

01

Relazione
sulla gestione

al 31 dicembre **2023**



01 Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2023

Contenuti

1. Introduzione	8
Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	8
Presentazione del Bilancio Integrato	14
<hr/>	
2. Highlights	17
2.1 Outcome 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane	17
2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane	20
2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs	26
<hr/>	
3. Evoluzione prevedibile della gestione	33
<hr/>	
4. Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di business	35
4.1 Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane	35
4.2 La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane	40
4.3 Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane	46
4.4 Assetto societario del Gruppo	56
4.5 Omnicanalità e settori di attività	66
<hr/>	
5. Strategia	117
5.1 L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane	117
5.2 La strategia di sostenibilità di Poste Italiane	119
5.3 Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane	137

6. Rischi e opportunità	144
6.1 Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane	144
6.2 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione	151
6.3 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani	158
6.4 La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico	162
6.5 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate	171
<hr/>	
7. Creazione di valore	196
7.1 <i>Performance</i> del titolo di Poste Italiane	197
7.2 Impatti derivanti dai conflitti in corso	198
7.3 Andamento economico del Gruppo	200
7.4 Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo	240
7.5 <i>Capital Management Framework</i> del Gruppo	245
7.6 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo	247
7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta	255
7.8 Il Valore ESG	268
7.9 Integrità e trasparenza	272
7.10 Valorizzazione delle persone	294
7.11 Diversità e inclusione	334
7.12 Valore al territorio	354
7.13 Transizione <i>green</i>	376
7.14 <i>Customer Experience</i>	394
7.15 Innovazione	412
7.16 Finanza sostenibile	434
7.17 Tavole degli indicatori	445
<hr/>	
8. Proposte deliberative e altre informazioni	484
8.1 Proposte deliberative	484
8.2 Altre informazioni	484
<hr/>	
9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	503
9.1 Principi e criteri di <i>Reporting</i>	504
9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea	505
9.3 Indice dei contenuti GRI-standards (GRI-Content Index)	526
<hr/>	
10. Glossario	542

1. Introduzione

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato



Silvia Maria
Rovere
Presidente

Matteo
Del Fante
Amministratore Delegato



Cari Azionisti,

a nome dell'intero Consiglio di Amministrazione, siamo lieti di sottoporre a vostra approvazione il sesto Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane.

In occasione dell'Assemblea Generale tenutasi lo scorso 8 maggio 2023, è stato rinnovato il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane per il triennio 2023-2025. Fin dall'insediamento è stato constatato l'altissimo livello di solidità del Gruppo raggiunto nel corso degli anni. Forte è il senso di responsabilità nell'indirizzare correttamente l'Azienda verso un futuro ancora più prospero e al contempo sostenibile per tutte le persone, i clienti, i fornitori, la Pubblica Amministrazione e i cittadini, per la collettività e il sistema Paese.

Siamo tutti consapevoli di quanto anche il 2023 sia stato un anno estremamente sfidante, caratterizzato da crisi convergenti. Dopo i cambiamenti radicali che l'emergenza sanitaria ha portato, circa quattro anni fa, unitamente ai primi evidenti effetti causati dal cambiamento climatico, abbiamo assistito all'aumento dell'instabilità geopolitica e dell'inflazione su scala globale, con il perdurare della guerra Russo-Ucraina alle porte dell'Europa, a cui si è aggiunta una crescente tensione in molte zone del Medio Oriente, che ha visto, purtroppo, il suo apice nel conflitto fra Israele e Hamas. Il sistema globale è chiamato a fronteggiare conseguenze geopolitiche, climatiche, economiche e sociali in uno scenario sempre più complesso e in continuo mutamento.

La nostra Azienda si è dimostrata capace di proseguire il suo percorso di crescita sostenibile, agendo lungo tutte le direttrici delle proprie attività, in uno scenario che ha reso evidente la necessità di avere una strategia in grado di innovare regolarmente, anticipando e guidando i cambiamenti, considerati ormai costanti per garantire valore economico e sociale sostenibile nel lungo termine. Poste Italiane è stata in grado, con lungimiranza, di intercettare i nuovi bisogni dei clienti e dei cittadini e di evolversi affinché fosse possibile rispondervi con rapidità ed efficienza. Al decrescere naturale dei servizi di recapito di posta tradizionale, per il cambiamento delle abitudini dei cittadini, il Gruppo ha saputo rafforzare la sua presenza nel più ampio servizio di recapito e servizi di logistica offrendo soluzioni in linea con i *player* di settore a livello globale, grazie a una forte riorganizzazione interna, a numerose *partnership* e acquisizioni soprattutto nell'ultimo triennio, nel comparto logistico e di innovazione digitale. La nostra *leadership* indiscussa nel mondo dei pagamenti conferma la solidità delle scelte effettuate negli anni e l'offerta di nuovi servizi, per la casa e le esigenze familiari e personali a tutto tondo, tramite la capillare rete dei circa 13.000 uffici Postali ci ha permesso di mantenere intatta l'intera infrastruttura su tutto il territorio nazionale.

Anche il 2023 è stato un anno di risultati straordinari superiori rispetto alle attese del mercato e in linea con la tendenza positiva degli ultimi anni che si sono tradotti in valore generato per tutti gli *stakeholder* del Gruppo, frutto di un lavoro di lungo termine. Il percorso che abbiamo intrapreso e gli obiettivi che ci siamo dati all'interno ci hanno permesso di cogliere molteplici opportunità in grado di incontrare le preferenze di voi *stakeholder* e azionisti. Il Gruppo ha lavorato con lungimiranza e visione alla trasformazione digitale di *asset* e processi organizzativi interni, rafforzandosi nell'ambito della logistica e nei pagamenti digitali senza precludere, in particolare, gli obiettivi di decarbonizzazione e di salute e sicurezza sul lavoro e formazione, ha saputo cogliere tutte le potenzialità, anticipando il contesto di mercato in cui il Gruppo opera, comprendendo che i fattori del cambiamento sono condizioni per incidere concretamente sulla realtà. Il Gruppo ha stretto importanti *partnership* internazionali e ha portato a termine numerose acquisizioni, soprattutto nell'ultimo triennio, senza lasciare indietro nessuno dei servizi per i quali l'Azienda è tradizionalmente riconosciuta dai propri clienti, ovvero risparmio postale e assicurativo/finanziario.

Il Gruppo Poste Italiane nel 2023 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 13,7 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 197 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,7 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro. Questo significa che per ogni euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi si genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 euro in termini di valore della produzione.

I risultati che abbiamo raggiunto nell'anno 2023 si inseriscono in un contesto generale caratterizzato da una costante crescita del nostro impegno sulle tematiche *Environmental, Social & Governance*. Sono decine le progettualità sulle quali il Gruppo si è impegnato fortemente su tutti gli otto pilastri della Strategia di Sviluppo Sostenibile. Brevemente, per quanto concerne Integrità e Trasparenza, è stato inaugurato il nuovo *Fraud Management Center* che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli Uffici Postali e online e siamo giunti quasi al completamento (80%) della Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF). In termini di Valorizzazione delle Persone, solo nel 2023 abbiamo erogato 6,5 milioni di ore di formazione e rafforzato la piattaforma di *Welfare*; rispetto agli ambiti di diversità e inclusione è declinata nel corso del 2023 e formalizzata nei primi mesi del 2024, la *Policy* inclusione LGBTQ+, che si aggiunge alla *Policy* sulla genitorialità attiva dal 2022. A supporto del territorio, sono state avviate molteplici iniziative nell'ambito dei programmi di educazione postale, finanziaria e digitale. Poste Italiane pone la *Customer Experience* cliente al centro delle proprie priorità. A tal proposito, Poste Italiane figura come prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner*. Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha coinvolto sia l'offerta del Gruppo che i processi aziendali, trasformando il modello di distribuzione in ottica omnicanale, abbiamo avviato il primo Ufficio Postale *full digital*. Sono circa 23 mln le interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali. In aggiunta, a supporto della Transizione *Green*, l'azienda ha portato quasi a termine il rinnovo del parco mezzi aziendale (attività che verrà conclusa entro il 2024) con mezzi elettrici e a bassa emissione e proseguito lungo il virtuoso cammino verso il completo efficientamento energetico dei propri immobili. In particolare, è stato certificato *carbon neutral* il primo sito di media/grande dimensione. I clienti di Poste Italiane, in aggiunta possono usufruire sia della rete PuntoPoste (composta da oltre 15.700 punti di ritiro) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio. Nell'ambito della Finanza Sostenibile, le società del Gruppo hanno lanciato fondi che promuovono caratteristiche ambientali e sociali.

Dopo aver intrapreso il percorso di una sostanziale trasformazione, che ancora non è terminato, è evidente, tuttavia, che la nostra Azienda è profondamente diversa. Poste Italiane è un *partner* affidabile riconosciuto a livello nazionale e internazionale. Poste Italiane oggi è un Gruppo che ha davanti a sé un chiaro percorso di sviluppo strategico, costruito su solide basi. La direzione da seguire è stata delineata e precisata nel nuovo "Piano Strategico 2024-2028" presentato al mercato il 20 marzo 2024.

Il nuovo Piano Strategico mira al proseguimento della trasformazione del comparto logistico per un'evoluzione del modello in logica omnicanale, attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente. Rimarrà prioritaria l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei contesti di mercato e confermando la centralità del Risparmio Postale nell'offerta del Gruppo Poste Italiane. In ambito assicurativo, il Gruppo mira a sostenere la raccolta netta del comparto Vita e conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese grazie sia all'offerta di nuovi prodotti, sia all'ampliamento della penetrazione nel comparto Protezione, anche con il collocamento di polizze su reti terze tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023. Inoltre, beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless*, il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di luce e gas, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di Postepay. Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli Uffici Postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando esperienze omnicanale. Nel corso del 2023, sono state rilasciate le prime funzionalità finanziarie nell'app Ufficio Postale, contestualmente rinominata in app Poste Italiane, che si arricchiranno progressivamente di tutte le funzionalità delle app BancoPosta e Postepay, con l'obiettivo di sostituirle a tendere e di rappresentare il punto di accesso unico alla piattaforma '*phygital*' del Gruppo. Si conferma, dunque, l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato, integrato e sostenibile offrendo agli italiani una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Il Piano Strategico fa perno sui principi *Environmental, Social & Governance* (ESG) e risponde alle sfide della sostenibilità fissando obiettivi fino al 2030, in termini di riduzione delle emissioni del Gruppo e della catena di fornitura, a questi vanno aggiunti elementi socio-economici quali lo sviluppo delle competenze delle persone e la valorizzazione delle risorse per favorire il cambiamento, promuovendo i valori di diversità, pari opportunità e inclusione e intercettando le aspettative di tutte le generazioni incluse dei giovani lavoratori.

La strategia di sviluppo sostenibile del Gruppo Poste Italiane si concretizza nel Piano ESG che è stato rinnovato tenendo in considerazione i risultati dell'analisi di materialità e in maniera sinergica rispetto al nuovo "Piano Strategico 2024-2028" e si declina in obiettivi puntuali a breve, medio e lungo termine, al fine di rendere trasparente e verificabile il nostro percorso verso il progresso sostenibile. L'aggiornamento della strategia di sostenibilità è stato influenzato da tre direttrici principali: la definizione del nuovo Piano Industriale; le richieste delle agenzie di *rating*; le evoluzioni normative. Il Piano ESG conferma la sua declinazione in otto pilastri: Integrità e Trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e Inclusione, Valore al Territorio, Transizione *Green*, *Customer Experience*, Innovazione e Finanza Sostenibile i cui obiettivi vengono aggiornati annualmente secondo un processo di continuo allineamento alle linee strategiche, ai risultati raggiunti e alle migliori pratiche, per integrare sempre di più la sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

La necessità di offrire benefici sostenibili e a lungo termine a tutti i nostri *stakeholder* non è mai stata così importante come in questo momento, in cui l'Azienda è chiamata a sostenere la nostra economia sul tutto il territorio e affrontare gli impatti sempre più evidenti del cambiamento climatico. Al centro della strategia, vi è l'ambizione di raggiungere la *carbon neutrality* entro 2030, in linea con l'obiettivo di contenimento del riscaldamento globale al di sotto di 1,5 °C. A sostegno di tale impegno, sono state delineate progettualità lungo quattro macro-aree di intervento: logistica, immobili, cultura della sostenibilità e finanza sostenibile, con interventi che riguardano sia le emissioni dirette generate dai nostri impianti – ulteriori 10 immobili saranno resi *carbon neutral* entro il 2028 – sia le emissioni indirette prodotte a monte e a valle dai nostri fornitori e clienti. È previsto, infatti, il rilascio e la certificazione del "Green Index", un modello di calcolo della *carbon footprint* per ogni fase dell'intera catena logistica, secondo i migliori *standard* di settore. Inoltre, ci siamo posti l'obiettivo entro il 2028, grazie alla rete PuntoPoste, di essere ad un massimo di 2,5 km dal cliente su tutto il territorio nazionale con evidente risparmio di emissioni atmosferiche.

Relativamente alla sostenibilità ambientale, grande è stata la risonanza della COP 28, tenutasi nel dicembre 2023 a Dubai, che ha riconosciuto per la prima volta la necessità di una transizione dai combustibili fossili. In tale occasione, l'UE e i suoi Stati membri si sono impegnati a stanziare più della metà dei finanziamenti iniziali per il fondo per le perdite e i danni precedentemente istituito. Nel complesso, l'UE e i suoi paesi risultano il principale fornitore di finanziamenti per il clima a livello mondiale. Inoltre, secondo il rapporto *Global Risk Report 2023* del *World Economic Forum*, le manifestazioni legate ad eventi e disastri meteorologici riconducibili agli effetti dei cambiamenti climatici stanno determinando un forte impatto sul piano sociale ed economico. Il *Report* evidenzia come le iniziative e le progettualità per l'adattamento ai cambiamenti climatici debbono essere all'altezza di fronteggiare l'intensità e la velocità della trasformazione in corso e dei *global risks* che stanno generando. Sul piano sociale ed economico le pressioni sul costo della vita riducono aspettative e prospettive in ragione di una preoccupazione importante verso un'inflazione che si fatica a domare, aumentando ulteriormente il senso di difficoltà nell'affrontare anche i temi della quotidianità. Con questo "clima emotivo" si arriva a quello che nel 2024 viene considerato il rischio più rilevante per i prossimi due anni, vale a dire quello della disinformazione. Un rischio che in un contesto sempre più interconnesso come quello che viviamo può generare una amplificazione dei rischi reali o una incapacità di gestirli correttamente. Al vertice di questa classifica oltre al tema dei rischi collegati agli eventi atmosferici estremi, a una maggiore intensità e aggravamento nelle polarizzazioni sociali e demografiche si aggiunge una crescente difficoltà nel governare le accelerazioni tecnologiche in particolare per quanto attiene ai rischi *cyber*.

Poste Italiane mira a sostenere lo sviluppo sostenibile del Paese e a rappresentare una guida per la crescita responsabile e l'evoluzione digitale attraverso la definizione e il raggiungimento di obiettivi finanziari, operativi e di sostenibilità – intesa nella sua accezione più ampia. Grazie alle numerose iniziative e progettualità in coerenza con una visione integrata, possiamo affermare che il Gruppo è solido e sostenibile, capace di dare le risposte più innovative per cogliere le migliori opportunità anche in un contesto altamente sfidante e mutevole.

Il Gruppo Poste Italiane ricopre un ruolo centrale per l'economia del Paese, che con un fatturato di circa 12 miliardi di euro (in aumento rispetto al 2022) ed il più alto numero di dipendenti tra le aziende italiane si conferma, anche nel 2023, come il primo datore di lavoro e la più grande Azienda del settore logistico in Italia, con una forte *leadership* anche nei settori finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. Il recente ingresso del Gruppo nel settore energetico rafforza ancora di più la nostra presenza nel territorio e la capacità di soddisfare i bisogni dei cittadini anche in un contesto di crisi. In particolare, l'offerta "Poste Energia" si distingue per l'attenzione verso la sostenibilità ambientale, promuovendo pratiche di consumo consapevole e offrendo energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia, con emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo totalmente compensate. Prosegue l'impegno per la *digital transformation* del Gruppo con il supporto ai cittadini, alle imprese e alla PA nel processo di digitalizzazione del Paese. Poste Italiane conferma il proprio ruolo di pilastro strategico connettendo in maniera effettiva ed efficace il Paese. Il "Progetto Polis, Case dei servizi di cittadinanza digitale", avviato nel 2022, è un concreto esempio di come sia possibile promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del

Paese e di superare il digital divide nei piccoli centri e nelle aree interne, circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti divenendo casa dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. L'ambizioso progetto prevede investimenti complessivi per circa 1,2 miliardi di euro da realizzarsi entro il 31 dicembre 2026 e lo stanziamento da parte del Ministero delle Imprese e del Made in Italy di un contributo complessivo di 800 milioni di euro. In più di mille Uffici Postali nei comuni con meno di 15 mila abitanti, sono stati completati i lavori per garantire ai cittadini l'accesso ai principali servizi della Pubblica Amministrazione, servizi dell'INPS, i certificati anagrafici e giudiziari. Infine, sono stati completati i lavori per la realizzazione di 31 spazi di *co-working*.

Traguardi come questi sono sicuramente frutto della validità del percorso intrapreso verso la creazione di valore condiviso, nell'ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) così come definiti dalle Nazioni Unite. Il modello di *business* adottato da Poste Italiane è in continua evoluzione e si adatta alle esigenze dettate dal contesto economico e sociale e alle istanze degli *stakeholder* aziendali, pur mantenendo fermi nel tempo i propri valori e principi. Il rapporto con tutti gli *stakeholder* assume un valore sempre più centrale, e promuovere il dialogo con essi ci consente di mantenere un solido rapporto di fiducia, basato su valori condivisi come la trasparenza e l'inclusione, che sono alla base del nostro percorso di crescita verso un futuro sostenibile. Questo ci consente di avere il supporto necessario per gestire con successo i rischi e le opportunità che si presentano e raggiungere la sostenibilità nel lungo periodo. Poste Italiane è da sempre attenta a promuovere iniziative finalizzate all'ascolto di tutti gli *stakeholder* del Gruppo. Una formula consolidata nel tempo, è il *Forum Multistakeholder* giunta alla sua settima edizione, che rappresenta una fondamentale opportunità di confronto nella piena condivisione degli obiettivi chiave della Strategia di Sostenibilità del Gruppo, basata su otto pilastri. L'evento ha visto anche nel 2023 la partecipazione di circa 1.400 persone insieme alle quali si è proceduto alla valutazione della significatività degli impatti di sostenibilità legati alla nostra attività e alla definizione dei temi materiali per Poste Italiane, in linea con le evoluzioni normative degli *standard* GRI e della CSRD. Le tematiche prioritarie per gli *stakeholder* e l'Azienda così definite sono oggetto di analisi secondo l'approccio della doppia materialità, che ha l'obiettivo di identificare le tematiche materiali che ci permettono di individuare le priorità d'azione volte alla creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo. In linea con la strategia delineata dal nuovo Piano Strategico a supporto del cliente e della comunità, i risultati del processo di coinvolgimento dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggiore rilevanza degli impatti legati ai seguenti temi: Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Tutela dei diritti umani in Azienda, Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e Pari opportunità nei percorsi di carriera per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Qualità e *Customer experience*, Formazione e sviluppo del personale e Inclusione finanziaria per la prospettiva *outside-in*.

Il modello di *business* del Gruppo Poste Italiane ha confermato, anche nel 2023, la sua solidità, nonostante uno scenario particolarmente complesso e sfidante. Le azioni e i risultati raggiunti, riportati nel Bilancio Integrato, descrivono l'impegno concreto del Gruppo e si sono rivelati coerenti con il percorso intrapreso dall'Azienda nel voler generare relazioni di valore con tutti i suoi *stakeholder*.

Nel proseguimento del percorso di crescita organica, che coniuga innovazione e sviluppo del capitale umano in un binomio inscindibile, il nostro senso di responsabilità si esprime attraverso azioni e iniziative a tutela della collettività e dell'ambiente nel quale il Gruppo opera. Nel rispetto di tali valori, infatti, manteniamo costantemente viva l'attenzione alla promozione umana, tramite un impegno sociale volto a realizzare progetti concreti. In particolare, in linea con uno dei temi materiali identificati, abbiamo investito in maniera significativa sulla formazione delle nostre persone, concentrandoci sullo sviluppo delle competenze richieste anche dai nuovi *business*, sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e nel rispetto dei diritti umani, leve essenziali per il vantaggio competitivo sul mercato. Ma la strategia verrà ulteriormente sviluppata, ampliando le iniziative, fra le quali la realizzazione di cinque campus interamente dedicati alla formazione delle nostre persone.

I nostri *stakeholder* hanno già potuto apprezzare e beneficiare del valore creato a partire dal "*Deliver 2022*" e proseguito con il "*Sustain&InnovatePlus 2024*", presentati al mercato rispettivamente nel 2018 e nel 2022, grazie ai quali è stato possibile strutturare con solide basi il nuovo "Piano Strategico 2024-2028" sempre più sostenibile e accessibile a tutti i nostri cittadini. Grazie al nostro impegno per garantire l'accesso ai nostri servizi su tutto il territorio nazionale, coniugando prossimità e innovazione digitale, nostra identità distintiva, ci siamo impegnati nella riduzione delle emissioni, nella promozione di nuovi modelli di *business* per accelerare la transizione *green* dei nostri clienti, al rispetto dei diritti umani in tutte le fasi delle nostre attività, nonché alla crescita umana e professionale delle nostre persone fondata sulla valorizzazione del contributo di ciascuno, sull'inclusione, sulla motivazione e sul rispetto. Inoltre, il Gruppo si dedica quotidianamente alla promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, con l'obiettivo di creare un impatto positivo nel contesto in cui opera. In particolare, il volontariato d'impresa rappresenta una scelta etica dell'Azienda e un impegno concreto per lo sviluppo sostenibile delle comunità, in linea con i valori e i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Ci siamo posti l'obiettivo di fare sempre di più in tale contesto.

Questa consapevolezza ci sprona a introdurre azioni sempre più efficaci perché sentiamo la responsabilità di poter fare realmente la differenza.

Grazie al crescente impegno nella maggiore trasparenza verso il mercato e per la solidità e concretezza del modello di *business* costruito per creare valore sostenibile nel lungo termine, anche nel 2023 il Gruppo ha confermato o migliorato le valutazioni di eccellenza nei principali *rating* ESG utilizzati dai principali operatori di mercato. A dicembre 2023 Poste Italiane si è posizionata come “*Sector Leader*” mondiale per la sostenibilità in campo assicurativo secondo l’agenzia di *Rating* S&P *Global*, venendo successivamente inclusa nell’edizione 2024 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global rientrando nella fascia di valutazione Top 1% S&P Global ESG Score 2023 e confermando la sua quinta presenza consecutiva nel *Dow Jones Sustainability Index World* e nel più selettivo *Dow Jones Sustainability Index Europe*. In aggiunta, il Gruppo non solo è stato riconfermato leader nella lotta al cambiamento climatico da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*), collocandosi per il terzo anno consecutivo nella fascia “*Leadership*” della classifica internazionale con un *rating* A-, ma è anche stato classificato da *Sustainalytics* come top ESG performer su un *panel* che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello globale, mantenendo un ESG Risk Rating *Low Risk*. A questi prestigiosi riconoscimenti seguono ulteriori conferme in indici altrettanto importanti, come Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), *Integrated Governance Index* (IGI), FTSE4GOOD, Euronext MIB ESG e *Equileap Global Gender Equality* in aggiunta a diversi altri indici del Gruppo Euronext. Inoltre, il Gruppo ha anche mantenuto la valutazione “AA” da parte di MSCI, per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale, migliorando la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore.

Sono numerosi i riconoscimenti ottenuti dal Gruppo anche nel 2023, dei quali tutta l’Azienda è profondamente orgogliosa perché frutto di lavoro inteso da parte di tutte le persone di Poste Italiane e che ci riserviamo, per necessità di sintesi, di citarne solo alcuni.

Poste Italiane ha ottenuto la prestigiosa medaglia di platino di EcoVadis, che valuta la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura, e migliora ulteriormente la posizione dalla medaglia *Gold* dello scorso anno collocandosi entro l’1% delle migliori aziende valutate dai *team* di esperti internazionali. Il Gruppo è impegnato quotidianamente a trovare soluzioni innovative e sostenibili per i nostri *partner* italiani e internazionali, in linea con gli obiettivi aziendali e continuerà a lavorare per essere un punto di riferimento sempre più rappresentativo per il Paese nell’ambito ESG. Infine, Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 (attestato previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR), per la sua capacità di garantire la parità di genere nell’ambiente di lavoro. L’organizzazione inclusiva e il rispetto della parità di genere creano valore sociale condiviso e favoriscono l’elevazione del livello di *engagement* rispetto agli obiettivi aziendali, generando un vantaggio competitivo per l’intero Gruppo. La certificazione ottenuta rappresenta, infatti, un ulteriore merito dell’Azienda, che va ad aggiungersi ad altri importanti riconoscimenti già conseguiti da Poste Italiane nell’ambito dell’inclusività, come la certificazione *Equal Salary*, l’attestazione Uni ISO 30415:2021 – *Human resource management – Diversity and Inclusion*, in aggiunta alla certificazione *Top Employers* confermata per il quinto anno consecutivo.

Siamo, senza dubbio, soddisfatti dei risultati raggiunti, l’estrema professionalità, la determinazione e l’ambizione che ci contraddistinguono, ci ha fatto compiere passi importanti lungo il percorso intrapreso in chiave evolutiva. Ci impegneremo affinché la nostra Azienda continui ad essere un punto di riferimento nella comunità in cui operiamo poiché la fiducia e la reputazione sono valori fondamentali su cui basare un solido futuro a beneficio di tutti gli *stakeholder*.

Un sentito ringraziamento, pertanto, va a tutte le persone del Gruppo Poste Italiane, per il costante supporto nel perseguire con grande dinamismo e energia a traguardare tutti gli obiettivi comuni prefissati.

Infine, ringraziamo anticipatamente Voi Azionisti per l’attenzione che vorrete dedicare al presente Documento, ispirato al principio di massima trasparenza nei confronti di tutti i nostri *stakeholder*.

Presentazione del Bilancio Integrato

Il Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane giunge quest'anno alla sua sesta edizione ed ha l'obiettivo di illustrare in maniera accurata, fattiva e trasparente, tutte le attività, i risultati conseguiti, il loro andamento e i servizi offerti secondo l'approccio sistemico fra le strategie di carattere finanziario e non finanziario nella rispettiva visione d'insieme.

Nel Bilancio Integrato si illustra, altresì, come la sostenibilità sia sempre più integrata nel modello di *business*, fornendo una rappresentazione chiara ed esaustiva delle *performance* finanziarie, ambientali, sociali e di *governance* dell'Azienda. Infatti, la profonda integrazione della sostenibilità nel *business*, racchiusa nel *purpose* di Poste Italiane, è testimoniata anche da un set di obiettivi annuali e pluri-annuali riconducibili agli otto Pilastri della strategia pensati per fornire agli *stakeholder* massima trasparenza sull'impegno del Gruppo in tali ambiti e rendicontare in maniera trasparente i progressi raggiunti.

Il Gruppo, grazie a tale approccio, vuole raccontare la propria capacità di generare e mantenere valore nel tempo, dal punto di vista finanziario e non finanziario, nel contesto e nel mercato in cui opera.

In tale fattispecie, il documento si pone come uno strumento utile agli *stakeholder* per comprendere in maniera completa quali sono i processi messi in atto dal Gruppo per supportare la crescita del Paese e creare valore condiviso, descrivendo i traguardi raggiunti ed offrendo al contempo una panoramica su ambizioni e obiettivi di breve, medio e lungo termine.

Gli impatti generati dal Gruppo a livello sociale e ambientale pongono il percorso di integrazione della sostenibilità nel modello di *business* al centro del processo di creazione di valore per l'Azienda e per tutti i suoi *stakeholder*, con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Il percorso intrapreso dal Gruppo è sostenuto da determinate scelte strategiche e di investimento nelle principali forme di capitale, quali finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, ovvero *asset* da cui dipende il successo sostenibile dell'Azienda ma che dall'altro lato sono impattati dalle attività dell'impresa stessa. Per questo motivo, in continuità con gli anni precedenti, il documento presenta al suo interno una rappresentazione della correlazione tra le *performance* aziendali e i capitali sopraelencati, e per ognuno di essi vengono illustrati i risultati raggiunti nel Capitolo 2 "*Highlights*".

Poste Italiane, attraverso numerose progettualità in ambito ESG, ha l'obiettivo di guidare il percorso di sostenibilità del Paese, costruire una società inclusiva e offrire un futuro più verde. Attraverso il presente documento, il Gruppo mira a rappresentare la propria strategia *green*, volta a proseguire il percorso di ingresso nel mercato dell'energia, accelerando il processo di transizione energetica del *business*. Oltre alla proposizione di prodotti e offerte sostenibili, l'ingresso nel mercato energetico consente a Poste Italiane di avere un'ulteriore spinta nell'ingaggiare i Clienti e guidarli verso comportamenti consapevoli verso l'ambiente.

Il Bilancio Integrato è redatto considerando diversi e numerosi *standard* internazionali e linee guida a cui il Gruppo aderisce anche su base volontaria. In continuità con la redazione del precedente Bilancio Integrato e coerentemente alle richieste normative, il Bilancio Integrato 2023 contiene la sezione dedicata alla Tassonomia ambientale europea, presente all'interno del Capitolo 9 "Dichiarazione Consolidata di carattere non Finanziario". A tale scopo, il Gruppo ha intrapreso un'attenta analisi delle proprie attività e del quadro normativo emanato dalle istituzioni europee ed ha elaborato uno specifico approccio metodologico finalizzato a fornire una *disclosure* adeguata. In linea con il Regolamento UE n.852/2020 (Regolamento Tassonomia) e con le evoluzioni normative in materia emerse nel corso del 2023, il Gruppo Poste Italiane, tenendo in considerazione la propria operatività industriale e finanziaria, ha rendicontato le percentuali di Fatturato, CapEx ed OpEx e la quota di investimenti/finanziamenti associata ad attività economiche *eligible* in relazione ai sei obiettivi previsti dalla Tassonomia UE, e *aligned* in relazione ai primi due obiettivi ambientali. Inoltre, all'interno del Capitolo 5 "Strategia" è descritta la metodologia adottata dal Gruppo per l'analisi di materialità, allineata in ottica di conformità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la prospettiva *inside-out*, tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva *outside-in*. L'adozione del processo di doppia materialità per l'identificazione dei temi materiali di Poste Italiane consente al Gruppo di anticipare i tempi rispetto all'entrata in vigore della *Corporate Sustainability Reporting Directive*, prevista per il FY 2024.

In continuità con gli anni precedenti, il Bilancio Integrato 2023 contiene al suo interno la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, integrata nella Relazione sulla Gestione al Capitolo 9 dello stesso. La DNF è stata redatta in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016 e ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* (di seguito “*GRI Standards*”) secondo l’opzione “*in accordance*”. Nel cap. 9, al paragrafo “Principi e criteri di reporting” è presente una tabella di raccordo che indica i contenuti informativi richiesti dal Decreto e il relativo posizionamento all’interno del Bilancio Integrato, con lo scopo di rendere più semplice rintracciare tutte le informazioni di carattere non finanziario. Inoltre, tali contenuti vengono anche segnalati, per renderli facilmente identificabili, dalla presente infografica: **DNF**

Il sesto Bilancio Integrato del Gruppo è stato redatto applicando il *framework* per l’*Integrated Reporting* pubblicato dall’*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Inoltre, Poste Italiane ha, altresì, tenuto conto delle *priorities* ESMA¹ nel dare *disclosure* in termini di rendicontazione all’interno delle Relazioni finanziarie annuali e delle Dichiarazioni di carattere non finanziario 2023. ESMA identifica i temi legati al cambiamento climatico come prioritari nel report non finanziario per il 2023. A conferma dell’impegno di Poste Italiane nella lotta al cambiamento climatico, si segnala che a partire dal 2021 il Gruppo è entrato ufficialmente a far parte dei sostenitori della *Task Force on Climate-related Financial Disclosure*. Al fine di ampliare la *disclosure* del Gruppo circa la gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico, nel presente documento sono infatti illustrate le modalità di gestione dei rischi e delle opportunità connesse alle attività del Gruppo secondo le raccomandazioni della TCFD, predisponendo inoltre una tabella di raccordo tra le raccomandazioni della TCFD e i contenuti del Bilancio Integrato. Inoltre, Poste Italiane è rientrata tra le 320 organizzazioni ad aderire come *early adopters* alla nuova serie di raccomandazioni pubblicate dalla TNFD per supportare le organizzazioni nell’identificazione, valutazione, gestione e divulgazione delle tematiche rilevanti legate alla natura (biodiversità, gestione dei rifiuti e delle risorse idriche, agenti climalteranti, ecc.), in coerenza con gli obiettivi politici globali e con gli *standard* internazionali di rendicontazione della sostenibilità. Infine, con l’obiettivo di riflettere i potenziali sviluppi futuri circa il cambiamento climatico, anche quest’anno Poste Italiane ha effettuato un riesame degli scenari climatici prendendo come riferimento i documenti redatti dalle organizzazioni *International Energy Agency* (IEA) e *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e la principale letteratura in tema.

In linea con gli anni precedenti, gli indicatori utilizzati per la redazione del Bilancio Integrato 2023 sono stati riclassificati secondo gli *standard* SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), con l’obiettivo di contribuire allo sviluppo di un *framework* condiviso e universale per quanto riguarda la rendicontazione non finanziaria. In tal senso, sono stati riportati anche quest’anno gli indicatori relativi ai “*material ESG metrics*” presenti nell’ultima versione, di settembre 2020, del documento “*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*” presentato nel gennaio dello stesso anno al *World Economic Forum*. Attraverso l’aggiornamento continuo della propria metodologia di rendicontazione non finanziaria, il Gruppo Poste Italiane dimostra il suo impegno nei confronti delle richieste del mercato finanziario, sempre più focalizzato sulla valutazione delle imprese secondo criteri ambientali, sociali e di *governance*.

All’interno del documento è, inoltre, presente una tabella di raccordo tra gli obiettivi perseguiti dal Gruppo, gli indicatori *GRI Standards* e gli *SDGs*, che rappresenta uno strumento utile ad illustrare come l’Azienda contribuisce al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e i relativi 169 *target*, recependo altresì le ultime indicazioni contenute nell’ultima versione del documento “*SDG Compass*” redatto da GRI, *UN Global Compact* e *WBCSD* (*World Business Council for Sustainable Development*).

Oltre al Bilancio Integrato, la Relazione Finanziaria Annuale è composta dai seguenti documenti: il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il Bilancio separato di Poste Italiane comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le connesse attestazioni ai sensi dell’art.154-*bis* comma 5 del D.Lgs. 58/1998 e le relazioni del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, riferiti all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, e la Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione *Governance*, da considerare parte integrante e alla quale si rimanda per ulteriori approfondimenti sugli assetti di *Corporate Governance*.

1. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2023 «*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*» pubblicato il 25 ottobre 2023.

La presente Relazione Finanziaria Annuale, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024, viene resa disponibile al pubblico entro i termini previsti dalla normativa vigente (ossia, entro il 29 aprile 2024) sulla seguente pagina web: <https://www.posteitaliane.it/it/bilanci-e-relazioni.html#/>

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile consultare la definizione del contenuto al glossario presente al Capitolo 10;



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile approfondire il tema trattato nel paragrafo di riferimento;



per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile ritornare all'inizio del capitolo e all'indice generale.

2. Highlights

DNF

IN QUESTO CAPITOLO:



- *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane
- Gli impatti generati da Poste Italiane
- Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



2.1 *Outcome* 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

Nel corso del 2023 il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha prodotto risultati rilevanti a livello di sistema, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, coerentemente con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



INQUADRA IL QR CODE
PER ASCOLTARE I PODCAST
RELATIVI AI 6 CAPITALI



FINANZIARIO



Ricavi: ca. 11,99 €mld (+5% a/a)

EBIT: 2,62 €mld (+9% a/a)

Utile netto: 1,93 €mld (+22% a/a)

DPS: €0,80 (+23% a/a)

Masse gestite e amministrato: 581 €mld

Risparmio Postale – Libretti: raccolti ca. 8 €mld con le offerte Supersmart dedicate alla nuova liquidità

Raccolta netta del comparto assicurativo Vita: +3,4 €mld

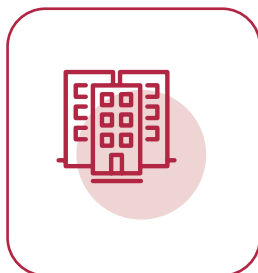
Tasso di riscatto sul comparto assicurativo Vita: 4,4% inferiore al tasso medio di mercato

Risparmio Gestito: raccolta >4 €mld (ca. 3x vs 2022)

Acquisita partecipazione di controllo in Net Insurance per lo sviluppo del comparto protezione nel *business* assicurativo

Partnership strategica tra Poste Italiane e DHL per lo sviluppo del mercato internazionale dei pacchi

Costituzione all'inizio del 2024 di MLK Fresh in *partnership* con Mazzocco s.r.l. per il lancio del servizio di corriere espresso "fresh" per la consegna a domicilio di prodotti alimentari freschi



FISICO-STRUTTURALE



12.755 Uffici Postali e ca. 119 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nell'anno)

Strategia Omnicanale: oltre 23 mln (+9% a/a) di interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali (+10% a/a)

Reti terze: ca. 51.000 punti fisici di contatto rafforzati dall'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022

Ca. 27 mln di identità digitali (SPID) rilasciate (ca. 75% di quota di mercato)



INTELLETTUALE



Brand Finance: Poste Italiane rientra nel *Brand Finance Global 500* tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

Inaugurato il nuovo *Fraud Management Center* di Poste Italiane che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli Uffici Postali e *online*

La campagna di lancio Poste Energia ottiene il premio speciale *Best Engagement al Key Award*, il riconoscimento italiano dedicato alla comunicazione commerciale

Poste Italiane vince il "Premio Impatto" promosso dal Salone della *Corporate Social Responsibility* e dell'innovazione sociale, per le misure di riduzione delle emissioni di CO₂ grazie al piano di rinnovo della flotta

Poste Italiane ottiene la Medaglia di platino da Ecovadis e si inserisce nella top 1% delle migliori aziende per la responsabilità sociale d'impresa lungo la catena di fornitura

Poste Italiane ha consolidato anche la valutazione AA da parte di *Morgan Stanley Capital International (MSCI)*

Oscar di Bilancio 2023 nella categoria Grandi Imprese Quotate



UMANO



Poste Italiane è *Top Employer* per il 5° anno consecutivo

Approvata la nuova edizione del Codice Etico, che ribadisce e amplifica i principi fondamentali che ispirano il Gruppo
Confermata la presenza per il 4° anno consecutivo nel *Bloomberg Gender – Equality Index*

Ca. 6,5 mln di ore di formazione erogate nel 2023

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, prorogato fino al 31.12.2024

Premio di Risultato 2023: +4% vs 2022 e Premio straordinario per l'anno di 1.000 euro per i dipendenti del Gruppo

Record di adesioni per il programma di *Welfare* aziendale con ca. 28 mila adesioni: X3 rispetto al 2022

Poste Italiane è tra i premiati nel Progetto Donna della Fondazione AILA per l'impegno nella prevenzione di artrosi e osteoporosi, promuovendo l'importanza della salute della donna



SOCIALE-RELAZIONALE



Gennaio 2023: evento inaugurale del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR) per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri. Dal mese di aprile 2023 sono disponibili i servizi dell'INPS, alcuni certificati giudiziari* e i servizi di erogazione dei certificati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente

Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore su progetti di sostenibilità e volontariato: è operativa la piattaforma *online* dedicata alla promozione delle progettualità proposte da Enti del Terzo Settore

Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'“*Integrated Governance Index (IGI) 2023*”, per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali

Poste Italiane sul podio dei “migliori comunicatori” secondo la ricerca “*trust Italia 2023*” di Lundquist

Poste Italiane conferma la *leadership* in tema di sostenibilità conquistando il 1° posto tra le *Blue Chip* di Borsa Italiana nell'*ESG GLOBAL SCORE* dell'indice MIB® ESG

Poste Italiane si conferma *leader* nelle politiche ESG ottenendo per il secondo anno consecutivo la categoria *advanced* nell'ESG “*overall score*” di Moody's Analytics

Poste Italiane è “*Sector leader*” mondiale per la sostenibilità in campo assicurativo secondo l'agenzia di *Rating S&P Global*, confermandosi per il 5° anno consecutivo nei *Dow Jones Sustainability Index World e Europe* e nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook di S&P Global*, rientrando nella fascia di valutazione “*Top 1%*” tra le società del settore assicurativo

Poste Italiane si posiziona al 4° posto nella classifica “*Webranking Europe 500*” delle principali aziende europee quotate per la trasparenza e qualità della comunicazione digitale

* Ricorso per l'istituzione dell'Amministratore di sostegno e il Rendiconto stato patrimoniale dell'amministrato e/o tutelato.



NATURALE



Poste Italiane conferma la valutazione “*A-*” emessa da CDP (ex *Carbon disclosure project*) nella sezione *Climate change*

Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta *mass market 100% green* accessibile in omnicanalità: raggiunti oltre 500 mila contratti dal lancio del servizio

Ca. 26.200 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ca. 5.800 elettrici

Recapito *full green*: recapito a zero emissioni in 35 centri città

Ca. 2.000 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building**, ca. 310 impianti fotovoltaici con una potenza installata pari a oltre 15.000 kWp

* Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Attraverso il ruolo di *leadership* ricoperto nel settore logistica, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, Poste Italiane ricopre una funzione di primaria importanza nella creazione di valore economico sia per gli *stakeholder* direttamente impattati dall'attività d'impresa che per l'intero Sistema Paese.

In particolare, l'attività svolta da Poste Italiane permette di generare impatti su PIL, reddito da lavoro, occupazione e contributi alle PA. Gli impatti si possono distinguere in:

- **Impatti diretti:** impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Poste Italiane;
- **Impatti indiretti:** impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e servizi (3,8 miliardi di euro nel 2023) che Poste Italiane effettua nei confronti di fornitori italiani;
- **Impatti indotti:** impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dal Gruppo.

IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO DI POSTE ITALIANE



x 3

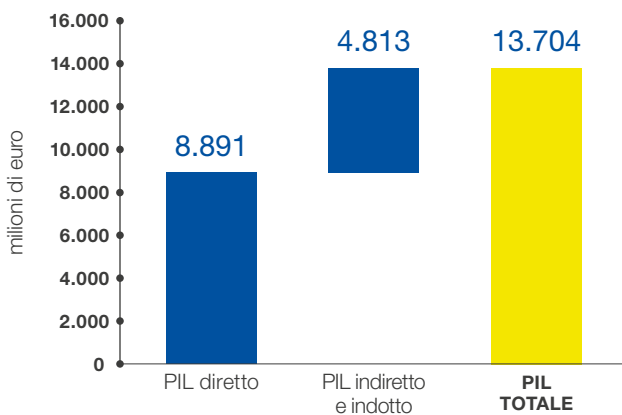
un euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 € in termini di valore della produzione

Il Gruppo Poste Italiane nel 2023 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 13,7 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 197 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,7 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro.

La creazione di valore da parte di Poste Italiane si basa sul contributo che le singole persone del Gruppo apportano attraverso il proprio lavoro e impegno quotidiano. Infatti, nel corso del 2023, ogni persona di Poste Italiane ha contribuito alla creazione di impatti economici per il territorio pari a 114 mila € di PIL, 61 mila € di reddito per le famiglie, 22 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,6 persone.



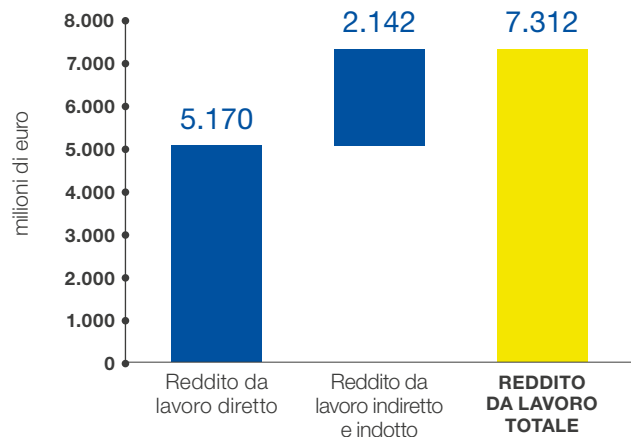
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL PRODOTTO INTERNO LORDO 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 114 mila € nel corso del 2023



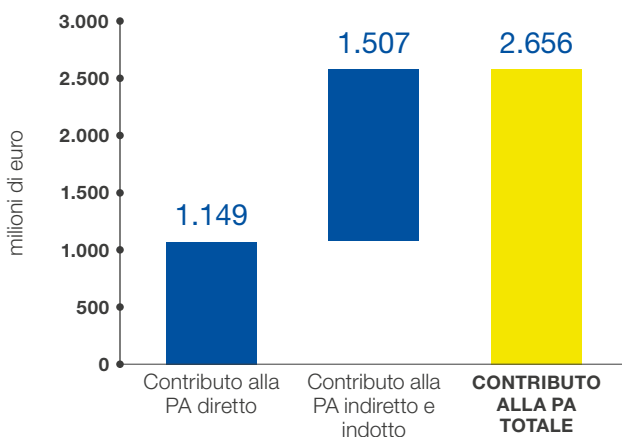
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL REDDITO DA LAVORO 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 61 mila € alle famiglie nel corso del 2023



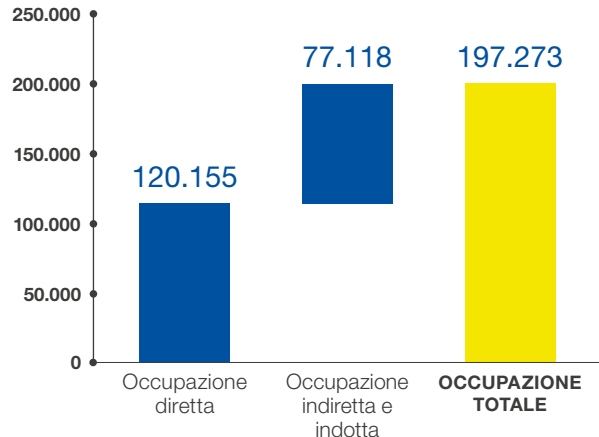
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALLA PA 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 22 mila € nel corso del 2023



IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALL'OCCUPAZIONE 2023

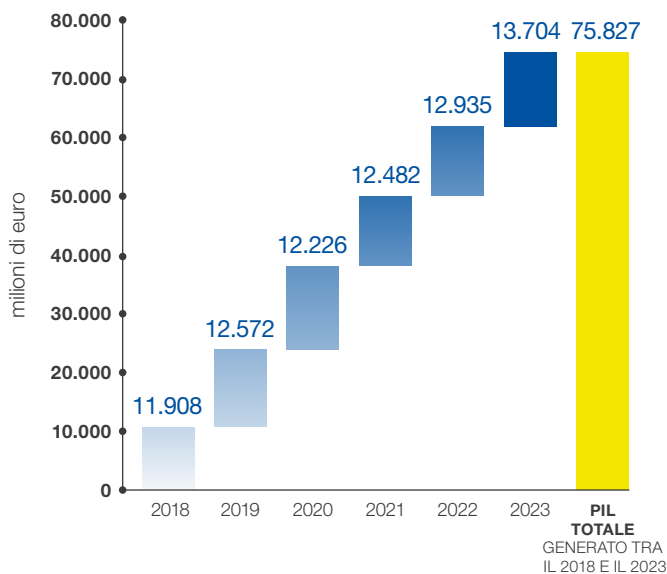


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,6 persone nel corso del 2023

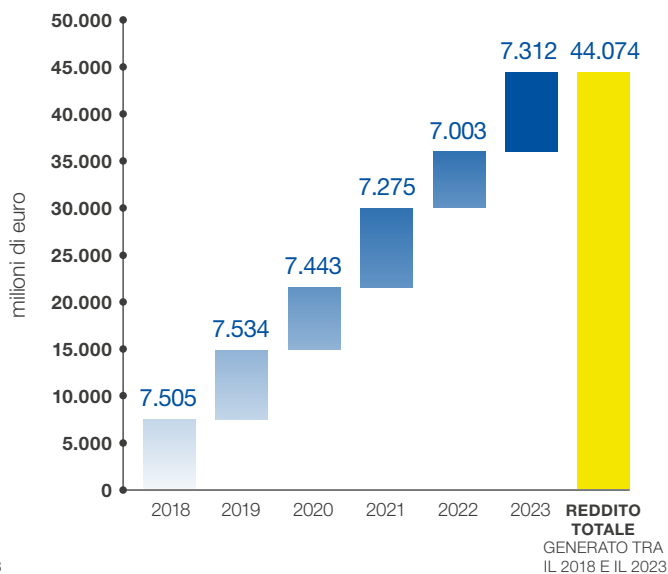
L'impegno di Poste Italiane a servizio del Sistema Paese non è limitato al 2023, ma si inserisce all'interno di un percorso di creazione di valore annuale. A partire dal 2018, infatti, il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per circa 76 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL), 44 miliardi di euro di reddito di lavoro, 13 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo in media ha contribuito alla creazione di 187 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2023.



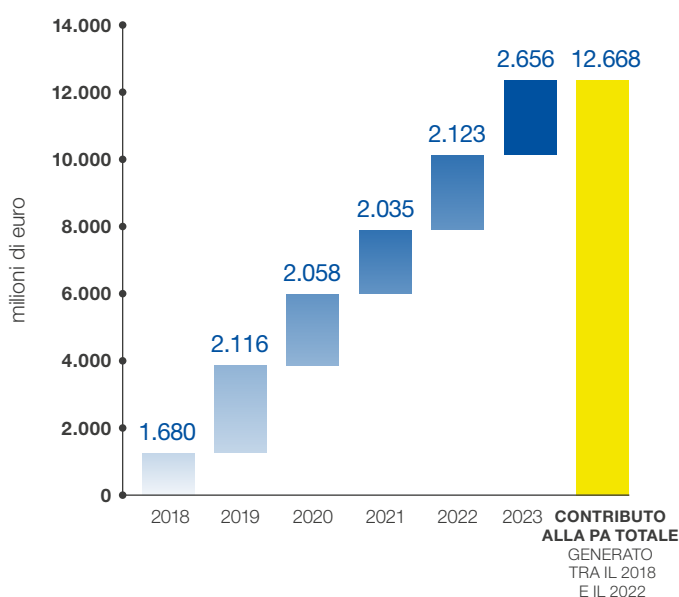
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL PRODOTTO INTERNO LORDO 2018-2023



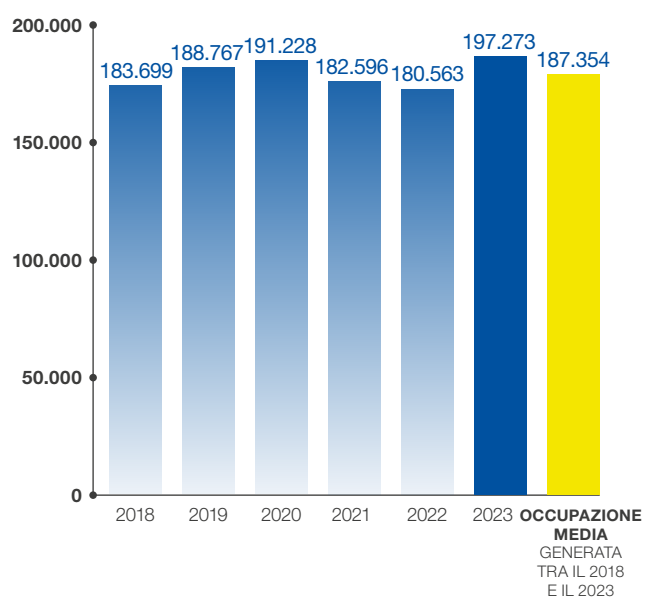
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL REDDITO DA LAVORO 2018-2023



IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALLA PA 2018-2023



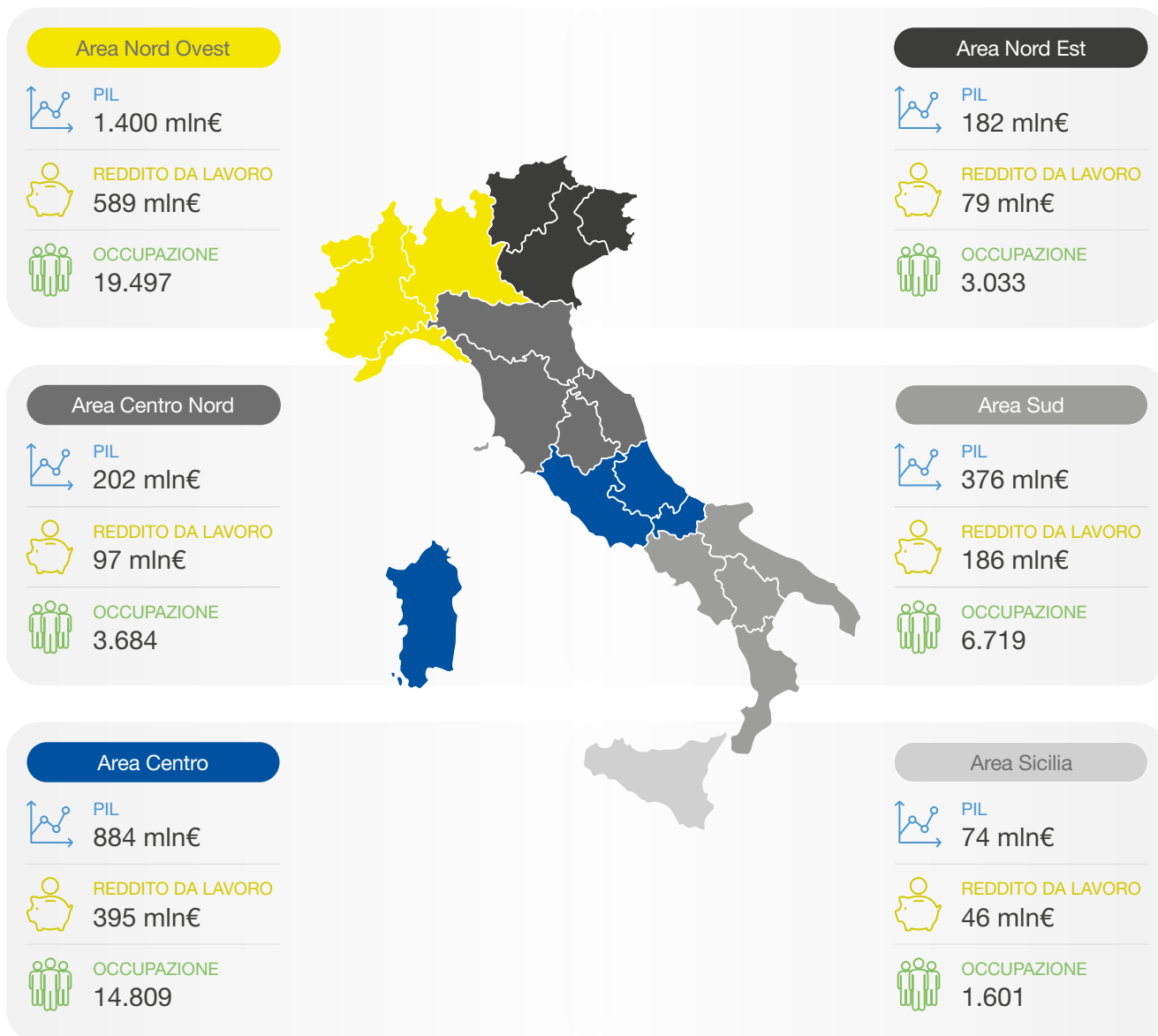
IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALL'OCCUPAZIONE 2018-2023



Di seguito si riportano due *focus* sull'area dei fornitori di Poste Italiane, rispettivamente gli impatti generati dai fornitori italiani nelle singole Aree Territoriali e i contributi indiretti originati dai fornitori PMI italiane.

Impatti generati nelle singole Aree Territoriali nel 2023

Considerando la regione della sede legale dei fornitori, sono stati identificati gli impatti indiretti generati dagli stessi in ciascuna Area Territoriale nel 2023.



In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra circa 70 milioni e 1,4 miliardi di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore a 1.600 persone e un reddito da lavoro compreso tra i 45 e i 590 milioni di euro circa.

Impatti dei fornitori italiani PMI

Considerando i parametri definiti dalla Commissione Europea, sono stati identificati i fornitori italiani che si caratterizzano come Piccole e Medie Imprese (PMI) e gli impatti indiretti a questi riconducibili.



PIL

1,3 €
miliardi



OCCUPAZIONE

23 mila
occupati



REDDITO DA LAVORO

650 €
milioni



CONTRIBUTI ALLE PA

414 €
milioni

Nel 2023, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,3 miliardi di euro, portando all'occupazione circa 23.000 persone e ad una distribuzione di reddito di 650 milioni di euro. Infine, sono stati creati 414 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

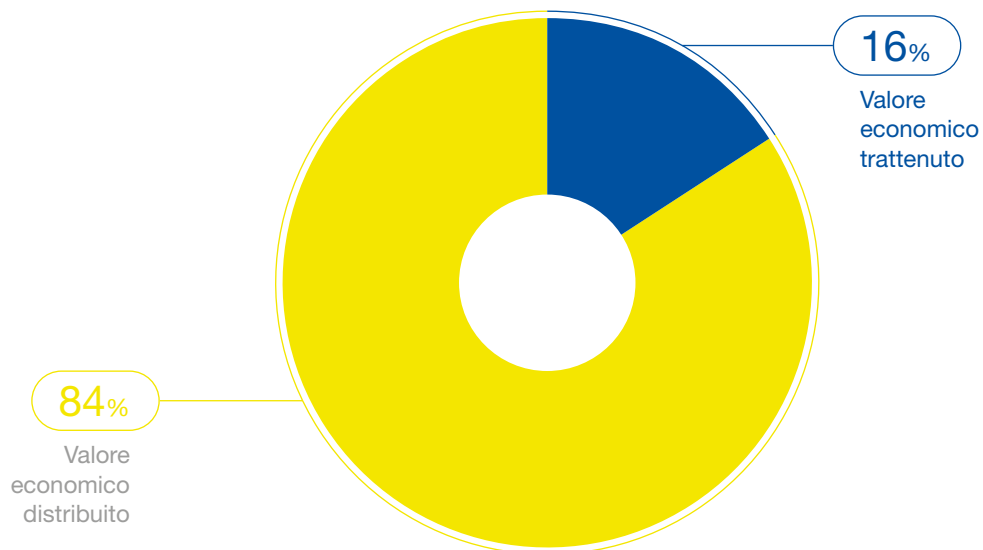
Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

Il valore economico creato nel 2023 ammonta a oltre **12 miliardi di euro**, di cui l'**84%** circa **distribuito** agli *stakeholder*

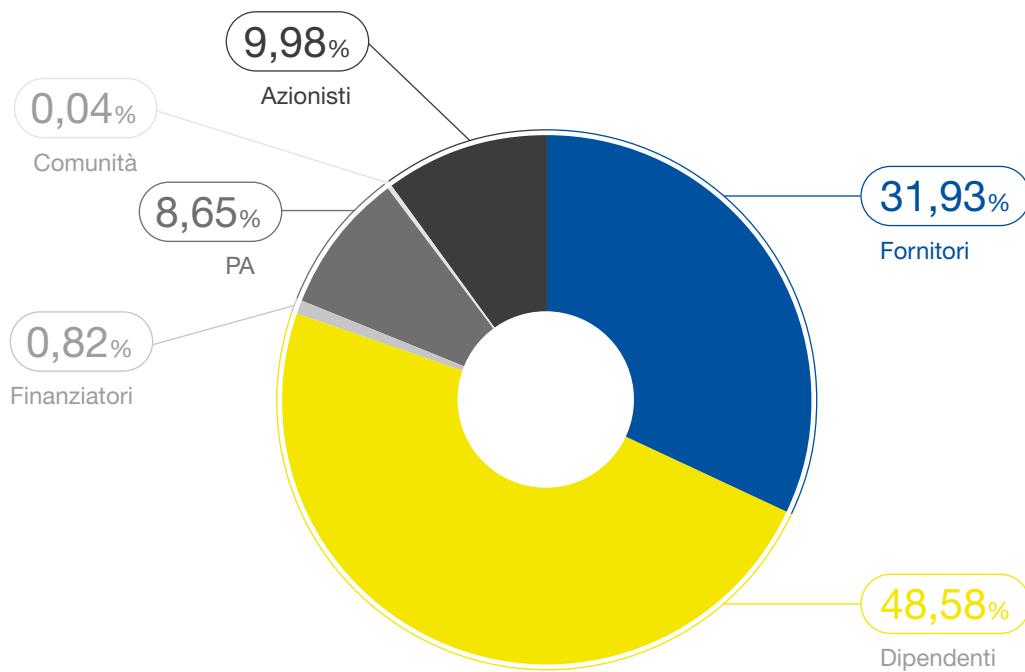
Poste Italiane fornisce, inoltre, un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali fornitori, dipendenti, finanziatori, comunità, Pubblica Amministrazione e azionisti. Tale valore rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di *stakeholder*, in conformità ai requisiti dello *standard* di rendicontazione 201-1 dei GRI Standards.

Nell'esercizio 2023, oltre l'84% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 48% e il 32% del valore distribuito totale.

DISTRIBUZIONE
DEL VALORE
ECONOMICO
GENERATO



RIPARTIZIONE
VALORE
ECONOMICO
DISTRIBUITO



2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Poste Italiane costituisce un elemento fondamentale del panorama economico, sociale e produttivo del Paese, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità. Le attività dell'Azienda generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

La rappresentazione seguente evidenzia la connessione tra i risultati del modello di *business* di Poste Italiane e i «*social need*» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quinta edizione del Rapporto SDGs (2023) elaborata dall'ISTAT. Tale rappresentazione offre una panoramica dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite.



Goal 1: Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo

Italia

- Nel 2022, un quinto della popolazione italiana è a **rischio di povertà**. Il dato è superiore alla media europea, ed è rimasto pressoché stabile nell'ultimo quinquennio.
- Tra il 2021 e il 2022 è diminuita la percentuale di persone in condizioni di **grave deprivazione materiale e sociale** (-1,4 punti percentuali) e di persone che vivono in famiglie a bassa intensità di lavoro (-1,0 p.p.).
- Quasi un quarto della popolazione italiana, nel 2022, è a **rischio di povertà o di esclusione sociale**. Le notevoli differenze territoriali restano invariate: nel Nord è a rischio meno del 15% della popolazione, nel Mezzogiorno oltre il 40%.
- Nel 2022, circa 2,7 milioni di persone (11,5%), malgrado lavorino, sono a rischio di povertà. La situazione è più grave per i lavoratori stranieri: è a rischio di povertà quasi un quarto di loro.

Posteitaliane



- Nel 2023, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **382 iniziative**, privilegiando quelle con un rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, e in particolare nelle aree periferiche del Paese. Poste Italiane ha contribuito con circa 399.200 € in **donazioni di beneficenza**, 1.206.314 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 2.370.329 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di circa 3.975.844 €.
- In data **25 maggio 2023** è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "**Ora Etica**" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere **le popolazioni dell'Emilia-Romagna** interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro.



Goal 3: Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età

Italia

- Nel 2022, i **decessi** in Italia sono stati 713.499, circa 12 mila in più del 2021, e più elevati anche della media pre-pandemia.
- Nei primi sei mesi del 2022 si assiste ad una netta ripresa della **mobilità** e, come conseguenza, dell'incidentalità stradale, che comunque resta su livelli inferiori rispetto a prima della **pandemia**.
- La **copertura vaccinale** antinfluenzale diminuisce nella stagione invernale 2021/2022: 58,1% di anziani vaccinati, una percentuale ancora distante dal valore soglia raccomandato dall'OMS (75%).

Posteitaliane



- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e in itinere) nel 2023 sono diminuiti di circa il 38% rispetto al 2022.
- **84.602 dipendenti** sono stati formati su tematiche di **Salute e Sicurezza** nel corso del 2023.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.
- A **luglio 2023** è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle **campagne di prevenzione oncologica**, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere.



Goal 4: Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti

Italia

- Nel 2021/2022, Italia ancora lontana dai target europei per i **servizi per la prima infanzia**: 28,0% i posti disponibili rispetto ai bambini di 0-2 anni di età.
- Nel 2022, la quota dei **giovani** 18-24enni che escono dal sistema di istruzione e formazione **senza aver conseguito un diploma** è pari all'11,5%.
- Nel 2022, l'Italia è lontana dall'Europa anche per il numero di giovani con un **titolo di studio terziario** (29,2% tra i 25-34enni).
- Poco meno della metà delle persone di 16-74 ha competenze digitali almeno di base nel 2021.

Posteitaliane



- Nel biennio 2022-2023 sono state erogate complessivamente oltre **12 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2023, il **23,1%** dell'organico del Gruppo possiede una laurea mentre il **66,3%** detiene il **diploma**.
- È proseguita la **collaborazione** con i principali **atenei** e **Business School** per l'approfondimento di **competenze innovative**.
- Poste Italiane prosegue con le attività di valorizzazione interna delle competenze e dei **ruoli STEM**, anche attraverso la promozione dell'inserimento di **giovani donne** attraverso questa formazione.



Goal 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze

Italia

- In aumento nel 2021 i centri anti violenza e le case rifugio, con un tasso di 2,39 servizi in totale ogni 100.000 donne di 14 anni e più.
- Nel 2022, le **donne uccise** sono state 119 (3 in più rispetto al 2021). L'84% degli omicidi avviene tra le **mura domestiche**.
- La rappresentanza femminile si riduce nel **Parlamento nazionale** scendendo al 33,7% nel 2022 (-1,7 punti percentuali), ma cresce nelle amministrazioni regionali (+1,2 punti percentuali nei Consigli regionali rinnovati nel 2023).
- In crescita anche la **quota di donne** nei **consigli di amministrazione** delle società quotate in borsa (42,9%; +1,7 punti percentuali) e negli organi decisionali (21%; +1,9 punti percentuali).

Posteitaliane



- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al **32,2%** in **posizioni manageriali**, al **16,4%** per il **top management** e al **20,7%** in **posizioni STEM**.
- Attraverso la **"Sospensione delle rate dei mutui ipotecari"** è stato confermato, anche nel 2023, l'impegno di Poste Italiane nell'inclusione delle **donne vittime di violenza**.
- È proseguito il **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali, che nel 2023, ha riguardato la partecipazione di circa **1.200 utenti**, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale.
- In continuità con quanto iniziato nel 2019, nel 2023, Poste Italiane ha continuato il progetto **"Autonomia abitativa donne vittime di violenza"**. L'azienda ha confermato il proprio sostegno finanziario mettendo a disposizione 10 alloggi dal proprio patrimonio immobiliare per donne e figli minori in situazioni economiche difficili.
- Prosegue anche nel 2023 la collaborazione con **"Parks - Liberi e Uguali"**, per la creazione di ambienti di lavoro **inclusivi** e rispettosi di tutti i dipendenti, e in particolare di quelli appartenenti alla comunità **LGBTQIA+**.
- Il **44,4%** del **Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da **donne**.



Goal 6: Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti

Italia

- Nel 2020, l'Italia si colloca al secondo posto tra i Paesi dell'Ue per il prelievo pro capite di acqua potabile (155 metri cubi annui).
- Nel 2020, si confermano condizioni di criticità nelle reti di distribuzione dell'acqua potabile: l'efficienza, stabile rispetto al 2018, si attesta al 57,8%.
- Nel 2021, il numero di comuni capoluogo di provincia e città metropolitana sottoposti a **misure di razionamento dell'acqua** cresce da 11 del 2020 a 15 (2 dei quali nel Centro-Nord).
- Nel 2022, circa una famiglia su tre non si fida di **bere l'acqua** del rubinetto e quasi una su dieci lamenta irregolarità nel servizio di distribuzione dell'acqua nell'abitazione.

Posteitaliane



- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2023 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa **1.876 megalitri**, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,7 MI) e a risorse idriche di terze parti (1.873 MI).



Goal 7: Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti

Italia

- Dopo il crollo registrato nel 2020, **consumi energetici** in netto aumento nel 2021; l'Italia (+9,8%) cresce più della media UE27 e delle principali economie europee.
- **Intensità energetica in crescita**, nel 2021, per il secondo anno consecutivo (+1,4%). Malgrado l'andamento negativo dell'ultimo anno, l'Italia si conferma al quinto posto della graduatoria europea.
- Nel 2021, il **settore residenziale** registra un rilevante incremento dei consumi finali pro capite (+5,0%), riportandosi sugli *standard* di dieci anni fa.
- Nel 2021, l'apporto complessivo da **fonti rinnovabili** al consumo finale lordo di energia (19,0%) è in flessione rispetto all'anno precedente.

Posteitaliane



- Nel 2023, circa il **99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili certificate** attraverso Garanzie di Origine.
- L'**intensità energetica** delle emissioni dirette e indirette GHG *Scope 1 e 2*, è **diminuita** di circa il **10%** rispetto al 2022.
- Nel 2023, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **24 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 6.711 tCO₂e** e un risparmio monetario annuale di più di **3,9 milioni di euro**.
- Nel 2023, Poste Italiane ha ampliato l'offerta di gas ed elettricità ai cittadini italiani attraverso Poste Energia.



Goal 8: Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Italia

- Il 2021 è stato caratterizzato da una decisa **ripresa dell'attività economica**. Le variazioni annue del Pil in volume, del Pil per abitante e per occupato sono consistenti (rispettivamente +6,6%, +7,2%, e +6,0%).
- A trainare la ripresa economica sono stati soprattutto i settori delle **costruzioni** (con un incremento del valore aggiunto per occupato del 14,5%) e dell'**industria** in senso stretto (+11,8%), insieme ad alcuni comparti dei servizi, come **alloggio e ristorazione** (+23,6%) e **trasporti e magazzinaggio** (+12,7%), significativamente influenzati dall'emergenza sanitaria.
- Il **tasso di disoccupazione** ha segnato un aumento marginale (9,5%; +0,2 p.p.), riflettendo anche la ripresa delle azioni di ricerca di lavoro che ha determinato una riduzione dell'inattività. Il tasso di disoccupazione permane su livelli ampiamente superiori a quelli europei.

Posteitaliane



- Nel 2023 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **13,7 miliardi di euro di PIL**, **7,3 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **197 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 114 mila € di PIL, 61 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,6 persone.
- Nel 2023 il Gruppo ha effettuato **3.474 nuove assunzioni**, delle quali il 52% sono uomini e il 48% donne.
- Il 1 marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un **Accordo con le Organizzazioni Sindacali**, prorogato fino al 31 dicembre 2024, che regola l'applicazione del **Lavoro Agile** in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) rinnovato il 23 giugno 2021.



Goal 9: Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione

Italia

- Nel 2020, il **trasporto passeggeri** ha registrato un **crollo delle presenze** a causa delle misure restrittive per contrastare la pandemia. Anche il **sistema della logistica** è stato colpito, seppure in misura inferiore rispetto al trasporto passeggeri.
- Nel 2020, l'intensità di **emissioni di CO₂** sul valore aggiunto ha continuato a diminuire, scendendo del 2,4% rispetto al 2019 e del 5,1% rispetto al 2018.
- Nel 2021, l'**industria manifatturiera**, dopo la battuta d'arresto nel 2020 per la temporanea chiusura di alcune attività durante il *lockdown*, ha ripreso a **crecere**.
- Gli **investimenti** in ricerca e sviluppo, *software*, beni di proprietà intellettuale hanno mostrato una minore reattività al ciclo economico del 2021 e la loro quota ha subito una brusca contrazione, attestandosi rispettivamente al 7,8%, 8,4% e 16,7%, con una diminuzione di 1,2, 1,1 e 2,4 punti percentuali rispetto al 2019.
- Nel 2020, la **spesa** in ricerca e sviluppo è diminuita in valore assoluto rispetto all'anno precedente pur registrando un aumento della sua intensità pari al 1,51% del Pil.

Posteitaliane



- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovo del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi *green* nel 2016 al 44,4% nel 2023. L'obiettivo è di **sostituire l'intera flotta** con mezzi a **basse emissioni** entro il 2024.
- Nel 2023 il Gruppo ha inaugurato il **più grande impianto fotovoltaico** realizzato da Poste Italiane in **Sicilia, il Centro Meccanizzazione Postale di Palermo**, con un impianto che ha reso totalmente autosufficiente il ciclo produttivo della sede.



Goal 10: Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi

Italia

- Nel 2021, il **reddito disponibile lordo pro-capite** delle famiglie residenti in Italia è tornato a crescere (+3,8%) dopo la flessione dell'anno precedente. L'aumento del potere d'acquisto è stato di intensità minore (+2,1%).
- Nel 2020 si è registrato un aumento dell'indicatore che esprime la **diseguaglianza del reddito netto** al livello di 5,9, ben 0,2 punti in più rispetto al 2019. I redditi familiari pro capite del 40% della popolazione a più basso reddito sono diminuiti in misura maggiore rispetto a quelli del totale della popolazione (-2,1 e -0,2 rispettivamente nel 2020).
- Nel 2020, si è ulteriormente ridotto il numero dei nuovi **permessi di soggiorno rilasciati** a cittadini stranieri, attestati a 106.503, il 39,9% in meno rispetto al 2019. A differenza dell'anno precedente sono diminuiti soprattutto i permessi rilasciati per motivi di studio (-58,2%), come effetto delle chiusure prolungate dei confini dovute alla pandemia da Covid-19.

Posteitaliane



- Nel 2023 Poste Italiane ha confermato il suo impegno rivolto alle **categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha mantenuto il **programma** avviato a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Il Gruppo ha proseguito il **«Progetto Polis»**, per favorire la **coesione economica, sociale e territoriale** del Paese e il superamento del **digital divide** nei **piccoli centri e nelle aree interne**.
- Nel 2023 Poste Italiane, con la campagna «Faccio Bene», ha inaugurato il proprio modello di volontariato d'impresa, oltre alle numerose **collaborazioni con Enti del Terzo Settore** che porta avanti da diversi anni.
- Continua anche nel 2023 il **sostegno alla comunità sul piano finanziario**, la collaborazione tra Poste Italiane e numerosi istituti per l'erogazione e collocazione del **Prestito BancoPosta**, in tutte le distinte opzioni.



Goal 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

Italia

- Nel 2021 il 17,6% della popolazione lamenta problemi relativi alle **carenze strutturali e di umidità nelle abitazioni**; il disagio è più accentuato nel Mezzogiorno (19,9%).
- Nel 2021 gli utenti classificati come assidui frequentatori dei **mezzi pubblici** con 14 anni e più rappresentano una quota inferiore al 10% (erano il 15,1% nell'anno pre-pandemico), mentre gli studenti che si recano nel luogo di studio solo con mezzi pubblici sono circa il 25% (erano il 28,5% nel 2019).
- Nel 2020 prosegue il processo di diminuzione della **quota di rifiuti urbani conferiti in discarica**, che si attesta al 20,1%, un valore ancora lontano dall'obiettivo UE al 2035 (10%). I volumi pro capite diminuiscono nei capoluoghi metropolitani per effetto della pandemia.
- Nel 2020 i livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, in particolare per il PM_{2,5}, ma i valori restano elevati nelle grandi città, con i conseguenti rischi per la salute umana.

Posteitaliane



- Nel 2023 Poste Italiane ha generato **38.904,5 tonnellate di rifiuti**, di cui **38.533,1** sono stati **recuperati** e **371,4** sono stati **smaltiti**.
- In linea con la missione di Poste Italiane, il Gruppo ha partecipato anche nel 2023 al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziative di carattere locale**, portando avanti progetti locali come la promozione di campagne di **«smart screening sanitario»** promosse dalla ASL.
- **Nel corso del 2023** Poste Italiane ha completato l'intervento sul Centro di Smistamento di **Padova**, volto a trasformare il sito in una sede **carbon neutral**. L'iniziativa ha portato all'ottenimento della **PAS 2060**, che certifica la neutralità delle emissioni di CO₂ del sito in conformità ai più rigorosi requisiti ambientali.



Goal 12: Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Italia

- Nel 2020, la **caduta dei consumi delle famiglie**, legato alle azioni di contrasto alla diffusione della pandemia, ha contribuito a una consistente **riduzione dei rifiuti urbani per abitante**, che hanno raggiunto i 487 chilogrammi pro capite (-3,2% rispetto al 2019), un valore inferiore a quelli dell'UE27 e delle principali economie europee (ad eccezione della Spagna).
- Nel 2020 si segnalano avanzamenti nei processi di **gestione e di riconversione in nuove risorse dei rifiuti**. Aumentano il tasso di utilizzo circolare dei materiali (21,6%; + 2,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente), la percentuale di riciclaggio dei rifiuti urbani (54,4%; +1,1 p.p.) e la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (63,0%; +1,7 p.p.).
- Grazie a miglioramenti delle performance italiane superiori al profilo medio UE27, il nostro Paese si colloca, nella graduatoria europea, al quarto posto per il **tasso di utilizzo circolare dei materiali** e al sesto per il **tasso di riciclaggio**.
- Nel 2020, in Italia, le attività produttive hanno generato 9,8 milioni di tonnellate di **rifiuti speciali pericolosi**, registrando un calo del 3% rispetto al 2019. La produzione di rifiuti speciali pericolosi è tuttavia in crescita rispetto al 2014, così come è in aumento il rapporto tra rifiuti speciali pericolosi e PIL.

Posteitaliane



- Il totale dei materiali utilizzati (kg) dal Gruppo nel 2023 è diminuito del 7% rispetto al 2022 mentre la percentuale dei **materiali utilizzati provenienti da riciclo è aumentata** rispetto al 2022 **di oltre il 2%**.
- Nel 2023 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua **sesta edizione**, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli *stakeholder*.



Goal 13: Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

Italia

- In Europa continuano a **diminuire le emissioni di gas serra**: nel 2019 sono il 24% in meno rispetto al 1990. L'Italia è tra i cinque Paesi UE27 che forniscono il contributo maggiore a tale riduzione.
- Nel 2020, le **emissioni di gas serra** dell'economia italiana scendono del 9,8% rispetto all'anno precedente, anche per effetto della frenata dell'attività economica dovuta alle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19.
- Si registra un **elevato pericolo di frane e alluvioni in numerose regioni italiane**, conseguenza anche dei cambiamenti climatici. Nel 2020, il 2,2% della popolazione residente in Italia vive in **aree a pericolosità da frana elevata o molto elevata** e l'11,5% in aree a media pericolosità di alluvione.

Posteitaliane



- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la **carbon neutrality entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del **Global Compact** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da **We Mean Business Coalition**. Nel 2021 il Gruppo è diventato *supporter* ufficiale della **Task Force on Climate Related Disclosures**.
- Nel corso del 2023 sono stati **investiti circa 24 mln €** in progetti per **ridurre le emissioni** derivanti dalle attività del Gruppo.



Goal 16: Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

Italia

- Nel 2020 in Italia sono stati commessi 289 omicidi volontari, pari allo 0,5 per 100.000 abitanti. Il **tasso di omicidi** è significativamente diminuito dal 2004, prevalentemente per gli uomini.
- Al 31 dicembre 2021, i **detenuti in attesa di primo giudizio** erano 8.527, pari al 15,8% della popolazione carceraria, un valore inferiore in termini assoluti a quello dell'anno precedente, ma superiore in termini di incidenza sul totale dei detenuti.
- Nel 2021 diminuisce significativamente (dal 6,2% al 5,5%) la percentuale di cittadini che lamentano difficoltà nel raggiungere almeno tre **servizi essenziali**.

Posteitaliane



- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400 – Sustainable procurement**, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.
- Nel 2022 il **Sistema di Gestione Ambientale** certificato secondo la **ISO 14001:2015** è stato esteso a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti maggiore di 300.
- Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di **prevenzione delle frodi** attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la **Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)**, sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali.



Goal 17: Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

Italia

- Nel 2021, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,5% del Pil, con un incremento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2020.
- Nel 2020, il **rapporto tra Aiuto Pubblico allo Sviluppo (APS)** e reddito nazionale lordo rimane stabile rispetto ai due anni precedenti (0,22%). Anche l'APS destinato ai Paesi meno sviluppati sul reddito nazionale lordo rimane invariato rispetto all'anno precedente (0,06%).
- Nel 2021, le **rimesse dei lavoratori immigrati in Italia** ammontano a circa 7,7 miliardi di euro, con una crescita del 14,3% rispetto al 2020. Nella media del periodo 2011-2020, il flusso delle rimesse in uscita è pari allo 0,36% del Pil, e nel 2021 raggiunge lo 0,44%.
- Nel 2021, gli **utenti regolari di Internet** (dai 16 ai 74 anni) sono l'80,2%. Di questi, il 34,1% utilizza internet per interagire *online* con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.

Posteitaliane



- Poste Italiane è parte di un **network di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, *UN Women*, il Salone CSR e molte altre.
- Poste Italiane tramite **PostePay S.p.A.** ha mantenuto gli accordi con **Open Fiber** e **TIM** per ampliare il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con nuovi **servizi ultrabroadband** in fibra ottica e per **ridurre il digital divide in Italia**.
- Nel 2022 **PostePay** ha lanciato il prodotto PosteCasa Ultraveloce Start, per il mercato **ultrabroadband**.
- Nel 2023 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2,7 miliardi di euro di gettito fiscale**.

3. Evoluzione prevedibile della gestione

Nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli *shock* registrati negli ultimi anni, l'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato. Anche le stime preliminari 2023 per l'Italia mostrano un lieve aumento del PIL (+0,7%) rispetto al 2022. Dopo la crescita dei primi mesi del 2023, trainata dal settore manifatturiero, che ha beneficiato della discesa dei prezzi energetici e dell'allentamento delle "strozzature" lungo le catene di approvvigionamento, nel corso dei mesi successivi l'economia ha rallentato facendo registrare, nel secondo trimestre 2023, una flessione del PIL; tale fase di debolezza dell'attività economica italiana, estesa sia alla manifattura sia ai servizi, è proseguita anche nel corso del terzo e quarto trimestre.

Nel corso del 2023 si è registrata inoltre una progressiva riduzione dell'inflazione a seguito dell'orientamento più restrittivo della politica monetaria e del calo delle quotazioni delle materie prime energetiche; la discesa dell'inflazione si è estesa anche ai beni industriali non energetici e ai servizi.

Sul finire dell'anno 2023 e inizio del 2024 si è registrato un miglioramento del clima di fiducia di imprese e consumatori e, secondo le più recenti stime, tale *trend* proseguirà nel corso del 2024, congiuntamente alla riduzione dell'inflazione, mentre il PIL dovrebbe registrare per il 2024 una crescita contenuta e pari a +0,7% rispetto al 2023, sostanzialmente in linea a quella prevista per gli altri Paesi dell'Eurozona in uno scenario economico che continua a essere ancora dominato da incertezza elevata a causa del prolungamento delle tensioni geopolitiche e del rischio di un ulteriore crisi in Medio Oriente.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha registrato nel 2023 un nuovo record con un EBIT che si è attestato a 2,62 miliardi di euro centrando la *guidance* rivista al rialzo e comunicata alla comunità finanziaria nello scorso mese di novembre. A tale risultato ha contribuito, oltre alla crescita dei *business* in particolare dei comparti pagamenti e servizi finanziari, anche l'attenta disciplina sui costi. L'anno è stato contraddistinto dal raggiungimento, in anticipo rispetto alle previsioni, del *break even* della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e da una raccolta netta *retail* positiva, trainata da investimenti e comparto assicurativo, con quest'ultimo che continua a registrare *performance* superiori rispetto a quelle del mercato.

Le solide *performance* finanziarie e la maggiore visibilità e sostenibilità della generazione di liquidità e capitale hanno indotto il *management*, nel corso degli ultimi anni, a rivedere al rialzo il dividendo rispetto al *target* inizialmente fissato: il dividendo proposto per l'anno 2023 è di 0,8 euro ad azione, in crescita del 23% rispetto al valore del precedente esercizio. Dalla quotazione del 2015, è stata garantita una elevata e crescente remunerazione complessiva degli azionisti dell'Azienda con *performance* superiore ai valori registrati dal principale indice di Borsa Italiana.

Il 20 marzo 2024 sarà presentato al mercato il nuovo Piano Industriale 2024-2028, che mira alla trasformazione della logistica e a un'evoluzione del modello commerciale di servizio alla Clientela. In particolare, è confermato il proseguimento del percorso di trasformazione del Gruppo per divenire un operatore logistico completo, assicurando la sostenibilità finanziaria del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Rientrano in tale strategia: l'integrazione di Plurima, acquisita nel 2022, con l'obiettivo di crescere nel settore della logistica sanitaria e ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni, la *partnership* con DHL, per lo sviluppo del *business* internazionale, e la costituzione all'inizio del 2024, in *partnership* con un operatore specializzato del settore, di MLK Fresh, *joint venture* operativa nel servizio di corriere espresso per la consegna a domicilio di prodotti alimentari. Il Gruppo sarà impegnato inoltre nell'ulteriore rafforzamento della c.d. Logistica Integrata attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente.

Il nuovo modello di servizio mira a ottimizzare la copertura e la gestione dei clienti in logica omnicanale, indirizzando l'impegno dei consulenti in attività "relazionali" anziché "transazionali", generando valore per il Gruppo.

Rimarrà prioritaria l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei contesti di mercato e confermando la centralità del Risparmio Postale nell'offerta del Gruppo Poste Italiane. In ambito assicurativo, il Gruppo mira a sostenere la raccolta netta del comparto Vita e conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese grazie

sia all'offerta di nuovi prodotti, sia all'ampliamento della penetrazione nel comparto Protezione, anche con il collocamento di polizze su reti terze tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023.

Inoltre, beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless*, il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di luce e gas, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di PostePay.

Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli Uffici Postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando esperienze omnicanale. Da segnalare l'avvenuta integrazione, nel corso del 2023, delle prime funzionalità finanziarie nell'app Ufficio Postale, contestualmente rinominata in app Poste Italiane, che si arricchirà progressivamente di tutte le funzionalità delle app BancoPosta e Postepay, con l'obiettivo di sostituirle a tendere e di rappresentare il punto di accesso unico alla piattaforma "*phygital*" del Gruppo. Si conferma dunque l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato, integrato e sostenibile offrendo agli italiani una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Il Gruppo continuerà a far affidamento e a valorizzare le sue persone quale chiave di successo per l'implementazione del nuovo piano strategico; a tal fine sono già state avviate, in un clima costruttivo, le concertazioni per il rinnovo del CCNL scaduto a fine 2023.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo proseguirà nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese che coinvolge circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti, nei quali l'Ufficio Postale sarà trasformato nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione". È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO₂ e l'efficientamento degli immobili; continuerà inoltre la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali, nonché lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.

4. Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business*

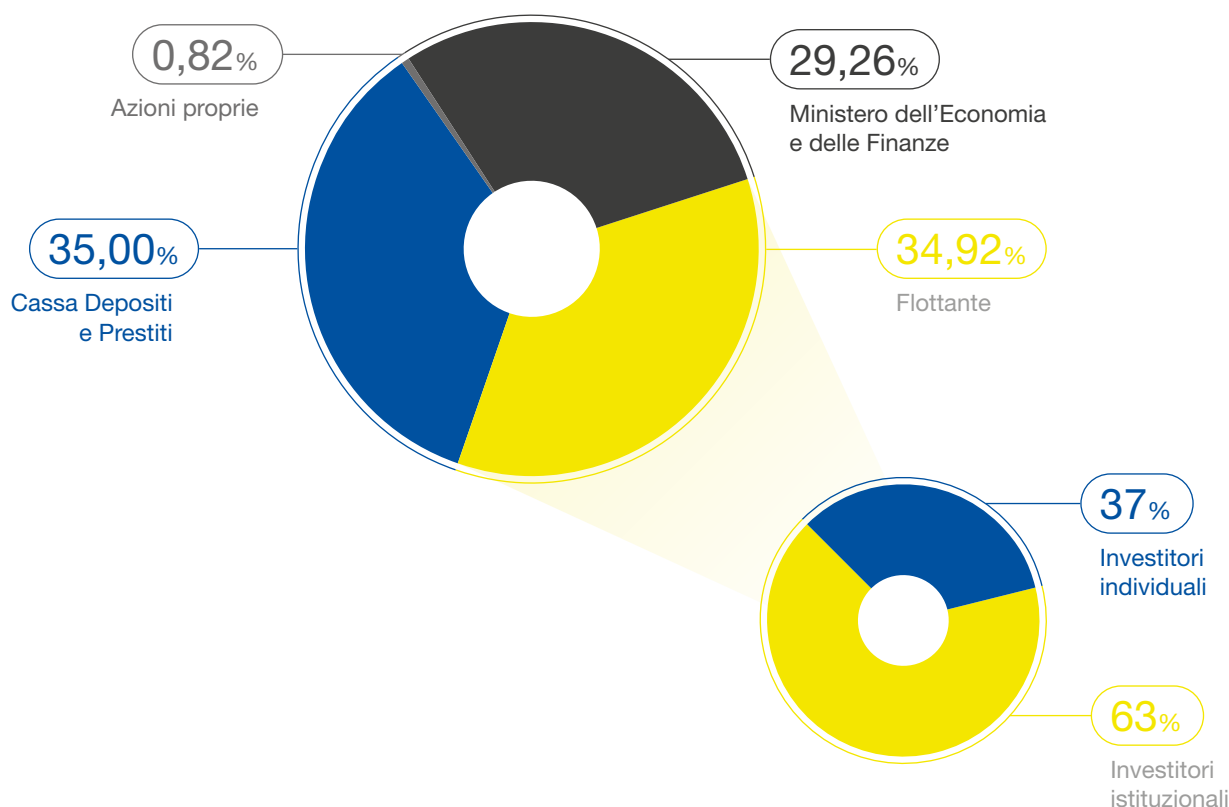
IN QUESTO CAPITOLO:



- Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane
- La *Corporate Governance* di Poste Italiane
- Il modello di *business* di Poste Italiane
- Assetto societario del Gruppo
- Omnicanalità e settori di attività

4.1 Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane

4.1.1 Azionariato di Poste Italiane



Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2023 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. Il 33,9%² delle azioni possedute da investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 dicembre 2023, n. 1.295.434.202 risultano in circolazione.

In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane dell'8 maggio 2023, finalizzata ad acquisire una provvista di azioni a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* (incluso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale) del Gruppo, in data 9 maggio 2023 è stato comunicato al mercato l'avvio di un programma di acquisto di azioni proprie nell'ambito del quale, tra il 10 maggio 2023 e il 31 maggio 2023, Poste Italiane ha acquistato n. 3.500.000 azioni proprie (pari allo 0,268% del capitale sociale), al prezzo medio di circa euro 9,7 per azione, per un controvalore complessivo di euro 33.984.897,83.

In seguito all'operazione, considerate anche le azioni proprie presenti in portafoglio derivanti da precedenti operazioni di riacquisto e la consegna ai beneficiari dei piani di incentivazione, Poste Italiane detiene al 31 dicembre 2023 n. 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817% del capitale sociale.

Il Consiglio dei ministri del 25 gennaio 2024 ha approvato, in esame preliminare, un provvedimento che regola l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze nel capitale di Poste Italiane S.p.A., tale da mantenere una partecipazione dello Stato, anche indiretta, che assicuri il controllo pubblico.

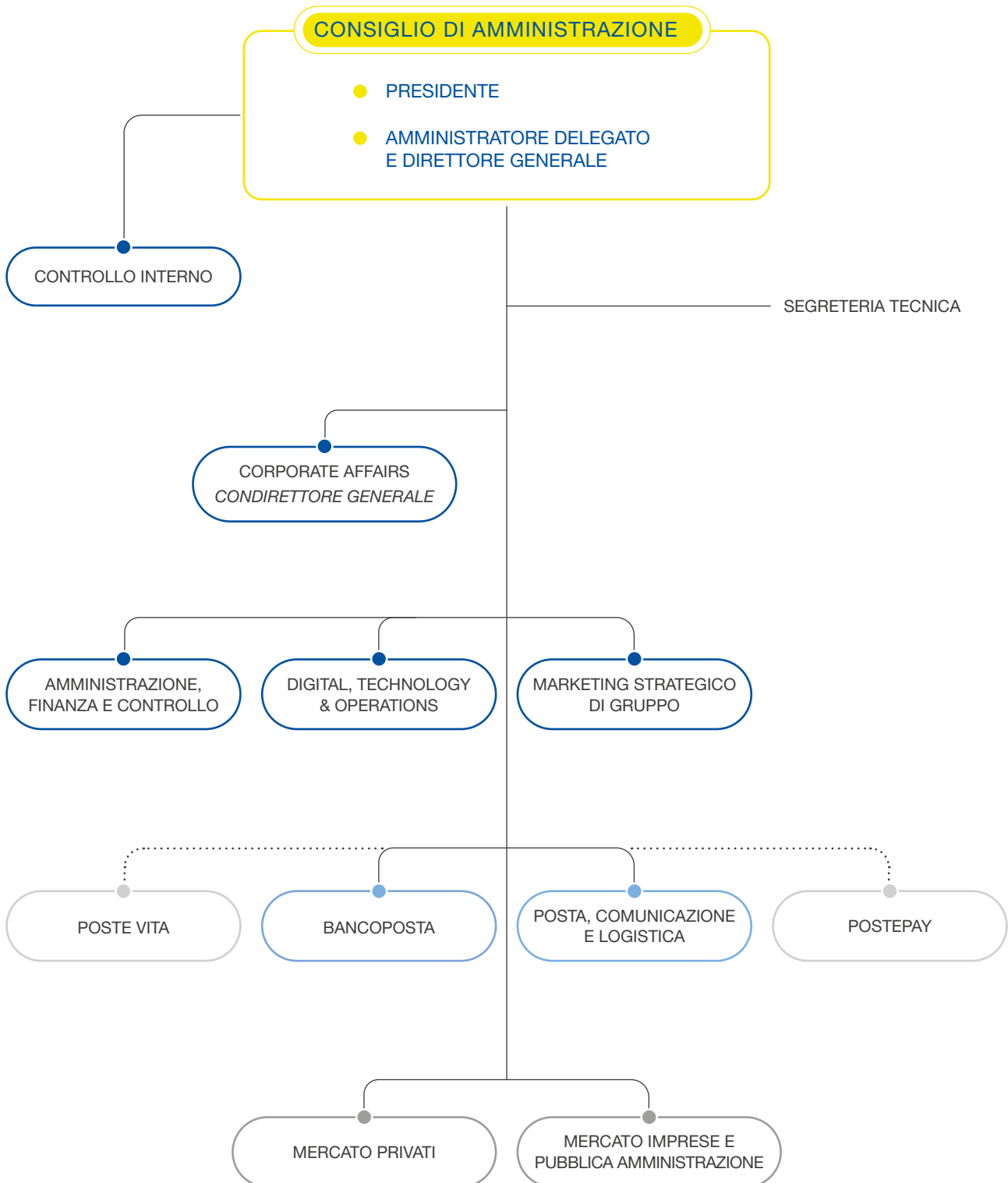
4.1.2 Struttura organizzativa di Poste Italiane

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Strategico, è rappresentata da quattro *Strategic Business Unit* (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Pagamenti e Mobile.



2. Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane.



- FUNZIONI CORPORATE
- CANALI COMMERCIALI
- AREE DI BUSINESS
- SOCIETÀ DEL GRUPPO

Affidato a LIS
il modello di sviluppo
delle reti terze

L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **funzioni di business**³ specializzate sulle principali aree di offerta che presidiano i 4 settori di *business* del Gruppo e **due canali commerciali** deputati alla vendita dei prodotti/servizi, cui si affiancano **funzioni corporate** di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei **processi di business**.

Nel corso del primo semestre 2023 è stato rivisto il modello di sviluppo delle reti terze affidandolo alla società **Lis Holding**, al fine di valorizzare le sinergie ed affrontare con maggior successo ed efficacia le richieste di mercato e le sfide future che caratterizzano il settore dei servizi commerciali. Ciò ha portato la modifica del presidio commerciale per la gestione dei canali *partner* in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**. Ulteriori interventi organizzativi hanno riguardato, nella funzione **BancoPosta**, il potenziamento delle attività di convalida e *data governance* in ambito *risk management* nonché le attività di analisi microfondata e della clientela per massimizzare il valore del cliente e le azioni/campagne commerciali.

In ambito **Posta, Comunicazione e Logistica**, nel mese di luglio, è stata creata la funzione *Transformation Governance* al fine di favorire e accelerare il processo di trasformazione verso il ruolo di operatore logistico "a 360 gradi".

Nel mese di settembre 2023, in ambito **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione** sono state create due Aree di Vendita dedicate rispettivamente all'offerta dei prodotti e servizi di corriere espresso e pacchi, nonché allo sviluppo commerciale delle soluzioni di logistica integrata e della vendita indiretta Corriere Espresso e Pacchi.

Successivamente, per garantire un miglior presidio commerciale dei nuovi *business*, si è provveduto a costituire due funzioni commerciali specializzate su logistica sanitaria e soluzioni digitali.

Nel mese di novembre 2023, per accelerare il percorso di trasformazione del Gruppo e affermarsi come operatore logistico "a 360 gradi", è stato introdotto in ambito **Posta, Comunicazione e Logistica** un modello organizzativo a matrice che prevede:

- Responsabili di *Business*, che rispondono complessivamente del raggiungimento dei risultati economici, operativi e di qualità di ciascuno dei quattro *business* presidiati – *Corrispondenza, Corriere Espresso e Pacchi, Internazionale e Logistica Integrata* – avvalendosi delle *operations* svolte sia in ambito Posta, Comunicazione e Logistica della capogruppo, che nelle società del Gruppo in perimetro e indirizzando le azioni necessarie per la risoluzione/prevenzione di criticità, nonché per l'individuazione di eventuali opportunità di revisione del *business* e relativo processo;
- Responsabili di Processo, ovvero le funzioni che governano, in maniera trasversale, specifiche fasi del processo di creazione del valore (quali a titolo esemplificativo, le funzioni *Marketing, Qualità, ecc.*).

A gennaio 2024, considerando l'importante ruolo ricoperto dal *business* logistico nella strategia complessiva e la trasformazione necessaria a fronteggiare le continue e profonde evoluzioni del relativo mercato, è stata costituita la funzione **Strategia della Logistica di Gruppo** e si è provveduto a rafforzare ulteriormente le leve in capo alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica per sviluppare, da un lato, il *business* della logistica integrata e presidiare, dall'altro, le attività di ingegneria del *network*, dei processi e dell'offerta nonché la qualità del servizio.

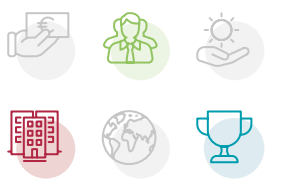
Infine, si segnala che a febbraio 2024 si è reso opportuno un adeguamento della struttura organizzativa dell'Azienda attraverso una **redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario** al fine di renderla ancora più rispondente alla corrente operatività e conseguire con sempre maggiore efficacia gli sfidanti obiettivi del nuovo piano strategico.

3. Si tratta di Posta, Comunicazione e Logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale e BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Le altre due aree di *business* sono presidiate da PostePay per l'offerta pagamenti, telefonia e servizi di vendita Energia e dal Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa.

Si è provveduto, pertanto, a concentrare sull'**Amministratore Delegato** lo **sviluppo strategico** e l'**elaborazione delle strategie aziendali** con particolare riferimento ai **business "vigilati"** e ad affidare la **gestione dei business industriali del Gruppo** alla figura del **Direttore Generale**, a suo diretto riporto, con la responsabilità di sovrintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative (ad eccezione della funzione Controllo Interno, della funzione BancoPosta e dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica).

L'Amministratore Delegato presiede inoltre il **Comitato Prodotti di Gruppo** (istituito alla fine dell'esercizio 2022) il quale esprime pareri di natura consultiva in merito al lancio di nuovi prodotti/servizi e di varianti di quelli esistenti. Sono membri del Comitato inoltre il Direttore Generale, il responsabile di Amministrazione, Finanza e Controllo, il responsabile Digital, Technology & Operations e il Responsabile Marketing Strategico di Gruppo.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



4.2 La Corporate Governance di Poste Italiane **DNF**

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE¹

Presidente
Silvia Maria Rovere

Amministratore Delegato e Direttore Generale
Matteo Del Fante

Consiglieri
Carlo D'Asaro Biondo
Valentina Gemignani
Paolo Marchioni
Matteo Petrella
Armando Ponzini
Patrizia Rutigliano
Vanda Ternau

Comitato Controllo e Rischi²

Matteo Petrella
(Presidente)
Carlo D'Asaro Biondo
Valentina Gemignani

Comitato Remunerazioni²

Carlo D'Asaro Biondo
(Presidente)
Paolo Marchioni
Armando Ponzini

Poste

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria l'8 maggio 2023 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025. Il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco **Direttore Generale**, già Condirettore Generale. Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 30 maggio 2023.



3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.

4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.

5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.

6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020. Con decorrenza 1° gennaio 2024 la Corte dei Conti ha assegnato l'incarico a Francesco Targia.

7. Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2020-2028, con delibera dell'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019. L'incarico a Deloitte&Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

Nuovo Codice
di *Corporate
Governance* in vigore
dal 1° gennaio 2021

L'assetto di *Corporate Governance* riflette le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Il modello di *governance* adottato è di tipo tradizionale, caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; la revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione.

La gestione finanziaria di Poste Italiane è sottoposta al controllo della Corte dei Conti (legge 21 marzo 1958 n. 259); tale attività è svolta da un **Magistrato della Corte dei Conti**, che assiste alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

L'Assemblea degli azionisti ha il compito di nominare e revocare i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché la società di revisione, prevedendone i compensi. Inoltre, l'Assemblea degli azionisti approva il bilancio annuale, delibera sulle modifiche statutarie e sulle operazioni di carattere straordinario, quali aumenti di capitale, fusioni e scissioni nei casi in cui la legge esclude la competenza del Consiglio di Amministrazione.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2023 si è riunito 12 volte. Dei nove membri del Consiglio sette sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF, dallo Statuto sociale, nonché dal nuovo Codice di *Corporate Governance*. Di questi ultimi un amministratore è privo dei requisiti di indipendenza soltanto ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. i), n. 2, del DM 169/2020, (recante il regolamento c.d. "*fit & proper*" degli esponenti bancari, applicabile alla Società in ragione della attività di BancoPosta condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta).

5 Comitati
endoconsiliari con
funzioni propositive
e consultive

In conformità a quanto disposto dal Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore Delegato e ha nominato al proprio interno, in linea con le indicazioni previste dal Codice di *Corporate Governance* e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, cinque Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo e Rischi, il Comitato Sostenibilità e il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nell'adunanza dell'8 maggio 2023.

L'**Amministratore Delegato e Direttore Generale**, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello (con esclusione della Funzione Controllo Interno che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione sotto la supervisione – con finalità di raccordo rispetto al Consiglio di Amministrazione – del Presidente), ha i poteri per l'amministrazione della Società a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo Statuto e salvo i poteri che il Consiglio di Amministrazione si è riservato. All'Amministratore Delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

Il **Consiglio di Amministrazione**, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco Direttore Generale, già Condirettore Generale. Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

Da tale data, al Direttore Generale – che è a riporto dell'Amministratore Delegato – riportano tutte le strutture organizzative ad eccezione: (i) della Funzione Controllo Interno; (ii) della istituenda funzione aziendale dedicata allo sviluppo internazionale delle attività del Gruppo Poste Italiane, posta a riporto del Consiglio di Amministrazione; (iii) del Patrimonio Destinato BancoPosta, e quindi l'intera Funzione BancoPosta, che rimane a riporto dell'Amministratore Delegato; (iv) dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica, che continuano a fare riferimento all'Amministratore Delegato.

Il **Collegio Sindacale** è costituito da 3 membri effettivi e 3 membri supplenti. Ha il compito di vigilare sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale si è riunito 37 volte di cui n. 10 volte in forma congiunta al Comitato Controllo e Rischi.

L'**Organismo di Vigilanza** è costituito da tre membri. È dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001 e ne cura l'aggiornamento in relazione all'evolversi della struttura organizzativa e del contesto normativo di riferimento, mediante proposte motivate all'Amministratore Delegato, il quale provvede a sottoporle al Consiglio di Amministrazione.

La **revisione legale dei conti** è affidata per gli esercizi 2020-2028 alla società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. per tutto il Gruppo. Il suddetto incarico è stato attribuito ai sensi del D.Lgs. 39/2010 di attuazione della direttiva 2006/43/CE e del Regolamento Europeo 537/2014 relativo agli enti di interesse pubblico e all'attività di revisione sugli enti di interesse pubblico, in vigore dal 17 giugno 2016.

Con riferimento alla *governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" richiamato nella **Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta**, a cui si rimanda.

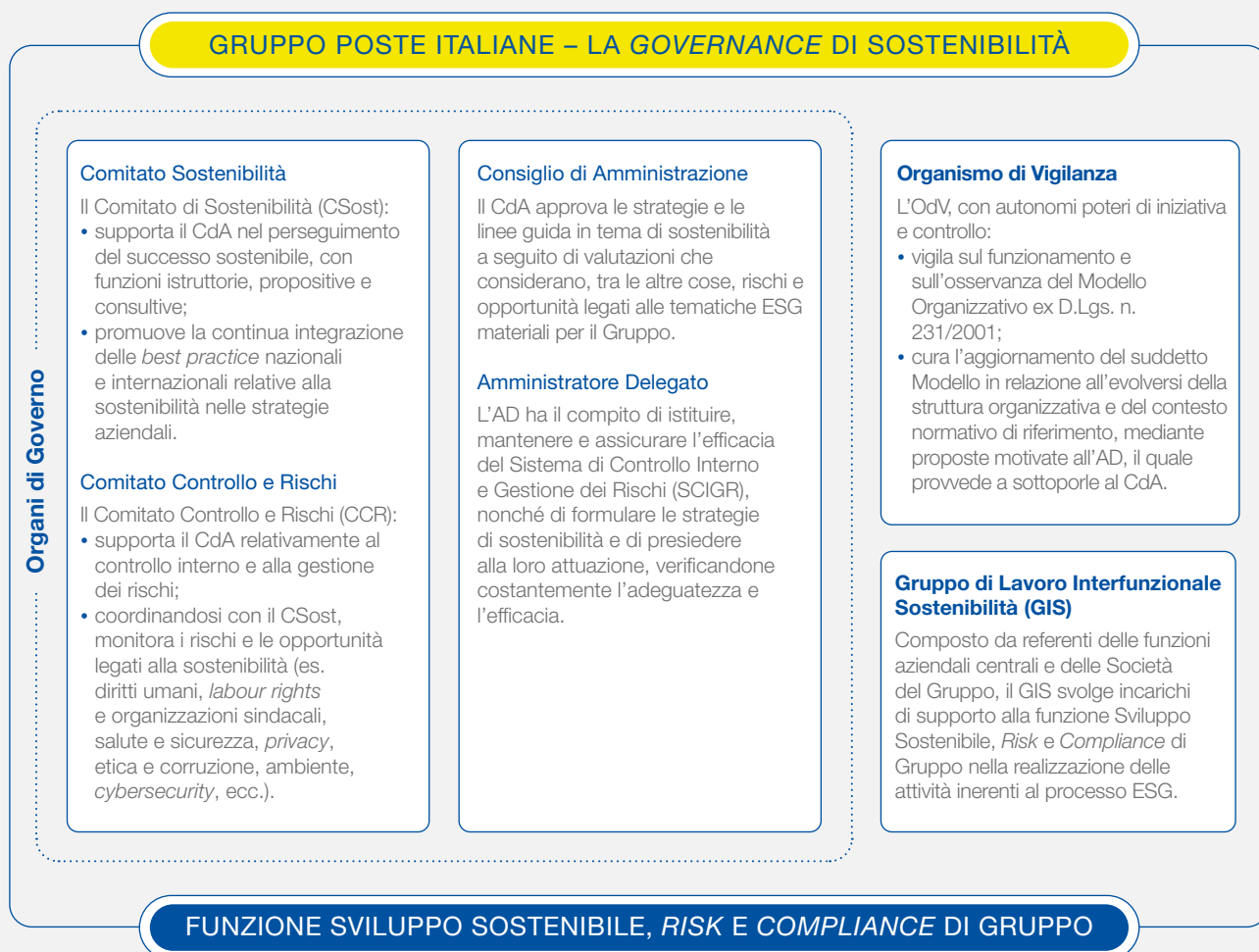
Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014 delle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, Poste Italiane, nell'esercizio dell'attività finanziaria presso il pubblico, è equiparabile – ai fini dell'applicazione delle disposizioni sul governo societario – alle banche di maggiori dimensioni e complessità operativa.

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rimanda al citato documento "Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari – esercizio 2023".

La Governance di Sostenibilità

La sostenibilità è una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un *driver* fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo. Con questa consapevolezza, Poste Italiane negli anni ha intrapreso un importante percorso di sviluppo della propria strategia di *business*, integrandola in maniera strutturale con i principi *Environmental, Social and Governance* (ESG) e orientando gli sforzi del Gruppo verso la creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* e al consolidamento della propria reputazione. Per Poste Italiane essere sostenibili significa, dunque, definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrare queste ultime in maniera trasversale negli obiettivi strategici definiti all'interno dei piani di *business*.

Il Gruppo ha adottato una strategia di sostenibilità che mette a sistema una *Governance* in ambito ESG, un insieme di politiche e linee guida di sostenibilità, parte del corpus normativo aziendale (dove si individuano principi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per l'Azienda e per gli *stakeholder*) e un Piano Strategico ESG, ossia un complesso di obiettivi di sostenibilità che contribuisce al benessere del Paese e che garantisce a Poste Italiane di essere allineata ai più ambiziosi obiettivi comuni definiti a livello mondiale nell'ambito della sostenibilità. Tale strategia permette al Gruppo di andare ben oltre gli attuali obblighi normativi e di ricoprire un ruolo centrale nella creazione di valore sostenibile per la comunità.



- definisce gli indirizzi ed obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa, identificando il set di indicatori per il monitoraggio delle *performance* in ambito ESG;
- costituisce, a livello di Gruppo, il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi, servendosi, a tal fine, del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto e degli altri presidi di rischio presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo.



In tale contesto, Poste Italiane ha adottato La Linea Guida “Il Processo ESG nel Gruppo Poste Italiane” che descrive il funzionamento del processo di gestione e integrazione dei principi ESG nell’ambito del Gruppo attraverso l’integrazione trasversale, uniforme e coerente dei principi alla base del concetto di sostenibilità alle diverse attività aziendali e il coinvolgimento permanente, trasparente e proattivo degli *stakeholder*.

La citata Linea Guida è stata aggiornata nel luglio 2022 al fine di allineare il documento alle principali *leading practice* in materia e al nuovo assetto organizzativo della Società.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



4.3 Il modello di *business* di Poste Italiane

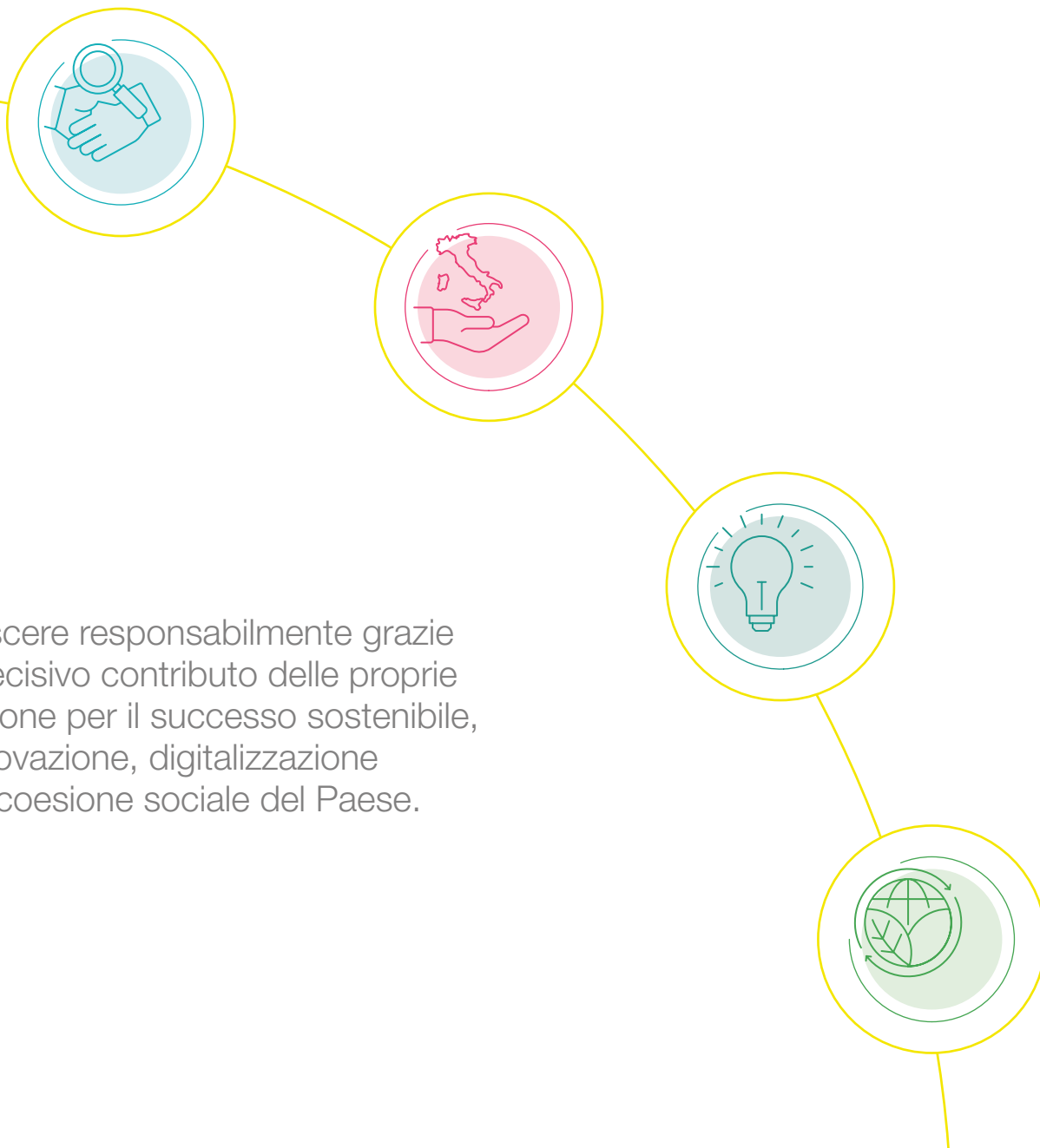
DNF



Il *Purpose* di Poste Italiane

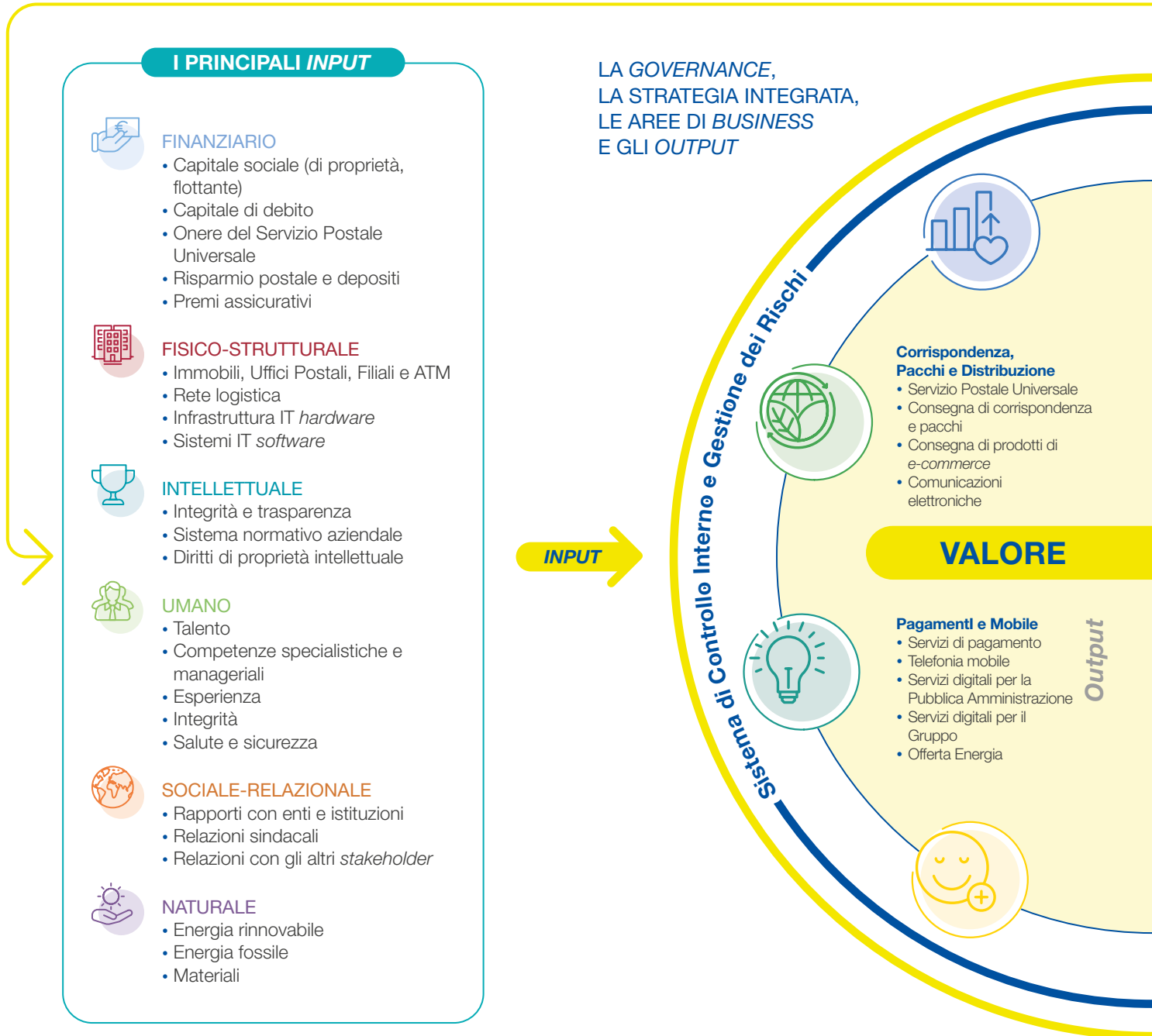
Grazie alla sua capillarità sul territorio italiano, anche nel 2023 Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale per lo sviluppo socio economico del Paese, confermando la sua centralità nel supporto alla comunità e al territorio. Operando in un contesto mutevole e costantemente influenzato da eventi esterni, il Gruppo ha saputo dimostrare la propria resilienza,

nel pieno svolgimento delle sue attività. Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati, Poste Italiane ha collaborato con le Istituzioni, supportando sia la Pubblica Amministrazione che i piccoli comuni, contribuendo alla transizione digitale e sostenibile del Paese.



La figura riportata di seguito illustra il modello di business di Poste Italiane, caratterizzato dall'interazione tra strategia, processo di creazione di valore e forme di capitale finanziario e non-finanziario.

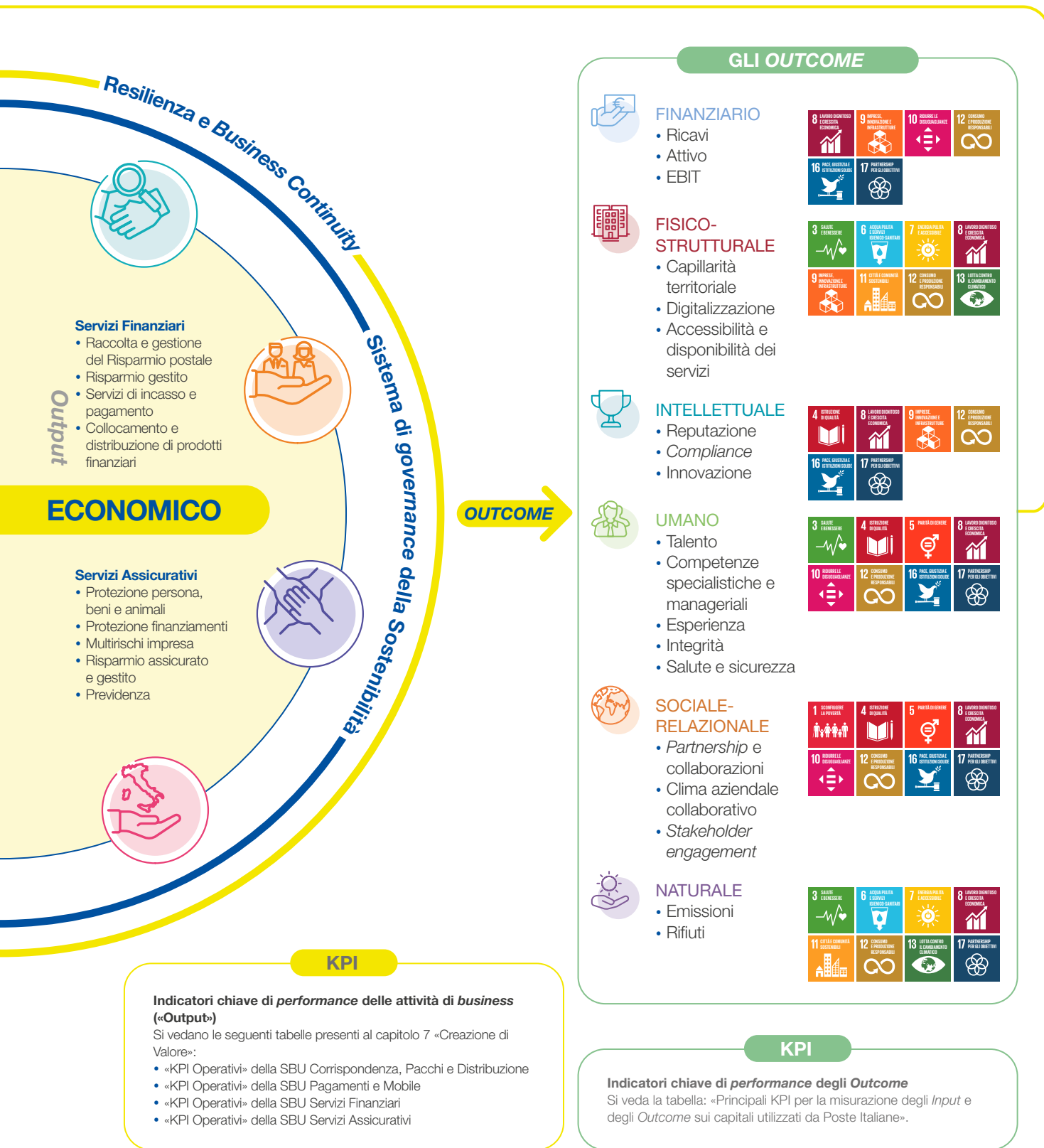
Processo di creazione del valore in Poste Italiane



KPI

Indicatori chiave di performance degli Input




Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli Input e degli Outcome sui capitali utilizzati da Poste Italiane».






Le principali forme di capitale utilizzate da Poste Italiane per creare valore nel tempo



























Il *business* del Gruppo Poste Italiane è fondato su capitali di tipo eterogeneo caratterizzati da una propria identità e determinate qualità. Tale caratteristica ne rende possibile sia l'analisi specifica che la misurazione attraverso indicatori di *performance*. Le peculiarità di ogni capitale, inclusi i riferimenti ai paragrafi del presente documento in cui ne viene fornita una più ampia descrizione, sono descritte nella seguente tabella.




















PRINCIPALI KPI PER LA MISURAZIONE DEGLI *INPUT* E DEGLI *OUTCOME* SUI CAPITALI UTILIZZATI DA POSTE ITALIANE

CAPITALE & DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
 <p>FINANZIARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse del piano di continuità del <i>business</i> • Patrimonio netto e passivo <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto • FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Tavole degli indicatori
 <p>FISICO-STRUTTURALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati sulla flotta aziendale • Dati sulla flotta per il trasporto aereo • GRI 2-7 Capillarità sul territorio <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numeri dei servizi digitali offerti • Numeri dei contatti gestiti • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori
 <p>INTELLETTUALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proprietà intellettuale, sistema procedurale/organizzativo, reputazione 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse del piano di continuità del <i>business</i> • GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • GRI 207-1 Approccio alla fiscalità <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> • GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Pratiche anti-concorrenziali • GRI 415-1 Contributi politici 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza Informatica e <i>Privacy</i> • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori























CAPITALE & DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
 <p>UMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze e competenze del personale 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 2-7 Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere • GRI 2-8 Numero di lavoratori non dipendenti per tipologia di contratto e genere • GRI 401 Occupazione • GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro • GRI 404 Formazione e istruzione • GRI 405 Diversità e Pari opportunità • GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani • Numero dei partecipanti ai programmi di sviluppo • Numero di ore di formazione medie annue per dipendente • Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione del personale (<i>turnover</i> dei dipendenti) • GRI 403-9 Infortuni sul lavoro • Diversità • Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro • Contenziosi 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Salute e sicurezza sul lavoro • Formazione e sviluppo del personale • <i>Welfare</i> e benessere del personale • Tavole degli indicatori
 <p>SOCIALE-RELAZIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Partnership</i> e relazioni con gli <i>stakeholder</i> 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS • GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> • GRI 203-1 Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero contatti gestiti • Soddisfazione dei clienti • GRI 203 Impatti economici indiretti • Qualità del Servizio postale universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Reclami mensili • Conciliazioni • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • FS14 Gli ATM per l'inclusione • FS14 Uffici Postali per l'integrazione culturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani in Azienda • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Relazioni con le parti sociali • Inclusione finanziaria • Qualità e <i>Customer experience</i> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tavole degli indicatori
 <p>NATURALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse naturali e servizi dell'ecosistema 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 301 Materiali • GRI 302 Energia • GRI 303 Acqua e scarichi idrici • Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di <i>business</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Tavole degli indicatori

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane, costruito su 8 Pilastri correlati ai 18 temi rilevanti, identificati attraverso il processo di analisi di materialità successivamente descritto nel Capitolo 5 “Strategia”, è funzionale alla promozione di una *disclosure* completa ed efficace delle *performance* dell’Azienda.

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità		<ul style="list-style-type: none"> GRI 2-27 Conformità a leggi e regolamenti GRI 205 Anticorruzione GRI 207 Imposte GRI 415 Politica pubblica 	 INTELLETTUALE  FINANZIARIO
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento		<ul style="list-style-type: none"> Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali 	 NATURALE  FINANZIARIO  UMANO  SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO
		 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 301 Materiali 	 NATURALE  FISICO-STRUTTURALE
 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale		<ul style="list-style-type: none"> GRI 404 Formazione e istruzione 	 INTELLETTUALE  UMANO
	Welfare e benessere del personale	 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 2-7 Dipendenti GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti GRI 401 Occupazione 	 UMANO
	Relazioni con le parti sociali		<ul style="list-style-type: none"> GRI 2-30 Contratti collettivi GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> 	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Salute e sicurezza sul lavoro	 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 	 UMANO

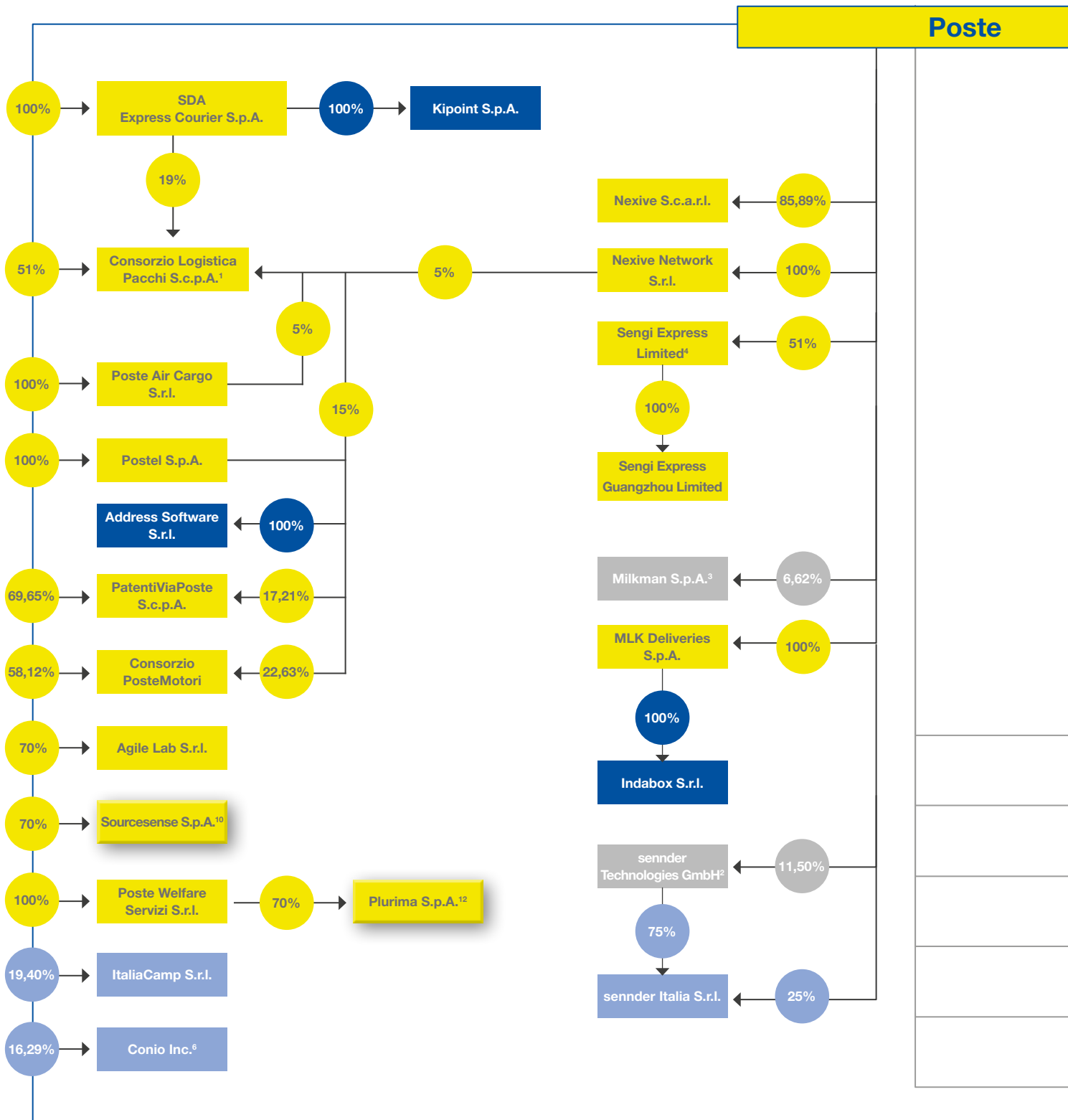
PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 405 Diversità e pari opportunità 	 UMANO  SOCIALE-RELAZIONALE
	Pari opportunità nei percorsi di carriera		<ul style="list-style-type: none"> GRI 404 Formazione e istruzione 	
 VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	   	<ul style="list-style-type: none"> GRI 203 Impatti economici indiretti 	 FISICO-STRUTTURALE  SOCIALE-RELAZIONALE
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni		<ul style="list-style-type: none"> Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche 	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Inclusione finanziaria		<ul style="list-style-type: none"> Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni 	 SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO  FISICO-STRUTTURALE

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI		
	Impatti ambientali della logistica	    	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 Energia • GRI 305 Emissioni 			
		Impatti ambientali degli immobili	   	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 Energia 	 FISICO-STRUTTURALE  NATURALE	
			Impatti ambientali degli immobili	  	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 303 Acqua e scarichi idrici • GRI 306 Rifiuti 	
				Impatti ambientali degli immobili	   	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 305 Emissioni

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e <i>Customer experience</i>	 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del Servizio Universale Esperienza dei clienti negli Uffici Postali Reclami dei clienti per tipologia Soddisfazione dei clienti Conciliazioni 	 SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE  FINANZIARIO
	<i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>		<ul style="list-style-type: none"> GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti 	 FISICO-STRUTTURALE
 INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	 	<ul style="list-style-type: none"> Numero dei servizi digitali offerti Numero delle transazioni digitali 	 INTELLETTUALE  FISICO-STRUTTURALE  FINANZIARIO
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	 	<ul style="list-style-type: none"> FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a screening negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali Prodotti e servizi ESG legati ad attività di <i>Asset Management</i> 	 SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO  UMANO  INTELLETTUALE  NATURALE
 FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			

4.4 Assetto societario del Gruppo

Il Gruppo possiede al 31 dicembre 2023, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 51 società e consorzi, di cui 33 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 8 sono collegate e valutate a patrimonio netto, 1 è collegata e classificata fra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5 e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

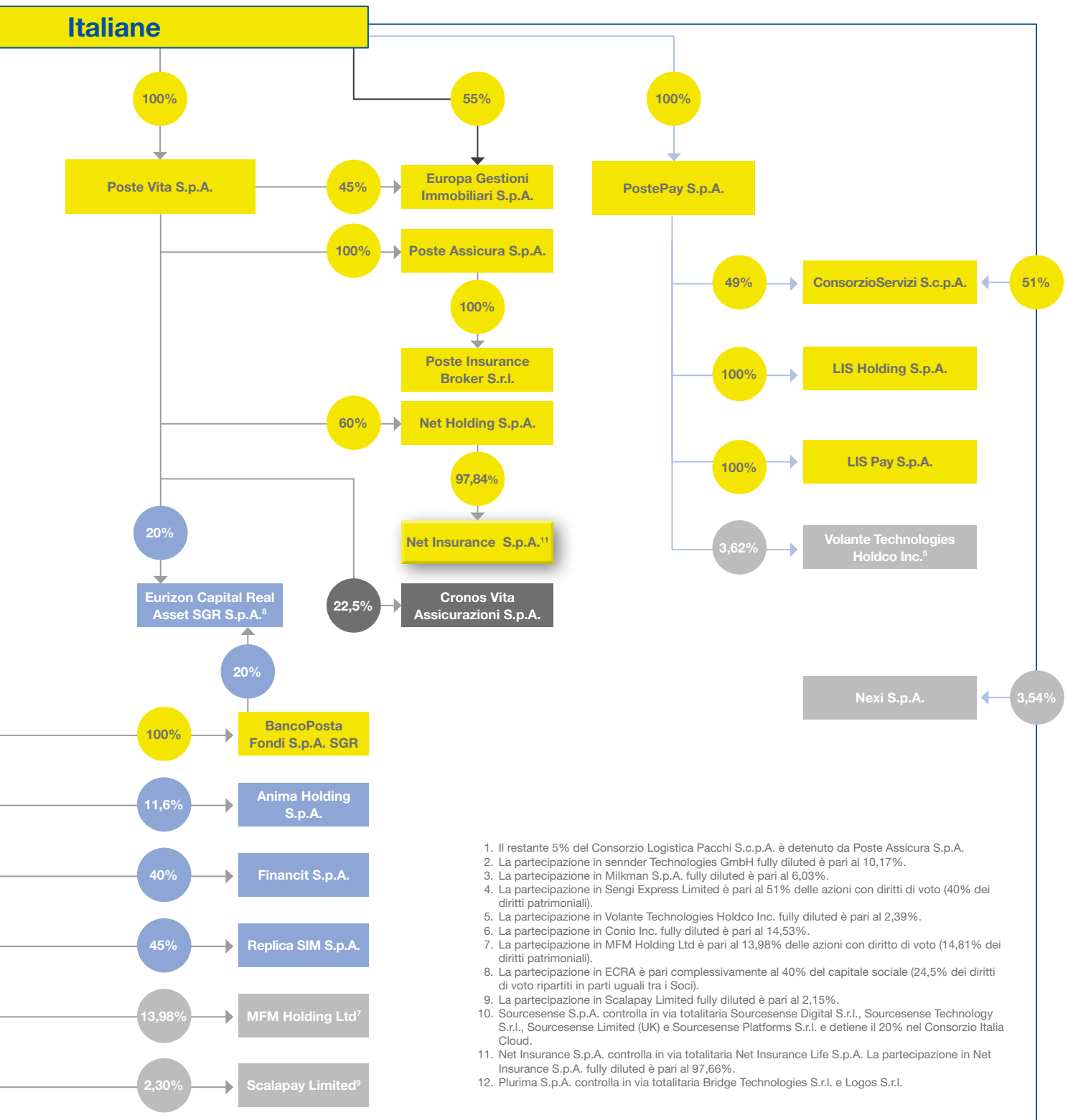


Legenda Business Units

- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Servizi Finanziari e Assicurativi
- Pagamenti e Mobile

Legenda Partecipazioni

- Consolidata integralmente
- Controllata valutata a Patrimonio Netto
- Collegata valutata a Patrimonio Netto
- Partecipazioni di minoranza
- Collegata classificata fra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5




La seguente tabella descrive le attività delle società del Gruppo collocandole all'interno delle rispettive *Business Unit*, descritte all'interno del paragrafo "Omnicanalità e settori di attività" al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.



CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

- SDA EXPRESS COURIER S.P.A.** → Società del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici in ambito Corriere Espresso relativamente all'offerta Pacchi a *brand* Poste Italiane. Offre altresì servizi logistici dedicati con soluzioni customizzate di logistica integrata.
-
- POSTEL S.P.A.** → Società che opera nel settore delle comunicazioni di *business* principalmente orientata ad aziende e alla Pubblica Amministrazione, a cui fornisce una suite completa di servizi a partire dalla stampa, il *delivery*, la gestione elettronica documentale (GED), fino a soluzioni integrate di *Data Driven Marketing*.
-
- ADDRESS SOFTWARE S.R.L.** → Società che sviluppa, per Postel S.p.A. e per Poste Italiane S.p.A., pacchetti *software* applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, *data cleaning* e *geomarketing*). Dal mese di gennaio 2024 Poste Italiane S.p.A. detiene il 100% della società ed è stato avviato il processo di *insourcing* della società in Poste Italiane S.p.A. mediante fusione per incorporazione.
-
- POSTE AIR CARGO S.R.L.** → Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, *cargo-courier* e assicura, come *provider* unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.
-
- MILK DELIVERIES S.P.A.** → Società che svolge attività di consegna a domicilio per l'*e-commerce* tramite servizi di *delivery* innovativi e tecnologicamente evoluti, quali *Scheduled Delivery* (consegna programmata) che permette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e Same Day (stesso giorno in cui si effettua l'acquisto) e di disporre di un dettagliato servizio di tracciatura. La Società utilizza in licenza esclusiva la tecnologia di Milkman S.p.A. Il 31 gennaio 2024 la società ha formalizzato la *partnership* con Mazzocco S.r.l. mediante la costituzione del veicolo MLK Fresh S.r.l., con il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili.
-
- POSTE WELFARE SERVIZI S.R.L.** → Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e *welfare* del Gruppo Poste Vita. A seguito della cessione nel mese di gennaio 2022 da parte di Poste Vita in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in Poste Welfare Servizi, la stessa, a partire dal 2022, è ricompresa all'interno della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.
-
- PLURIMA S.P.A.** → Società che opera nell'ambito della logistica sanitaria e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Controlla in via totalitaria **Bridge Technologies S.r.l.** e **Logos S.r.l.**
-
- NEXIVE NETWORK S.R.L.** → *Operating Company* che, dal 1° ottobre 2021, svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, costituita da partner esterni di Nexive, impiegata a supporto della fase di "*last mile*" del processo di consegna di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni di Poste Italiane.




- EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.P.A.** → Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite).
-
- NEXIVE S.C.A.R.L.** → Società consortile che coordina le attività dei consorziati per le attività di recapito postale prevalentemente per i clienti della Pubblica Amministrazione, aggiudicate mediante la partecipazione a gare pubbliche.
-
- SOURCESENSE S.P.A.** → Sourcesense, società che opera nel settore IT in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*. Controlla in via totalitaria **Sourcesense Digital S.r.l.**, **Sourcesense Technology S.r.l.**, **Sourcesense Limited (UK)**, **Sourcesense Platforms S.r.l.** e il 20% del Consorzio Italia Cloud.
-
- AGILE LAB S.R.L.** → Società specializzata nel *Data Management*, con un'offerta di soluzioni tecnologiche su misura che sfruttano l'intelligenza artificiale, nonché servizi di rivendita di prodotti *software open source* sviluppati dai partner tecnologici. A decorrere dal 1° dicembre 2023 ha avuto efficacia la fusione delle società del gruppo Agile in Agile Lab S.r.l.
-
- PATENTIVIAPOSTE S.C.P.A.** → Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione. Le attività oggetto del contratto sono terminate nel corso del 2022 ad esclusione del servizio di Recapito patenti prorogato al 30 giugno 2023. A partire dal mese di novembre 2023 tale servizio è stato aggiudicato a Poste Italiane S.p.A.; la controllata garantirà la conclusione di alcune lavorazioni.
-
- CONSORZIO POSTEMOTORI** → Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, ecc.). Come previsto dal Contratto di affidamento prot. 5266 del 13 luglio 2021 le attività oggetto dello stesso si sono concluse il 31 marzo 2022, tuttavia risultano in essere attività in attesa di evoluzione.
-
- SENGI EXPRESS LIMITED** → Società con sede in Hong Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per gli attori dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell'*e-commerce* cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo **merchant** , con soluzioni commerciali competitive per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia.
-
- SENGI EXPRESS GUANGZHOU LIMITED** → Società, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al *business* (*operation*, servizi IT, *back office*, servizi amministrativi, ecc.).
-
- CONSORZIO LOGISTICA PACCHI S.C.P.A.** → Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel, Poste Air Cargo, Poste Assicura e Nexive Network) nel trasporto terrestre e aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, *e-commerce*, *marketing* e *telemarketing*.
-
- INDABOX S.R.L.** → Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via web offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati online presso pubblici esercizi convenzionati.
-
- KIPOINT S.P.A.** → Società che offre, attraverso la rete dei negozi in *franchising*, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, imballaggio e confezionamento. Kipoint è anche Punto Poste ed Indabox. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

- SENDER ITALIA S.R.L.** → La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di *business* si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.
- ITALIACAMP S.R.L.** → Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.
- CONIO INC.** → Società americana che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, *bitcoin*).



SERVIZI FINANZIARI

- PATRIMONIO DESTINATO BANCOPOSTA** → L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo. In data 1° ottobre 2018, l'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).
- In data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "*Ramo Debit*" al fine di conferire quest'ultimo in favore di PostePay S.p.A. con efficacia 1 ottobre 2021.
- BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR** → Società di gestione del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di **fondi comuni di investimento** , nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
- REPLICA SIM S.P.A.** → Società di intermediazione mobiliare, opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di investimento.
- FINANCIT S.P.A.** → Società, facente parte del Gruppo BNP Paribas, che opera nel settore del credito assistito dalla **cessione del quinto**  dello stipendio o della pensione (c.d. "*Crediti CQ*") e delegazione di pagamento.
- EURIZON CAPITAL REAL ASSET SGR S.P.A.** → Società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale, si occupa dell'istituzione e della gestione di Fondi di Investimento Alternativi (FIA) per clienti *private* e istituzionali.
- ANIMA HOLDING S.P.A.** → *Holding* di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.
- MONEYFARM HOLDING LTD** → Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in **ETF**  (Exchange Traded Funds).
- SCALAPAY LIMITED** → Società che opera in diversi paesi europei nel mercato *Buy Now Pay Later* ("*BNPL*") sui canali *online* e fisici, permettendo ai clienti finali di pagare un prodotto/servizio in tre rate mensili senza interessi.



SERVIZI ASSICURATIVI

- POSTE VITA S.P.A.** → Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.
-
- POSTE ASSICURA S.P.A.** → Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).
-
- POSTE INSURANCE BROKER S.R.L.** → Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.
-
- NET HOLDING S.P.A.** → Società holding che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni costituita per l'operazione di acquisizione di Net Insurance S.p.A.
-
- NET INSURANCE S.P.A.** → Compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione, alla protezione e all'*insurtech* grazie ad accordi con *partner* tecnologici; controlla in via totalitaria Net Insurance Life S.p.A., Compagnia di assicurazione attiva nei rami vita che offre principalmente coperture assicurative connesse e strumentali ai prodotti danni offerti dalla controllante Net Insurance S.p.A.
-
- CRONOS VITA ASSICURAZIONI S.P.A.** → Veicolo societario costituito nel mese di agosto 2023 per portare a termine l'operazione di salvataggio di Eurovita. Nel mese di ottobre 2023 Cronos Vita S.p.A. ha modificato la denominazione sociale in Cronos Vita Assicurazioni S.p.A. a seguito della variazione dell'oggetto sociale che prevede ora l'esercizio delle assicurazioni private nonché la gestione delle forme di previdenza complementare.



PAGAMENTI E MOBILE

- POSTEPAY S.P.A.** → Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (*Mobile Virtual Network Operator – MVNO*) con il brand PosteMobile e servizi di vendita di Energia (luce e gas) attraverso il servizio Poste Energia.
-
- LIS HOLDING S.P.A.** → Società che opera nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità offrendo servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e vouchers ed altre soluzioni per esercenti ed imprese. A decorrere dal 31 dicembre 2023 è divenuta efficace la scissione parziale di Lis Holding S.p.A. con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria di Lis Pay S.p.A. in favore di PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL.
-
- LIS PAY S.P.A.** → Istituto di moneta elettronica che eroga servizi di pagamento e di moneta elettronica attraverso la rete PUNTOLIS, controllato in via totalitaria da PostePay S.p.A.
-
- CONSORZIOSERVIZI S.C.P.A.** → Consorzio per la fornitura dei servizi di telefonia mobile, servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane, nonché, a partire dal 1° luglio 2023, del servizio di fornitura di gas naturale a favore di Poste Italiane S.p.A.

**VOLANTE TECHNOLOGIES
HOLDCO INC.**

→ Società americana che controlla al 100% la Società Volante Technologies LLC., specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su *cloud* e *on-premise* per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari. A seguito della ristrutturazione societaria, avvenuta nel mese di novembre 2023, PostePay S.p.A. è divenuta azionista di Volante Technologies Holdco Inc. con le medesime quote di partecipazione detenute precedentemente in Volante Technologies Inc. oggi denominata Volante Technologies LLC.

**NEXI
S.P.A.**

→ Società che svolge attività nel settore dei pagamenti digitali (c.d. PayTech), offre servizi e infrastrutture tecnologiche per banche, imprese e Pubblica Amministrazione. Opera in tre segmenti di mercato: *Merchant Services & Solutions*, *Cards & Digital Payments* e *Digital Banking & Corporate Solutions*.

Di seguito le principali operazioni intervenute nel periodo e successivamente al 31 dicembre 2023.



CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

**SENNDER TECHNOLOGIES-
SENNDER ITALIA**

→ In data 3 aprile 2023 a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio sennder Technologies GmbH la partecipazione di Poste Italiane in sennder Italia è passata dal 65% al 60%.

In data 30 maggio 2023 il CdA di Poste Italiane ha approvato la rinegoziazione dell'attuale *partnership* con sennder Technologies GmbH ("sennder Tech"). Nell'ambito della rinegoziazione Poste Italiane ha conferito il 35% delle quote detenute in sennder Italia in sennder Tech, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7% al 10,2% su base *fully diluted*. A seguito al perfezionamento dell'operazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste Italiane detiene una partecipazione di collegamento pari al 25% in sennder Italia.

Inoltre, l'operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva pari a circa 109 milioni di euro classificata nei ricavi trattandosi di cessione di partecipazione di controllo, con un impatto positivo sull'EBIT del Gruppo, in quanto risultato della gestione caratteristica.



SERVIZI ASSICURATIVI



Acquisita
una partecipazione
di controllo

NET INSURANCE → In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'Offerta Pubblica di Acquisto (OPA) volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e *warrant* di Net Insurance S.p.A. ("Net Insurance"), di concerto con alcuni azionisti. Net Insurance, società con azioni scambiate sul mercato regolamentato denominato Euronext STAR Milan ("ESM") organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., è una compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione ("CQ"), alla protezione e all'*insurtech*⁴, grazie ad accordi con *partner* tecnologici.

L'operazione è finalizzata all'acquisto del controllo di Net Insurance da parte del gruppo assicurativo che fa capo a Poste Vita e consentirà allo stesso di conseguire una significativa crescita nel segmento assicurativo danni/protezione. Nello specifico, Poste Vita intende individuare Net Insurance come: (i) "centro di competenza" del gruppo assicurativo per i prodotti assicurativi legati alla Cessione del Quinto e (ii) fabbrica prodotto di riferimento con riguardo alla distribuzione di prodotti assicurativi su reti terze, con particolare riferimento alle reti bancarie.

Il 20 aprile 2023 si è perfezionata la procedura di *squeeze out*, a seguito della quale Net Holding (veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita che ha promosso le offerte) detiene una partecipazione di controllo pari al 97,84% in Net Insurance (che a sua volta detiene il 100% di Net Insurance Life S.p.A.), e l'attuale Amministratore Delegato di Net Insurance, che ha agito di concerto all'OPA, detiene una partecipazione di minoranza pari al 2,16%. L'esborso complessivo corrisposto da Net Holding per l'acquisizione della partecipazione è stato pari a circa 181 milioni di euro.

In data 21 aprile 2023, IBL Banca S.p.A., ai sensi dell'impegno assunto in caso di buon esito delle offerte, ha acquisito una partecipazione del 40% di Net Holding per un corrispettivo pari a 73,1 milioni di euro.

L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è ammontato a circa 108,5 milioni di euro.

Altre operazioni

In data 24 novembre 2022 sono stati sottoscritti gli accordi vincolanti che prevedono l'adesione di Poste Italiane, con un investimento di circa 3 milioni di euro, a un aumento di capitale promosso da Moneyfarm al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100% di Profile Financial Solutions Ltd, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio Profile Pensions. A seguito dell'ottenimento, in data 5 luglio 2023, delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA⁵), alla fine del mese di luglio si è formalizzato il *closing* dell'operazione.

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense ha perfezionato l'acquisizione di Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l. ("Eco Mind") e della sua controllata HeadApp S.r.l., società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, mobile e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, per un corrispettivo di circa 1 milione di euro. Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo Sourcesense le due società Eco Mind e HeadApp sono state fuse nella NewCo denominata Sourcesense Platforms S.r.l. L'operazione di fusione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2023.

4. L'*Insurtech* identifica l'intero processo di digitalizzazione del settore assicurativo, dalla sottoscrizione delle polizze fino alla gestione dei sinistri, grazie all'utilizzo di tecnologie quali Big Data Analytics, Intelligenza Artificiale e *Application Program Interfaces* (API).
5. Financial Conduct Authority.

In data 29 giugno 2023, Poste Italiane ha comunicato a Milkman S.p.A. ("Milkman") di voler esercitare l'opzione di acquisto sulle azioni detenute da quest'ultima in MLK Deliveries S.p.A. ("MLK"), pari a circa il restante 30% del capitale sociale di MLK stessa (la "Partecipazione Milkman"). Sulla base dei criteri concordati originariamente negli accordi contrattuali sottoscritti nel 2020, il prezzo di esercizio dell'opzione è stato stimato in 19,6 milioni di euro. A seguito del trasferimento della Partecipazione Milkman, formalizzata nel mese di luglio, Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK.

In data 28 settembre 2023, per effetto della liquidità incassata con la cessione a Poste Italiane della partecipazione del 30% detenuta in MLK, l'assemblea straordinaria di Milkman ha deliberato la distribuzione di dividendi per circa 15,3 milioni di euro, di cui 3,6 milioni di euro in favore di Poste Italiane.

In data 3 agosto 2023, nell'ambito di una operazione di sistema tesa a rilevare il portafoglio polizze di Eurovita S.p.A. ("Eurovita") a seguito della crisi di quest'ultima, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita S.p.A. ("Cronos"), partecipato, oltre che dalla stessa Poste Vita, da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto sostanzialmente dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita, in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa.

Nel mese di settembre 2023 le compagnie assicurative coinvolte, Cronos, le banche distributrici dei prodotti di Eurovita e talune banche di sistema hanno sottoscritto gli accordi definitivi di rispettiva competenza volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione.

Nell'ambito della predetta operazione, in data 18 settembre 2023, Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 milioni di euro.

In data 17 ottobre 2023 IVASS ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita S.p.A. a Cronos Vita Assicurazioni S.p.A.). In data 27 ottobre 2023, Poste Vita ha partecipato, con gli altri azionisti di Cronos, proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5%, al secondo aumento di capitale di tale compagnia di circa 212,5 milioni di euro, di cui circa 47,8 milioni di euro di competenza di Poste Vita.

A completamento dell'operazione, il 30 ottobre 2023 l'IVASS ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023.

La partecipazione in Cronos al 31 dicembre 2023 è stata classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) in considerazione dell'intenzione di detenere la partecipazione per un arco temporale limitato e degli accordi presi in sede di conclusione dell'operazione circa la stipula di un *firm purchase commitment* entro 12 mesi per il trasferimento dei compendi aziendali tra le compagnie assicurative coinvolte nell'operazione e Cronos.

Nei mesi di giugno e luglio 2023 Volante Technologies Inc ("Volante") ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 milioni di dollari, sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali PostePay, per un ammontare pari a 508 mila dollari. Nel mese di settembre 2023, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito della quale sono diventati esercitabili i *warrant* da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. PostePay ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte delle operazioni descritte, la partecipazione di PostePay in Volante è passata dal 2,9% al 2,4% (su base *fully diluted*).

Nell'ambito degli accordi di ristrutturazione del proprio debito, Volante ha messo in atto una riorganizzazione societaria che ha visto PostePay e tutti gli altri azionisti diventare soci della nuova entità Volante Technologies Holdco Inc. con le medesime quote di partecipazione già detenute in Volante Technologies Inc, società controllata al 100% da Volante Technologies Holdco, Inc che ha cambiato denominazione in Volante Technologies LLC.

In data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della NewCo denominata "MLK Fresh S.r.l." ("MLK Fresh"), è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *Fresh Food* tra MLK e Mazzocco S.r.l. ("Mazzocco"), società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale.

MLK Fresh, controllata al 70% da MLK ed al 30% da Mazzocco, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato *e-commerce* B2C e/o delle spedizioni schedulabili. Tali servizi saranno offerti utilizzando: (i) le infrastrutture logistiche fornite dalla società del Gruppo Italtrans; (ii) la tecnologia abilitante i servizi di recapito cosiddetti *Scheduled* e *Same Day* fornita da MLK e (iii) i servizi di natura commerciale (ad esempio le vendite), forniti principalmente da Poste Italiane attraverso la sua divisione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione.

In data 28 febbraio 2024 PostePay ha siglato un accordo per l'acquisto del 20% di N&TS GROUP Networks & Transactional Systems Group S.p.A. ("N&TS GROUP"), società italiana leader nelle soluzioni *software* per i pagamenti elettronici. L'operazione, il cui *closing* è soggetto all'avveramento delle condizioni sospensive, mira a potenziare le competenze tecnologiche di PostePay al fine di supportare la strategia di espansione nel mercato dei pagamenti digitali.

Operazioni infragruppo

Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo, in data 29 settembre 2022, è stata approvata la fusione inversa di Plurima Bidco S.r.l. in Plurima dalle assemblee delle due società. L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, è divenuta efficace con decorrenza 1° gennaio 2023.

In data 26 aprile 2023 Plurima S.p.A. ha perfezionato l'acquisto dell'ulteriore 40% del capitale di Bridge Technologies S.p.A. per un corrispettivo di circa 0,9 milioni di euro, arrivando così a detenere il 100% della partecipazione.

I CdA di Lis Holding e PostePay hanno approvato, rispettivamente nei mesi di giugno e luglio, il progetto di Scissione parziale di Lis Holding in favore di PostePay con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria in LIS Pay al Patrimonio Destinato IMEL. Al riguardo, in data 28 giugno 2023 il CdA di Poste Italiane ha autorizzato la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. all'assemblea straordinaria di PostePay S.p.A. per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato IMEL, per consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS Holding. A valle dell'ottenimento dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, in data 5 dicembre 2023 l'operazione si è perfezionata con la stipula dell'atto di scissione la cui efficacia ha avuto decorso dal 31 dicembre 2023. L'operazione produrrà per la controllata PostePay i seguenti benefici: (i) rafforzamento del sistema dei controlli interni; (ii) accelerazione dell'integrazione del *business* di LIS Pay; (iii) ottimizzazione dell'assorbimento di capitale.

In data 12 ottobre 2023 Postel S.p.A. ha acquisito le quote di Address Software S.r.l. detenute da azionisti terzi pari al 49% del capitale della società; conseguentemente, da tale data e fino al 24 gennaio 2024, Postel S.p.A. ha detenuto il 100% della partecipazione in Address Software S.r.l.

In data 24 gennaio 2024, con l'obiettivo di standardizzare, evolvere ed ingegnerizzare i processi di funzionamento delle piattaforme tecnologiche di Gruppo, nonché di efficientare e razionalizzare la struttura operativa anche allo scopo di conseguire una riduzione dei costi caratteristici di ogni struttura societaria, con il conseguente miglioramento dei risultati economici di Gruppo, Postel ha ceduto l'intera partecipazione detenuta in Address Software S.r.l. alla capogruppo Poste Italiane. Tale operazione è stata propedeutica all'avvio del processo di fusione per incorporazione di Address Software S.r.l. in Poste Italiane S.p.A. L'operazione di fusione, sottoposta nel mese di febbraio 2024 all'approvazione dell'assemblea della società incorporanda e al CdA di Poste Italiane (come consentito dal relativo statuto), con l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di fusione di società interamente possedute, spiegherà la sua efficacia nel corso dell'esercizio 2024.

Al fine di semplificare e razionalizzare la struttura del Gruppo Agile, in data 28 novembre 2023 si è perfezionata la fusione inversa per incorporazione in Agile Lab S.r.l. di Agile Power S.r.l. e la fusione diretta per incorporazione di AIM2 S.r.l., Agile Next S.r.l. e Agile Skill S.r.l. nella stessa Agile Lab S.r.l.

In data 4 marzo 2024 è stata costituita Poste Logistics S.p.A. (anche "NewCo"), il cui capitale sociale è interamente posseduto da Poste Italiane S.p.A. NewCo si dedicherà alle attività di logistica integrata per il Gruppo Poste Italiane, beneficiando del ramo d'azienda di SDA Express Courier S.p.A. ("SDA") relativo al *business* della logistica integrata, attraverso un'operazione societaria di scissione parziale. Attraverso questa operazione il Gruppo punta a rafforzare la sua presenza nel *business* della logistica integrata, *business* che copre le attività di *inbound*, gestione di magazzino, trasporto *Full Truck Load* (FTL) e *Less Than Truck Load* (LTL), stoccaggio e logistica internazionale. L'operazione – il cui progetto di scissione parziale è stato già approvato dai CdA delle società coinvolte nell'operazione che si sono riuniti a marzo e che sarà, altresì, oggetto di delibera da parte delle relative assemblee straordinarie – sarà formalizzata entro il secondo semestre 2024.

4.5 Omnicanalità e settori di attività

IN QUESTO CAPITOLO:



- Strategia omnicanale
- *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
- *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
- *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

DNF

4.5.1 Strategia omnicanale

La **trasformazione digitale** intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, consente all'Azienda di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della clientela.


>23 mln

le interazioni giornaliere in omnicanalità

I canali digitali, e più in generale i canali remoti, supportano ogni giorno il canale fisico, asset storico di Poste Italiane, nella gestione della relazione con il cliente. Nel corso del 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto più di 23 milioni di interazioni⁶ al giorno; inoltre, nel corso dell'anno, è stata creata l'infrastruttura dell'app unica Poste Italiane, in cui convergeranno progressivamente tutti i servizi di Poste Italiane, in modo da offrire ai clienti un unico accesso ai servizi.

La pandemia da Covid-19 ha favorito l'accelerazione del passaggio al nuovo modello operativo permettendo all'Azienda di rispondere rapidamente ai cambiamenti intervenuti nel mercato, facendo leva sulle proprie piattaforme digitali che sfruttano le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica per creare nuovi prodotti e servizi personalizzati e sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

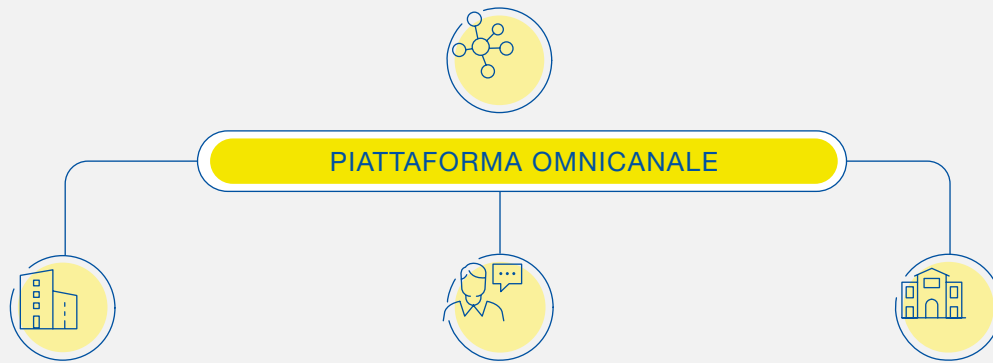
La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela e l'erogazione dei servizi attraverso **3 canali**:

- **la rete fisica proprietaria**: è composta dagli Uffici Postali, dalla forza vendita sulla clientela *business* e dalla rete logistica per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti**: costituita da tutte le *digital properties*  del Gruppo e dal *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da circa 51 mila punti, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo gestiti anche attraverso la recente acquisizione della società LIS.

 CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542

6. Contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso ATM e reti Terze, transazioni su POS fisici ed *e-commerce*, consegna di pacchi e posta registrata. È inclusa l'operatività di LIS.

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo.



RETE FISICA PROPRIETARIA

- Uffici Postali
- Rete commerciale dedicata alle Imprese e Pubblica Amministrazione
- Rete logistica per il recapito

INFRASTRUTTURA DIGITALE E PUNTI DI CONTATTO REMOTI

- *Digital properties* (app, sito web)
- *Contact center*

RETE FISICA DI TERZI

- Punto Poste, principali partners:
 - Punti vendita LIS
 - Tabaccai FIT
 - Stazioni di servizio Eni

4.5.1.1 Rete fisica degli Uffici Postali

La rete degli Uffici Postali è governata dalla funzione aziendale Mercato Privati organizzata in Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali a presidio di tutto il territorio nazionale.

	31 dicembre 2023		31 dicembre 2022	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Mercato Privati	6	0,5	6	1,1
Filiali	132	4,2	132	3,6
Uffici Postali	12.755	47,4	12.755	49,3
Totale	12.893	52,1	12.893	54,0

Tutti i dati relativi sono espressi in *Full Time Equivalent* in migliaia.

12.755
Uffici Postali

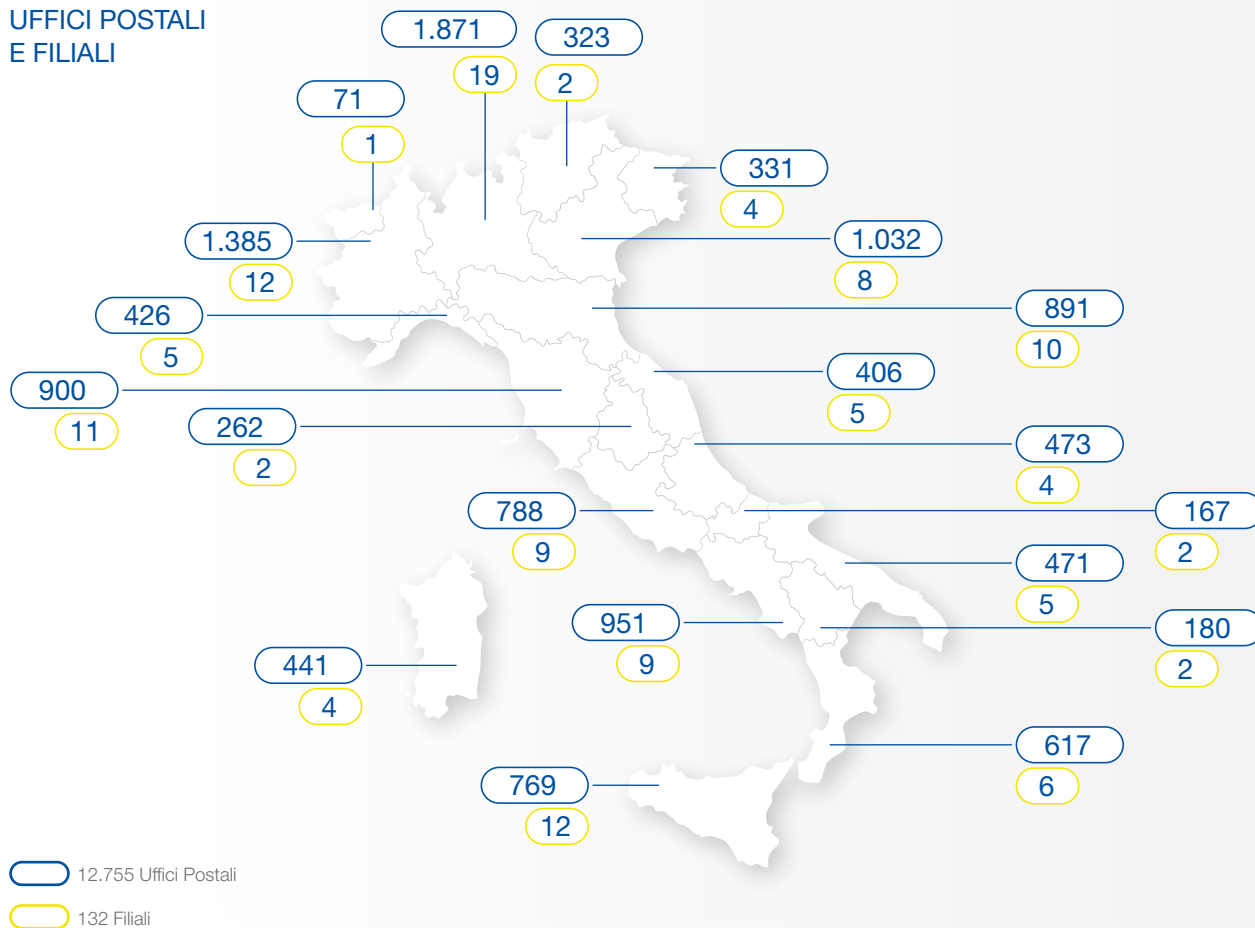
L'andamento dell'organico, rispetto all'anno precedente, riflette le dinamiche gestionali intervenute nel corso del 2023. In particolare, nell'ambito degli Uffici Postali, la variazione negativa (circa -1.900 risorse) riflette le cessazioni di rapporto di lavoro intervenute nel corso dell'anno solo parzialmente bilanciate dalle nuove assunzioni e valorizzazioni interne provenienti da altri ambiti/funzioni; il decremento di organico nell'ambito delle Macro Aree è prevalentemente imputabile alla variazione organizzativa del modello organizzativo Piccoli Operatori Economici (POE), definito a fine dicembre 2022, e che ha visto il passaggio delle figure professionali "Specialista *Small Business*" e "Specialista Posta e Pacchi" dalle Macro Aree di Mercato Privati alle Filiali. Al netto di tale passaggio organizzativo all'interno della funzione, l'organico di entrambi gli ambiti è sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente.

MACRO AREE MERCATO PRIVATI

- Area Nord Ovest
- Area Nord Est
- Area Centro Nord
- Area Centro
- Area Sud
- Area Sicilia
- Sede di Area



DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI





Per sostenere l'arricchimento e la dinamicità dell'offerta, prosegue il percorso di valorizzazione delle competenze attraverso l'istituzione dell'Operatore *Front End*⁷ per gestire al meglio i *business* innovativi (Energy, Fibra e RC Auto) ed è stato implementato un format di offerta innovativo su un panel di circa 1.250 Uffici Postali (UP). A partire dal mese di novembre 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la vendita del conto corrente BancoPosta da parte dell'Operatore di Front End, in alcuni punti Poste Casa&Famiglia, al fine di proseguire nel percorso di ampliamento dell'offerta.

Al 31 dicembre 2023, è stato completato l'allestimento dei circa 1.250⁸ punti previsti della Rete Punto Poste Casa&Famiglia⁹ (di cui 458 UP con *Corner*, 578 UP con Postazioni a sportello ribassate e 212 UP con Nuovo *Layout Corner*).

Nel corso del 2023 è stata inoltre valorizzata la portafogliazione dei clienti con patrimoni elevati¹⁰, ottimizzandone la redistribuzione tramite la creazione di circa 70 nuovi portafogli "Dinamici"¹¹, assegnati ai consulenti di sala.

Il modello organizzativo della rete degli Uffici Postali denominato "*Hub & Spoke* (H&S)¹²", varato nel 2020 per cogliere al meglio le potenzialità del territorio, rafforzare il presidio commerciale, operativo e gestionale ed è basato su una logica che garantisce, in particolar modo agli Uffici Postali minori, efficienza e continuità operativa, grazie alla creazione di bacini di Uffici Postali.

In particolare, il progetto H&S consente ai Direttori degli Uffici Postali degli uffici *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle risorse della propria area di riferimento ed è prevista la progressiva estensione dell'applicativo distacchi¹³ a tutti i circa 1.000 uffici *Hub* e gli oltre 6.000 Uffici *Spoke* coinvolti nel Progetto tra il 2023 e il 2024. Al 31 dicembre 2023 risulta completata l'estensione di tale applicativo su circa 360 bacini¹⁴ attivi H&S (circa 360 uffici *Hub* e circa 2.300 uffici *Spoke*).

7. L'Operatore Front End è la figura professionale della Rete PuntoPosteCasa&Famiglia che si concentra sulla vendita di prodotti ad alto contenuto relazionale quali ad esempio RC auto, energia e fibra.
8. Al 31 dicembre 2023 risultano 1.248 Uffici Postali completati e 3 in corso di allestimento.
9. Il Progetto "Punto Poste Casa e Famiglia" declinato sulla rete core (1.251 Uffici Postali a maggior traffico) prevede un'evoluzione degli ex Corner Postepay verso un modello dedicato alla commercializzazione di prodotti e servizi ad alto contenuto relazionale (*Energy*, Fibra, RC Auto).
10. Clienti che possiedono specifiche caratteristiche (es. età compresa tra i 18 e 79 anni, potenziale di investimento medio-alto, ecc.) e caratterizzati da potenziale necessità di diversificazione e di rendimento.
11. Portafogli associati ai clienti caratterizzati da potenziale necessità di diversificazione e di rendimento. Tali clienti vengono selezionati combinando elevati livelli di patrimonio con caratteristiche qualitative, come livelli di liquidità medio-alta (ovvero con scadenze nel biennio successivo), età compresa tra i 18 e i 79 anni, la multibancarizzazione. Al 31 dicembre 2023 i portafogli dinamici ammontano a circa 1.200.
12. Sistema di gestione e sviluppo delle reti nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo *spoke* («raggio») verso l'*hub* («perno») e viceversa. Nel caso specifico, al Direttore dell'ufficio *Hub* è demandato il coordinamento delle risorse in termini di pianificazione delle presenze del personale e gestione delle sostituzioni nonché il supporto commerciale soprattutto sui prodotti venduti allo sportello.
13. L'Applicativo distacchi è un'applicazione *web* che rileva il processo di gestione delle risorse applicate giornalmente presso un Ufficio Postale diverso da quello di assegnazione.
14. I bacini H&S sono costituiti da un ufficio *Hub* ed un numero di *Spoke* che varia a seconda dell'estensione geografica del bacino.

P O L I S

DAI PICCOLI CENTRI
SI FA GRANDE L'ITALIA

PROGETTO POLIS CASA DEI SERVIZI DIGITALI

Nell'ambito del "Piano Nazionale per gli investimenti Complementari" (D.L. n. 59 del 6 maggio 2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 101 del 1 luglio 2021) del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con l'obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e di superare la *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne, è stato approvato il **Progetto Polis – Casa dei servizi digitali**.



Le due linee di intervento



SPORTELLO UNICO: prevede il rinnovamento e potenziamento digitale entro il 2026 di **6.933 Uffici Postali** per dare la possibilità agli italiani

residenti nei Comuni con **meno di 15.000 abitanti**, dotati di almeno un Ufficio Postale, di fruire agevolmente dei servizi della Pubblica Amministrazione. L'Ufficio Postale verrà trasformato in *hub* per servizi fisici e digitali, mediante l'introduzione di nuove tecnologie e strumenti idonei a consentire 24 ore su 24 una fruizione completa, veloce, agevole e digitale dei servizi.



SPAZI PER L'ITALIA: prevede la realizzazione di una rete nazionale di spazi per il **co-working*** e la formazione con una presenza capillare sul territorio. Postazioni di lavoro, spazi di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione la cui fruizione sarà aperta ai privati, alle aziende e alla pubblica amministrazione, università, centri di ricerca.

Gli interventi previsti al 2026

1,2 mld€

Piano Finanziario di investimenti

0,8 mld€

Fondi pubblici nell'ambito del Piano Nazionale Complementare al PNRR

6.933

Uffici Postali coinvolti con < 15.000 abitanti

250

Spazi di *co-working*

5.000

Colonnine di ricarica

1.000

Impianti fotovoltaici

4.000

Vetrine digitali

7.000

ATM evoluti

4.000

Totem self service

1.000

Spazi esterni attrezzati

Alcuni servizi della PA erogabili presso lo Sportello Unico

Documenti d'Identità	Certificati Anagrafici	Certificati Giudiziari	Certificati Previdenziali	Servizi alle Regioni e altri servizi
<ul style="list-style-type: none">• Carta d'identità elettronica• Passaporto• Carta nazionale dei servizi• Tessera Sanitaria• Codice Fiscale• Duplicato Patente	<ul style="list-style-type: none">• Nascita• Cittadinanza• Residenza• Stato Civile• Stato di famiglia	<ul style="list-style-type: none">• Casellario Giudiziario• Atti di volontaria giurisdizione	<ul style="list-style-type: none">• Modello OBIS/M• Cedolino Pensione• Certificazione Unica	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione su CUP unico regionale• Autodichiarazioni esenzioni per reddito• Assicurazione obbligatoria delle casalinghe• Esonero/esenzione canone RAI

Interventi 2023

- **Sportello Unico:** nel corso del 2023 sono stati avviati interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali presso 1.739 siti (complessivamente gli interventi avviati da inizio progetto sono 1.766) e sono stati ultimati gli interventi su 941 Uffici Postali (complessivamente gli interventi ultimati da inizio progetto alla fine di febbraio 2024 sono 1.190).
- **Spazi per l'Italia:** nel corso del 2023 sono continuati gli interventi di ristrutturazione degli edifici di proprietà e al 29 febbraio 2024 complessivamente sono stati avviati 55 interventi immobiliari nei siti interessati dal progetto e ne sono stati conclusi 31.

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Con il Progetto Polis, Poste Italiane intende essere protagonista della ripresa del Paese a beneficio dei cittadini e della loro partecipazione alla vita pubblica, adottando un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese. L'iniziativa è coerente con la più ampia strategia di Poste Italiane finalizzata allo sviluppo sostenibile, digitale e inclusivo.

Il Progetto Polis genera impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).



Il 30 gennaio 2023, alla presenza del Presidente della Repubblica, del Presidente del Consiglio, del Segretario di Stato della Santa Sede, di numerosi esponenti del Governo, e delle istituzioni, il progetto POLIS è stato illustrato a Roma dalla Presidente e dall'Amministratore Delegato dell'Azienda, ai 7.000 sindaci dei Comuni interessati, che in Italia rappresentano il **90% dei Comuni** con una superficie del territorio pari all'80% del Paese e nella quale vivono **16 milioni di persone**.

Per maggiori informazioni sul progetto si rinvia al sito nella sezione **Progetto Polis**.

* Concetto di lavoro che consiste in uno spazio di lavoro condiviso da diverse aziende o professionisti indipendenti. In questo ambiente le persone possono lavorare insieme, condividere idee e risorse e sviluppare relazioni professionali.

4.5.1.2 Rete fisica Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

Il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo alle imprese e alla Pubblica Amministrazione Centrale e Locale è garantito dalla funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane.

L'organizzazione della forza vendita garantisce il **presidio territoriale focalizzato per comparto di prodotto**, mediante:

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva sui ricavi di posta e comunicazione;
- 2 Aree Vendita dedicate rispettivamente all'offerta dei prodotti/servizi di Corriere Espresso e Pacchi (CEP) e allo sviluppo commerciale delle soluzioni di Logistica Integrata e della Vendita Indiretta CEP;
- 1 Area commerciale specializzata sull'offerta di prodotti finanziari e assicurativi sui grandi clienti *business* e Pubblica Amministrazione;
- 1 Area commerciale per la Pubblica Amministrazione Centrale e per quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 2 Aree commerciali specializzate rispettivamente su logistica sanitaria e soluzioni digitali.

MACRO AREE MERCATO IMPRESE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Area Lombardia e Nord Ovest
- Area Centro Nord e Nord Est
- Area Centro Sud
- Strutture centrali/Sede Pubblica Amministrazione/
Sede Venditori Finanziari, Pacchi e Logistica Integrata/
Logistica Sanitaria e Soluzioni Digitali
- Sede di Area



4.5.1.3 La rete logistica

I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso due *network* logistici sinergici fra loro: **il network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per contribuire alla gestione dei pacchi di piccole dimensioni, e **il network della logistica dei pacchi**.

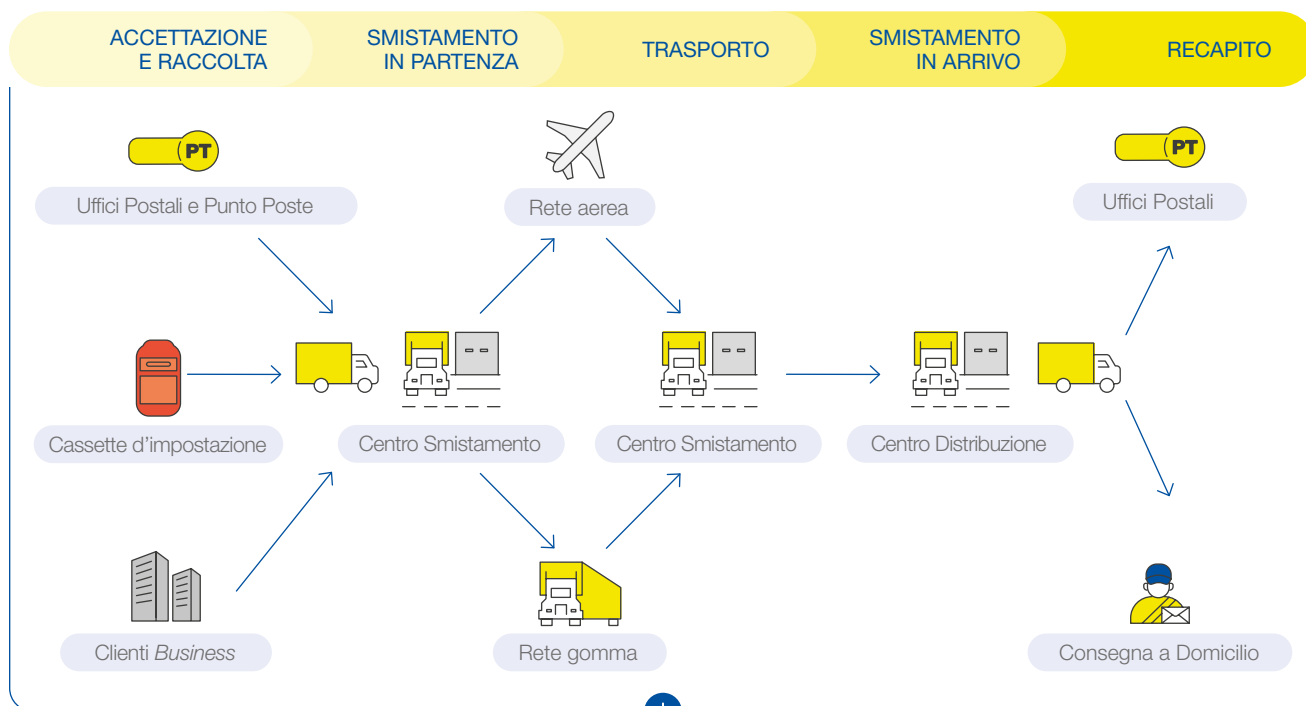
Dal 2020 si assiste all'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (cosiddetti "portalettabili" ovvero di peso inferiore ai 5 chilogrammi), utilizzando come discriminante l'efficienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera sinergica dalla rete logistica postale e dalla rete logistica corriere secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

Nell'ambito del piano di trasformazione del comparto Corrispondenza e Pacchi e allo scopo di rendere il Gruppo Poste Italiane un operatore logistico integrato, è stata avviata nel corso del 2023 un'importante attività di sviluppo del segmento di mercato della **Logistica Integrata**¹⁵, ovvero la gestione per conto terzi delle merci di magazzino dei clienti e delle relative attività di consegna. Per maggiori informazioni si rinvia alle attività di periodo della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione nel prosieguo del documento.

Inoltre, a partire dal secondo trimestre del 2022 il Gruppo Poste Italiane è entrato nel mercato della **logistica sanitaria** mediante l'acquisizione della società Plurima, operante da diversi anni nel settore ospedaliero con l'offerta di soluzioni e servizi logistici come la gestione in *outsourcing* del magazzino farmaceutico.

Attività della rete logistica postale

La rete logistica postale accetta smista e recapita i prodotti di corrispondenza. La rappresentazione che segue mostra, in sintesi, la catena del valore del processo logistico e i principali driver quantitativi.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA

- **12.755** Uffici Postali + Cassette di impostazione
- **112** Punti di accettazione *business*

SMISTAMENTO

- **16** Centri di Smistamento
- **10** Centri Operativi

TRASPORTO

- **5** aeromobili, che servono **7** tratte
- **ca. 315** collegamenti nazionali su gomma

RECAPITO

- **1.340** Centri di Recapito
- **ca. 29.900** portalettere tra personale stabile e flessibile (valore medio di periodo)
- Rete di *partner* terzi gestita da Nexive Network (Op.Co.)

15. Rappresenta l'integrazione tra servizi di *warehousing* (attività di entrata merci, stoccaggio, gestione/allestimento ordine, preparazione spedizione) e di distribuzione. La distribuzione B2B è effettuata attraverso i servizi di corriere espresso Poste Delivery Business oppure attraverso servizi FTL (*Full Track Load* – carico completo) o LTL (*Less Than Truck Load* – carico parziale). La distribuzione B2C è effettuata attraverso i servizi di corriere espresso Poste Delivery Business.

Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche coordinate centralmente che gestiscono tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello permette al contempo di avere una gestione unica su tutto il territorio e di poterla declinare secondo ciascuna realtà specifica con interventi mirati.

Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.

MODELLO DI PRESIDIO TERRITORIALE ADOTTATO

- Area Nord Ovest
- Area Nord Est
- Area Centro Nord
- Area Centro
- Area Sud
- Area Sicilia
- Sede di Area



L'organico alla fine del 2023 risulta in crescita rispetto al 31 dicembre 2022 e con un diverso mix tra risorse stabili e flessibili imputabile ai maggiori volumi registrati sui pacchi consegnati nel periodo di picco festivo.

	31 dicembre 2023		31 dicembre 2022	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	1,3	6	1,3
Centri di Smistamento	16	7,2	16	7,0
Centri Operativi	10	1,1	10	1,0
Centri di Recapito/Centri Logistici**	1.340	38,0	1.388	37,7
Totale	1.372	47,6	1.420	46,9

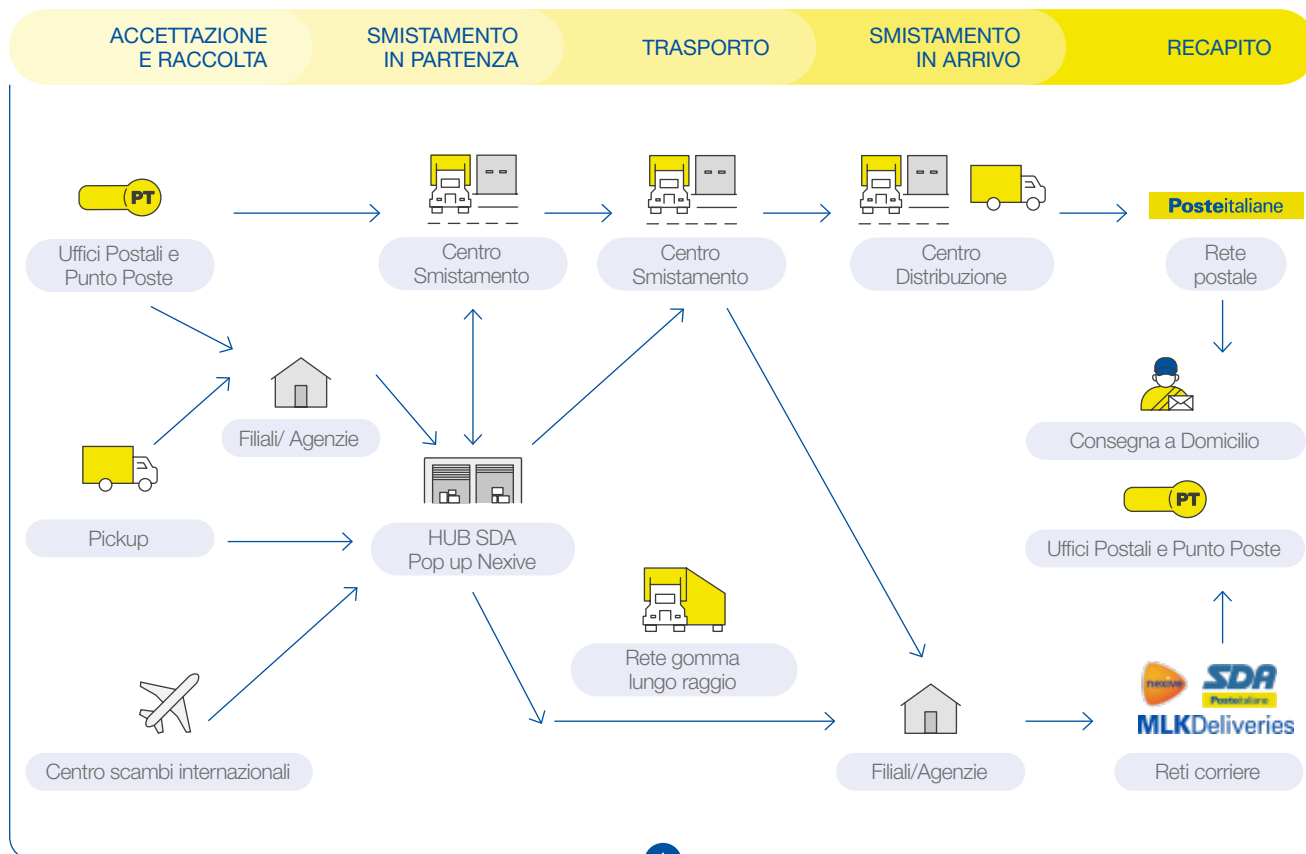
Tutti i dati relativi all'organico (stabile e flessibile) sono espressi in *Full Time Equivalent* in migliaia.

* Tali aree, pur coincidendo geograficamente con le Macro Aree Mercato Privati a partire dal 2018, mantengono organizzazioni separate dal punto di vista dei processi e delle competenze.

** Le risorse dedicate al Recapito includono 32,9 migliaia di risorse con mansione portalelettere e capo squadra recapito (31,6 al 31 dicembre 2022).

Attività della rete logistica pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni o non portalettabili vengono consegnati attraverso il *network* della rete corriere (servita dalle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive), mentre i pacchi portalettabili seguono il flusso dalla rete postale. Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA PACCHI

ACCETTAZIONE/RACCOLTA

- 12.755 Uffici Postali
- ca. 5.800 linee di pick-up
- 91 Filiali/Agenzie
- ca. 15.724 Collect Points (in prevalenza tabaccai)

SMISTAMENTO

- 4 hub automatizzati
- 5 Mini hub
- 10 pop up Nexive**
- 16 Centri di Smistamento*
- 10 Centri Operativi*

TRASPORTO

- ca. 900 linee di trasporto su strada
- 5 aeromobili*, che servono 7 tratte

RECAPITO

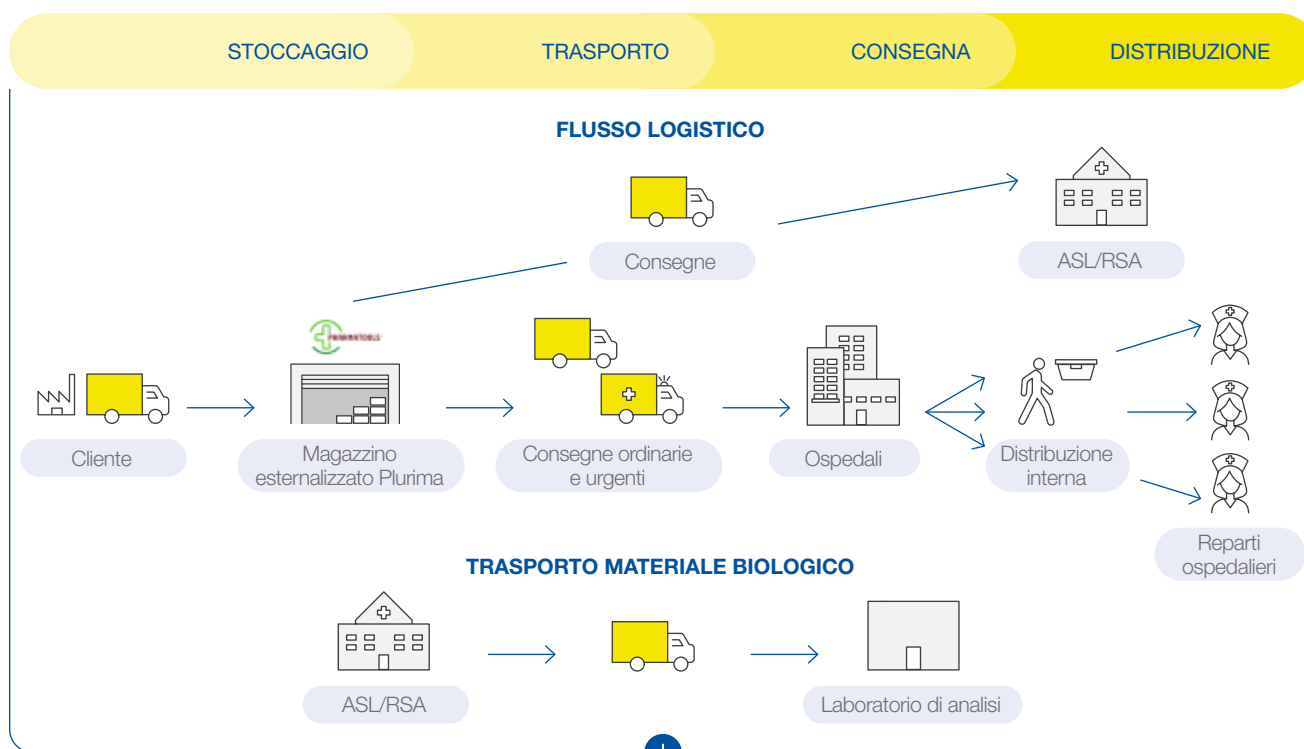
- 1.340 Centri di Recapito*
- ca. 5.800 linee di recapito SDA
- ca. 280 linee di recapito MLK
- Rete di partner terzi gestita da Nexive Network (Op.Co.)
- ca. 15.724 Collect Points (in prevalenza tabaccai)

* Stessi elementi a servizio della rete logistica postale.

** Pop up Nexive: stabilimenti appartenenti al network della società Nexive ove vengono completate le attività primarie di smistamento a bassa automazione.

Attività di logistica sanitaria

Con l'acquisizione di Plurima, avvenuta nel secondo trimestre 2022, Poste Italiane è entrata nell'ambito della logistica dei farmaci, valorizzando l'informatizzazione e i sistemi di tracciatura per lo stoccaggio, la distribuzione e il controllo continuo delle attività. L'utilizzo di un evoluto applicativo informativo (Pharmatools), oltre che di attrezzature, tecnologie e strumenti, permettono il monitoraggio in tempo reale dei mezzi, del materiale trasportato, delle corrette condizioni di trasporto e l'integrità dei dati, garantendo elevati livelli di qualità e affidabilità delle consegne. In dettaglio, Plurima gestisce per conto di ASL e Ospedali pubblici e privati le seguenti macrocategorie merceologiche: farmaci, dispositivi medici, beni economici e altri prodotti, sanitari e non.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA SANITARIA

STOCCAGGIO

- 19 magazzini con ca. 115.000 mq di superficie

TRASPORTO

- 43 autocarri di cui 19 per il trasporto materiale biologico
- 244 furgoni di cui 182 per il trasporto materiale biologico
- ca. 12 milioni di km/anno

CONSEGNA/DISTRIBUZIONE

- **Numero clienti:** 21 ospedali, 57 Asl, 30 Altri istituti, di cui Servizi a regioni (Agenzia Zero Veneto, Azienda Zero Piemonte, Estar Toscana)

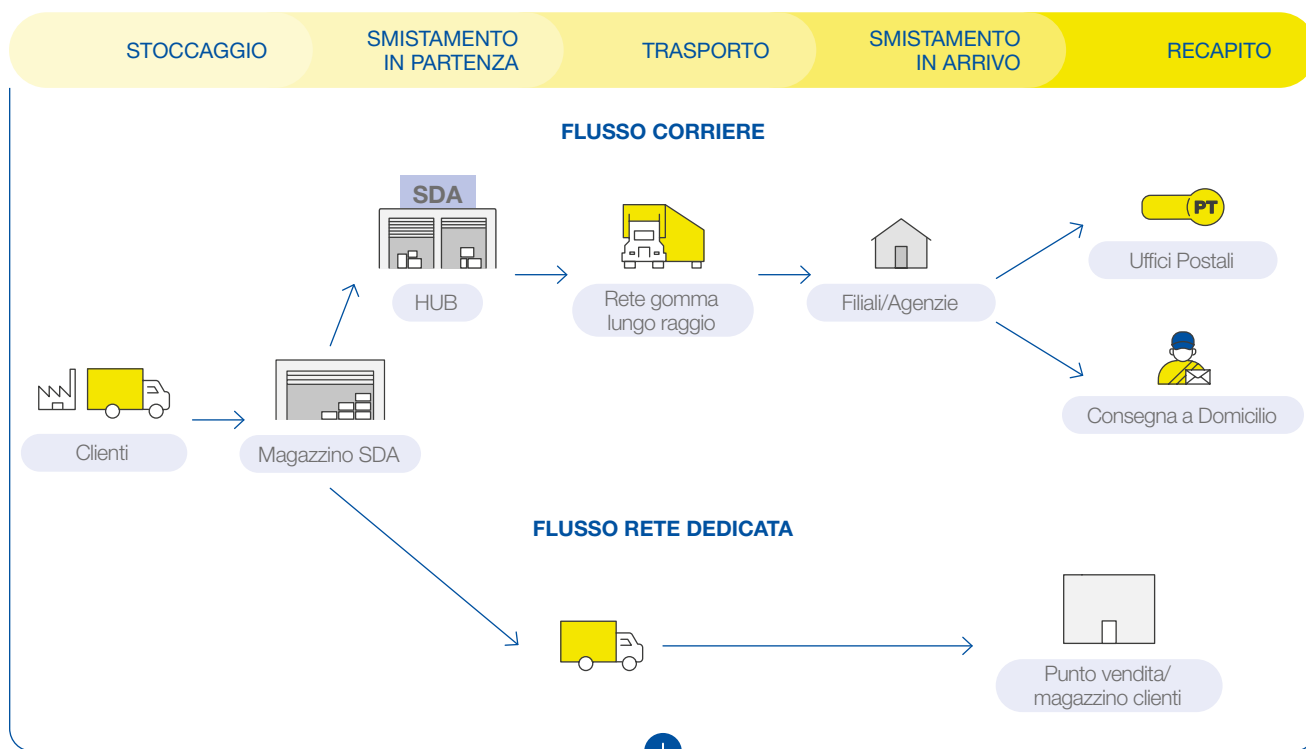
Il **flusso logistico** inizia con la fase di stoccaggio, nella quale avviene l'accettazione e il controllo di conformità della merce consegnata dai clienti presso i magazzini di Plurima, con il supporto di Pharmatools. I reparti ospedalieri e le strutture territoriali (ASL) o RSA trasmettono gli ordini, avviando la fase di prelievo (*picking*) della merce stoccata, che termina con il controllo degli allestimenti e la bollettazione. I prodotti vengono caricati sui veicoli per essere consegnati presso le strutture territoriali e gli ospedali. All'interno degli ospedali avviene la fase di distribuzione interna presso i reparti, grazie anche al personale di Plurima e, in alcuni casi, la società fornisce anche *hardware* e *software* innovativi per la gestione della logistica di reparto (micrologistica).

L'attività di **trasporto del materiale biologico** consiste nella raccolta dei campioni biologici¹⁶ presso i centri di prelievo e il trasporto presso i laboratori di analisi.

16. Oltre ai campioni biologici, emocomponenti, materiale biologico e ferri chirurgici.

Attività della logistica integrata

In linea con l'obiettivo strategico di trasformazione in operatore logistico a 360 gradi, Poste Italiane ha iniziato a misurarsi con le sfide legate al mercato della logistica integrata a partire dalla pandemia da Covid-19, sia tramite il supporto fornito alle strutture commissariali (oggi Ministero della Salute), sia tramite la recente costruzione di rapporti contrattuali di lungo periodo con *player* appartenenti a segmenti differenti (principalmente *mass market* e telefonia). Tali accordi hanno permesso al Gruppo di costruire una solida base tecnologica per garantire le operazioni tipiche del *warehousing* (gestione magazzino – ricezione merci – *picking*¹⁷ – preparazione prodotto – spedizione) e di affiancare a queste soluzioni i servizi tipici del corriere espresso, come la consegna a domicilio o presso i negozi. A tal riguardo, le prime rilevanti commesse acquisite nel corso dell'anno 2023 per la gestione completa della logistica¹⁸ hanno aperto la strada a fine anno ad aggiudicazioni di nuovi clienti.



ELEMENTI PRINCIPALI DEL NETWORK DELLA LOGISTICA INTEGRATA

STOCCAGGIO	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
<ul style="list-style-type: none"> • 10 magazzini SDA* • ca. 60 clienti nel network 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 hub automatizzati* • 5 mini hub* 	<ul style="list-style-type: none"> • ca. 900 linee di trasporto su strada* 	<ul style="list-style-type: none"> • ca. 5.800* linee di recapito SDA • 91 Filiali/Agenzie*

* Le numeriche riferite alle fasi di smistamento, trasporto e recapito sono le stesse della rete logistica pacchi.

17. Il *picking* di magazzino è l'attività di prelievo, smistamento e ripartizione di materiale da un'unità di carico a diverse altre. Questa attività viene svolta ad ogni raggruppamento di materiali con il fine di elaborarli e spedirli.



18. TIM e Acqua&Sapone.

In dettaglio, il processo della Logistica Integrata inizia con la fase di ricezione della merce trasportata dal cliente al magazzino SDA, nonché controllo e stoccaggio della stessa.

Tale fase si attiva con la ricezione dell'ordine del cliente al sistema informatico del magazzino SDA, con le informazioni di dettaglio su quantità, lavorazioni necessarie e informazioni di destino. Successivamente, si procede con la fase di *picking* del prodotto, la preparazione/imballaggio (*packing*) e l'avvio verso le operazioni di *outbound* (uscita dal magazzino). Giunto in questa fase, il prodotto può seguire due flussi: il **flusso corriere**, con consegna a domicilio al cliente o in uffici postali; il **flusso rete dedicata** che, in base alla specifica natura merceologica del prodotto, viaggia su rete dedicata, by-passando gli *hub* di smistamento e recapitando direttamente il pacco presso il punto vendita/unità operativa del cliente. Completano l'offerta di servizi a valore sui prodotti tecnologici, tra i quali lo *staging* (configurazione), test, riparazioni ecc.

4.5.1.4 Infrastruttura digitale e punti di contatto remoti – web, app e Contact Center

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico, basato su *cloud*  ibrido, *API aperte*  e tecnologie esponenziali¹⁹, applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo. Il Gruppo ha posto in essere un programma di “trasformazione digitale” di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital* e omnicanale. Tale programma ha subito una decisa accelerazione a partire dal 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza e continua a rappresentare una priorità strategica.

Le **Digital Properties** del Gruppo sono le seguenti:



sito web poste.it: poste.it è il portale *consumer* e *business* del Gruppo, dove sono disponibili le gamme di servizi offerti alla clientela. Il portale consente ai clienti anche di consultare e gestire i prodotti in possesso;



app Postepay: app per acquistare e gestire le carte di pagamento Postepay, i prodotti telco e l'offerta Energia; è possibile effettuare tramite app pagamenti anche in mobilità;



app BancoPosta: app per acquistare e gestire in mobilità l'offerta finanziaria/assicurativa del Gruppo: conti, Risparmio Postale e polizze assicurative;



app Poste Italiane (ex app Ufficio Postale): nel corso del 2023 è stato avviato un profondo processo di trasformazione che la porterà a diventare l'unica app di Poste Italiane e che consentirà di individuare l'Ufficio Postale più comodo e prenotare l'appuntamento riducendo i tempi di attesa, di verificare lo stato di una spedizione, di prenotare il ritiro in Ufficio Postale o spedire pacchi o corrispondenza. L'app è stata integrata di nuove funzionalità come il modello di prenotazione semplificato, la nuova sezione profilo e bacheca, una sezione finanziaria per la gestione di conti e carte, pagamenti e prelievi senza carta, e si completerà progressivamente con tutte le funzionalità ed i servizi di Poste Italiane e delle società del Gruppo;

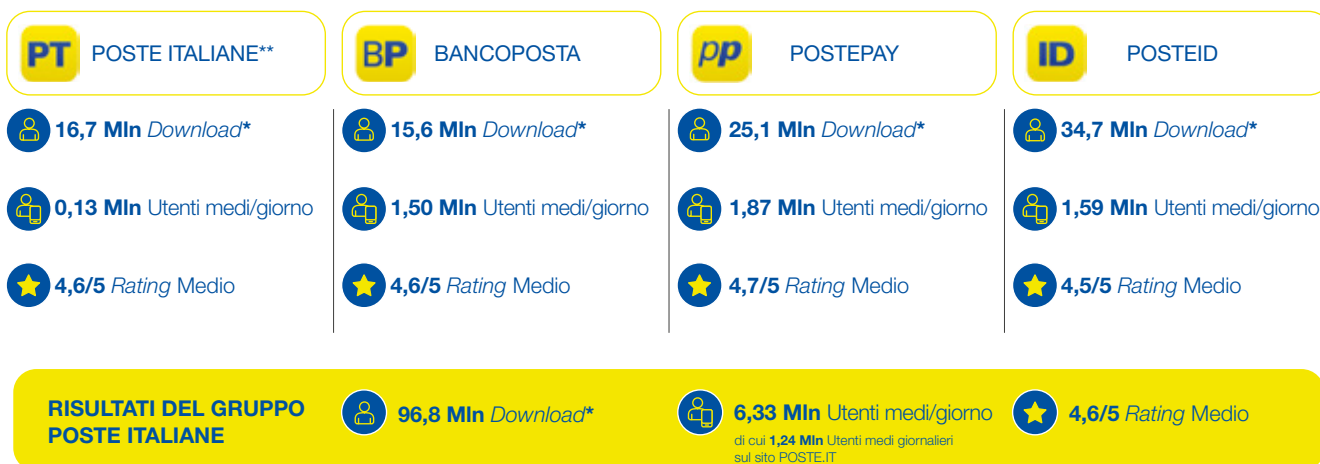


app PosteID: app dell'Identità Digitale di Poste Italiane (*SPID – Sistema Pubblico d'Identità Digitale* .

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

19. Le tecnologie esponenziali sono quelle tecnologie che accelerano e plasmano rapidamente le principali *industry* e tutti gli aspetti della vita quotidiana. Tra le principali tecnologie esponenziali possiamo citare Intelligenza Artificiale e *Data Science*, *Internet of Things*, *Virtual & Augmented Reality*.

Nel corso dell'anno 2023 il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso le *digital properties*.

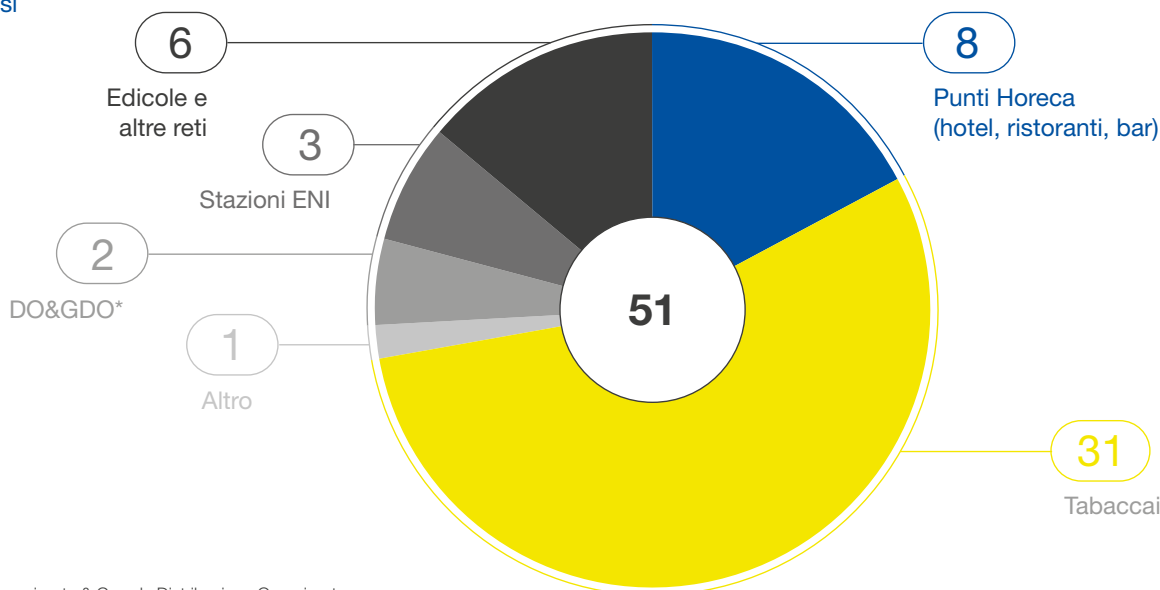


* Stock dal lancio. Il valore riportato nei Risultati del Gruppo include i *download* dell'app Poste Mobile non più disponibile.
** Dal 10 ottobre 2023 l'app Ufficio Postale è stata rinominata app Poste Italiane.

4.5.1.5 Rete fisica di terzi

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa agli Uffici Postali per l'accesso ai servizi transazionali. L'obiettivo è quello di creare una piattaforma per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto, ulteriormente potenziata nel corso del 2022 con l'acquisizione di LIS, che conta al 31 dicembre 2023, circa 51 mila punti di contatto.

RETI TERZE
(dati espressi in migliaia)



* Distribuzione Organizzata & Grande Distribuzione Organizzata.

>15.700

**Punti per
accettazione e ritiro
pacchi** della Rete
Punto Poste

L'acquisizione di LIS, avvenuta nel mese di settembre 2022, ha consentito di aumentare l'operatività della piattaforma omnicanale; in particolare il volume d'affari sulle reti terze si è ampliato con l'acquisizione di LIS grazie all'ingresso nel perimetro del Gruppo delle transazioni effettuate sui punti LIS relativi a prodotti anche non appartenenti all'offerta del Gruppo Poste Italiane.

In particolare, l'operatività del Gruppo Poste sul canale delle reti terze, mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- integrare e sviluppare l'offerta commerciale sulle reti terze (es: ricariche telefoniche di altri operatori e altri servizi). In seguito all'operazione di acquisizione di LIS, le operazioni medie giornaliere sono aumentate attestandosi nel 2023 a circa 1 milione (di cui LIS rappresenta, sia con i prodotti del Gruppo Poste che con altri, l'80%);
- estendere la rete dei punti vendita, rappresentata sia dai punti convenzionati LIS (circa 45 mila punti tra tabaccai, punti Horeca ed edicole), che dalla rete Punto Poste²⁰, DO&GDO e stazioni di servizio ENI. Tale obiettivo verrà perseguito anche attraverso lo sviluppo della recente *partnership* con DHL e il potenziamento dei canali GDO e *petrol* che mirano ad ampliare la rete dei *collect point* e *lockers* nel prossimo biennio. Nel corso del 2023 la Rete Punto Poste si è ampliata di circa 600 nuovi punti e conta al 31 dicembre 2023 oltre 15.700 punti di contatto che nel 2023 hanno registrato oltre 25 milioni tra consegne e accettazioni di pacchi (+49% rispetto al 2022).

4.5.2 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Contesto macroeconomico

L'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato, proseguendo nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli *shock* registrati negli ultimi anni. La crisi pandemica da Covid-19 e successivamente l'invasione Russa dell'Ucraina, avevano creato squilibri dal lato dell'offerta nel mercato dei beni, in quello delle materie prime e anche nel mercato del lavoro. Allo stesso tempo, le politiche monetarie e fiscali estremamente espansive avevano sostenuto la domanda nel corso della crisi pandemica. Ne è seguita un'impennata inflazionistica che ha costretto le banche centrali di numerosi paesi ad avviare una restrizione monetaria paragonabile a quella degli anni 80. La restrizione monetaria ha avuto effetto sulla crescita globale che tuttavia si mantiene resiliente grazie al contributo delle economie emergenti e, tra le economie avanzate, soprattutto degli Stati Uniti.

Secondo il rapporto OCSE del mese di febbraio 2024²¹, l'economia globale è cresciuta del 3,1% nel 2023 e nel 2024 è previsto un rallentamento del PIL mondiale al +2,9%.

La fase di aumento dei tassi di interesse ufficiali da parte della Federal Reserve e della BCE dovrebbe essere sostanzialmente conclusa. L'incertezza che caratterizza lo scenario internazionale, tuttavia, resta elevata e non possono escludersi nuovi incrementi dei prezzi qualora il costo dell'energia torni a essere un fattore di rischio, risentendo anche delle tensioni geopolitiche in Medio Oriente²².

Nell'area Euro il livello del PIL nel quarto trimestre 2023 risulta pressoché invariato rispetto al trimestre precedente e dunque in stagnazione²³, frenato sia dalla domanda interna che da quella estera. Diffusi segnali di debolezza riguardano le componenti della domanda: nell'ul-

20. La rete punto poste è composta da punti servizi (attività commerciali) che offrono servizi di vendita ritiro e spedizione pacchi.

21. BCE – Macroeconomic projections dicembre 2023 www.ecb.europa.eu/pub/projections/html/index.en.html

22. ISTAT – Nota Mensile sull'andamento dell'economia Italiana – Novembre-dicembre 2023.

23. Banca d'Italia – Bollettino Economico n.1/2024.

timo trimestre 2023 la fiducia dei consumatori è lievemente diminuita, a causa di attese più negative sulla situazione economica generale. Sebbene l'occupazione nel complesso dell'area abbia continuato a crescere nel terzo trimestre (0,2% rispetto al trimestre precedente) e il tasso di disoccupazione sia rimasto stabile al 6,5%, gli indicatori prospettici più recenti si sono indeboliti nella seconda parte dell'anno. Secondo le proiezioni degli esperti dell'Eurosistema pubblicate nel mese di dicembre 2023, il prodotto dell'area accelererà allo 0,8% nel 2024 (dallo 0,6% previsto per il 2023) e all'1,5% nel 2025.

In merito alle dinamiche inflattive, in Europa risulta costante la discesa degli indici al netto delle componenti più volatili: l'indice core BCE (al netto di energia e alimentari freschi) a dicembre evidenzia una crescita del 3,9% su base annua, in calo rispetto al 4,2% del mese precedente²⁴. Secondo le stime dell'Eurosistema la disinflazione proseguirà anche nel 2024: la dinamica dei prezzi al consumo nell'area si ridurrà al 2,7% nel 2024, raggiungendo il 2,1% dal terzo trimestre del 2025.

In **Italia**, dopo l'alta volatilità osservata nella prima parte dell'anno, nel terzo trimestre il PIL²⁵ ha segnato una lieve espansione grazie all'aumento dei consumi delle famiglie, sostenuti dalla creazione di posti di lavoro, e nel quarto trimestre il PIL è aumentato dello 0,6% rispetto al quarto trimestre del 2022²⁶. A fine anno l'attività manifatturiera è tornata a diminuire in connessione con la debole fase congiunturale dei principali *partner* commerciali e con le perduranti difficoltà nelle produzioni industriali a maggiore intensità energetica, che risentono di prezzi dell'elettricità e del gas ancora alti nel confronto storico. Dal lato della domanda, alla sostanziale tenuta dei consumi si è contrapposta una diminuzione degli investimenti, frenati dall'inaspimento delle condizioni di finanziamento. Nel mese di dicembre l'indicatore Ita-coin²⁷ è rimasto negativo²⁸, confermando la fase di debolezza di fondo del PIL. Su base annuale, la crescita del PIL è in termini reali stata pari allo 0,9%²⁹. Dal lato della domanda interna nel 2023 si registra, in termini di volume, un incremento del 4,7% degli investimenti fissi lordi e dell'1,2% dei consumi finali nazionali. Per quel che riguarda i flussi con l'estero, le importazioni di beni e servizi sono scese dello 0,5% e le esportazioni sono cresciute dello 0,2%.

Il potere d'acquisto delle famiglie, dopo la caduta del quarto trimestre 2022, risulta stabilmente in risalita. La stessa dinamica si è osservata per la propensione al risparmio che, tuttavia, continua a rimanere inferiore ai livelli pre-Covid-19³⁰. Le condizioni del mercato del lavoro restano solide. A dicembre 2023, rispetto al mese precedente, sono aumentati gli occupati e gli inattivi, mentre sono diminuiti i disoccupati portando il tasso di disoccupazione al 7,2%.

Nel 2023, in media, l'inflazione misurata con l'indice dei prezzi al consumo armonizzato (IPCA) è scesa al +5,9%, (+8,7% nel 2022), riducendosi progressivamente e attestandosi a +0,5% a dicembre 2023 rispetto all'analogo mese del 2022. Dal mese di ottobre, la crescita dei prezzi in Italia è stata inferiore a quella media dell'area Euro.

Il rapporto tra l'indebitamento delle Amministrazioni pubbliche e il PIL ha registrato un miglioramento rispetto al 2022, con una pressione fiscale rimasta invariata. La riduzione della spesa per interessi si riflette in un miglioramento del saldo primario.

Il **mercato postale** sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. Al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (e-mail, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un aumento dei volumi di pacchi spediti.

+0,9%

La crescita
del PIL italiano
del 2023

24. Istat – Le Prospettive per l'Economia Italiana nel 2023-2024.

25. Nel quarto trimestre 2023 l'economia italiana è cresciuta dello 0,2% rispetto al trimestre precedente e dello 0,5% rispetto al quarto trimestre 2022. Questo risultato, di cui si sottolinea la natura provvisoria, fa seguito al lieve aumento registrato nel terzo trimestre (+0,1%) – Fonte: ISTAT – Stima Preliminare del PIL – IV Trimestre 2023, 30 gennaio 2024.

26. Fonte: ISTAT – Conti Economici Trimestrali – IV trimestre 2023, 5 marzo 2024.

27. Indicatore ciclico dell'economia italiana che fornisce in tempo reale una stima mensile dell'evoluzione tendenziale dell'attività economica sfruttando l'informazione proveniente da un insieme di variabili di natura sia quantitativa (produzione industriale, inflazione, vendite al dettaglio, flussi di interscambio, indici azionari) sia qualitativa (fiducia di famiglie e imprese, indicatori PMI).

28. www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economia-italiana-in-breve/2024/eib_Gennaio_2024_it.pdf

29. Fonte: ISTAT – PIL e indebitamento AP – Anni 2021-2023, 1° marzo 2024.

30. <https://www.istat.it/it/archivio/292938>.

In particolare, per il comparto della corrispondenza, nel 2022 è proseguita la flessione strutturale del mercato e si è registrata una decrescita consistente degli invii (-5,2% rispetto al 2021) come inevitabile conseguenza dei processi di digitalizzazione e di transizione delle comunicazioni fisiche a forme di comunicazione elettroniche (*e-substitution*). Nel 2023 si conferma il calo dei volumi del mercato (-5% rispetto al 2022), anche se in rallentamento rispetto al periodo pre-pandemico, a fronte di una sostanziale stabilità a valore (+0,03% rispetto al 2022)³¹.

Il comparto pacchi, dopo l'incremento esponenziale negli anni della pandemia, ha vissuto nel 2022 un periodo di incertezza che non ha intaccato comunque il valore del mercato.

Gli effetti che hanno condizionato il rallentamento del *trend* di crescita registrato nel 2022 sono riassumibili nell'aumento generalizzato dei costi con conseguente diminuzione del potere di acquisto dei consumatori e della minore propensione agli acquisti privati (anche *online*).

Per l'anno 2022³² il valore di mercato è risultato in crescita rispetto a quello del 2021, ma con un *trend* ancora al di sotto dei livelli del periodo pre-pandemico.

Nel 2023 il valore del mercato dei pacchi è atteso in crescita, principalmente per il positivo andamento dell'*e-commerce*. Secondo le ultime stime³³ sull'anno in corso gli acquisti *online* di prodotto mostrano segnali di ripresa con un valore pari a 35 miliardi di euro, in aumento dell'8% rispetto al 2022 (risentendo però in buona parte degli effetti dell'inflazione) e con una crescita annua in termini assoluti che torna al livello *standard* del periodo precedente la pandemia.

Il *Beauty* è il settore più dinamico del 2023 con un tasso annuo di crescita in termini di valore (+11%) superiore al tasso medio degli acquisti *e-commerce* di prodotto; Informatica & Elettronica ed Editoria mostrano un incremento di valore in linea con la media (+8%), mentre risulta positiva ma più contenuta (+7%) la crescita degli acquisti di Abbigliamento e Arredamento & *Home living*; il *Food & Grocery*, che nel 2022 è stato il comparto più dinamico con un *trend* annuo pari al +15% mostra nel 2023 una leggera contrazione (-0,5%).

Il **mercato della logistica** in Italia vede una costante crescita del modello di *outsourcing* dei servizi logistici da parte degli operatori industriali e commerciali verso soggetti specializzati (*outsourcer*), in grado di coprire l'intera catena del valore.

In particolare, il mercato dei Servizi Logistici integrati nel 2021³⁴ vale circa 12 miliardi, in crescita del 16% rispetto all'anno precedente, grazie anche all'incremento dei flussi di trasporto internazionale che è ripreso a ritmi più sostenuti rispetto agli anni precedenti la pandemia: si stima per il 2022 una crescita del +7%³⁵ e per il 2023 del +5%³⁵. Per il futuro si prevede una ulteriore crescita, seppur ad un ritmo più contenuto.

Il mercato, ancorché molto competitivo, è relativamente poco concentrato. Tuttavia, sono in atto alcuni fenomeni di concentrazione, tipicamente stimolati dai principali *player* industriali che cercano sinergie di integrazione tra fasi diverse della filiera.

31. Elaborazioni interne sulla base dei dati AGCom (osservatori trimestrali e relazione annuale 2023) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale, compresa Poste Italiane.

32. Elaborazioni interne su dati Cerved Databank.

33. Fonte: Politecnico di Milano, Osservatorio eCommerce B2C – Ottobre 2023.

34. Fonte: Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione 2023 – Riferimento al Mercato degli Operatori Logistici.

35. Fonte: Stima interna su driver Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione 2023, Cerved Operatori Logistici – Dicembre 2023.

Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio

Onere del Servizio Postale Universale



Il 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane il Contratto di Programma per gli anni 2020-2024; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 e si conclude il 31 dicembre 2024.

Il 1° dicembre 2020 la Commissione europea ha approvato le compensazioni, per gli obblighi di servizio pubblico previste dal Contratto di Programma 2020-2024, nell'ammontare di 262 milioni di euro annui. Il sistema delle compensazioni per gli obblighi di servizio pubblico assunti dalla Società è stato ritenuto essere pienamente conforme con le applicabili norme UE in materia di aiuti di Stato.

Il TAR, con sentenza n.11416/2022 pubblicata in data 5 settembre 2022, ha parzialmente accolto il ricorso sulla verifica dell'onere per gli anni 2011-2012³⁶ con riferimento alla mancata attivazione del fondo di compensazione per l'anno 2011. Poste Italiane e AGCom hanno proposto appello al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR e l'udienza di merito si è svolta il 18 maggio 2023. Poste Italiane, AGCom e A.I.C.A.I. (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) hanno proposto distinti appelli al Consiglio di Stato contro la sentenza del TAR. I giudizi di appello sono stati riuniti. Con sentenza n. 9021 del 17 ottobre 2023 il Consiglio di Stato ha annullato la sentenza di primo grado per violazione del contraddittorio. Poste Italiane ha provveduto tempestivamente a riassumere la causa innanzi al Tar Lazio, integrando il contraddittorio tramite notificazione per pubblici proclami. Si attende la fissazione dell'udienza.

Con Delibera AGCom 28/23/CONS, pubblicata il 24 febbraio 2023, l'Autorità ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021. Con Delibera AGCom 322/23/CONS, pubblicata il 22 dicembre 2023, l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica e Poste Italiane ha fornito le proprie osservazioni entro i termini stabiliti.

Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la Delibera AGCom 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2020 e 2021 è iniquo e che, per i medesimi anni, in difformità di quanto stabilito negli anni precedenti, verrà avviato apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs.n. 261/1999.



Agevolazioni tariffarie editoriali

Il Decreto Legge 30 dicembre 2019, n. 162 – come convertito dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8 – ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano “per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale” (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Nel mese di luglio 2023 è stato avviato il procedimento di notifica del Servizio di Interesse Economico Generale (SIEG) alla Commissione europea per il periodo 2020-2026, attualmente in fase di finalizzazione.

La legge di Bilancio 2022 (Legge 30 dicembre 2021, n. 234) ha definito gli stanziamenti per gli anni 2022, 2023 e 2024, pari a 52,5 milioni di euro annui.

La legge di Bilancio 2023 (Legge 30 dicembre 2022, n. 197) ha previsto che il rimborso delle agevolazioni postali editoriali venga effettuato tramite le risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione. A tal fine, il Fondo è stato integrato con l'importo di 75,9 milioni di euro per l'anno 2023 e di 55 milioni di euro a decorrere dall'anno 2024, in luogo degli importi previsti dalla precedente Legge di Bilancio.

36. Il 31 luglio 2014 è stata pubblicata la Delibera AGCom 412/14/CONS “Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2011 e 2012” che, oltre a stabilire che l'onere presenta carattere di iniquità, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 381 e 327 milioni di euro a fronte di compensi originariamente rilevati da Poste Italiane rispettivamente per 357 e 350 milioni di euro. L'Autorità ha stabilito, inoltre, che per l'anno 2011 non è stato istituito il Fondo di Compensazione. In data 13 novembre 2014, avverso il suddetto provvedimento, Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

AGCom

Manovre Tariffarie

Con la Delibera AGCom 454/22/CONS del 30 dicembre 2022 sono state definite le nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base a decorrere dal 1° settembre 2022, con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026, senza alcun impatto sulle tariffe agevolate pagate dai mittenti e con un conseguente incremento della compensazione ricevuta da Poste Italiane per singolo invio spedito a tariffa agevolata.

Con la Delibera AGCom 171/22/CONS "Provvedimento finale di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali – valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari" del 6 giugno 2022 sono state definite le nuove tariffe del Servizio Universale; la Delibera accoglie la gran parte delle proposte formulate dalla Società in materia di variazioni tariffarie, compresa quella di eliminare il divieto di aumento dei prezzi sino al 2024 proposto dall'AGCom in sede di consultazione pubblica; potranno quindi essere proposte all'Autorità ulteriori future variazioni. Le nuove tariffe sono entrate in vigore progressivamente a partire dal 27 giugno 2022.

Con la Delibera 29/23/CONS, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'Autorità ha deciso l'avvio di un ulteriore procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali e con la Delibera 95/23/CONS del 2 maggio 2023 ha avviato la consultazione pubblica della durata di 30 giorni; Poste Italiane ha formulato le proprie osservazioni alla consultazione pubblica. In data 27 giugno 2023, con la Delibera 160/23/CONS, sono state definite le nuove tariffe del servizio universale che Poste Italiane ha recepito in due fasi: la prima in vigore dal 24 luglio 2023 e la seconda dal 18 dicembre 2023.

AGCom

Obblighi di accesso

L'AGCom, con la Delibera 171/22/CONS, ha modificato e integrato gli obblighi di accesso definiti dall'AGCM nell'ambito dell'acquisizione di Nexive. Con la Delibera AGCom 30/23/CONS, pubblicata il 22 febbraio 2023, l'Autorità ha approvato le offerte di Poste Italiane relative ai servizi di accesso *wholesale*.

In ottemperanza alle previsioni regolamentari, il 24 marzo 2023 Poste Italiane ha pubblicato le offerte di accesso sul proprio sito internet. Tali offerte sono entrate in vigore il 1° maggio 2023. Su richiesta dell'Autorità, Poste Italiane ha provveduto, in data 31 luglio 2023, alla pubblicazione delle proprie proposte di modifica delle offerte di accesso per l'anno 2024.

Con la Delibera AGCom 235/23/Cons del 27 settembre 2023 è stato avviato il procedimento di approvazione e di consultazione pubblica concernente le offerte di Poste Italiane di servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2024, ai sensi della Delibera n. 171/22/CONS.

Con la Delibera 302/23/CONS pubblicata il 15 dicembre 2023, l'Autorità ha accolto la totalità degli aumenti delle tariffe dei listini di spedizione richiesti da Poste Italiane per tutte le offerte di servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2024. Sono state accolte solo parzialmente le proposte di aumento applicabili nel caso di mancato raggiungimento di specifici volumi minimi e di invii non conformi. Le offerte, così modificate, sono state pubblicate sul sito di Poste Italiane e hanno efficacia dal 1° gennaio 2024, con effetti che riguardano anche gli operatori già contrattualizzati.

AGCom

Invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste Italiane

Con la Delibera 269/23/CONS del 22 novembre 2023, l'AGCom ha avviato il procedimento e la consultazione pubblica relativa alle condizioni giuridiche ed economiche di restituzione della corrispondenza affidata a un operatore postale e rinvenuta nelle reti di altri operatori postali.

Con la Delibera 45/24/CONS, l'Autorità ha approvato le nuove condizioni del servizio di restituzione, introducendo le seguenti modifiche: i) frequenza di comunicazione dei rinvenimenti ampliata a 15 giorni, in luogo degli attuali 7 giorni; ii) pagamento posticipato del servizio, previa verifica degli invii restituiti; iii) in caso di mancato ritiro, restituzione degli invii in maniera forzata tramite l'invio presso la sede dell'operatore; iv) l'obbligo di apporre sulle cassette di impostazione di tutti gli operatori idonee istruzioni sugli invii ammessi, sia in forma scritta sia in forma grafica.

Replicabilità delle offerte



In data 19 settembre 2022, l'AGCom ha avviato, con la Delibera 309/22/CONS, il procedimento istruttorio relativo alla revisione del test di replicabilità, ovvero il test che Poste Italiane è tenuta a svolgere prima della presentazione di tutte le offerte di corrispondenza (presentate in ambito gare pubbliche e private) di valore superiore a 500.000 euro e a comunicare all'Autorità nei successivi 30 giorni, a dimostrazione che l'offerta della Società è "replicabile" da parte di un ipotetico concorrente efficiente.

Con la Delibera AGCom 236/23/CONS del 27 settembre 2023, l'Autorità ha concluso il procedimento sull'aggiornamento dei criteri per la verifica di replicabilità delle offerte di Poste Italiane ampliando il perimetro delle offerte sottoposte a verifica da 500.000 euro all'anno a 500.000 euro complessive ed inserendo la verifica sulle offerte relative agli atti giudiziari. Le nuove disposizioni sono entrate in vigore decorsi trascorsi 30 giorni dalla data di pubblicazione.

Notifica digitale degli atti della PA Nuova piattaforma



Il Decreto Legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplicazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 e sue successive modifiche disciplina la realizzazione della piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale.

Le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma sono state definite con il Decreto 8 febbraio 2022, n. 58, del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la transizione digitale, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022.

I costi, i criteri e le modalità di ripartizione e ripetizione delle spese per la notifica degli atti tramite la piattaforma di cui all'art. 26, comma 14 del Decreto Legge 16 luglio 2020, n. 76 sono stati individuati con il Decreto del 30 maggio 2022 del Ministro per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale, pubblicato in GU Serie Generale n.180 del 3 agosto 2022. Il decreto stabilisce che l'ammontare delle spese di notificazione nei confronti del destinatario dell'atto notificato, è fissato nella misura di euro 2,00 per ciascuna notifica effettuata tramite la piattaforma. Una quota parte dell'importo, da negoziare con PagoPa, sarà corrisposta a Poste Italiane in qualità di fornitore della piattaforma. È inoltre previsto un extra aggiuntivo di 1,40 euro a favore di Poste Italiane in qualità di fornitore del servizio universale nei casi di consegna della copia cartacea degli atti oggetto di notificazione.

La Convenzione con pagoPA per la disciplina del perimetro dei servizi, le responsabilità e la remunerazione economica degli sviluppi e servizi richiesti a Poste Italiane per la realizzazione della Piattaforma, è in corso di definizione. Nelle more, la piattaforma è stata resa operativa da PagoPA con le funzionalità al momento disponibili.

AGCM Impegni Nexive Group S.r.l.



Nell'ambito dell'operazione di acquisizione di Nexive, perfezionata nel mese di gennaio 2021, nel mese di dicembre 2023, Poste Italiane ha inviato la relazione annuale sull'ottemperanza alle misure comportamentali prescritte dall'AGCM.

AGCom

Revisione Regolamento licenze speciali



Nel mese di agosto 2022, AGCom ha avviato il procedimento per la revisione della Delibera 77/18/CONS in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del Codice della strada. Il 13 aprile 2023 l'Autorità ha pubblicato la Delibera finale relativa alle modifiche al Regolamento³⁷ confermando l'impianto sostanziale del Regolamento nei suoi tratti qualificanti, pur apportando alcune modifiche tese a favorire la concorrenza nel mercato delle notifiche (a titolo esemplificativo l'abolizione della clausola di esclusiva tra operatore capogruppo e operatori facenti parte della sua organizzazione stabile, la riduzione del numero minimo di addetti e delle ore di formazione). La Delibera ha confermato il divieto di ripostalizzazione, ovvero l'affidamento di volumi di atti giudiziari a Poste Italiane da parte degli aggiudicatari, e ha mantenuto l'articolazione delle licenze in due tipologie (una onnicomprensiva per atti giudiziari e violazioni del codice della strada e un'altra per le sole violazioni del codice della strada). È stato inoltre pubblicato sul sito del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* il disciplinare delle procedure per il rilascio delle licenze individuali speciali con i nuovi requisiti previsti dalla Delibera AGCom.

AGCom

Regolamento Indennizzi settore postale



Con la Delibera 323/23/CONS del 20 dicembre 2023, l'AGCom ha emanato, all'esito di consultazione pubblica tra i soggetti interessati, un Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale. Il Regolamento si applica nei confronti di tutti i fornitori e utenti del servizio postale e definisce i criteri per il calcolo degli indennizzi che l'Autorità applica nell'ambito dei procedimenti di definizione delle controversie tra operatori postali e utenti. Il Regolamento è entrato in vigore in data 28 dicembre 2023.

AGCom

Cassette di impostazione



Con la Delibera n. 308/22/CONS del 27 settembre 2022, l'AGCom ha ridefinito i criteri relativi alla distribuzione delle cassette d'impostazione adottando, in particolare, quello della distanza dalla cassetta più vicina per percentuale di popolazione residente. In relazione al Piano di attuazione trasmesso da Poste Italiane il 29 novembre 2022, e alle successive interlocuzioni intercorse, con nota del 30 marzo 2023 l'Autorità ha dichiarato di aver esaminato gli elementi trasmessi e preso atto del cronoprogramma e delle tempistiche illustrate dalla Società per dare piena attuazione a quanto previsto dalla citata delibera (entro i successivi due anni). La Società è tenuta ad inviare, con cadenza semestrale, un *report* sulla progressiva attuazione del Piano. Il 6 novembre 2023 è stato inviato il primo *report* semestrale.

AGCom

Titoli abilitativi per l'offerta al pubblico dei servizi postali



In data 10 gennaio 2024 l'Autorità ha avviato il procedimento (n. 2/24/CONS) concernente la revisione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali. I termini del procedimento sono fissati in 180 giorni.

37. Regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285).

Altre informazioni

Distribuzione offerta energia tramite la rete degli Uffici Postali



Con provvedimento adottato nell'adunanza del 30 gennaio 2024 e notificato a Poste Italiane in data 7 febbraio 2024, l'AGCM, ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti della Società, al fine di accertare l'esistenza di una possibile violazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n.287/1990. Contestualmente, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari ai sensi dell'art. 14-*bis* della medesima legge. Nello specifico, l'Autorità ha osservato che Poste Italiane, attraverso la controllata PostePay S.p.A., è attiva nel settore della fornitura di energia elettrica e gas e avrebbe negato a due società concorrenti di quest'ultima, l'accesso, ai sensi dell'art. 8, comma 2-*quater* della Legge n.287/90, alle risorse messe a disposizione di PostePay di cui ha la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nel perimetro del servizio universale postale. L'Autorità ha, inoltre, disposto lo svolgimento di ispezioni che si sono tenute in data 7 febbraio 2024, e ha fissato la conclusione del procedimento al 19 luglio 2024, concedendo a Poste un termine di 7 giorni per il deposito di memorie e documenti relativi al procedimento cautelare. In data 14 febbraio 2024, la Società ha depositato la propria memoria nel procedimento cautelare, contestando l'impostazione dell'Autorità e, in particolare, la disapplicazione delle previsioni di cui all'art. 1, comma 6, del D.L. 59/2021 e s.m.i. che esenta Poste fino al 31 dicembre 2026, dall'applicazione dell'art. 8, comma 2-*quater*, della Legge n. 287/1990.

Credito IRES



In data 5 luglio 2023, è stata pubblicata la sentenza della Corte di Cassazione relativa alla causa ex D.L. 201/2011, in cui sono state accolte le motivazioni più rilevanti del ricorso di Poste Italiane in merito alla decorrenza degli interessi maturati sul credito per IRES derivante dalla mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro. A seguito di tale sentenza, la causa dovrà essere riassunta innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado per la definizione dell'ammontare degli interessi effettivamente spettanti al Gruppo. Il giudizio relativo al D.L. 185/2008 è tuttora pendente davanti alla Suprema Corte di Cassazione. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" e alla nota A9 – Altri Crediti e Attività del Bilancio Consolidato nella sezione I bilanci di Poste Italiane.

Garante per la Protezione dei Dati Personali



Nel mese di agosto 2023, i presidi IT di monitoraggio continuo hanno riscontrato, sui sistemi della controllata Postel S.p.A., delle anomalie e individuato un evento di compromissione di alcuni *Domain Controller*, reso possibile attraverso l'utilizzo di diversi *malware* e dall'attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare i computer (*ransomware*). L'esecuzione del *ransomware*, rivendicato da un gruppo cybercriminale, ha interrotto l'operatività di alcuni server e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. Sulla base di quanto previsto dalla procedura "*Gestione Data Breach*" che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è stato convocato il GDPR Team e, entro le tempistiche previste dagli artt. 33 e 34 del GDPR, la Società ha notificato l'accaduto al Garante della *Privacy* e a tutti i soggetti interessati.

In data 15 dicembre 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP), ritenendo che gli elementi acquisiti nel corso delle indagini istruttorie, avviate a seguito della notificazione del Data Breach, possano configurare una o più violazioni indicate nell'art. 83 del GDPR, ha provveduto a notificare alla Società l'avvio del procedimento per l'adozione dei provvedimenti e delle sanzioni di cui al medesimo art. 83, facendo presente che Postel potrebbe essere suscettibile delle sanzioni previste da quest'ultimo.

In data 12 gennaio 2024, la Società ha depositato le proprie memorie difensive ed è stata ascoltata in audizione in data 31 gennaio 2024.

Allo stato si è in attesa della conclusione del procedimento.

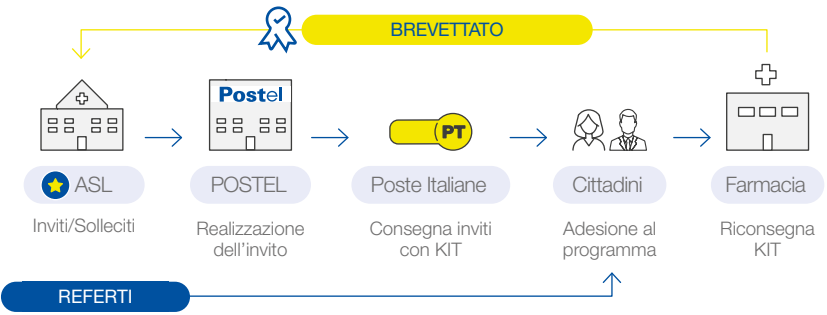
Per i principali procedimenti pendenti e i rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

Attività di periodo

Il Gruppo anche nel 2023 ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e miglioramento della *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano Strategico, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
PACCHI/LOGISTICO	<p>Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la <i>partnership</i> tra MLK Deliveries S.p.A. e la società Mazzocco S.r.l., per abilitare l'operatore logistico al trasporto a temperatura controllata³⁸, al fine di costruire un'offerta unica³⁹ dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. Nel corso dell'anno è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane⁴⁰.</p> <p>Nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la <i>joint venture</i> MLK Fresh e lanciato il nuovo prodotto Postegofresh.</p>	
	<p>In ottica di continuo sviluppo dell'offerta e del <i>business</i>, è proseguita la commercializzazione, iniziata nel corso del 2022, della nuova Offerta di Logistica Integrata, che mira a posizionare Poste Italiane come Logistics Solution Provider⁴¹ nel mercato della Logistica Integrata e, dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al <i>warehousing</i>. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.</p>	
	<p>Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle campagne di prevenzione oncologica, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici auto-prelevati dai cittadini aderenti a campagne di <i>screening</i> e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza.</p>	



38. Modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna.
 39. L'offerta prevede la combinazione di asset logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. L'alleanza tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco.
 40. Al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.
 41. Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera *supply chain* dei clienti, dal *warehousing* fino alla distribuzione al destinatario finale.

COMPARTO



CORRISPONDENZA

ATTIVITÀ DI PERIODO



PILASTRO



In data 27 giugno 2023 con la Delibera AGCom 160/23/CONS sono state definite le **nuove tariffe del servizio universale**, entrate in vigore dal 24 luglio 2023. Il 18 dicembre 2023 è entrata in vigore la seconda fase della manovra tariffaria dei prodotti di Corrispondenza nazionale e internazionale e dei servizi di notifica. In particolare, sono stati allineati i listini dei servizi/prodotti diversi da quelli *retail*, nell'ambito del Servizio Universale, alle tariffe massime approvate dalla Delibera AGCom.

Il 5 dicembre 2023 sono stati definiti i **nuovi prezzi** delle offerte di accesso **wholesale** alla rete di recapito e alla rete degli Uffici Postali per l'anno 2024 (con decorrenza 1° gennaio 2024)⁴².

Nel corso del 2023, nell'ambito delle **Caselle Postali**, sono stati rivisti i prezzi e introdotti degli scaglioni di volumi annui per ciascuna tipologia di casella postale, al fine di migliorare la gestione operativa del servizio all'interno dell'Ufficio Postale. I nuovi prezzi e le nuove specifiche decorrono dal 1° gennaio 2024.

Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.



Dal mese di gennaio 2023 è stata avviata la vendita del nuovo prodotto **Atto Giudiziario Market Veloce**⁴³. Il servizio replica tutte le caratteristiche e le funzionalità dell'Atto Giudiziario Market (tracciatura, notifica e rendicontazione) con livelli di servizio migliorativi e modulistica dedicata.

Dal mese di maggio 2023 è disponibile l'**Atto Giudiziario Online**, tramite il quale l'atto giudiziario può essere spedito tramite la soluzione Postaonline⁴⁴ in ogni momento direttamente dai *software* gestionali dei clienti.



42. Delibera AGCom 302/23/CONS.

43. L'Atto Giudiziario Market Veloce viene utilizzato per la notifica di violazioni al codice della strada e atti amministrativi (a titolo esemplificativo per gli atti inerenti i tributi).

44. Il servizio viene espletato in conformità alla Legge n. 890 del 20 novembre 1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari".

4.5.3 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Contesto di mercato

Mercati finanziari

L'anno 2023 è iniziato con una fase rialzista del comparto *equity* proseguita per tutto il mese di gennaio grazie alle politiche meno aggressive delle banche centrali, con una conseguente riduzione dei tassi a lungo termine. Già nel mese di febbraio tale fase di rialzi ha iniziato ad affievolirsi, principalmente per i toni più aggressivi usati da alcuni esponenti delle Banche centrali in virtù di un'inflazione che, seppur in riduzione, è attesa comunque mantenersi su livelli elevati. Le tensioni sul settore bancario europeo nel mese di marzo sono state acuite dal dissesto finanziario della Silicon Valley Bank, dal fallimento della Signature Bank e dalla crisi finanziaria di Credit Suisse, acquisita da UBS. La rapida ed incisiva reazione delle autorità monetarie sembra aver stabilizzato la situazione ed il buon andamento del mercato azionario è stato favorito da una più alta propensione al rischio degli investitori, riconducibile alle attese delle politiche monetarie meno restrittive nelle principali economie.

Nel corso del 2023, i mercati azionari hanno superato la correzione registrata ad agosto indotta dalle preoccupazioni degli investitori per il deterioramento della crescita economica provocato dal significativo aumento dei tassi di interesse, registrando *performance* fortemente positive⁴⁵: l'indice mondiale MSCI World ha registrato una crescita sia nei Paesi dei mercati sviluppati, che nei Paesi emergenti rispettivamente del 21,77% e del 7,04%. Negli Stati Uniti, l'indice S&P 500 ha concluso l'anno con una crescita del 24,23% grazie soprattutto ai titoli tecnologici che hanno fatto la differenza, infatti il Nasdaq 100, l'indice tecnologico USA, ha registrato alla fine dell'anno un incremento del 53,8%. Nel 2023, il FTSE MIB ha registrato il miglior risultato d'Europa con una crescita del 28,03%.

Il mercato del credito, dopo un inizio d'anno caratterizzato da un significativo restringimento degli *spread*, ha subito una brusca inversione di tendenza a inizio marzo. La crisi delle banche regionali americane e il fallimento di Credit Suisse hanno determinato un *repricing* su tutto il mercato del credito, in particolare per il settore bancario, riportando gli *spread* ben al di sopra dei valori di fine anno. Nei mesi estivi, i mercati *corporate* europei e statunitensi hanno subito sia l'incremento dei tassi di riferimento che l'ampliamento degli *spread*, di entità più ampia sul segmento *High Yield*, di pari passo con il deterioramento della crescita economica. Il mercato del credito in Europa e negli Stati Uniti, dalla fine del mese di ottobre si è avviato verso un periodo di riduzione dei tassi, determinando alla fine dell'anno *performances* importanti⁴⁶ sul valore dei titoli: l'indice Investment Grade ha realizzato una variazione positiva del 8,1% negli USA, e del 7,4% in Europa dall'inizio dell'anno, mentre è pari a +11,2% per quello *High yield*.

Per quanto concerne il BTP italiano, il 2023 è iniziato con tassi e *spread* caratterizzati da livelli piuttosto elevati (BTP 10 anni circa 4,70% e *spread* BTP-Bund circa 215 bps)⁴⁷ sul *trend* di allargamento che aveva interessato l'ultima parte del 2022. Tuttavia, già a partire dai primi giorni dell'anno il *trend* si è invertito e si è assistito a un progressivo restringimento che ha portato i livelli del decennale italiano e dello *spread* a toccare i minimi del trimestre intorno alla metà di gennaio (BTP 10 anni circa 3,75% e *spread* BTP-Bund circa 170 bps)⁴⁸ per poi chiudere il primo trimestre con un marginale allargamento (BTP 10 anni circa 4,1% e *spread* BTP-Bund circa 185 bps)⁴⁹. Nel secondo trimestre, sia i rendimenti del decennale italiano che lo *spread* BTP-Bund sono ulteriormente scesi portandosi al 30 giugno 2023, rispettivamente, a 4,07% e 167 bps⁵⁰. Nel terzo trimestre l'azione delle banche centrali ha portato a un innalzamento generalizzato dei rendimenti, con il rendimento del BTP 10 anni che a fine settembre è arrivato a 4,8%, mentre lo *spread* BTP-Bund si è mantenuto intorno ai 190 bps⁵¹.

Alla fine dell'anno il rendimento del BTP 10 anni ha subito una consistente flessione, rispetto all'analogo periodo del 2022, collocandosi al 3,7%; a tale variazione ha contribuito principalmente il calo dei tassi privi di rischio delle maggiori economie avanzate, determinato da attese di un orientamento meno restrittivo delle politiche monetarie nel 2024 e dalla diminuzione dell'incertezza sul mercato dei titoli di Stato. Contemporaneamente si è ridotto in misura rilevante anche lo *spread* BTP-Bund attestandosi a 165 bps⁵², beneficiando della minore spesa per interessi sul debito pubblico dovuta in prospettiva alla discesa dei rendimenti a lungo termine, nonché ai giudizi favorevoli sul debito italiano espressi dalle principali agenzie di *rating*.

45. Fonte: Refinitiv.

46. Fonte: Bloomberg.

47. Fonte: Refinitiv.

48. Fonte: Refinitiv.

49. Fonte: Refinitiv.

50. <https://www.borse.it/articolo/ultime-notizie/chiusura-borse-oggi-30-giugno-2023#indici-europa-e-italia>

51. Fonte: Refinitiv.

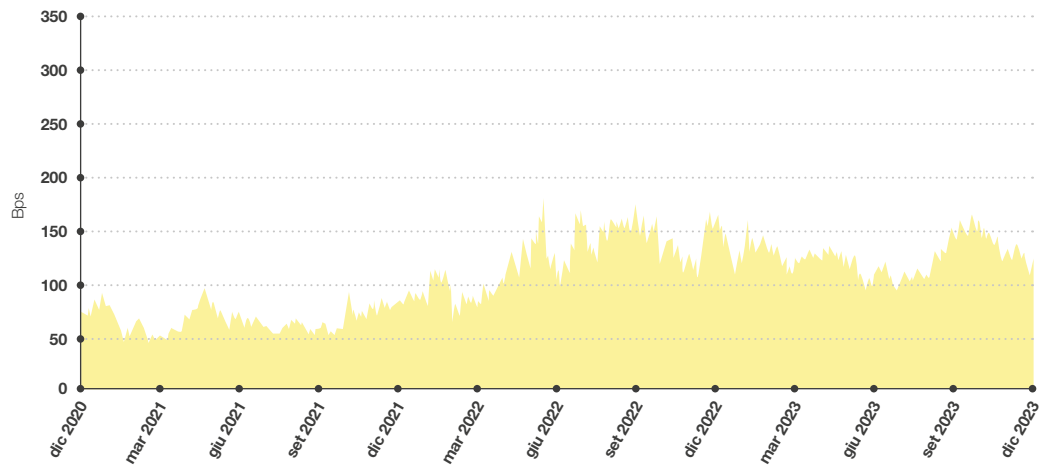
52. Fonte: Bloomberg.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*⁵³.

	Dic 2022	Mar 2023	Giu 2023	Set 2023	Dic 2023
BTP 10Y	4,72	4,10	4,07	4,78	3,70
SWAP 10Y	3,20	2,96	3,02	3,39	2,49
BTP 15Y	4,75	4,36	4,26	5,04	4,05
SWAP 15Y	3,14	2,96	2,96	3,43	2,56
BTP 30Y	4,79	4,32	4,44	5,25	4,37
SWAP 30Y	2,53	2,50	2,54	3,09	2,33

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread BTP-Swap 10 anni* degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 dicembre 2023.

SPREAD BTP VS SWAP 10 ANNI



Sistema creditizio

Sulla base delle stime disponibili fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)⁵⁴, a fine dicembre 2023 la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è risultata in calo del 1,5% su base annua, attestandosi a circa 2.028 miliardi di euro (-31 miliardi di euro rispetto all'anno precedente).

Tale dinamica è stata il riflesso di una significativa riduzione dei depositi da clientela residente, pari a circa 71 miliardi (-3,8% su base annua) parzialmente compensata da una ripresa di circa 40 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (+19,1% a/a).

A dicembre 2023, il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato all'1,16% (0,61% al 31 dicembre 2022).

I finanziamenti bancari a residenti in Italia (settore privato più Amministrazioni pubbliche al netto dei pronti contro termine con controparti centrali) a dicembre 2023 si sono attestati a circa 1.670 miliardi di euro, registrando una variazione negativa del 3,9% rispetto all'anno precedente. I prestiti a famiglie e società non finanziarie sono stati pari a 1.296 miliardi di euro registrando una variazione annua negativa pari a 2,2%. Il calo dei volumi è coerente con il rallentamento della crescita economica, che deprime la domanda di prestiti: a dicembre 2023, il volume dei prestiti a imprese e famiglie è sceso del 2,2% rispetto all'anno precedente.

53. Fonte: Bloomberg.

54. Fonte: ABI Monthly outlook gennaio 2024.

2.338
€mld

Il patrimonio complessivo del risparmio gestito italiano nel 2023

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 dicembre 2023⁵⁵, patrimoni complessivamente pari a 2.338 miliardi di euro, in crescita del 5,8% rispetto ai 2.210 miliardi di euro di fine 2022. Con riferimento alle gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.095 miliardi di euro, in crescita del 4,3% rispetto ai 1.050 miliardi di euro al 31 dicembre 2022. Con riferimento alle gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.160 miliardi di euro di fine dicembre 2022 a circa 1.243 miliardi di euro di fine dicembre 2023 (+7,1%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto il patrimonio della clientela, a fine dicembre 2023, si è attestato a circa 1.149 miliardi di euro, in crescita del 6,9% rispetto ai circa 1.075 miliardi di euro a fine dicembre 2022.

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta nel 2023 un saldo negativo di circa 49,6 miliardi di euro (rispetto a un saldo positivo di circa 12,9 miliardi di euro del 2022).

Contesto normativo

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso del 2023.

Banca d'Italia

Circolare n. 285
del 17 dicembre 2013

Il 31 agosto 2023 BancoPosta, con riferimento al 40° aggiornamento⁵⁶ (del 2 novembre 2022) della Circolare, ha trasmesso alla Banca d'Italia una relazione che descrive gli interventi effettuati per descrivere le azioni adottate, ai fini del rispetto delle novità normative introdotte.

Il 30 marzo 2023 Banca d'Italia ha pubblicato il 42° aggiornamento della Circolare n.285 del 17 dicembre 2013 riguardante le disposizioni in materia di "Obbligazioni bancarie garantite"⁵⁷; tale aggiornamento non ha impatti sostanziali sull'attività di BancoPosta.

Nel mese di dicembre 2023 l'Autorità ha pubblicato due nuovi aggiornamenti della Circolare:

- 43° aggiornamento del 5 dicembre 2023, riferito alle cosiddette "Grandi esposizioni" con riferimento ai conglomerati finanziari⁵⁸ e che non comporta impatti particolari su BancoPosta;
- 44° aggiornamento del 19 dicembre 2023 che risulta di particolare interesse per BancoPosta e sono in corso le opportune verifiche da parte delle competenti funzioni. Tale aggiornamento riguarda infatti il recepimento nella normativa nazionale delle modifiche definite a livello europeo in materia di rischio di tasso e di *credit spread* sul portafoglio bancario (rispettivamente IRRBB⁵⁹ e CSRBB⁶⁰). Nello specifico, vengono recepite le disposizioni degli articoli 84 e 98 della Direttiva 2019/878/UE (Capital Requirements Directive V – CRD V) riferiti:
 - alla metodologia standardizzata semplificata per la misurazione del rischio di tasso per il portafoglio bancario;
 - ai criteri per l'identificazione, la valutazione, la gestione e l'attenuazione del rischio di tasso per il portafoglio bancario;
 - ai criteri per la valutazione e il monitoraggio del rischio di *spread* di credito per il portafoglio bancario e alle norme tecniche di regolamentazione con riferimento ai test di vigilanza sui valori anomali.

55. Assogestioni, Mappa trimestrale, pubblicata il 20 febbraio 2024.

56. Le nuove regole prevedono principalmente che le banche si dotino di una funzione di controllo di secondo livello per la gestione e il controllo dei rischi ICT e di sicurezza. Sono state introdotte inoltre specifiche previsioni per i contratti con terze parti; BancoPosta ha completato l'attività di aggiornamento dei contratti esistenti ed è attualmente in corso la revisione della normativa interna aziendale di riferimento.

57. Viene istituito un regime di vigilanza sui programmi di emissione di obbligazioni bancarie garantite (OBG) che prevede, per l'avvio di nuovi programmi di emissione, la preventiva autorizzazione da parte di Banca d'Italia.

58. Tali modifiche consentono ora alle banche appartenenti a conglomerati finanziari (i conglomerati finanziari sono gruppi di imprese, attivi in maniera significativa nei settori assicurativo e bancario o dei servizi di investimento, che comprendano almeno un'impresa assicurativa e una operante nel settore bancario o dei servizi di investimento, e che abbiano al vertice un'impresa regolamentata oppure svolgano attività principalmente nel settore finanziario) di escludere dal calcolo dei limiti delle grandi esposizioni quelle vantate, anche nella forma di partecipazioni, nei confronti di altri soggetti del conglomerato di appartenenza rientranti nel perimetro di vigilanza supplementare ai sensi della Direttiva 2002/87/CE (*Financial Conglomerates Directive*). Fonte: Banca d'Italia.

59. L'*Interest Rate Risk* per gli strumenti iscritti nel *Banking Book* (IRRBB) è il rischio derivante dalle fluttuazioni dei tassi di interesse nel tempo e può influenzare il valore delle attività e delle passività bancarie a causa delle differenze nei relativi tassi di interesse e scadenze.

60. Il *Credit Spread Risk* nel *Banking Book* (CSRBB) riguarda il rischio legato alle variazioni degli *spread* di credito su strumenti finanziari detenuti in portafoglio dagli istituti. Gli *spread* di credito rappresentano la differenza tra il rendimento di uno strumento finanziario e il rendimento di un titolo privo di rischio con la stessa scadenza.

Banca d'Italia

Altre circolari su segnalazioni di vigilanza



Il 28 novembre 2023 Banca d'Italia ha pubblicato il 17° aggiornamento della Circolare n. 272 del 30 luglio 2008, che introduce nuove richieste informative nelle segnalazioni di vigilanza ed il 76° aggiornamento della Circolare n. 154 del 22 novembre 1991 che modifica gli schemi delle segnalazioni di vigilanza. BancoPosta sta procedendo con gli aggiornamenti necessari.

Regolamento Delegato (UE) 2022/2360


Strong Customer Authentication (SCA)



CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542



A seguito di consultazione il 5 dicembre 2022 è stato pubblicato, nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, il Regolamento delegato (UE) 2022/2360 della Commissione del 3 agosto 2022 che modifica il Regolamento delegato (UE) 2018/389 in materia di autenticazione forte del cliente e *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri.

Le novità introdotte riguardano da un lato, l'esenzione, a determinate condizioni, dall'obbligatorietà dell'autenticazione forte (**Strong Customer Authentication – SCA** ) del cliente per il caso specifico in cui l'accesso ai dati avvenga tramite un Prestatore di servizi di informazione sui conti⁶¹ e, dall'altro, che l'autenticazione forte del cliente debba essere rinnovata decorsi 180 giorni dall'ultima volta che l'utente ha avuto accesso *online* alle informazioni relative ai dati sui conti di pagamento ed è stata applicata l'autenticazione forte.

BancoPosta ha finalizzato le opportune attività di adeguamento sulla piattaforma CBI *Globe – Global Open Banking Ecosystem* utilizzabile dalle Terze Parti⁶², nonché sui sistemi del Provider esterno Tink per quanto concerne il servizio BancoPosta Open⁶³.

ESG

Disclosure sui Servizi di investimento





Con riferimento alle normative ESG nell'ambito dei servizi di investimento, il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il Regolamento delegato (UE) 2022/1288 relativo agli obblighi di *disclosure* in capo agli operatori finanziari sulle tematiche di sostenibilità all'interno dei documenti precontrattuali/contrattuali e delle rendicontazioni periodiche di prodotto e dei siti *web*.

Le pagine del sito *web* dedicate alla sostenibilità sono state ulteriormente aggiornate: a titolo esemplificativo, è stata introdotta la definizione di investimento ecosostenibile e il quadro normativo di riferimento nonché aggiornato l'elenco dei prodotti offerti con caratteristiche di sostenibilità per dare evidenza che l'Azienda, nella prestazione del servizio di consulenza, tiene conto dei principali effetti dei fattori di sostenibilità in coerenza con le metodologie dichiarate dalle società emittenti dei prodotti finanziari/assicurativi.

61. I prestatori di servizi di informazione sui conti (AISP) sono istituzioni finanziarie che hanno avuto accesso alle informazioni sui conti dei consumatori (con il consenso esplicito degli stessi) dalle rispettive banche.

62. Le terze parti sono i seguenti soggetti previsti e disciplinati dalla Direttiva europea PSD2:

- gli AISP (*Account Information Service Providers*) che consentono all'utente, titolare di conti di pagamento accessibili online detenuti presso più prestatori di servizi di pagamento, di ottenere una vista aggregata dei propri conti;
- i **PISP**  (*Payment Initiation Service Providers*) che consentono, su espressa autorizzazione del cliente, di inizializzare un ordine di pagamento a valere su un conto che l'utente detiene presso un altro prestatore di servizi di pagamento;
- i CISP (*Card Issuers Service Providers*) che emettono carte di pagamento regolate su un conto di pagamento accessibile *online* presso un altro istituto e verificano presso quest'ultimo la disponibilità dei fondi oggetto della transazione.

63. BancoPosta Open è il servizio di **open banking**  che consente, direttamente da app BancoPosta, di ottenere informazioni concernenti i conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento e di disporre ordini di pagamento a valere su conti di pagamento detenuti presso altri prestatori di servizi di pagamento.

ESMA

Sostenibilità in materia di *product governance* e informativa interna

L'emanazione della normativa comunitaria in tema di sostenibilità ha avuto impatti sull'impianto normativo della direttiva MiFID II, che è stato modificato per tenere conto dei fattori di sostenibilità nei processi concernenti la prestazione dei servizi di investimento con particolare riferimento, sia all'erogazione del servizio di consulenza finanziaria e ai relativi requisiti organizzativi per gli intermediari autorizzati (Regolamento delegato (UE) 2017/565 da cui l'aggiornamento da parte dell'ESMA del *Final Report* "Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements" avvenuto nel mese di settembre 2022), sia con riferimento al processo di *product governance* (direttiva delegata (UE) 2017/593).

In merito a quest'ultimo, il 27 marzo 2023 è stato pubblicato il *Final Report*⁶⁴ dell'ESMA "Guidelines on MiFID II product governance requirements", con il fine di revisionare i medesimi Orientamenti del 2017, per integrare gli obiettivi sulla sostenibilità nelle previsioni relative all'individuazione del mercato di riferimento da parte sia dei produttori che dei distributori di strumenti finanziari e depositi strutturati⁶⁵. Le previsioni del *Final Report* confermano gli interventi di allineamento da parte del Gruppo al quadro normativo in materia di sostenibilità rispetto a quanto in corso di implementazione con riferimento al processo di *product governance* e ai modelli utilizzati per lo scambio di informazioni legate alla sostenibilità dei prodotti con le Società del Gruppo⁶⁶ che realizzano prodotti di investimento e assicurativi (produttori).

L'ESMA ha previsto la medesima data di applicazione (ottobre 2023) per entrambe le Guidelines. L'implementazione degli interventi è avvenuta nel mese di febbraio 2024.

Banca d'Italia

Credito *Revolving*

Nel mese di aprile 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato un documento recante gli Orientamenti di vigilanza sul credito cosiddetto "*revolving*"⁶⁷, una forma di finanziamento, anche associata alle carte di credito, caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente. Il documento contiene una serie di indicazioni volte a richiamare l'attenzione degli intermediari sulle principali problematiche nella relazione con la clientela e quindi a promuovere comportamenti conformi alle regole e corretti nei confronti dei consumatori (c.d. "Buone Prassi"), prevedendo laddove necessario, l'individuazione di piani di adeguamento entro la fine dell'anno. BancoPosta, congiuntamente ai *Partner* finanziatori, hanno concluso quindi l'analisi di impatto relativa ai prodotti rientranti nel perimetro del suddetto orientamento e direttamente applicabili a BancoPosta quale distributore, nonché definito le opportune azioni che saranno poste in essere una volta ricevute le specifiche da parte di alcuni *Partner*.

ANAC

Linee Guida in materia di *Whistleblowing*

Nel mese di marzo 2023 è stato approvato il D.Lgs. n. 24 del 2023, in abrogazione della disciplina nazionale vigente in materia di *Whistleblowing*, che racchiude in un unico testo normativo – per il settore pubblico e per il settore privato – il regime di protezione dei soggetti che segnalano condotte illecite di cui siano venuti a conoscenza in un contesto lavorativo. L'ANAC, nel mese di luglio 2023, ha pubblicato le nuove Linee Guida⁶⁸ in materia di protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e violazioni delle disposizioni normative nazionali (cosiddetti *whistleblowers*) e il Regolamento⁶⁹ per la gestione delle segnalazioni esterne e per l'esercizio del potere sanzionatorio.

La normativa interna, che recepisce le novità introdotte, è in corso di emanazione da parte di Poste Italiane, mentre gli strumenti a supporto (piattaforma per le segnalazioni) risultano aggiornati.

64. Tra le novità di rilievo derivanti dalle nuove Linee Guida dell'ESMA si evidenziano:

- l'indicazione di eventuali obiettivi di sostenibilità con cui un prodotto è compatibile;
- l'identificazione del *target market* per *cluster* di prodotti, anziché per singolo prodotto;
- la determinazione di una strategia di distribuzione compatibile quando un distributore ritiene che un prodotto più complesso possa essere distribuito nell'ambito delle vendite non consigliate;
- la revisione periodica dei prodotti e l'applicazione del principio di proporzionalità.

65. Depositi il cui rendimento è collegato a indicatori quali indici, strumenti finanziari, merci o tassi di cambio; sono esclusi i depositi a tasso variabile il cui rendimento è direttamente legato a un tasso di interesse. Fonte: Banca d'Italia.

66. Si intendono le società appartenenti al Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

67. Il credito *revolving* (o anche "rotativo") è una forma di finanziamento di norma a scadenza indeterminata caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente, il quale può utilizzare una somma di denaro equivalente al fido concesso in una o più soluzioni; l'ammontare dei fondi messi a disposizione si ripristina in misura corrispondente alle rate versate all'intermediario a titolo di rimborso del capitale (fonte https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/orientamenti-vigilanza/credito_revolving.pdf).

68. Delibera n. 311 del 12 luglio 2023.

69. Delibera n. 301 del 12 luglio 2023.

Banca d'Italia

Esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati

Il 1° giugno 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato il Provvedimento del 31 maggio 2023 recante le istruzioni per la segnalazione in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali per gli intermediari vigilati. Tale segnalazione, inviata da BancoPosta e PostePay nel mese di dicembre 2023, ha come obiettivo la raccolta di informazioni⁷⁰ sui contratti di esternalizzazione degli intermediari vigilati, sui fornitori e subfornitori di servizi, nonché sulla tipologia di funzioni esternalizzate.

Parlamento e Consiglio Europeo

Codice del Consumo

Il 18 marzo 2023 è stato pubblicato il D.Lgs. n. 26 del 7 marzo 2023 recante attuazione della Direttiva (UE) 2019/2161 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019 (a modifica di precedenti Direttive) per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori; il D.Lgs. contiene modifiche al testo del "Codice del Consumo"⁷¹. Il provvedimento è entrato in vigore il 2 aprile 2023 e il personale interessato di BancoPosta ha partecipato ad eventi formativi specifici su tali novità normative.

Parlamento e Consiglio Europeo

Contratti di servizi finanziari conclusi a distanza

Il 18 dicembre 2023 è entrata in vigore la Direttiva (UE) 2023/2673, che riforma le attuali norme sulla commercializzazione a distanza dei contratti sui servizi finanziari ai consumatori, modificando la Direttiva 2011/83/UE e abrogando la Direttiva 2002/65/CE. Tale Direttiva, al fine di armonizzare la normativa e garantire lo stesso livello di protezione dei consumatori a livello europeo, apporta delle modifiche relativamente a: i) la modalità per l'esercizio del diritto di recesso; ii) il contenuto, la modalità e le tempistiche per la fornitura delle informazioni precontrattuali; iii) le norme speciali per la tutela dei consumatori che sottoscrivono contratti di servizi finanziari tramite interfacce *online*; iv) il rafforzamento delle sanzioni in caso di violazione della normativa.

Gli Stati membri sono tenuti ad adottare le disposizioni necessarie per conformarsi entro il 19 dicembre 2025, affinché tali disposizioni siano applicabili a decorrere dal 19 giugno 2026, data di abrogazione della Direttiva 2002/65/CE.

BancoPosta e PostePay stanno svolgendo gli opportuni approfondimenti, per valutare gli impatti derivanti da tale nuovo impianto normativo, anche con il coinvolgimento dei *Partner* finanziatori.

Parlamento e Consiglio Europeo

Contratti di credito ai consumatori

Il 30 ottobre 2023 è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea la Direttiva (UE) 2023/2225, relativa ai contratti di credito ai consumatori, che aggiorna e abroga la Direttiva 2008/48/CE (cosiddetta "CCD – Consumer Credit Directive"). Il provvedimento, nell'istituire un quadro comune per l'armonizzazione degli aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, amplia le forme di credito rientranti nella relativa disciplina e norma alcuni aspetti⁷².

Gli Stati membri sono tenuti ad adottare le disposizioni necessarie per conformarsi alla Direttiva entro il 20 novembre 2025; la Direttiva si applicherà ai contratti stipulati a decorrere dal 20 novembre 2026, ferma restando l'applicazione delle precedenti disposizioni della Direttiva 2008/48/CE ai contratti di credito in essere al 20 novembre 2026 e fino al loro termine.

BancoPosta sta svolgendo gli opportuni approfondimenti, per valutare gli impatti derivanti da tale nuovo impianto normativo, con il coinvolgimento dei *Partner* finanziatori.

70. La raccolta delle informazioni è funzionale all'analisi e al monitoraggio dei rischi derivanti dal ricorso a terze parti per lo svolgimento di funzioni, servizi e attività proprie degli intermediari vigilati, al fine di assicurare la stabilità degli intermediari stessi e del sistema bancario e finanziario. Agli intermediari è richiesto di fornire, in particolare, le seguenti informazioni:

- per tutti gli accordi di esternalizzazione: firmatari e utilizzatori dei contratti, fornitori di servizi, tipologia e caratteristiche della funzione esternalizzata, alcune previsioni dei contratti;
- per i servizi erogati in modalità *cloud computing* (ovvero la fornitura di risorse informatiche, tra cui archiviazione, database e applicazioni software su internet): il modello di *cloud* utilizzato e il *provider cloud*;
- per gli accordi di esternalizzazione di funzioni essenziali o importanti (FEI) o di funzioni operative importanti (FOI): la motivazione per la classificazione a FEI/FOI, la valutazione dei rischi derivanti dall'esternalizzazione, l'organo decisionale che ha deliberato l'esternalizzazione, le verifiche di *audit* effettuate e pianificate, la valutazione del livello di sostituibilità del fornitore di servizi, la sub-esternalizzazione e gli eventuali subfornitori, il paese di erogazione dei servizi e quello di memorizzazione dei dati.

71. È previsto l'inserimento di nuove disposizioni normative per rafforzare la tutela dei consumatori nei casi di clausole vessatorie, pratiche commerciali scorrette, concorrenza sleale o comunicazioni commerciali non veritiere.

72. I principali aspetti riguardano: (i) le informazioni pre-contrattuali da fornire alla clientela prima della conclusione del contratto di credito, rafforzando le relative pratiche di commercializzazione; (ii) la valutazione del merito creditizio del consumatore e l'accesso alle banche dati da parte dei finanziatori; (iii) la forma e il contenuto dei contratti; (iv) le norme di comportamento nella concessione del credito, nonché i requisiti di conoscenza e competenza per gli intermediari del credito.

ESMA

Orientamenti relativi a taluni aspetti dei requisiti in materia di retribuzione della MiFID II



A partire dal mese di ottobre 2023 sono entrati in vigore gli Orientamenti ESMA che definiscono le linee di indirizzo operativo sulle politiche e prassi di remunerazione degli intermediari validi nell'ambito delle regole di condotta e degli obblighi connessi al regime del conflitto di interessi dettati dalla MiFID II. Nei suddetti orientamenti, l'ESMA richiama l'attenzione degli intermediari sulla necessità di orientare le proprie condotte a criteri volti a perseguire il miglior interesse dei clienti.

BancoPosta, nel confermare le soluzioni e i presidi in essere relativamente ai temi attenzionati, ha avviato un tavolo di lavoro finalizzato a indirizzare alcune specifiche attività di rafforzamento dei controlli in essere e della normativa vigente.

Legge di Bilancio 2024

Adeguate verifica



La legge 30 dicembre 2023, n. 213 (c.d. Legge di Bilancio 2024) ha modificato l'art. 17, comma 6, del D.Lgs. 231/2007 e s.m.i. prevedendo l'esclusione degli obblighi di adeguata verifica in caso di operazioni occasionali di prelievo contante entro il limite di importo giornaliero di 250 euro. Sono state avviate a livello di Gruppo le analisi per valutare gli impatti di tale semplificazione per modificare gli attuali processi operativi per il Prelievo da conti di pagamento presso gli esercenti convenzionati LIS Pay (servizio avviato da tale intermediario nel mese di settembre 2023).

Altre informazioni

Banca d'Italia



A seguito dell'iniziativa, eseguita a cavallo del primo semestre 2023, di annullo degli assegni appartenenti alla cosiddetta vecchia materialità (ovvero privi dei nuovi requisiti di sicurezza anti-frode indicati dall'ABI nella circolare n. 21 del 12 giugno 2014) sono intercorsi dei contatti con la Banca d'Italia, conseguenti a segnalazioni di impagato lamentate da alcuni intermediari, che hanno portato ad intraprendere specifiche ed ulteriori (rispetto a quanto già attuato precedentemente all'iniziativa stessa) campagne di contatto della clientela volte a riconsegnare in Ufficio Postale le materialità e comunque a disincentivarne l'uso.

In data 20 luglio 2022, la Banca d'Italia ha fornito a Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e PostePay, una comunicazione in merito alle modalità di gestione dei fondi ricevuti da PostePay a fronte dell'emissione di moneta elettronica. Si ricorda che le Disposizioni di Vigilanza per gli IMEL prevedono che tale raccolta possa essere depositata presso una banca autorizzata ad operare in Italia, investita in titoli di debito qualificati o particolari quote di fondi comuni di investimento armonizzati. A partire dalla costituzione di PostePay tali somme sono depositate su un conto corrente postale (c.d. conto di tutela) e concorrono alla raccolta da clientela privata del Patrimonio BancoPosta che, in base al vincolo di impiego, viene investita in titoli governativi dell'area euro. In merito, l'Autorità ha avviato nel corso del 2021 un'interlocuzione con BancoPosta e PostePay, in considerazione del fatto che BancoPosta non è stato ritenuto un soggetto assimilabile alla nozione di "ente creditizio" prevista dalla normativa europea di riferimento. A fronte di un approccio alternativo prospettato, volto ad equiparare il deposito presso BancoPosta delle somme raccolte da PostePay ad un investimento diretto in titoli di debito qualificati, nella citata comunicazione l'Autorità ha richiesto a BancoPosta e PostePay un'ulteriore riflessione, volta a individuare una soluzione operativa che consenta il pieno allineamento con le disposizioni normative in materia. All'esito dello svolgimento degli ulteriori approfondimenti richiesti, è stata individuata una soluzione transitoria, anche sulla base delle interlocuzioni con l'Autorità. Tale soluzione è stata rappresentata a Banca d'Italia mediante una comunicazione inviata congiuntamente da PostePay e BancoPosta il 29 marzo 2023. In coerenza con la soluzione prospettata, è stata predisposta ed inviata a Banca d'Italia, il 4 agosto 2023, la bozza di contratto di pegno rotativo avvalorata anche dal parere di uno studio legale esterno.

La Banca d'Italia, dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" della sezione "I Bilanci di Poste Italiane".

CONSOB



Il 21 marzo 2023, la CONSOB ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati, ovvero in fase di sviluppo, in materia ESG. La nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

In data 24 luglio 2023 la CONSOB ha inviato una richiesta in merito a specifici approfondimenti su: i) la profilatura della clientela, ii) il controllo di concentrazione, iii) le misure di trasparenza su costi e oneri ex post e iv) modalità di identificazione del personale fuori sede. In data 7 settembre 2023 è stato fornito apposito riscontro nei termini richiesti dall'Autorità. In data 29 gennaio 2024 la CONSOB ha richiesto un riscontro unitario in merito a differenti aree di approfondimento tra cui: i) ulteriore aggiornamento in merito ai temi oggetto del citato riscontro del 7 settembre 2023, ii) nuovo Modello di Servizio e di portafogliazione della clientela. Apposito riscontro è stato fornito in data 23 febbraio 2024.

Federconsumatori



Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste Italiane un'azione di classe (c.d. "class action") ex art. 140-bis del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro.

Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto.

Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta.

Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane.

Federconsumatori ha proposto appello all'ordinanza del Tribunale di Roma e la Corte d'Appello ha rinviato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 22 maggio 2024.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo “Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità” della sezione “I Bilanci di Poste Italiane”.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
RISPARMIO POSTALE	<p>Nel 2023 sono state lanciate diverse offerte riservate ai titolari di un Libretto Smart, con speciali promozioni dedicate ai titolari che apportano nuova liquidità⁷³ in Poste Italiane; il volume complessivo raccolto con queste promozioni, pari a circa 8 miliardi di euro, rappresenta il miglior risultato annuo, mai conseguito su prodotti del comparto dedicati a tale <i>target</i>.</p> <p>Offerte Supersmart 2023: Raccolta record</p> <p>Inoltre, con riferimento al comparto dei Buoni Fruttiferi Postali, nel corso dell'anno Cassa Depositi e Prestiti è intervenuta incrementando i tassi di rendimento della gran parte dei prodotti in gamma.</p>	
CONTI CORRENTI	<p>È stata avviata l'Offerta Fuori Sede⁷⁴ del Conto Corrente BancoPosta Business Link tramite il Front End Unico⁷⁵ con l'obiettivo di consolidarne il posizionamento sul mercato di riferimento e favorire l'evoluzione del modello di servizio dei canali commerciali.</p>	

73. Per nuova liquidità si intendono tutte le somme apportate esclusivamente tramite bonifico bancario, assegni bancari e circolari, stipendi e pensioni, ed accreditate sul Libretto Smart, su conti correnti e/o libretti postali recanti la medesima intestazione del Libretto Smart scelto per l'adesione all'offerta.

74. L'Offerta fuori sede è rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e *Business* e prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l'utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

75. Il Front End Unico (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.

COMPARTO



GESTIONE DEL
RISPARMIO

ATTIVITÀ DI PERIODO




PILASTRO



Nel mese di febbraio 2023 è stata ampliata la gamma dei fondi Universo⁷⁶ con il lancio del **Fondo BancoPosta Universo Tematico**. Tale fondo punta alla crescita investendo almeno il 50% del capitale nelle azioni delle società che operano nei cosiddetti *megatrend*, cioè che guideranno i cambiamenti futuri e nei quali si concentreranno i maggiori investimenti a livello planetario quali, ad esempio, ecologia, innovazione tecnologica, salute. Nell'ambito dei fondi della "linea Universo", nel mese di ottobre è stato lanciato il fondo **BancoPosta Universo Start**: un fondo obbligazionario euro governativo a breve termine che mira alla crescita contenuta del valore del capitale investito.

Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario Italia 6 Anni II**: un fondo obbligazionario a distribuzione di proventi che investe almeno il 70% del patrimonio in Titoli di Stato italiani e obbligazioni emesse da società italiane e depositi presso banche italiane.

Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Programma Accumulo Fondi**: un nuovo servizio attivabile sul conto corrente, dove viene riconosciuta una remunerazione su una somma di denaro vincolata e destinata a un piano di versamenti programmati su Fondi Comuni.

Nel mese di giugno 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario 5 Anni**: un fondo obbligazionario flessibile a distribuzione di proventi che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari «*investment grade*»  con un minimo 50% e di obbligazioni di Paesi Emergenti ed emittenti societari non «*investment grade*» con un massimo del 50%.

Nel mese di settembre è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario 3 Anni**: un fondo obbligazionario che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranazionali e societari «*investment grade*».

Entrambi i Fondi possono investire in via prevalente in emittenti italiani.



RISPARMIO
AMMINISTRATO

Nel mese di marzo 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **19ª emissione del Buono del Tesoro Poliennale BTP  Italia**, titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana con la novità della durata pari a 5 anni, con una raccolta pari a circa 280 milioni di euro.

Nel mese di giugno 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del nuovo **BTP Valore**, titolo con durata pari a 4 anni e che prevede il pagamento di cedole fisse crescenti nel tempo e un premio di fedeltà sul capitale emesso per chi acquista il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza. Oltre 800 milioni di euro la raccolta record di Poste Italiane sulla prima emissione del BTP Valore.

Nel mese di ottobre 2023 Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **seconda emissione del BTP Valore**, (titolo con durata pari a cinque anni) con oltre 700 milioni di euro di raccolta.



 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

76. I fondi Universo sono fondi flessibili e *multimanager*, con approccio ESG, che si differenziano tra di loro per la componente azionaria.

COMPARTO



DISTRIBUZIONE
DI FINANZIAMENTI
E ALTRI PRODOTTI
TERZI

ATTIVITÀ DI PERIODO



PILASTRO



Per i **finanziamenti** dedicati alla **clientela Business**, nel mese di maggio 2023, è stato avviato il collocamento dei prodotti di Banca CF+, ampliando così la gamma di prestiti con i prodotti a medio e lungo termine, dedicati alle società di capitali e assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI e da garanzia Sace-SupportItalia.



Sviluppato nel corso del secondo trimestre 2023 un nuovo prodotto finanziario a breve termine, di **anticipo della liquidità sulla base del valore transato sui POS**, assistito al Fondo Centrale di Garanzia per le PMI e dedicato alle società correntiste di BancoPosta e che abbiano sottoscritto il servizio di *acquiring* PostePay. L'avvio del collocamento è previsto nel corso del 2024.



Con riferimento al prodotto "**Quinto BancoPosta⁷⁷**", a partire dal mese di marzo 2023 l'offerta è stata estesa anche ai dipendenti parapubblici ovvero ai dipendenti di società a partecipazione statale.



ALTRE ATTIVITÀ

Nel mese di maggio 2023 è stata sottoscritta, in continuità con quella scaduta alla fine del 2022, la nuova **Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze** – Ragioneria Generale dello Stato – che regola i servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato. La Convenzione ha una durata pari a 3 anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025 e definisce principalmente i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti i servizi svolti da BancoPosta in conto proprio (i conti correnti postali) o in conto di altri soggetti pubblici (il Risparmio Postale, i servizi di pagamento e incasso, ecc.).



Nel mese di luglio 2023 è iniziata l'erogazione della prima misura economica⁷⁸ di **immediato sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi** in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.



77. È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti parapubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.

78. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 36/2023.

4.5.4 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Contesto di mercato


 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Ramo Vita

Nel corso del 2023 il mercato ha continuato a risentire dell'incertezza connessa alla guerra in Ucraina e al conflitto Israele-palestinese e dei livelli di inflazione e dei tassi di interessi ancora elevati, sebbene in rallentamento rispetto ad inizio anno.

Nell'anno, la raccolta netta del comparto vita è stata negativa e pari a -22,8 miliardi di euro, in calo di circa 40 miliardi di euro rispetto al saldo registrato nel 2022, quando l'importo era di segno positivo e sfiorava i 16 miliardi di euro. Il risultato attribuibile alla contrazione dei premi (-3,2% rispetto al 2022) collegato esclusivamente ai prodotti di ramo III e all'incremento delle uscite (+45%), per effetto principalmente dei maggiori riscatti afferenti le polizze di Ramo I (fenomeno riconducibile al rialzo dei tassi che ha indotto i risparmiatori alla ricerca di prodotti con rendimenti più elevati). A fine dicembre 2023, il tasso di riscatto risulta pari al 10,63%⁷⁹ rispetto 6,71% del 2022.

La **nuova produzione di polizze individuali sulla vita** nel mercato italiano, sulla base degli ultimi dati disponibili⁸⁰, è stata pari a circa 74,2 miliardi di euro alla fine di dicembre 2023, registrando una variazione negativa pari al 3,3% rispetto al 2022. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 82,5 miliardi di euro e risulta in calo del 5,2% rispetto al 2022.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I**, che confermano il ruolo di *leadership* nel comparto Vita con un'incidenza sul totale alla fine di dicembre 2023 pari al 76% ammontano alla fine del 2023 a 56,3 miliardi di euro, +11,9% rispetto all'esercizio precedente. La raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva *unit-linked* ) con un valore pari a 14,8 miliardi di euro, risulta in calo (-37,5%) rispetto al dato rilevato alla fine di dicembre 2022. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione è pari a 0,8 miliardi di euro e registra nell'anno un decremento del 27,6% rispetto a quanto rilevato nel 2022. I volumi dei nuovi premi relativi alle polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 111 milioni di euro) e in crescita (+30,6%) rispetto al 2022.

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione**  registrano nell'anno una raccolta pari a 2,2 miliardi di euro segnando un aumento (+39,8%) rispetto al 2022.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 95,2% del totale dei premi emessi e il 60,6% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 64,7% della nuova produzione è stata intermediata alla fine di dicembre 2023 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 48 miliardi di euro in calo (-1,3%) rispetto al 2022. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nell'anno 2023 ha raggiunto i 15,7 miliardi di euro, registrando una crescita dei volumi dell'1,1% rispetto all'esercizio precedente e con un'incidenza della raccolta intermediata sul totale pari al 21,1%.

79. Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIII – n. 04 – pubblicato il 21 febbraio 2024.

80. Report ANIA – Anno XIX – n. 12 – pubblicato il 1° febbraio 2024.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 9,5 miliardi di euro in sensibile calo (-15%) rispetto a quanto collocato nell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 12,8%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra un calo del 29,6% rispetto all'anno 2022, con un volume di premi collocato pari a 1 miliardo di euro (pari all'1,4% del totale intermediato).

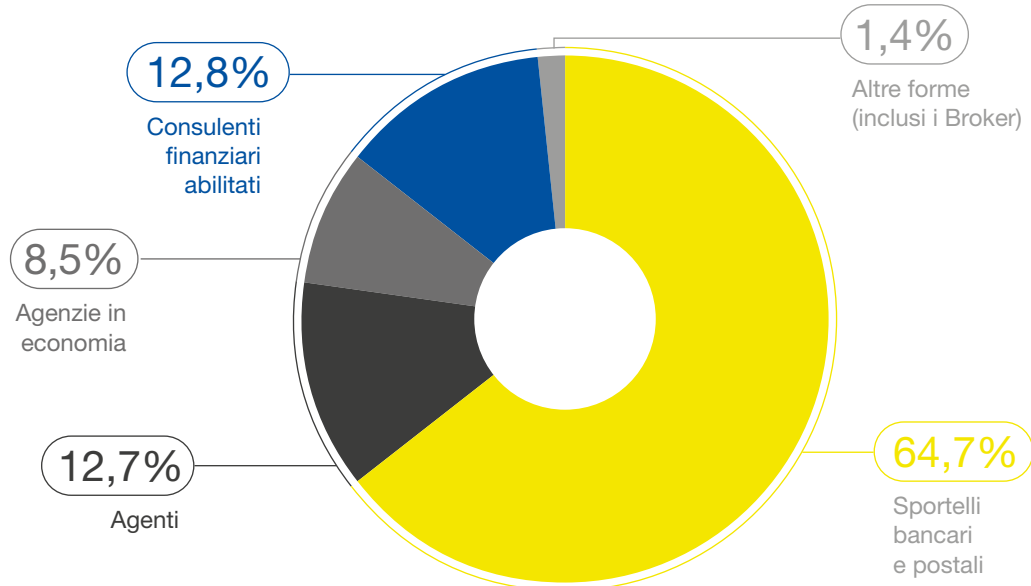
NUOVA PRODUZIONE POLIZZE VITA INDIVIDUALI E COLLETTIVE PER RAMO DI ATTIVITÀ*

Premi per ramo/prodotto (dati aggiornati a dicembre 2023 in milioni di euro)	Premi da inizio anno	Variazione % 2023 vs 2022
Vita – ramo I	56.307	11,9%
Unit – Linked – ramo III	14.788	-37,5%
Capitalizzazioni – ramo V	823	-27,6%
Fondi pensione – ramo VI	2.213	39,8%
Malattia ramo IV	111	30,6%
Imprese italiane – extra UE	74.242	-3,3%
Imprese UE**	8.238	-19,5%
Totale	82.480	-5,2%

* Fonte: ANIA.

** Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione.

NUOVA PRODUZIONE POLIZZE VITA INDIVIDUALI PER CANALE DISTRIBUTIVO



Fonte: ANIA.

Ramo Danni

Per quanto attiene al **mercato assicurativo danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili⁸¹ alla fine del terzo trimestre 2023, si sono attestati a 31,2 miliardi di euro, in aumento del 7,5% rispetto al medesimo periodo del 2022, quando il settore registrava una crescita del 6,3%. Il sopra-mentzionato aumento è attribuibile, in particolare, allo sviluppo del settore Non Auto (+8%). Risultano in crescita (+7%) i premi del settore Auto, per effetto principalmente dell'aumento dei premi afferenti il **ramo Corpo Veicoli Terrestri** (+12,1%) e in parte anche del **ramo RC Autoveicoli**, i cui premi hanno beneficiato di una crescita del 5,4%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla citata crescita del 8% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **Ramo Malattia** con un volume pari a 2.930 milioni di euro e una crescita del 13,3%; ii) il **Ramo Infortuni** con premi pari a 2.807 milioni di euro e un aumento del 4,3%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 3.668 milioni di euro e un incremento del 7,3%; iv) il **Ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari al 7,7% e volumi complessivi pari a 3.022 milioni di euro; v) infine il **Ramo Incendio ed elementi naturali** che con una produzione complessiva pari a 2.198 milioni di euro raggiunge una crescita del 9,1%. Inoltre, si segnala la crescita conseguita dai **Rami Credito e Assistenza Legale** pari rispettivamente a +14,4% e +7,6%, con premi complessivamente raccolti pari rispettivamente a 677 milioni di euro e 812 milioni di euro.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato alla fine di settembre 2023 pari al 72,4%, in linea rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2022. I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari al 9,4% (8,7% a fine settembre 2022), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 9,2% (9,2% nei primi nove mesi del 2022).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine settembre 2023 registra un'incidenza dell'8,5% (in calo rispetto all'8,7% registrato nel corrispondente periodo del 2022). La quota residuale dello 0,4% (invariata rispetto al dato del terzo trimestre 2022) è riferita ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

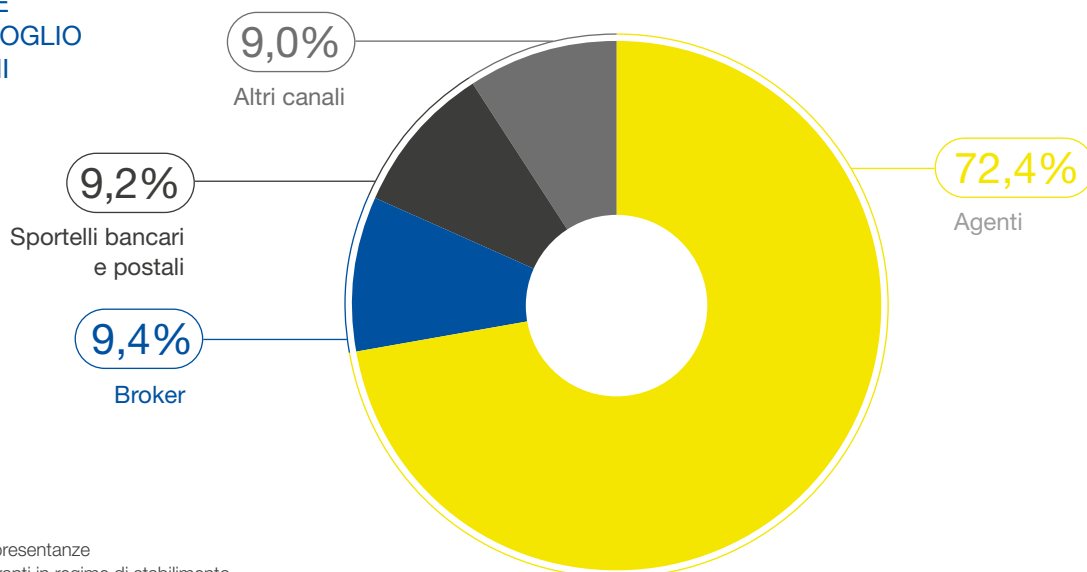
PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER RAMO DI ATTIVITÀ*

Premi per ramo** (dati aggiornati a settembre 2023 in milioni di euro)	Premi da inizio anno	Variazione % III trim. 2023 vs III trim. 2022
Totale settore auto	12.747	7,0%
Altri rami danni	18.460	8,0%
Totale rami danni	31.207	7,5%

* Fonte: ANIA.

** I premi si riferiscono alle imprese italiane, extra UE e alle imprese UE.

DISTRIBUZIONE PREMI PORTAFOGLIO DIRETTO DANNI PER CANALE DISTRIBUTIVO*



Fonte: ANIA.

* Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE operanti in regime di stabilimento.

Contesto normativo

IVASS IFRS 17

Lettera al mercato
3 gennaio 2023



Con la lettera al mercato del 3 gennaio 2023 – Bilancio consolidato IAS/IFRS – Informativa sulla transizione all'IFRS 17 di cui all'All.4 del Reg. n.7/2007 modificato dal Provv.121/2022, l'IVASS ha fornito indicazioni in merito alla transizione al nuovo principio IFRS 17. Il vigente Allegato 6 del Regolamento n.7/2007 è stato sostituito dal nuovo Allegato 4 "Relazione sulle poste del bilancio consolidato relative ai contratti di pertinenza delle imprese di assicurazione", il quale prevede che, con riferimento al solo esercizio 2023, debba essere fornita un'informativa sulla transizione al nuovo principio, distinguendo tra contratti assicurativi emessi, cessioni in riassicurazione e contratti di investimento emessi con elementi di partecipazione discrezionale. Tale informativa è stata trasmessa all'Istituto il 27 ottobre 2023, insieme alla documentazione relativa alla relazione semestrale consolidata.

IVASS POLIZZE DORMIENTI

Lettera al mercato
del 16 marzo 2023



Con la Lettera al mercato del 16 marzo 2023, che fa seguito a quella del 6 dicembre 2022⁸², al fine di consentire di verificare lo stato di pagamento delle somme relative alle polizze risultanti dall'incrocio dei dati, sia vita che infortuni, l'IVASS ha richiesto alle imprese di fornire entro il 30 giugno 2023 una relazione sulle attività svolte per la liquidazione, comprensiva di un aggiornamento sulle polizze oggetto di incrocio negli anni passati. Le Compagnie del Gruppo Assicurativo hanno trasmesso nel mese di giugno le informazioni richieste all'Autorità di Vigilanza.

Commissione Europea Vigilanza delle imprese assicurative

Regolamenti 2023/894
e 2023/895



Il 4 aprile 2023 la Commissione Europea ha adottato due regolamenti per l'informativa che le imprese devono fornire ai fini della vigilanza:

- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/894, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2450, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE in materia di modelli per la presentazione, da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione alle loro autorità di vigilanza, delle informazioni necessarie per la loro vigilanza;
- il Regolamento di esecuzione (UE) 2023/895, in abrogazione del regolamento di esecuzione (UE) 2015/2452, che stabilisce le norme tecniche di attuazione per l'applicazione della direttiva 2009/138/CE riguardo le procedure, i formati e i modelli per la pubblicazione da parte delle imprese di assicurazione e di riassicurazione della loro relazione relativa alla solvibilità e alla condizione finanziaria.

82. Con la Lettera al Mercato del 6 dicembre 2022 l'Autorità richiedeva alle imprese che esercitano le assicurazioni sulla vita e/o il ramo infortuni, l'elenco dei codici fiscali degli assicurati al fine di accertare l'eventuale decesso degli assicurati e la relativa data.

IVASS **Rilevazione sui** **contratti collettivi** **sottoscritti nel ramo** **malattia**

Lettera al mercato
del 30 marzo 2023



L'IVASS ha effettuato per il 2023 la quinta edizione della rilevazione sui contratti collettivi sottoscritti nel ramo malattia⁸³, coinvolgendo le imprese con sede legale in Italia che hanno raccolto nel ramo malattia almeno 10 milioni di euro di premi diretti contabilizzati per l'esercizio 2022.

La Compagnia Poste Assicura ha trasmesso i dati richiesti nei mesi di aprile e di maggio 2023, in coerenza alle tempistiche e modalità indicate dall'IVASS.

IVASS **Finanza Sostenibile**

Provvedimento n.131
del 10/05/2023



L'IVASS con il Provvedimento n. 131 del 10 maggio 2023 ha adeguato le disposizioni regolamentari n. 24 del 6 giugno 2016, n. 38 del 3 luglio 2018, n. 40 del 2 agosto 2018 e n. 45 del 4 agosto 2020, al fine di un allineamento con le previsioni del Legislatore europeo, in particolare con il *framework* normativo Solvency II e la *Insurance Distribution Directive* "IDD" in materia di finanza sostenibile.

Per ottemperare alla nuova normativa la Compagnia Poste Vita ha recentemente costituito al suo interno il Gruppo di Lavoro ESG (*Environmental, Social, Governance*) che ha indirizzato gli adeguamenti necessari.

IVASS **Determinazione delle** **riserve tecniche**

Provvedimento n.132
del 6/06/2023



Con il Provvedimento IVASS n. 132 del 6 giugno 2023, contenente modifiche e integrazioni al Regolamento IVASS n. 18 del 15 marzo 2016 concernente le regole applicative per la determinazione delle riserve tecniche, vengono introdotti due nuovi orientamenti dell'*European Insurance and Occupational Pensions Authority* (EIOPA) relativi alla valutazione delle riserve tecniche e alla determinazione dei limiti contrattuali, applicabili dal 1° gennaio 2023.

IVASS **Riserva indisponibile**

Provvedimento
n.1/2024



A seguito all'emanazione del Decreto del MEF del 14 settembre 2023, il quale ha esteso ai bilanci 2023 la sospensione temporanea delle minusvalenze già in vigore per i bilanci 2022 e previsto che le imprese di assicurazioni nella redazione del bilancio di esercizio e nella relazione semestrale per l'anno 2023, ai fini del calcolo della riserva indisponibile, non debbano tenere conto anche dell'effetto delle svalutazioni dei titoli sugli impegni esistenti verso gli assicurati riferiti all'esercizio di bilancio e fino a cinque esercizi successivi, l'IVASS è intervenuta con il provvedimento n.138 del 15 settembre 2023 modificando il Regolamento n. 52/2022 al fine di tener conto delle predette disposizioni.

A seguito dell'emanazione del decreto MEF dell'8 febbraio 2024 con cui è stato previsto che le imprese determinino l'ammontare degli utili distribuibili tenendo conto anche dell'importo già distribuito per l'esercizio 2022, il 23 febbraio 2024 l'IVASS ha posto in consultazione fino al 9 marzo 2024 il Provvedimento n.1/2024 al fine di modificare il Regolamento IVASS n. 52 del 30 agosto 2022.

Le Compagnie Poste Vita Net Insurance Life e Net Insurance si avvarranno della facoltà introdotta dal suddetto provvedimento sterilizzando un ammontare di rettifiche di valore pari rispettivamente a 2,7 miliardi di euro, circa 4 milioni di euro e circa 2 milioni di euro, al lordo degli effetti fiscali, per la redazione dei bilanci civilistici al 31 dicembre 2023.

83. I dati da comunicare all'IVASS sono: l'ammontare dei premi lordi contabilizzati nel 2022, gli oneri relativi ai sinistri per il 2022, sviluppo per generazione dei sinistri pagati e a riserva alla fine dell'esercizio 2022, numero delle unità di rischio per l'esercizio 2022.

IVASS

Fondo di Garanzia assicurativo dei Rami Vita



La legge di bilancio 2024⁸⁴ ha istituito il “Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita”. Il fondo è un organismo associativo istituito fra le imprese di assicurazione e gli intermediari aderenti con lo scopo di intervenire a tutela di coloro che hanno diritto a beneficiare delle prestazioni assicurative di quelle imprese. Effettua pagamenti nei casi di liquidazione coatta amministrativa delle imprese di assicurazione aderenti e, se previsto dallo statuto, interviene anche in operazioni di cessione di attività, passività, aziende, rami d’azienda, beni e rapporti giuridici individuabili in blocco. Il fondo di garanzia assicurativo dei rami vita liquida le prestazioni protette entro l’importo massimo di euro 100 mila per ciascun avente diritto. Il Fondo di garanzia ha natura di diritto privato e la sua dotazione finanziaria è costituita mediante il finanziamento messo a disposizione dei soggetti aderenti, in modo da raggiungere un ammontare pari ad almeno lo 0,4% dell’importo delle riserve tecniche dei rami vita al 31 dicembre dell’anno precedente (riserve determinate secondo le metodologie di calcolo Solvency II).

La Legge di bilancio precisa che la dotazione è raggiunta in modo graduale, a partire dal 1° gennaio 2024 ed entro il 31 dicembre 2035⁸⁵ (termine prorogabile ulteriormente, fino a un massimo di due anni, con decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze) e costituisce un patrimonio autonomo, sul quale non sono ammesse azioni dei creditori del Fondo né quelle dei creditori dei singoli aderenti e deve essere investita dal Fondo di garanzia in attività a basso rischio e con sufficiente diversificazione.

Con riguardo alla Compagnia Poste Vita, l’ammontare della contribuzione per l’esercizio 2024, determinata sulla base delle riserve tecniche al 31 dicembre 2023, è stimata pari a circa 58 milioni di euro; il Patrimonio Destinato BancoPosta concorrerà alla dotazione finanziaria del Fondo con una contribuzione stimata di circa 16 milioni di euro per l’esercizio 2024.

Altre informazioni

IVASS



Con riguardo all’ispezione IVASS su **Poste Vita** avente ad oggetto **profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari** conclusa il 7 maggio 2021, sono proseguite nel corso del periodo le interlocuzioni con IVASS ed in data 25 luglio 2023 si è conclusa la fase decisoria da parte dell’Autorità di Vigilanza, la quale ha notificato alla Compagnia l’irrogazione di una sanzione pecuniaria di importo pari a 1,8 milioni di euro. La sanzione è stata irrogata in conseguenza di violazioni della normativa vigente, riscontrate da IVASS con particolare riferimento a:

- asserite carenze nel governo e nella gestione dei rischi finanziari nonché nella tutela dei diritti dei contraenti per gli investimenti effettuati tramite i c.d. fondi “*multi-asset*”;
- asserite carenze nel processo di definizione del *Risk Appetite Framework*.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo “Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità” della sezione “I Bilanci di Poste Italiane”.

84. Legge 30 dicembre 2023, n. 213. “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026” pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 303 del 30 dicembre 2023.

85. Qualora, dopo il 31 dicembre 2035, la dotazione si dovesse ridurre al di sotto della dotazione *target*, gli aderenti saranno tenuti a ricostituirla tramite contributi periodici, da versare entro tre anni se la dotazione si riduce a meno di due terzi del *target* necessario.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi.

COMPARTO



VITA

ATTIVITÀ DI PERIODO



PILASTRO



Nell'ambito dei prodotti di investimento di **Ramo I**:

- nel mese di aprile 2023 è stata lanciata la polizza **“Poste Domani Insieme”** con durata pari a 10 anni e con la caratteristica principale della Nuova **Gestione Separata**  denominata **“Poste Vita Valore Solidità”**⁸⁶. La polizza include come copertura accessoria la polizza gratuita per malattia grave **“Poste protezione Mia”**⁸⁷;
- nel mese di giugno 2023 è stata lanciata la polizza denominata **“Orizzonte 5”**, con durata pari a 5 anni con la Gestione Separata denominata **“Posta ValorePiù”** e sottoscrivibile solo per il potenziale reinvestimento, nell'ambito dei servizi di consulenza, di polizze scadute o in scadenza;
- nel mese di novembre 2023 è stata collocata la nuova polizza **“Poste Prospettiva Valore Gold”**, un'assicurazione sulla vita in forma mista, con durata pari a 10 anni, e rivalutazione annuale del capitale investito⁸⁸.



Nell'ambito dei prodotti di investimento **Multiramo**:

- dal mese di luglio 2023 è in collocamento **“Poste Progetto Integrazione Programmata”**, un contratto assicurativo sulla vita in forma mista⁸⁹ (componente rivalutabile e componente unit-linked) che si caratterizza per la previsione del decumulo: il Cliente accede ad un piano di riscatti periodici automatici e programmati del Capitale Investito⁹⁰. La durata del contratto è pari a 15 anni;
- dal mese di novembre 2023, è in collocamento **“Poste Progetto Bonus 4in4”**, un contratto di assicurativo sulla vita in forma mista, di durata pari a 15 anni, che prevede l'erogazione di due bonus del 2% del premio al primo e al quarto anno. La polizza include come copertura accessoria la polizza

DANNI/VITA

Dal mese di aprile 2023 è disponibile in tutti gli Uffici Postali il **restyling**⁹¹ delle **polizze di copertura “persona”**, nonché il processo unico di sottoscrizione con la polizza Vita Poste Protezione Affetti 360.



 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

86. La caratteristica principale della nuova gestione separata è data dalla presenza del cosiddetto “fondo utili”: fondo che si costituisce mediante accantonamento delle plusvalenze nette realizzate a seguito della vendita di attività facenti parte della gestione separata.

87. Ai sottoscrittori di “Poste Domani Insieme” con età compresa tra i 18 e i 69 anni compiuti, viene offerta “Poste Protezione Mia”, una polizza gratuita per malattia grave prestata da Poste Assicura, pensata per proteggere il proprio investimento. In caso di prima diagnosi di malattia grave, Poste Assicura corrisponderà infatti all'Assicurato un indennizzo pari al 25% dei premi vita versati nel prodotto d'investimento assicurativo, non rivalutati e risultanti al momento della prima diagnosi di malattia grave al netto di eventuali riscatti parziali e uscite per altre cause.

88. La polizza prevede una rivalutazione annuale del capitale investito, ad un tasso certo e predeterminato per i primi 5 anni di e, nel corso delle annualità successive ai primi 5 anni, una rivalutazione annuale, positiva o negativa, dell'importo consolidato in base al rendimento della gestione separata Poste Vita Valore Solidità.

89. Le prestazioni del contratto sono collegate alla Gestione Separata Posta ValorePiù di Poste Vita e al valore delle quote di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi disponibili: Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico e Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo.

90. Il prodotto si rivolge ai clienti che hanno una disponibilità investibile di almeno 40.000 euro ed hanno come obiettivo la rivalutazione e la crescita del capitale su un orizzonte temporale di lungo periodo.

91. Si tratta di una semplificazione del processo di acquisto dei prodotti assicurativi che coprono i rischi per la persona, di morte o invalidità permanente da malattia e infortuni.

COMPARTO



DANNI

ATTIVITÀ DI PERIODO



PILASTRO



Nel corso del primo semestre è stata resa disponibile presso tutti gli Uffici Postali la nuova versione di **“Posteprotezione Prestito”**. Rispetto alla precedente versione la polizza include nuove coperture e nuovi servizi, quali a titolo esemplificativo la tutela legale e il *job replacement*⁹².








Nel corso del quarto trimestre 2023 è stato rilasciato il **nuovo servizio “Check Up”** assicurativo che ha permesso con una consulenza integrale di evolvere l'analisi delle esigenze e dei bisogni dal singolo cliente al nucleo familiare.



4.5.5 Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili⁹³ sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una forte crescita del transato complessivo nazionale che, a settembre 2023, supera i 322 miliardi di euro, in aumento del 17,8% rispetto a settembre 2022 grazie anche al rialzo dei tassi di inflazione. Il numero delle transazioni cresce del 23,2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si attesta a 7,2 miliardi, segno di un utilizzo quotidiano delle carte sempre più consolidato, anche grazie ad una maggiore propensione e accettazione all'utilizzo di **pagamenti digitali**  da parte degli esercizi commerciali (pagamenti *e-commerce* e **contactless** ). Le transazioni con **carte di debito**  crescono del 22% rispetto a settembre 2022 e rappresentano oltre la metà del totale transazioni (il 59%), con un transato che supera i 187 miliardi di euro (+15% rispetto a settembre 2022). Anche le **carte prepagate**  avanzano a ritmi sostenuti (+17% delle transazioni e +13% del transato rispetto a settembre 2022), per un valore complessivo che si attesta ad oltre 52 miliardi di euro, merito del costante sviluppo dell'*e-commerce* e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici. I primi nove mesi del 2023 sono risultati positivi anche per le **carte di credito**  che chiudono il periodo in crescita con transazioni in aumento del 36% e transato in crescita del 29% rispetto a settembre 2022, per un valore complessivo di oltre 82 miliardi di euro.

Al 30 settembre 2023 il numero di **carte attive** sul mercato supera i **93,8 milioni**, in aumento dell'1% rispetto allo *stock* di carte attive al 31 dicembre 2022: la crescita maggiore si registra sulle carte di debito che crescono dell'1,3% rispetto al 31 dicembre 2022, per un totale di oltre 49,6 milioni di carte attive. Stabile lo *stock* delle carte prepagate il cui numero supera i 30 milioni (+0,3% rispetto al dato di fine dicembre 2022). In crescita anche le carte di credito (+1,3% rispetto al 31 dicembre 2022), con oltre 13,5 milioni di carte attive.

>322
€mld

il transato dei primi
9 mesi 2023 in Italia
con carte: +17,8%
anno su anno

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

92. Il servizio di *job replacement* è finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro; nel caso in cui un assicurato perda il lavoro, viene redatto per lui un piano di sviluppo formativo personalizzato, si fornisce supporto nell'aggiornamento del proprio curriculum vitae, si organizzano specifiche sessioni di apprendimento motivazionale. Al termine del percorso si valutano quali aziende *partner* potrebbero rappresentare per l'assicurato una valida opportunità di reinserimento professionale e si provvede a mettere in contatto le parti, restando inteso che in nessun modo, c'è la garanzia all'eventuale assunzione.

93. Fonte: Elaborazioni su dati Banca d'Italia - Sistema dei pagamenti e Relazione Annuale.

Il **mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili⁹⁴, ha mostrato un leggero incremento in termini di *stock* di *SIM Human-to-Human*⁹⁵ rispetto al 2022, segno di un mercato ormai saturo ma che evidenzia un dinamismo nello *stock* dei singoli operatori. In particolare, la quota degli operatori mobili virtuali (*Mobile Virtual Network Operator – MVNO*) è cresciuta, erodendo le quote di mercato degli altri top *player*, attestandosi al 16%⁹⁶. Poste Mobile, che rappresenta il 35% degli MVNO, è rimasta sostanzialmente stabile (-0,3% rispetto a dicembre 2022) con una quota di mercato pari al 5,6%. Le linee complessive al 30 settembre 2023 sono pari a 108,5 milioni (+1,3% rispetto allo stesso periodo del 2022) comprensive di 29,7 milioni di *SIM Machine to Machine (M2M)*⁹⁷ (+3,7% rispetto allo stesso periodo del 2022).

Il **mercato energetico** nel corso del 2023 ha vissuto un percorso di graduale riequilibrio dopo l'aumento dei prezzi delle materie prime, tra le quali in primis il gas con significative ripercussioni sul mercato dell'energia elettrica⁹⁸.

Nel corso del secondo trimestre 2023 il mercato del gas e dell'energia elettrica ha visto una significativa riduzione delle quotazioni all'ingrosso dei prezzi del gas e dell'energia elettrica, grazie al progressivo superamento del rischio di mancanza di gas nella parte finale dell'inverno. Le temperature invernali, infatti, sono state relativamente miti e la diversificazione degli approvvigionamenti europei di gas hanno consentito di superare il periodo invernale fronteggiando il rischio di carenza (*shortage*) della materia prima. Anche nel terzo trimestre 2023, è proseguita la stabilizzazione dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas e dell'energia elettrica e, nel corso di tale periodo, la fase di riempimento dello stoccaggio del gas è avvenuta a buon ritmo, in preparazione della stagione invernale. Alla fine di settembre 2023 gli stoccaggi italiani e europei sono stati vicini al massimo riempimento. Nel quarto trimestre 2023, è proseguita la graduale riduzione e stabilizzazione dei prezzi sui mercati all'ingrosso del gas e dell'energia elettrica, grazie alle temperature registrate sopra le medie stagionali e alla bassa domanda di gas sia sul fronte residenziale che su quello dei consumi industriali e termoelettrici. Il bilanciamento tra offerta e domanda di gas a livello nazionale ed europeo è stato positivo nella prima parte dell'inverno e ciò ha portato ad una ulteriore discesa dei prezzi di mercato nella parte finale dell'anno. Il mercato del gas rimane comunque caratterizzato da incertezze derivanti dal contesto geopolitico ed economico internazionale, anche se in misura inferiore rispetto al 2022, con conseguente volatilità dei prezzi, che si riflette anche nel mercato elettrico.

In tale contesto le istituzioni hanno continuato un graduale percorso di riduzione delle agevolazioni introdotte nel corso del 2022 per far fronte all'aumento dei prezzi di gas ed elettricità all'ingrosso.

Per maggiori approfondimenti sugli interventi normativi attuati si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo.

94. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2023, Report Operatori.

95. Le SIM H2H (Human-to-Human) sono quelle di uso quotidiano presenti negli *smartphone* e che permettono di effettuare chiamate e connessione dati.

96. Fonte: Stima interna PostePay S.p.A., sulle *SIM Human to Human*.

97. Le SIM M2M si avvalgono della tecnologia che consente di integrare e far dialogare apparecchiature (anche di tipologia diversa) installate a qualunque distanza tra loro attraverso dei sensori che inviano (o che acquisiscono) dati che vengono poi trasmessi ad un *server* centrale tramite una rete. Sono esclusivamente dedicate al traffico dati, l'area voce è completamente disabilitata e al suo posto vi è un modulo che consente sia il controllo che il poter controllare da remoto.

98. L'aumento del prezzo del gas ha trainato al rialzo anche i prezzi dell'energia elettrica, dato che in Italia e in molti altri Paesi Europei il prezzo marginale dell'elettricità è definito dai costi di generazione delle centrali termoelettriche a gas naturale.

Contesto normativo

Di seguito i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso del 2023.

Monetica

APPROFONDIMENTO
A PAG. 92

Si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

TLC

Terminazione delle chiamate vocali

Nell'ambito del Regolamento, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 22 aprile 2021, in materia di tariffa unica massima di terminazione per le chiamate su reti mobile e su reti fisse nell'Unione Europea, a partire dal 1° gennaio 2023 le tariffe applicabili in Italia sono le seguenti:

- 0,40 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo di terminazione mobile, ovvero l'importo dovuto dall'operatore di origine della chiamata all'operatore di telecomunicazione mobile per ogni chiamata voce che termina sulla rete mobile di quest'ultimo (sul terminale del proprio cliente);
- 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) è il prezzo massimo dovuto all'operatore di telecomunicazione di rete fissa per la terminazione della chiamata sulla rete di quest'ultimo.

PostePay ha adottato il regime tariffario nei tempi previsti dal quadro normativo.

TLC

SMS ALIAS

In data 15 maggio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la Delibera n. 12/23/CONS "Regolamento sull'utilizzo dei caratteri alfanumerici che identificano il soggetto mittente nei servizi di messaggistica aziendale (SMS ALIAS)", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata a dicembre 2021⁹⁹, alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definiti obblighi e ruoli dei soggetti che partecipano alla catena del servizio di messaggistica aziendale con le relative tempistiche di implementazione. A partire dal 3 novembre 2023 PostePay, in linea con quanto previsto dalla Delibera, ha implementato il blocco della messaggistica (SMS/MMS) con codifica non numerica proveniente dall'estero. Gli ulteriori obblighi previsti dalla Delibera saranno implementati in seguito alla messa a disposizione da parte dell'Autorità della nuova piattaforma per la gestione degli SMS con ALIAS.

TLC

Parental Control

Con la Delibera n. 9/23/CIR del 25 gennaio 2023, l'AGCom ha recepito il dettato normativo dell'art. 7-bis del DL 30 aprile 2020, n. 28 in materia di "Sistemi di protezione dei minori dai rischi del cyberspazio". Dal 21 novembre 2023, gli Operatori di comunicazioni elettroniche devono prevedere "Sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti inappropriati per i minori e di blocco di contenuti riservati ad un pubblico di età superiore agli anni diciotto" per tutti servizi di connettività (fisso e mobile). Tali sistemi di controllo consistono in servizi gratuiti, preattivati e disattivabili solo su richiesta del consumatore adulto, titolare dell'utenza. I contratti e le offerte di PostePay, (in ambito telefonia fissa e mobile), possono essere sottoscritti ed attivati esclusivamente dalla clientela maggiorenne. PostePay, in collaborazione con *partner* tecnologici, ha messo a disposizione della clientela i Sistemi di controllo parentale e le connesse procedure ed istruzioni di attivazione, impostazione, disattivazione, riattivazione nei tempi previsti.

99. Delibera AGCom n.408/21/CONS del 16 dicembre 2021. Per SMS ALIAS si intende una stringa di caratteri con codifica alfanumerica trasmessa nelle comunicazioni SMS. PostePay ha partecipato alla consultazione pubblica 408/21/CONS avviata da AGCom, evidenziando che l'uso abusivo di alias nelle comunicazioni dirette a determinate categorie di utenti finali è idoneo non soltanto a inficiare la corretta erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, ma anche il corretto uso dei servizi di pagamento e finanziari che prevedono l'utilizzo in via accessoria e integrata di servizi di comunicazione elettronica.

TLC

Codice di Condotta per attività di *Call Center*

→ In data 25 agosto 2023, con la Delibera n. 197/23/CONS, l'AGCom ha approvato un Codice di Condotta al fine di regolamentare le relazioni contrattuali e tecniche tra operatori di comunicazioni elettroniche e soggetti (quali *call center* e agenzie) che effettuano attività promozionale e di vendita di beni e servizi (*telemarketing* e *teleselling*).

Il Codice produce effetti obbligatori diretti per gli operatori che lo sottoscrivono ed effetti obbligatori indiretti per i *call center*, nella misura in cui gli stessi siano stati contrattualmente ingaggiati dagli operatori che hanno aderito al Codice, che risultino conformi alle previsioni ivi contenute. Le nuove misure sono entrate in vigore dal 21 febbraio 2024.

PostePay non svolge attualmente le attività di *telemarketing* e *teleselling* come definiti nel Codice di Condotta.

TLC

Gigabit Infrastructure Act

→ Il 23 febbraio 2023 la Commissione Europea ha presentato la proposta di Regolamento recante misure volte a ridurre i costi dell'installazione di reti di comunicazione elettronica ad altissima velocità (*Gigabit Infrastructure Act*) al fine di consentire una diffusione più rapida, economica ed efficace delle reti Gigabit nell'Unione Europea e che andrà a sostituire l'attuale Direttiva 2014/61/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014.

Sono attualmente in corso le discussioni al Consiglio dell'Unione Europea in merito alla proposta di Regolamento suindicata¹⁰⁰ e, una volta che sarà adottato dal Parlamento e dal Consiglio dell'Unione Europea, sarà direttamente applicabile e non richiederà il recepimento nell'ordinamento nazionale.

TLC

Qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali

→ Il 28 febbraio 2023, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) ha pubblicato la Delibera n. 23/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione mobili e personali", approvata a seguito della consultazione pubblica, avviata nel luglio 2022, alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia mobile.

PostePay ha completato le attività necessarie per adeguarsi alle modifiche introdotte nei termini previsti dalla nuova regolamentazione

TLC

Qualità e carte dei servizi di comunicazioni Elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa

→ L'AGCom in data 31 luglio 2023 ha approvato la Delibera n. 156/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa", a valle della conclusione della consultazione pubblica¹⁰¹ alla quale ha partecipato anche PostePay. Con le nuove disposizioni vengono definite le informazioni che i fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali devono trasmettere agli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti in ambito telefonia fissa e di servizio internet da postazione fissa. PostePay ha implementato le misure necessarie¹⁰² per l'adeguamento alle modifiche introdotte, che sono entrate in vigore il 27 gennaio 2024, e ha partecipato a tavoli di lavoro per l'aggiornamento delle Linee Guida ai fini della misurazione della qualità del servizio *internet* da postazione fissa.

TLC

Qualità assistenza clienti

→ Con la Delibera n. 436/22/CONS l'AGCom ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione della disciplina e degli indicatori di qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi, in ottica di allineamento alle moderne tecnologie di assistenza digitale e al nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di indicatori di qualità (KPI), trasparenza delle informazioni fornite agli utenti, modalità di presentazione e tracciabilità del reclami, misurazione della effettiva qualità raggiunta e rispetto di *standard* minimi. PostePay ha inviato le proprie valutazioni e commenti alla nuova proposta di regolamentazione.

100. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/HIS/?uri=CELEX:52023PC0094>

101. Delibera n. 405/22/CONS.

102. A titolo esemplificativo: nuova sezione del sito dedicata alla trasparenza tecnica, aggiunta al kit contrattuale di un documento che specifica le caratteristiche tecniche del servizio fornito, ecc.

TLC

Comunicazioni elettroniche



Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ha avviato una consultazione pubblica concernente lo schema di Decreto legislativo di correzione del Codice delle comunicazioni elettroniche – D.Lgs. 1° agosto 2003 n. 259¹⁰³.

Lo schema di Decreto legislativo posto in consultazione tende, da un punto di vista formale, ad aggiornare alcuni riferimenti normativi e ad apportare modifiche testuali, mentre sul piano dei contenuti, a raccogliere eventuali contributi e osservazioni in merito alle principali tematiche trattate dal nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e il MIMIT ha pubblicato una sintesi delle osservazioni presentate dagli operatori riservandosi la facoltà di integrare la normativa vigente.

Con la Delibera n. 89/23/CONS, l'AGCom ha avviato un procedimento e una consultazione pubblica per la revisione e modifica del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". L'iniziativa rientra nell'ambito dell'attività di revisione della regolamentazione a tutela degli utenti finali per adeguare le attuali disposizioni al recepimento del nuovo Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche. PostePay ha inviato le proprie considerazioni e a conclusione della consultazione, l'AGCom pubblicherà gli esiti e provvederà a recepire le osservazioni presentate dagli operatori che hanno partecipato alla consultazione¹⁰⁴.

TLC

Diritto d'Autore



L'AGCom, il data 26 luglio 2023, con la Delibera n.189/23/CONS ha approvato le modifiche al Regolamento in materia di tutela del diritto d'autore sulle reti di comunicazione elettronica e procedure attuative ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70. La Delibera, entrata in vigore il 1° gennaio 2024, ha recepito la legge 93/2023 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della diffusione illecita di contenuti tutelati dal diritto d'autore mediante le reti di comunicazione elettronica" e consente ad AGCom di ordinare ai prestatori di servizi, compresi i prestatori di accesso alla rete, di disabilitare l'accesso a contenuti diffusi abusivamente mediante il blocco della risoluzione *Domain Name System* (DNS) dei nomi di dominio e il blocco dell'instradamento del traffico di rete verso gli indirizzi IP univocamente destinati ad attività illecite. PostePay, nei termini previsti, si è accreditata sulla piattaforma dedicata "*Piracy Shield*"¹⁰⁵ e – tramite i suoi fornitori di accesso – assolve gli obblighi previsti dalla legge.

ENERGIA

Interventi normativi per il contenimento dei prezzi



Le agevolazioni previste nel corso del 2022 per il contenimento degli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale sono state parzialmente prorogate anche nel 2023.

La Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (c.d. Legge di Bilancio), ha infatti confermato, per il primo trimestre 2023, l'annullamento degli oneri generali di sistema per i clienti domestici elettrici e per i non domestici con potenza disponibile fino a 16,5 kW e per i clienti di gas naturale. Per questi ultimi è stata anche confermata la riduzione dell'IVA al 5% sui consumi e sono stati inoltre potenziati i *bonus* sociali per le famiglie aventi diritto.

Ulteriori interventi normativi hanno prorogato le misure della succitata Legge di Bilancio per tutto il 2023 (Decreto Legge 30 marzo 2023, n. 34, convertito con Legge 26 maggio 2023, n. 56, Decreto Legge 28 giugno 2023, n. 79 e Decreto Legge 29 settembre 2023, n. 131), con l'eccezione dell'azzeramento degli oneri generali per i clienti elettrici cessato a decorrere dal mese di aprile 2023.

Il Decreto Legge "Aiuti Bis" (Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con Legge 21 settembre 2022, n. 142) è intervenuto inoltre sospendendo, fino al 30 aprile 2023, l'efficacia delle clausole contrattuali che consentono ai venditori di energia elettrica e gas di modificare unilateralmente le condizioni generali di contratto relative alla definizione del prezzo (sono rese inefficaci anche le variazioni notificate ai clienti prima del 10 agosto 2022, salvo che non si siano già perfezionate a tale data). Il Decreto Legge "Milleproroghe" (Decreto Legge del 21 dicembre 2022, n. 198 convertito con Legge 24 febbraio 2023, n. 14) ha prorogato il termine al 30 giugno 2023.

103. Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, emanato in attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, istitutiva del nuovo Codice Europeo delle comunicazioni elettroniche.

104. I termini previsti per la chiusura del procedimento sono stati prorogati di 90 giorni con scadenza dicembre 2023: Delibera AGCom n.192/23/CONS pubblicata il 6 settembre 2023.

105. La piattaforma *Piracy Shield*, attiva dal 1° febbraio 2024, consente una gestione automatizzata delle segnalazioni successive all'ordine cautelare emanato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai sensi dell'art. 9-bis, comma 4-bis del Regolamento.

Il Decreto Legge “Aiuti Bis”, in vista della fine dei prezzi regolati per il gas, inizialmente prevista per il 1° gennaio 2023 (il Decreto Legge 176 del 18 novembre 2022 c.d. “Aiuti Quater” ha prorogato la scadenza al 10 gennaio 2024), ha inoltre ridefinito – restringendolo – il perimetro dei clienti “vulnerabili”¹⁰⁶ prevedendo che, dal 1° gennaio 2024, i fornitori devono rendere disponibile un’offerta per la fornitura di gas naturale a condizioni contrattuali ed economiche definite dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Con la finalità di rendere operative tali previsioni normative, l’ARERA ha adottato le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, descritte nel prosieguo di tale relazione.

ENERGIA

Garanzie di Origine

In attuazione del D.Lgs. 199/2021 di recepimento della Direttiva (UE) 2018/2001 (“Red II”), il Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) ha pubblicato il Decreto ministeriale, n. 224, del 14 luglio 2023¹⁰⁷ che innova la disciplina delle Garanzie di Origine (titoli GO) del Gestore dei Servizi Energetici (GSE), ossia dei certificati che attestano la provenienza dell’energia elettrica da fonti rinnovabili. Le imprese di vendita che, come PostePay, intendono promuovere l’origine rinnovabile dell’energia elettrica che vendono ai propri clienti hanno l’obbligo: i) di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all’energia elettrica immessa in commercio, laddove questa venga definita come energia prodotta da fonti rinnovabili; ii) di annullare, entro il 31 marzo dell’anno successivo a quello in cui è stata fornita energia elettrica ai clienti finali, una quantità di GO pari all’energia elettrica venduta e dichiarata come rinnovabile e riferita al medesimo anno. Entro la fine del 2023 l’ARERA e il GSE dovranno emanare i provvedimenti atti a dare attuazione a quanto disciplinato dal Decreto Ministeriale.

Con la Delibera 496/2023/R/com¹⁰⁸, pubblicata il 2 novembre 2023, l’ARERA ha aggiornato i propri provvedimenti in attuazione del succitato Decreto Ministeriale.

PostePay ha provveduto, nei termini previsti dalla normativa, alla certificazione di tutta l’energia elettrica venduta ai propri clienti finali nel 2022 come prodotta da fonti rinnovabili.

ENERGIA

Delibere ARERA

Con la Delibera 637/2022/R/com, pubblicata il 1° dicembre 2022, l’ARERA, ha introdotto modifiche al contenuto informativo obbligatorio delle bollette dei clienti finali, entrate in vigore a partire dal mese di aprile 2023. PostePay si è adeguata alle modifiche introdotte previste dalla regolamentazione.

Con le Delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/com, pubblicate il 14 marzo 2023, l’ARERA dà attuazione alle disposizioni dell’art. 1.59, della Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) e alle disposizioni del succitato Decreto Legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla Legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Legge “Aiuti bis”) in materia rispettivamente di superamento dei prezzi regolati del gas naturale e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di implementazione graduale della riforma da completare entro gennaio 2024. PostePay si è adeguata entro il termine stabilito implementando tutte le azioni previste dal regolatore.

106. Rispetto all’attuale perimetro dei clienti “vulnerabili” gas – che include tutti i clienti con utenza domestica (non “altri usi”) e i condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 smc/anno – a decorrere dal 1 gennaio 2024 sono classificati come “vulnerabili” esclusivamente i clienti domestici che versano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti con disabilità; clienti intestatari di utenze nelle isole minori non interconnesse o in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti di età superiore ai 75 anni.

107. Nel Decreto Ministeriale vengono apportati alcuni aggiornamenti relativi a: i) le modalità di emissione, trasferimento, riconoscimento e annullamento delle Garanzie d’Origine (GO) relative a energia elettrica ma – per la prima volta – anche gas, idrogeno ed energia termica; ii) modalità di utilizzo delle GO da parte dei venditori; iii) criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del *mix* energetico utilizzato e sull’impatto ambientale della produzione. Il Decreto Ministeriale, inoltre, prevede: l’istituzione di un Registro nazionale delle GO presso il GSE; una nuova formulazione del *mix* energetico; la previsione di un indicatore riguardante l’impatto ambientale del *mix* energetico usato dal venditore. A tal proposito, si prevede che le informazioni sul *mix* energetico e impatto ambientale siano rese disponibili alla clientela in fase precontrattuale e promozionale (oltre che sul sito web del venditore, nei documenti di fatturazione con cadenza quadrimestrale e nel Portale Offerte).

108. Delibera 496/2023/R/com del 31 ottobre 2023 recante l’“Aggiornamento dei provvedimenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in attuazione del Decreto Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224, in materia di garanzie di origine e verifica positiva delle modalità di acquisizione, da parte del Gestore dei Servizi Energetici S.p.A., delle misure dell’energia elettrica, termica e/o frigorifera prodotta e immessa in rete ai fini dell’emissione delle garanzie di origine”.

In virtù degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel centro Italia nel mese di maggio 2023 (principalmente in Emilia Romagna e Marche), L'ARERA, nell'attuare le disposizioni del Governo¹⁰⁹, ha approvato la Delibera 267/2023/R/com, pubblicata il 15 giugno 2023, "Disposizioni urgenti in materia di servizi elettrico, gas, idrico e del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nei territori colpiti dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023" con la quale dispone la vigenza delle agevolazioni previste dal Governo per 4 mesi a decorrere dal 1° maggio 2023. Successivamente, con la Delibera 390/2023/R/com, pubblicata il 4 agosto 2023, recante "Proroga della sospensione dei termini di pagamento a favore delle popolazioni maggiormente colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", l'ARERA ha prorogato al 31 ottobre 2023 le suddette disposizioni. PostePay ha adottato le relative misure per ottemperare agli adempimenti previsti a carico dei venditori di energia elettrica e gas naturale.

Con la Delibera 383/2023/R/eel, pubblicata il 7 agosto 2023, recante "Disposizioni per l'identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato dell'energia elettrica", l'ARERA dispone le modalità di identificazione da parte del Sistema Informativo Integrato (SII) dei clienti elettrici domestici vulnerabili¹¹⁰. Per tali clienti, viene transitoriamente prorogato il Servizio di Maggior Tutela, rinviando a un successivo provvedimento gli interventi funzionali alla sua rimozione. Rispetto al nuovo assetto di mercato che deriverà dalla regolazione del completamento del processo di liberalizzazione del mercato elettrico, sono in corso le opportune valutazioni da parte di PostePay.

Con la Delibera 362/2023/R/eel, pubblicata il 4 agosto 2023, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele gradualı per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica, di cui alla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza)", l'ARERA definisce le modalità operative di superamento della Maggior Tutela elettrica per i clienti domestici, gli ultimi ad essere interessati dalla riforma. Viene infatti previsto che, a decorrere dal 1° aprile 2024, i clienti domestici elettrici non vulnerabili che non avranno scelto un fornitore sul libero mercato vengano serviti nell'ambito di un servizio di ultima istanza denominato "Servizio a Tutele Graduali", la cui gestione sarà assegnata attraverso procedure concorsuali gestite da Acquirente Unico¹¹¹ aperte agli operatori di mercato che rispettano determinati requisiti.

109. Il Consiglio dei Ministri ha approvato il Decreto Legge n. 61 del 1° giugno 2023, recante "Interventi urgenti per fronteggiare l'emergenza provocata dagli eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023", che ha disposto alcune agevolazioni a favore delle popolazioni dei comuni colpiti dall'alluvione. In particolare, si dispone – per i cittadini dei comuni per i quali è stato dichiarato lo stato di emergenza – la sospensione per 6 mesi dei termini di pagamento delle fatture di energia elettrica e gas naturale emesse o da emettere e degli avvisi di pagamento con scadenza a partire dal 1° maggio 2023.

110. Rispetto all'attuale perimetro dei clienti "vulnerabili" elettrici – che include tutti i clienti con utenza domestica (non "altri usi") – a decorrere dal 1° aprile 2024 (prorogato al 1° luglio 2024) saranno classificati come "vulnerabili" esclusivamente i clienti con un'età superiore ai 75 anni; clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate; clienti che versano in gravi condizioni di salute che richiedono l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche salvavita alimentate dall'energia elettrica o i soggetti presso i quali sono presenti persone che versano in tali condizioni; clienti con disabilità ai sensi della legge 104/92; clienti che si trovano in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi; clienti che si trovano in un'isola minore non interconnessa.

111. Società pubblica inizialmente nata per approvvigionare l'energia elettrica per i clienti serviti in "Maggior Tutela" e che nel corso degli anni ha ampliato il proprio perimetro di attività, in particolare inglobando i processi finalizzati al miglioramento del funzionamento del mercato energetico (a titolo esemplificativo la gestione del Sistema Informativo Integrato e del Portale Offerte).

Con la Delibera 600/2023/R/eel, pubblicata il 20 dicembre 2023, recante “Revisione delle tempistiche di attivazione del Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell’energia elettrica di cui alla Legge 4 agosto 2017 n. 124”, l’ARERA ha posticipato al 1° luglio 2024 l’attivazione del “Servizio a Tutele Graduali” per i clienti domestici rispetto alla scadenza sopramenzionata del 1° aprile, in seguito all’adozione del Decreto Legge del 9 dicembre 2023, n. 181 (c.d. Decreto Energia), che assicura ai clienti un tempo sufficiente per essere informati attraverso un’adeguata campagna informativa che dovrà essere condotta dal Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica. I clienti identificati come vulnerabili possono continuare a fruire del “Servizio di Maggior Tutela”.

Con la Delibera 339/2023/R/gas, pubblicata il 28 luglio 2023, l’ARERA ha introdotto “Disposizioni in merito alle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali nell’elenco dei soggetti abilitati, ai sensi del Decreto ministeriale 25 agosto 2022”. Il provvedimento, che conclude il procedimento avviato con la Consultazione 186/2023/R/eel, ha la finalità di consentire la verifica di alcuni requisiti e indicatori che devono essere rispettati dalle imprese di vendita al fine di permanere nell’elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica ai clienti finali, istituito con il medesimo Decreto. PostePay ha proceduto, nel mese di aprile 2023, all’iscrizione a tale elenco pubblico, condizione necessaria per poter esercitare l’attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali.

Con la Determina 4/2023 del 27 dicembre 2023, l’ARERA per garantire certezza nei rapporti tra distributori e utenti della rete, ha provveduto a standardizzare i contenuti e le regole di compilazione dei documenti regolatori contabilizzanti il servizio di distribuzione del gas naturale collegati alla fattura del servizio di distribuzione gas. Tale standardizzazione entrerà in vigore a partire dalle fatture di distribuzione del mese di ottobre 2024 e permetterà una verifica più agevole degli importi fatturati a PostePay da parte dei singoli distributori

ENERGIA

Consultazioni ARERA

Consultazione 341/2023/R/gas di luglio 2023, con oggetto “Aggiornamento della disciplina del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas naturale in tema di garanzie”. La consultazione delinea gli orientamenti dell’ARERA al fine di integrare l’attuale disciplina delle garanzie che gli utenti della distribuzione debbono rilasciare alle imprese di distribuzione di gas naturale per avere accesso alle reti da queste ultime esercite e poter rifornire i clienti nel proprio portafoglio. La consultazione propone modifiche in merito a: i) tempistiche e modalità di gestione della garanzia; ii) ampliamento del novero delle garanzie ammissibili; iii) quantificazione della garanzia; iv) ammissibilità di fidejussioni assicurative, v) termine di pagamento delle fatture.

Consultazione 377/2023/R/eel di agosto 2023, con oggetto “Orientamenti per la riforma della disciplina della profilazione convenzionale dei prelievi ai fini del *settlement* e del meccanismo di approvvigionamento dell’energia “residuale””. La consultazione riguarda un ampio processo di revisione organica dell’attuale disciplina del *settlement* elettrico, ossia il processo di determinazione e conseguente attribuzione agli utenti da parte di Terna delle partite fisiche ed economiche relative all’erogazione del servizio di dispacciamento sulla rete di trasmissione nazionale. L’obiettivo delle proposte è di rendere tale processo più efficiente e aderente ai costi sostenuti dagli operatori, anche in vista del superamento del Servizio di Maggior Tutela Elettrica. PostePay sta valutando gli adeguamenti alla nuova disciplina che impatterà principalmente l’attività di profilazione dei consumi di energia elettrica da parte dei clienti finali nell’ambito del dispacciamento elettrico.

Consultazione 517/2023/R/com di novembre 2023, con oggetto “Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità”. Il documento illustra gli orientamenti dell’ARERA per una revisione organica della regolazione della Bolletta 2.0, contenente le previsioni normative gravanti sulle società di vendita nella predisposizione delle bollette dei consumi di energia elettrica e gas dei clienti finali. Le proposte dell’ARERA hanno la finalità di conferire alle bollette dei clienti finali maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità. PostePay sta valutando gli impatti della possibile nuova disciplina (ad esempio gli sviluppi rispetto all’attuale *layout* e contenuti della bolletta).

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
ENERGIA	<p>L'offerta energia si contraddistingue per essere 100% <i>green</i> nella luce e 100% compensata in termini CO₂ per il gas.</p> <p>Nel corso del primo trimestre del 2023 è stata lanciata, in omnicanalità sul mercato <i>mass market</i>, l'offerta Energia ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguite anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "always on" sui canali digitali e in Ufficio Postale. Nel mese di settembre, in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali <i>offline</i> quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in Ufficio Postale; nel mese di dicembre, l'attività di comunicazione è proseguita sui canali <i>offline</i> e <i>online</i>.</p>	
MONETICA/INCASSI E PAGAMENTI	<p>Nell'ambito del processo di integrazione di LIS, acquisita nel mese di settembre 2022, nel corso del 2023 è proseguito il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS, con il lancio del servizio "paga e preleva"¹¹² e del servizio di prelievo utilizzando l'app Postepay¹¹³. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'<i>acquiring</i> Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.</p>	
	<p>Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di supporto alle iniziative governative volte al sostegno di specifiche fasce di popolazione con la produzione e la gestione di tre nuove carte:</p> <ul style="list-style-type: none">• la Carta Postepay Borsa di Studio, che consente agli aventi diritto di spendere l'importo previsto su determinati <i>Merchant Category Code</i>¹¹⁴ indicati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito;• la Carta dedicata a te, promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità;• la Carta IoStudio Postepay, destinata a tutti gli studenti frequentanti le scuole secondarie di II grado e distribuita annualmente a scuola.	
	<p>In linea con gli obiettivi strategici ESG, nel corso del 2023 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay verso carte realizzate in materiale ecosostenibile, il cui <i>stock</i> al 31 dicembre 2023 ammonta a oltre 10 milioni.</p>	

112. Con tale servizio, i clienti possono prelevare denaro contante nel punto convenzionato LIS contestualmente ad una transazione di pagamento con una carta di pagamento.

113. Il servizio di LISPAY di prelievo su carte di debito emesse da PostePay, ovvero la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale.

114. Un Merchant Category Code è un codice merceologico a quattro cifre che classifica il tipo di beni o servizi offerti da un'azienda.

5. Strategia DNF

IN QUESTO CAPITOLO:



- L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane
- La strategia di sostenibilità di Poste Italiane
- Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



5.1 L'integrazione della Sostenibilità nella strategia di Poste Italiane

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano Strategico 2024-2028¹¹⁵. All'interno del Piano sono previsti nel quinquennio investimenti per 4,5 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari. A queste si aggiunge il "Progetto Polis" avviato nel 2023 (investimenti complessivi per 1,2 miliardi di euro fino al 2026) che, nell'ambito del PNRR, mira sia a rinnovare e modernizzare gli Uffici Postali che a valorizzare il patrimonio immobiliare del Gruppo con iniziative di *coworking*.

Piano Strategico



**CORRISPONDENZA
PACCHI E
DISTRIBUZIONE**

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficientamento delle reti distributive, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti B2B e Internazionale, grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*. In tale ottica, continuerà il rafforzamento del comparto *contract logistics* per offrire soluzioni *end-to-end*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento di un utile operativo stabilmente positivo in arco piano.

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 3,9 miliardi di euro (2023: 3,7 miliardi), con un aumento dei ricavi del comparto Pacchi che supera il calo del comparto Corrispondenza.
- Ricavi del comparto Pacchi: 2,0 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro).
- EBIT: 0,1 miliardi di euro.

OBIETTIVI OPERATIVI

- 369 milioni di pacchi al 2028.
- 30.000 punti di *pick-up/drop-off* al 2028 (>80 milioni di pacchi gestiti).
- Logistica integrata: 400k metri quadri di magazzini.

115. Gli obiettivi finanziari e operativi riportati nelle tabelle si riferiscono al 2028.



SERVIZI POSTEPAY

L'area Pagamenti e Mobile mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia, mercato nel quale l'Azienda è entrata sfruttando la liberalizzazione. L'acquisizione di LIS, in quest'ottica, ha contribuito ad arricchire la strategia omnicanale del Gruppo. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di disporre di canali fisici, digitali e reti terze, permette di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, anche attraverso l'offerta integrata con altri prodotti del Gruppo aumentando così il valore per Poste Italiane nel suo complesso.

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 2,2 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro).
- EBIT: 0,7 miliardi di euro (2023: 0,4 miliardi), con CAGR dell'8%.

OBIETTIVI OPERATIVI

- Portafoglio di PostePay Evolution atteso a 10,8 milioni di carte emesse.
- Transazioni su carte attese in aumento dell'11% in CAGR, a 4,6 miliardi di euro.
- *Customer base* 2028 con 0,6 milioni di clienti Fibra e 2,5 milioni Energia.



SERVIZI FINANZIARI

Servizi Finanziari si pone come obiettivo un'ulteriore evoluzione del modello di servizio per rafforzare il presidio della clientela e massimizzarne il valore, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza ed un rinnovato focus sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento CQS, anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore. Inoltre, si prevede un focus commerciale sul segmento *small business*.

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 5,5 miliardi di euro (2023: 5,2 miliardi di euro).
- EBIT: 0,9 miliardi di euro (2023: 0,9 miliardi di euro).

OBIETTIVI OPERATIVI

- Attività finanziarie totali: aumento a 624 miliardi di euro da 581 miliardi nel 2023, con l'aumento della penetrazione di prodotti vita.
- Prestiti erogati: 3,4 miliardi di euro (2023: 2,6 miliardi di euro).



SERVIZI ASSICURATIVI

Nei Servizi Assicurativi, Poste Italiane mira ad affermarsi come operatore assicurativo in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Le priorità del Piano Strategico prevedono il consolidamento della *leadership* nel settore *Life Investments & Pension*, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale, con una crescente integrazione dei principi ESG nelle politiche di investimento. La strategia del settore *Protection* prevede, infine, l'aumento della profittabilità grazie all'evoluzione dell'offerta modulare e del modello di consulenza integrata, valorizzando anche la recente acquisizione del Gruppo Net Insurance per aumentare i canali di accesso all'offerta assicurativa (reti fisiche e canali digitali/insurtech terzi).

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2023: 1,6 miliardi di euro).
- EBIT: 1,6 miliardi di euro (2023: 1,4 miliardi di euro).
- Utile netto: 2% CAGR nel periodo 2023-2028.
- Solvency Ratio: >200%.

OBIETTIVI OPERATIVI

- Premi lordi Life Investments & Pension: 22,0 miliardi di euro (2023: 17,8 miliardi di euro).
- Premi lordi Protection: 1,5 miliardi di euro (2023: 0,8 miliardi di euro).

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



5.2 La strategia di sostenibilità di Poste Italiane

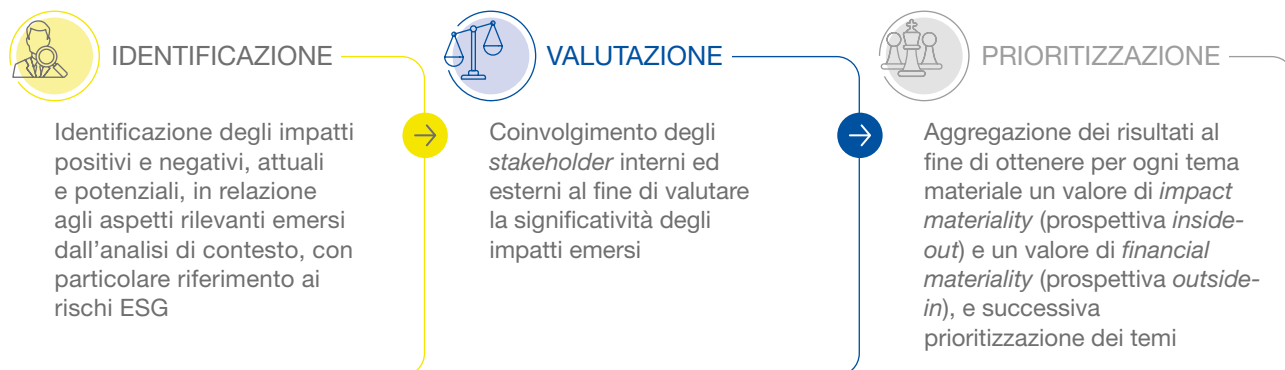
La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane si compone del Piano Strategico ESG e di un insieme di Politiche di Sostenibilità. L'obiettivo principale è il raggiungimento degli obiettivi nazionali e internazionali per lo sviluppo sociale e ambientale. Questa strategia è in linea con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane, all'interno del contesto strategico più ampio delineato dal Gruppo. Il Piano Strategico ESG include tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, fissati dal Gruppo con l'obiettivo di migliorare costantemente le proprie *performance* di sostenibilità. Inoltre, i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono integrati nelle politiche adottate, che regolamentano in modo sinergico le diverse tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

Temi di sostenibilità prioritari per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di analisi di materialità finalizzato all'identificazione dei temi prioritari, sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo e da formalizzare in termini di politiche e *target*.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, Poste Italiane nel corso del 2023 ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 e successivamente perfezionato nel 2022, volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia rilevanza previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore¹¹⁶, fissata a partire dal FY 2024. Pertanto, il Gruppo ha mantenuto l'allineamento della propria metodologia di analisi di materialità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la materialità d'impatto (prospettiva *inside-out*), tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità¹¹⁷ e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la materialità finanziaria (prospettiva *outside-in*).

Il processo di definizione dei temi materiali, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato nelle seguenti 3 fasi:






116. Nel corso del 2023, l'Azienda ha avviato un processo di *assessment* volto ad analizzare e valutare i requisiti normativi previsti dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e delle richieste informative e dei KPI previsti dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) rispetto alla propria informativa di sostenibilità.

117. Gli *European Sustainability Reporting Standards*, elaborati dall'EFRAG su previsione della CSRD, sono stati adottati in via definitiva dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023. La versione finale dell'Atto Delegato con il testo del primo set degli ESRS «Sector Agnostic» è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale UE il 22 dicembre 2023, con entrata in vigore il 1° gennaio 2024.

Al fine di individuare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, è stata eseguita un'approfondita analisi di scenario in merito alle attività svolte dal Gruppo, alle sue relazioni di *business*, al contesto di sostenibilità in cui opera e alle aspettative dei propri *stakeholder*. Questa analisi ha considerato le disposizioni derivanti dalle fonti normative e dalle principali linee guida di sostenibilità a livello internazionale, il Piano Strategico e il modello di gestione dei rischi del Gruppo, nonché le richieste dei principali questionari predisposti dalle agenzie di *rating* ESG e le analisi dei trend di settore.

Nella fase di valutazione, la significatività degli impatti individuati è stata definita attraverso il coinvolgimento diretto degli *stakeholder*. Di seguito è riportata la lista di impatti sottoposti alla valutazione da parte dei portatori di interesse del Gruppo.

PILASTRI	TEMI MATERIALI	IMPATTI
 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	Maggiore consapevolezza della rilevanza dei temi di <i>compliance</i> <i>Compliance</i> del proprio sistema di controllo interno
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Rispetto di <i>standard</i> sociali e ambientali lungo la <i>value chain</i> Sensibilizzazione dei fornitori sulle tematiche ESG
 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	Sviluppo delle competenze dei dipendenti <i>Engagement</i> dei dipendenti
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	Equilibrio tra vita privata e lavorativa Soddisfazione dei dipendenti
	Relazioni con le parti sociali	Coinvolgimento delle parti sociali Rispetto dei diritti dei lavoratori
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti, infortuni e malattie professionali sul lavoro Cultura della sicurezza
 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	Consapevolezza sulle tematiche di diritti umani Affermazione di una cultura aziendale inclusiva
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Sostegno alla genitorialità <i>Gender pay gap</i>
 VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Benessere dei cittadini Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Opportunità di sviluppo e crescita del Paese Supporto alle istituzioni
	Inclusione finanziaria	Sviluppo delle competenze finanziarie Digitalizzazione dei servizi finanziari

PILASTRI	TEMI MATERIALI	IMPATTI
 TRANSIZIONE GREEN	Impatti ambientali degli immobili	Produzione di emissioni legate agli immobili Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti
	Impatti ambientali della logistica	Produzione di emissioni legate alla logistica Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti
 CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e Customer experience	Soddisfazione del cliente Ammodernamento dei processi e dei servizi offerti
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy	Fuoriuscite e furti di dati Violazione della <i>privacy</i>
 INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Trasformazione digitale del Paese Sviluppo di sistemi logistici innovativi
 FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti di investimento Pratiche di investimento responsabile
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti assicurativi Pratiche di assicurazione responsabile

Secondo la prospettiva *inside-out*, l'Azienda ha esaminato gli impatti significativi, attuali o potenziali, su persone e ambiente direttamente connessi alle proprie attività, prodotti e servizi, comprese le attività a monte e a valle della sua catena del valore. Inoltre, nella prospettiva di materialità finanziaria ha considerato i rischi e le opportunità di sostenibilità che possono influire positivamente o negativamente sui flussi di cassa futuri determinando così la creazione o l'erosione del valore aziendale nel breve, medio o lungo termine, influenzandone lo sviluppo, la *performance* ed il posizionamento.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Con l'obiettivo di contribuire alla creazione di valore condiviso per l'Azienda e tutti i suoi *stakeholder*, Poste Italiane integra all'interno della propria Strategia di Sostenibilità anche le necessità espresse dai soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nelle attività del Gruppo. La considerazione delle istanze degli *stakeholder* permette al Gruppo di mantenere un rapporto di fiducia e trasparenza nel contesto sociale ed economico in cui opera e, contestualmente, rafforzare la propria crescita a livello reputazionale.

Al fine di individuare tutti i portatori d'interesse che influenzano o che vengono a loro volta influenzati dal processo di raggiungimento degli obiettivi strategici di Gruppo, Poste Italiane ha condotto un'accurata mappatura delle categorie di *stakeholder* con i quali interagisce nel corso dello svolgimento delle proprie attività, in conformità con lo Standard Internazionale AA1000-*Stakeholder Engagement Standard* (SES). L'analisi ha permesso di identificare sette macrocategorie di *stakeholder*, ovvero: Azionisti e Investitori, Comunità e Territorio (associazioni di categoria, media, mondo accademico), Clienti (associazioni di consumatori), Enti ed Istituzioni (Autorità, Fondimpresa), Fornitori (*Business Partner*), Personale (persone di Poste Italiane, sindacati) e Ambiente.

Queste ultime sono riportate all'interno della seguente tabella, che indica le principali modalità di coinvolgimento e di comunicazione relative ad ognuna di esse.

MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER DA PARTE DI POSTE ITALIANE

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Azionisti e Investitori	Assemblea degli Azionisti; Relazione <i>Corporate Governance</i> ; Relazioni Finanziarie e presentazioni periodiche; <i>Roadshow</i> e incontri dedicati; Sito <i>web</i> istituzionale; Comunicati stampa.
Clienti	Sistemi di <i>customer experience</i> ; Indagini periodiche di soddisfazione.
Personale	Strumenti di comunicazione interna (<i>intranet</i> aziendale, <i>newsletter</i> , <i>mailing list</i> , <i>Postenews</i> , ecc.); Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti; Incontri periodici; Contrattazione di primo e secondo livello; Indagini periodiche di soddisfazione.
Fornitori e Business Partner	Incontri specifici.
Enti e Istituzioni	Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi.
Comunità e territorio	Progetti in favore della collettività; <i>Partnership</i> ; Comunicati stampa; Sponsorizzazioni, Liberalità; Dialogo con le istituzioni locali; Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, Pubblicazione di documenti, interviste, eventi.
Ambiente	Comunicati Stampa; Eventi dedicati; <i>Partnership</i> ; Collaborazioni; Convegni.

Il Forum Multistakeholder 2023

Il *Forum Multistakeholder* rappresenta uno degli strumenti più efficaci per coinvolgere ed instaurare un dialogo con gli *stakeholder*. L'evento, che si svolge con cadenza annuale, rappresenta un fondamentale momento di riflessione e di confronto rispetto alle tematiche di Sostenibilità prioritarie per il Gruppo.

FOCUS GROUP

DICEMBRE 2023

7° Forum
Multistakeholder

ca. 1.400

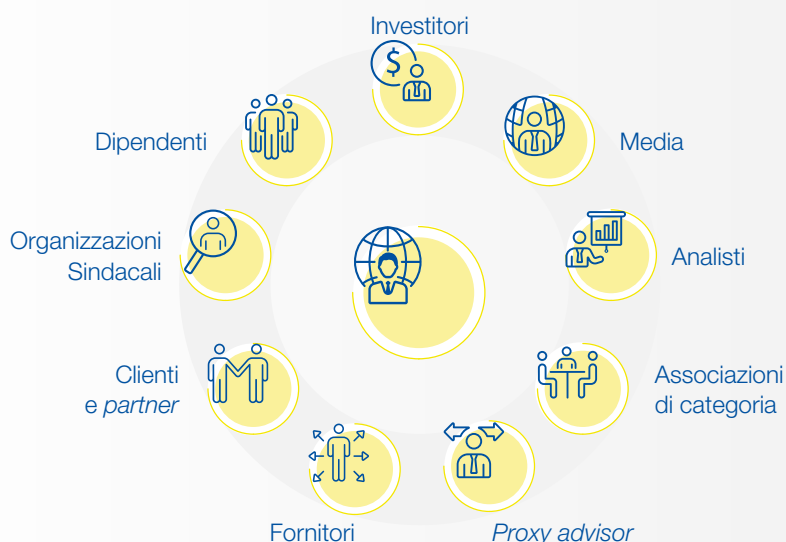
Stakeholder presenti al Forum, di cui circa 1.000 dipendenti

4

Focus Group tematici

36

Impatti di sostenibilità discussi relativi ai 18 temi materiali



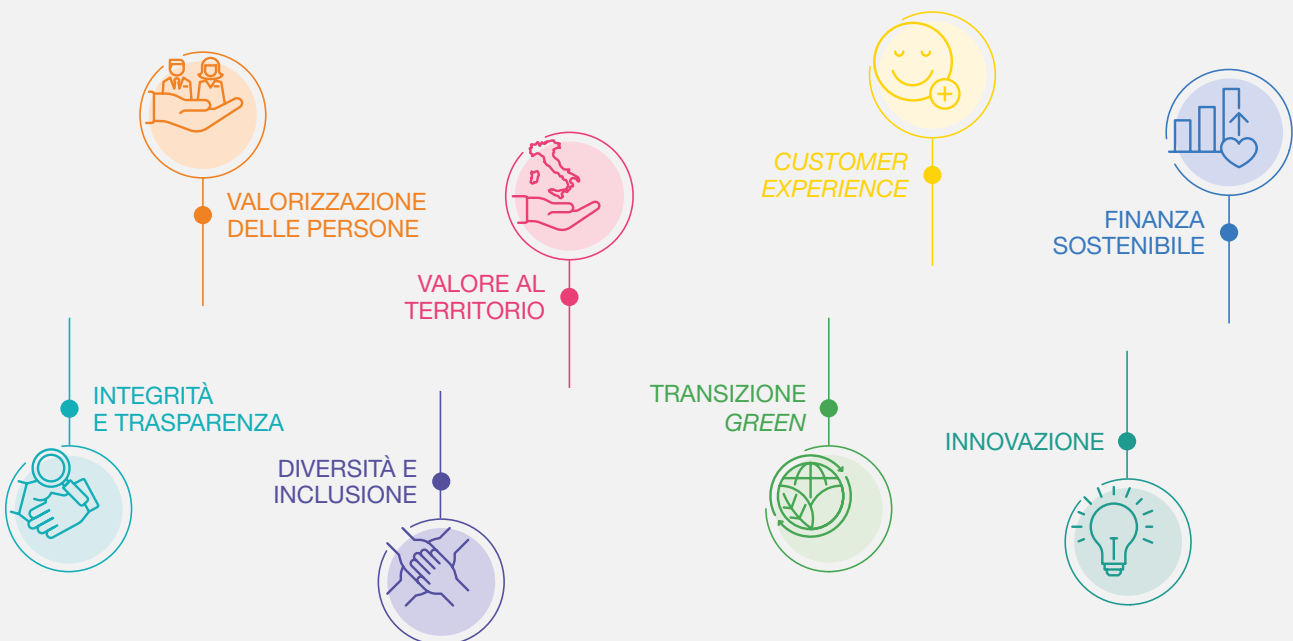
La settima edizione del *Forum Multistakeholder*, tenutasi in diretta streaming al fine di assicurare la più ampia partecipazione possibile, ha registrato la presenza di circa 1.400 *stakeholder*, oltre 300 in più rispetto all'anno precedente, e ha rappresentato un momento significativo di confronto con i principali interlocutori del Gruppo sulle strategie, sui temi dello sviluppo sostenibile e sull'integrazione degli stessi all'interno delle progettualità dell'Azienda definite nell'ambito del Piano Strategico.

Nel corso dell'evento, i partecipanti hanno preso parte a quattro *Focus Group* legati agli otto Pilastri di Sostenibilità. In particolare, il primo *Focus Group*, rivolto principalmente ai Dipendenti, ha esplorato i Pilastri "Valorizzazione delle persone" e "Diversità e inclusione"; il secondo *Focus Group*, rivolto prevalentemente a Fornitori e *Business Partner*, Enti e istituzioni, Comunità e Territorio e Ambiente, si è concentrato sui Pilastri "Integrità e trasparenza", "Transizione *Green*" e "Valore al territorio"; il terzo *Focus Group*, condotto in lingua inglese e rivolto soprattutto a Fornitori e *Business partner*, Azionisti e Investitori ha riguardato esclusivamente il Pilastro "Finanza sostenibile" al fine di approfondire la tematica dell'integrazione dei fattori ESG all'interno delle politiche di assicurazione e investimento del Gruppo; il quarto *Focus Group*, rivolto ai Clienti, è stato dedicato ai Pilastri "*Customer experience*" e "Innovazione".

I partecipanti al *Forum* hanno condiviso le proprie valutazioni relative ai temi materiali per l'Azienda attraverso un'applicazione digitale, accessibile da *smartphone* e pc, che ha favorito una visualizzazione immediata dei risultati.

I risultati del processo di coinvolgimento dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggiore rilevanza degli impatti legati ai seguenti temi: Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Tutela dei diritti umani in Azienda, Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e Pari opportunità nei percorsi di carriera per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Qualità e *customer experience*, Formazione e sviluppo del personale e Inclusione finanziaria per la prospettiva *outside-in*.

FORUM MULTISTAKEHOLDER 2023

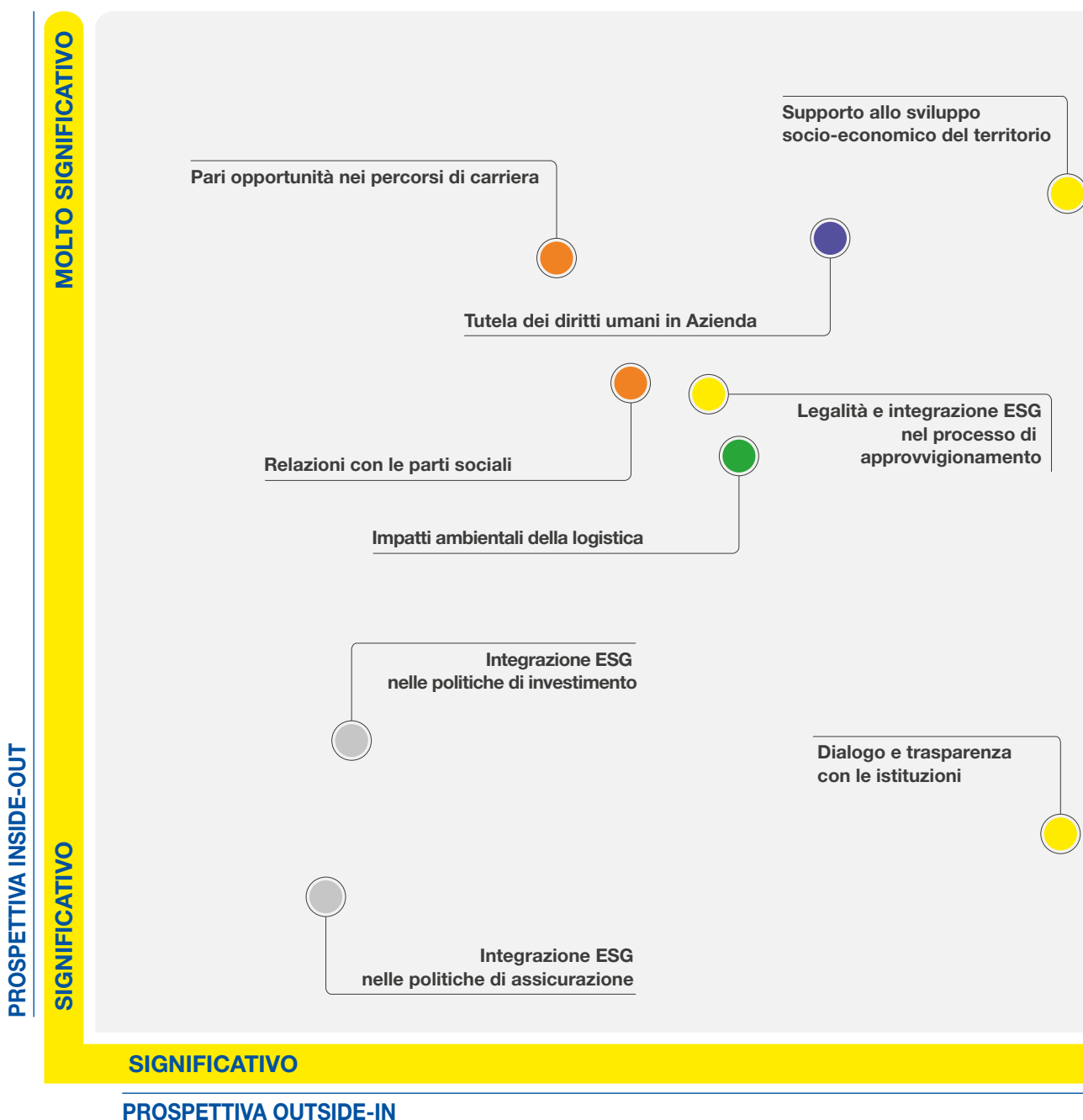


La matrice di materialità

La matrice di materialità, riportata di seguito, rappresenta in forma grafica l'esito del processo di individuazione dei temi prioritari derivato dalla valutazione della significatività degli impatti ad essi correlati, secondo una duplice prospettiva: materialità d'impatto e materialità finanziaria. Ciascuno dei 18 temi materiali è associato ad un valore di *impact materiality* e uno di *financial materiality*, ottenuto moltiplicando la magnitudo e la probabilità dei singoli impatti afferenti allo stesso tema materiale. L'ordine di priorità dei temi è stato stabilito sulla base dei valori ottenuti mediante la definizione di una soglia di materialità.

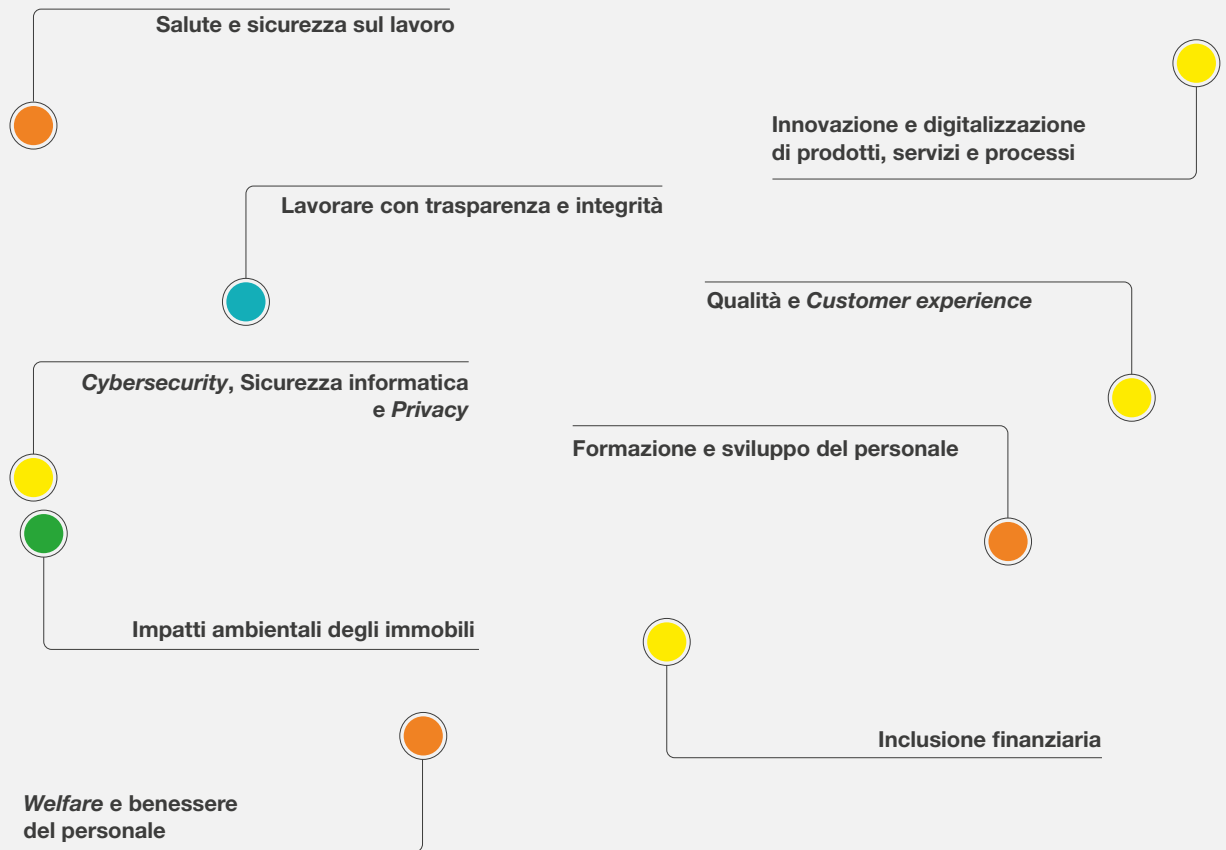
Tale matrice costituisce un efficace strumento a supporto della Strategia di Sostenibilità del Gruppo ed è il risultato del processo di allineamento alle nuove disposizioni GRI per la prospettiva di materialità d'impatto, che risente altresì dell'influenza delle disposizioni dell'EFRAG, contenute negli *standard* ESRS e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva di materialità finanziaria.

LA MATRICE DI MATERIALITÀ DEL GRUPPO POSTE ITALIANE



Ambiti D.Lgs. 254/16

- Personale
- Società
- Diritti Umani
- Ambiente
- Corruzione
- Trasversale



MOLTO SIGNIFICATIVO

Descrizione dei temi materiali

In linea con quanto richiesto dal nuovo GRI Standard Universal 3, è riportata di seguito la lista di temi materiali prioritizzati con la descrizione di ciascun tema.

TEMI MATERIALI

CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE

- Innovazione e digitalizzazione di prodotti servizi e processi** → Contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di rispondere tempestivamente ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.
- Qualità e Customer experience** → Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e *performance*) e fornire al cliente un'esperienza di qualità che vada oltre la fruizione del prodotto o del servizio tradizionale, costruendo anche una relazione di fiducia mediante l'attivazione di canali di ascolto di aspettative, esigenze e soddisfazione dei clienti sui prodotti e servizi offerti e gestendo correttamente i reclami.
- Formazione e sviluppo del personale** → Garantire ai propri dipendenti lo sviluppo continuo delle proprie conoscenze e competenze e l'opportunità di raggiungere il pieno potenziale, grazie a percorsi formativi tesi ad assicurare la crescita e il rafforzamento del *know-how* in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di *business/organizzativi*.
- Lavorare con trasparenza e integrità** → Predisporre adeguati presidi di controllo interno e diffondere nell'organizzazione una cultura aziendale fondata sull'integrità, l'etica professionale e l'onestà per costruire rapporti di fiducia con i propri *stakeholder* e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva.
- Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio** → Dare un contributo al benessere socio-economico del sistema Paese attraverso l'attivazione di impatti diretti, indiretti e indotti sul territorio (es. in termini di PIL e occupazione) e l'avvio o il sostegno ad attività a scopo sociale che rispondano ai bisogni espressi dalla società individuati altresì mediante il dialogo e la collaborazione con il Terzo Settore.
- Salute e sicurezza sul lavoro** → Tutelare salute, sicurezza e integrità psicofisica delle persone, anche con riferimento alla qualità dei luoghi di lavoro, incoraggiando lo sviluppo di una solida cultura interna e aderendo ai più alti *standard* nazionali e internazionali sul tema.
- Inclusione finanziaria** → Estendere l'offerta di prodotti e servizi finanziari alle categorie tradizionalmente escluse per garantire l'accesso a servizi fondamentali per il sostentamento economico e rendere l'esperienza di acquisto dei clienti più consapevole grazie a iniziative di educazione finanziaria, in particolare in materia di risparmio, investimenti, pagamenti, previdenza e assicurazione.
- Tutela dei diritti umani in Azienda** → Garantire la tutela dei diritti umani e la promozione di comportamenti non discriminatori all'interno del Gruppo, anche attraverso l'adesione a *standard* riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di *risk assessment* di Gruppo e la valorizzazione di elementi di diversità (in termini di diversi livelli di età, genere, conoscenze ed esperienze) che favoriscano lo sviluppo di una cultura d'impresa e la risposta a nuove sfide e opportunità del mercato.
- Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy** → Garantire la *privacy* dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e *cybersecurity* al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri *stakeholder* e la sicurezza delle transazioni.

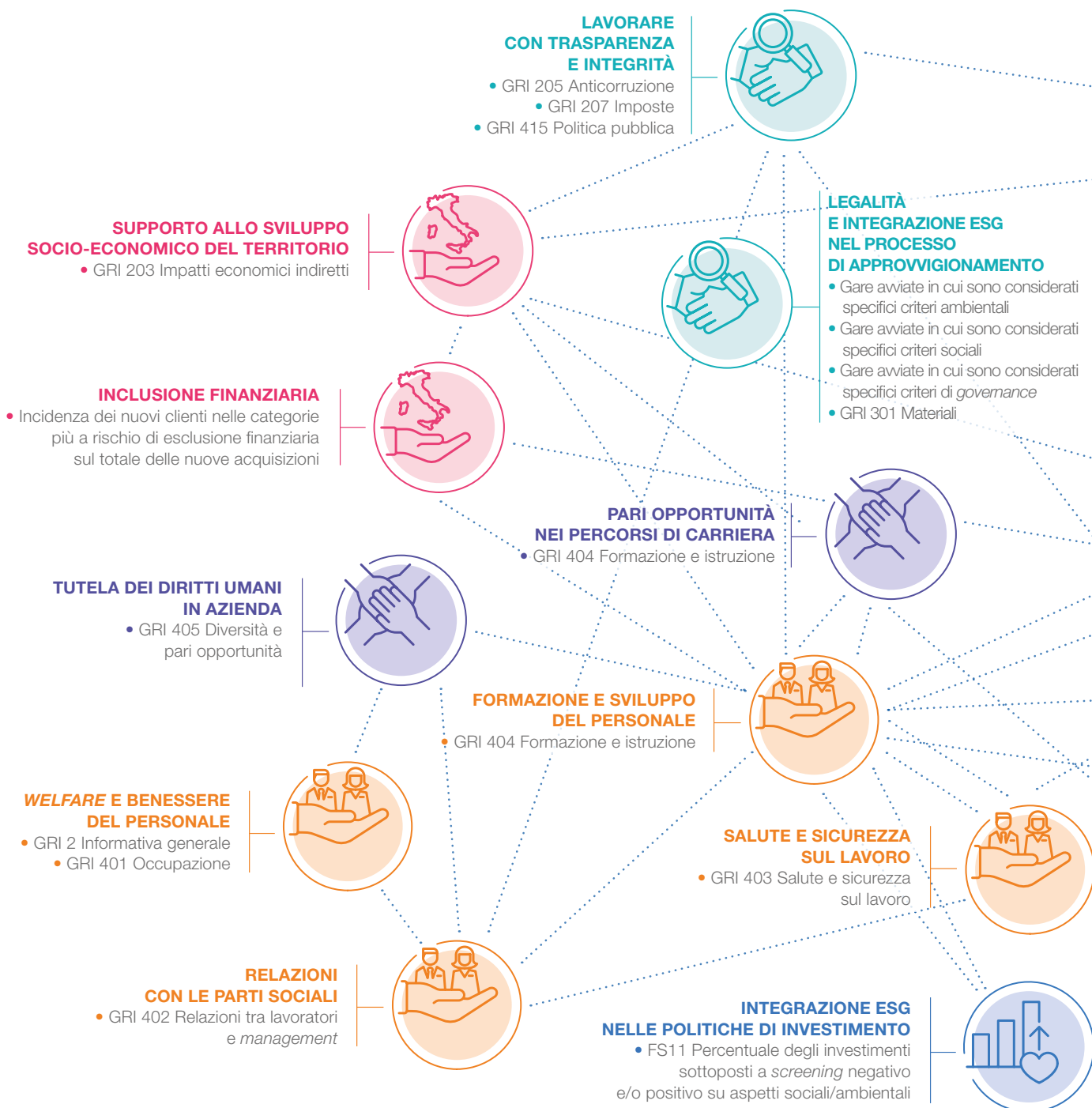
TEMI MATERIALI

CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE

- Impatti ambientali degli immobili** → Diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente e adottare soluzioni concrete per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, quali ad esempio: acquisto di energia rinnovabile, installazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile, progetti di efficientamento degli edifici, organizzazione della raccolta differenziata, ecc.
-
- Welfare e benessere del personale** → Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili in grado di rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa (es. iniziative di lavoro agile, trattamenti economici di miglior favore connessi alla tutela della maternità e paternità, erogazione di benefit nel campo della sanità, ecc.).
-
- Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento** → Imprintare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza e adottare criteri di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori in grado di misurare la loro *performance* sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG.
-
- Pari opportunità nei percorsi di carriera** → Garantire le pari opportunità nello sviluppo delle carriere dei singoli, promuovendo percorsi di crescita professionale a tutti i dipendenti indipendentemente dalle loro caratteristiche personali (età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose) secondo i principi di imparzialità e non discriminazione.
-
- Relazioni con le parti sociali** → Considerare il dialogo con il personale e le rappresentanze sindacali fondamentale per trovare soluzioni condivise sui temi che possono avere impatti significativi sull'organizzazione, sul *business* e, in particolare, sul capitale umano, un *asset* aziendale fondamentale per l'Azienda.
-
- Impatti ambientali della logistica** → Monitorare gli impatti ambientali delle attività di logistica e favorire un processo di cambiamento orientato alla salvaguardia dell'ambiente tramite l'adozione di soluzioni meno impattanti per l'erogazione dei servizi postali e logistici, quali: utilizzo di mezzi ibridi/elettrici, razionalizzazione delle distanze percorse, corretta gestione dei rifiuti, sviluppo di infrastrutture per la ricarica dei mezzi dei clienti.
-
- Dialogo e trasparenza con le istituzioni** → Promuovere un dialogo sistematico e trasparente con le istituzioni nazionali e locali, improntato alla ricerca di soluzioni condivise che consentano di rispondere ai bisogni sociali della comunità, incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'azienda opera e, al tempo stesso, accrescere la competitività e la continuità del *business*.
-
- Integrazione ESG nelle politiche di investimento** → Incorporare gli aspetti ESG all'interno del processo di investimento per gestire meglio i rischi non-finanziari e considerare nuove opportunità d'investimento che supportino anche lo sviluppo sostenibile e un futuro *low-carbon*.
-
- Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione** → Incorporare gli aspetti ESG all'interno delle politiche di assicurazione, delle strategie di sviluppo dei prodotti assicurativi e delle comunicazioni con i clienti.

Interconnessione tra temi materiali e metriche

L'approccio integrato adottato da Poste Italiane tiene conto della combinazione, correlazione e interdipendenza tra le tematiche che influenzano significativamente le *performance* economiche, sociali e ambientali del Gruppo. In questo contesto, il processo decisionale, che include azioni specifiche volte al perseguimento del successo sostenibile, considera le connessioni e le interdipendenze tra tutti i fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore sostenibile nel lungo periodo. A tale scopo, in accordo con le indicazioni fornite dall'*International <IR> Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.





INTEGRITÀ
E TRASPARENZA



VALORIZZAZIONE
DELLE PERSONE



DIVERSITÀ E
INCLUSIONE



VALORE AL
TERRITORIO



TRANSIZIONE
GREEN



CUSTOMER
EXPERIENCE



INNOVAZIONE



FINANZA
SOSTENIBILE



**DIALOGO E TRASPARENZA
CON LE ISTITUZIONI**

- Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche



IMPATTI AMBIENTALI DELLA LOGISTICA

- GRI 302 Energia
- GRI 305 Emissioni



IMPATTI AMBIENTALI DEGLI IMMOBILI

- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua e scarichi idrici
- GRI 306 Rifiuti
- GRI 305 Emissioni



**INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
DI PRODOTTI, SERVIZI E PROCESSI**

- Numero dei servizi digitali offerti
- Numero delle transazioni digitali



**CYBERSECURITY, SICUREZZA
INFORMATICA E PRIVACY**

- GRI 418 Privacy dei clienti



**QUALITÀ
E CUSTOMER EXPERIENCE**

- Qualità del Servizio Universale
- Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
- Reclami dei clienti per tipologia
- Soddisfazione dei clienti
- Conciliazioni



**INTEGRAZIONE ESG NELLE
POLITICHE DI ASSICURAZIONE**

- FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

Le Politiche di sostenibilità del Gruppo

L'integrazione della Sostenibilità all'interno del sistema normativo dell'Azienda ha portato alla delineazione delle seguenti politiche.

POLITICHE DI SOSTENIBILITÀ ADOTTATE DA POSTE ITALIANE

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

OBIETTIVI DELLA POLITICA

Strategia fiscale	→ La Strategia si configura quale insieme di principi e regole volti a promuovere la diffusione di valori di onestà, correttezza e di osservanza della normativa tributaria, favorendo, in tal modo, lo sviluppo di comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale.
Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro	→ La Politica definisce i principi e le modalità attuate dal Gruppo per tutelare e promuovere il benessere psicofisico delle persone attraverso la prevenzione, la diffusione della cultura sulla sicurezza e l'implementazione di sistemi di gestione.
Politica Integrata	→ La Politica contiene l'impegno al rispetto puntuale delle norme vigenti: ISO 37301:2021 per la gestione della <i>compliance</i> , UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione della qualità, ISO 45001:2018 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ISO 37001:2016 per prevenire fattispecie che potrebbero concretizzarsi in reati potenziali e/o reati di corruzione, ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000-1:2018 rispettivamente per la gestione della sicurezza delle Informazioni e per la gestione dei sistemi informativi a supporto dei processi aziendali.
Politica sulle iniziative per la comunità	→ La Politica contiene l'impegno a rispondere ai bisogni sociali del territorio e del Paese con integrità e trasparenza, secondo procedure che hanno l'obiettivo di garantire l'efficacia delle iniziative supportate, evitando ogni possibile conflitto di interesse.
Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali	→ La Politica del Gruppo Poste Italiane evidenzia come la protezione dei dati personali sia un valore fondamentale a cui ogni Società del Gruppo deve ispirarsi nella propria attività quotidiana. Il Gruppo tutela e promuove la salvaguardia dei dati personali e dei diritti degli interessati, attraverso politiche e campagne di informazione e di sensibilizzazione per la tutela dei dati.
Politica di Sostenibilità Ambientale	→ La Politica definisce i principi generali, gli obiettivi e le modalità di gestione degli impatti ambientali del Gruppo e sancisce l'impegno di Poste Italiane a promuovere, nella sua catena del valore, un uso efficiente delle risorse naturali e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative, a tutela della salvaguardia dell'ambiente.
Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita	→ Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività di investimento, contribuire positivamente agli impatti che gli emittenti, presenti nei propri portafogli finanziari, hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di sostenibilità nei tradizionali processi di investimento.

**POLITICHE DEL GRUPPO
POSTE ITALIANE**

OBIETTIVI DELLA POLITICA

- Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita** → Attraverso la Politica di Assicurazione Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni di aspetti ESG nella gestione delle proprie attività assicurative e aderire concretamente ai principi e alle linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di Sostenibilità nei tradizionali processi assicurativi.
-
- Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR** → Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR definisce principi che consentano di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che le controparti presenti nei propri portafogli finanziari hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute. La Politica è stata aggiornata a gennaio 2021.
-
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR** → La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
-
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR** → La Linea Guida della SGR definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
-
- Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – *Engagement Policy*** → L'obiettivo della Politica è quello di disciplinare la gestione del dialogo con Investitori e altri Operatori di Mercato adottata da Poste Italiane, con riferimento alle molteplici forme di *engagement* che la Società pone in essere, sia che esse riguardino le attività ordinariamente gestite dalle competenti funzioni aziendali (es. tenuta del sito *internet*), sia che contemplino un dialogo diretto con i componenti del Consiglio di Amministrazione (c.d. "*Shareholder-Director Engagement*").
-
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita** → La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di Poste Vita S.p.A. definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
-
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita** → La Linea Guida della Compagnia definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG, attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
-
- Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane** → Il documento fornisce indicazioni in ordine ad aspetti di diversità dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale quali, l'età, il genere, l'etnia, la provenienza geografica, il percorso formativo e professionale.
-
- Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani** → La Politica definisce un approccio chiaro sul tema dei diritti umani, più ampio di quello previsto dalla legge e che consente di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai diritti umani in tutte le loro forme, anche confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

**POLITICHE DEL GRUPPO
POSTE ITALIANE**

OBIETTIVI DELLA POLITICA

*Policy Diversity
and Inclusion*

→ La Politica indica come il Gruppo Poste Italiane sia impegnato nel sostegno dei valori della diversità e dell'inclusione attraverso l'adozione di meccanismi societari, organizzativi e gestionali improntati al rispetto dei diritti e della libertà delle persone.
In tale direzione, il percorso intrapreso mira ad evolvere le modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio volto alla tutela ed integrazione della "diversity" a una strategia proattiva per il superamento di ogni stereotipo culturale e per identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone l'inclusione lavorativa.

**Linea Guida di compliance
per la tutela della
concorrenza e del
consumatore**

→ La Linea Guida intende assicurare il rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, rafforzare la consapevolezza dell'importanza delle normative a riguardo, consolidare un ambiente operativo e di controllo volto a mitigare il rischio di illeciti *antitrust* e anticoncorrenziali, fornire una guida per prevenire azioni, comportamenti, omissioni che violino le normative di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, delineare strumenti di monitoraggio che consentano di individuare eventuali violazioni.

*Policy Sostegno della
genitorialità attiva*

→ La Politica ha lo scopo di predisporre una cornice di riferimento che consenta di supportare la condizione femminile in Azienda, che aiuti la donna, prima e dopo il periodo della maternità, con adeguati percorsi di sostegno e sviluppo attraverso piani anticipatori per poter essere pienamente valorizzata e accompagnata nell'espressione delle proprie capacità personali e professionali. Il documento mira a tracciare una strategia di sviluppo e gestione delle persone, a implementare un moderno modello di gestione della maternità e ad introdurre leve innovative per un coerente e armonico supporto alla genitorialità attiva, integrando in tal modo i vigenti processi di sviluppo delle risorse umane di Poste Italiane.

*Policy Inclusione
LGBTQ+*

→ La Politica intende promuovere politiche, soluzioni e misure capaci di migliorare le condizioni di lavoro mediante processi inclusivi nei confronti di ogni individuo, valorizzando le rappresentazioni identitarie in cui ciascuno si riconosce, anche delle persone in transizione di genere e, in generale, per prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione diretta/indiretta connessa all'orientamento affettivo/sessuale. L'inclusione delle persone LGBTQ+ si connette al valore della centralità della persona, alla tutela della sua identità ed unicità e, in generale, al modo di essere, con impatto sul più ampio concetto di benessere individuale e organizzativo.

Il Piano Strategico *Environmental, Social e Governance* (ESG) del Gruppo

Attraverso il **Piano Strategico**, Poste Italiane si pone l'obiettivo di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e di inclusione sociale del Paese. Nel definire le **scelte di investimento del Piano** è stato valutato anche il contributo di ciascun intervento agli **8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo**.

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane comprende 8 Pilastri, correlati agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. L'analisi di materialità, tenutasi durante il *Multistakeholder Forum* a dicembre 2023, ha consentito l'identificazione dei temi prioritari sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo. Ogni Pilastro si basa su obiettivi e *target* specifici che contribuiscono al raggiungimento dei "*Sustainable Development Goals*" (SDGs) delle Nazioni Unite. Per ulteriori dettagli sugli obiettivi, le modalità di gestione e le *performance* raggiunte nei Pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo, si rimanda al capitolo 7 "Creazione di valore".

L'Azienda, impegnata quotidianamente nella creazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs, si impegna a guidare il Paese verso la *carbon neutrality* entro il 2030. In particolare, attraverso iniziative come la *Green Challenge*, che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO₂ tramite lo sviluppo di strumenti *ad hoc*, Poste Italiane è in grado di comunicare al meglio l'innovativa filosofia di impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane.

PIANO STRATEGICO **2024-2028**



1 INTEGRITÀ E TRASPARENZA



5 TRANSIZIONE GREEN



2 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



6 CUSTOMER EXPERIENCE



3 DIVERSITÀ E INCLUSIONE



7 INNOVAZIONE



4 VALORE AL TERRITORIO



8 FINANZA SOSTENIBILE



Poste Italiane, essendo parte integrante di una rete di associazioni operanti a livello nazionale e internazionale che si pone l'obiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di sostenibilità, è in grado di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG.



UN Global Compact: è la più grande iniziativa di sostenibilità corporativa al mondo. Un appello alle aziende per allineare strategie e operazioni ai principi universali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione e intraprendere azioni che promuovano gli obiettivi della società. È un'iniziativa volontaria per attuare i principi di sostenibilità universale e adottare misure per sostenere gli obiettivi delle Nazioni Unite.



Principles for Responsible Investment: i PRI sono un insieme di sei principi che indicano le principali azioni da svolgere per l'investitore e offrono strumenti specifici (es. *framework*, linee guida) finalizzati all'integrazione di fattori di natura ambientale, sociale e di *governance* (ESG) all'interno delle politiche di investimento tradizionali.



Principles for Sustainable Insurance: i PSI sono un'iniziativa ad adesione volontaria, supportata dalle Nazioni Unite, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connessi a tematiche ESG nel settore assicurativo. Lanciati nel 2012, i PSI sono allineati e costituiscono un completamento dei principi del *UN Global Compact*.



UN Women: è l'entità delle Nazioni Unite dedicata all'uguaglianza di genere e all'empowerment delle donne ed è stata istituita per accelerare i progressi nel soddisfare le loro esigenze in tutto il mondo. *UN Women* supporta gli Stati membri delle Nazioni Unite mentre definiscono gli *standard* globali per raggiungere l'uguaglianza di genere e collabora con i governi e le società civili per progettare leggi, politiche, programmi e servizi necessari per garantire che gli *standard* siano attuati efficacemente e vadano davvero a beneficio delle donne e delle ragazze di tutto il mondo.



Salone CSR: è il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità. È un'occasione per condividere idee e trovare percorsi comuni attraverso decine di incontri, centinaia di relatori e migliaia di visitatori. Il Salone permette di conoscere le imprese che hanno fatto della sostenibilità un *driver* strategico, incontrare i giovani, contribuire a costruire il futuro della CSR. Il Salone si svolge per due giorni, che sono intensi grazie a un ricco programma culturale, molti appuntamenti stimolanti, tante occasioni per fare *networking*.



Sodalitas: fondazione che nasce nel 1995 su iniziativa di Assolombarda, come prima realtà a promuovere la sostenibilità d'impresa in Italia, ha l'obiettivo di contribuire all'evoluzione del ruolo dell'impresa come attore sociale e non solo economico, mettendo al servizio della società civile i punti di forza della cultura d'impresa. Realtà unica nel Paese, perché capace di unire l'impegno di oltre 100 imprese *leader* e di un gruppo di *manager* volontari e punto di riferimento delle aziende che considerano la sostenibilità una dimensione strategica fondamentale, si accredita come il *partner* delle Istituzioni Europee per attuare in Italia l'Agenda sulla Sostenibilità; si distingue per la capacità di realizzare iniziative *multi-stakeholder* con cui generare valore sociale condiviso.



Anima per il Sociale: associazione che riunisce un gruppo di *manager* e aziende con la missione di diffondere tra le imprese del territorio la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e della Sostenibilità, sul piano economico, sociale e ambientale. La *partnership* consente al Gruppo di accedere al *network* dell'associazione – costituito da grandi imprese, associazioni, onlus, enti ed istituzioni – di tenersi aggiornato attraverso attività di monitoraggio, comunicazione e formazione, nonché partecipando ad iniziative ed eventi in tema di *Corporate Social Responsibility*.



CSR Manager: *network* costituito da professionisti che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, Pubblica Amministrazione, enti *non profit*) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali. La rete associativa offre l'opportunità di partecipare ai convegni organizzati, accedere ai documenti e agli studi elaborati dal *network* e condividere *best practice* con gli altri associati.



Valore D: nata nel 2009, è la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile a sostegno di un maggior equilibrio di genere all'interno delle 150 organizzazioni associate. Tale collaborazione permette a Poste Italiane, in qualità di socio sostenitore dal 2012, di partecipare attivamente a programmi e laboratori organizzati dall'Associazione, oltre che di prendere parte a *benchmark* e allo scambio di *best practice* sui temi del *diversity management*, della conciliazione dei tempi di vita lavorativa e tempi di vita privata e familiare e del *welfare*.



ASPHI: organizzazione che promuove da oltre 30 anni l'integrazione di persone disabili nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso della tecnologia ICT. La collaborazione con Poste Italiane è consolidata da diversi anni in relazione all'adesione a programmi di inclusione e valorizzazione dei disabili nei contesti aziendali.

5.3 Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

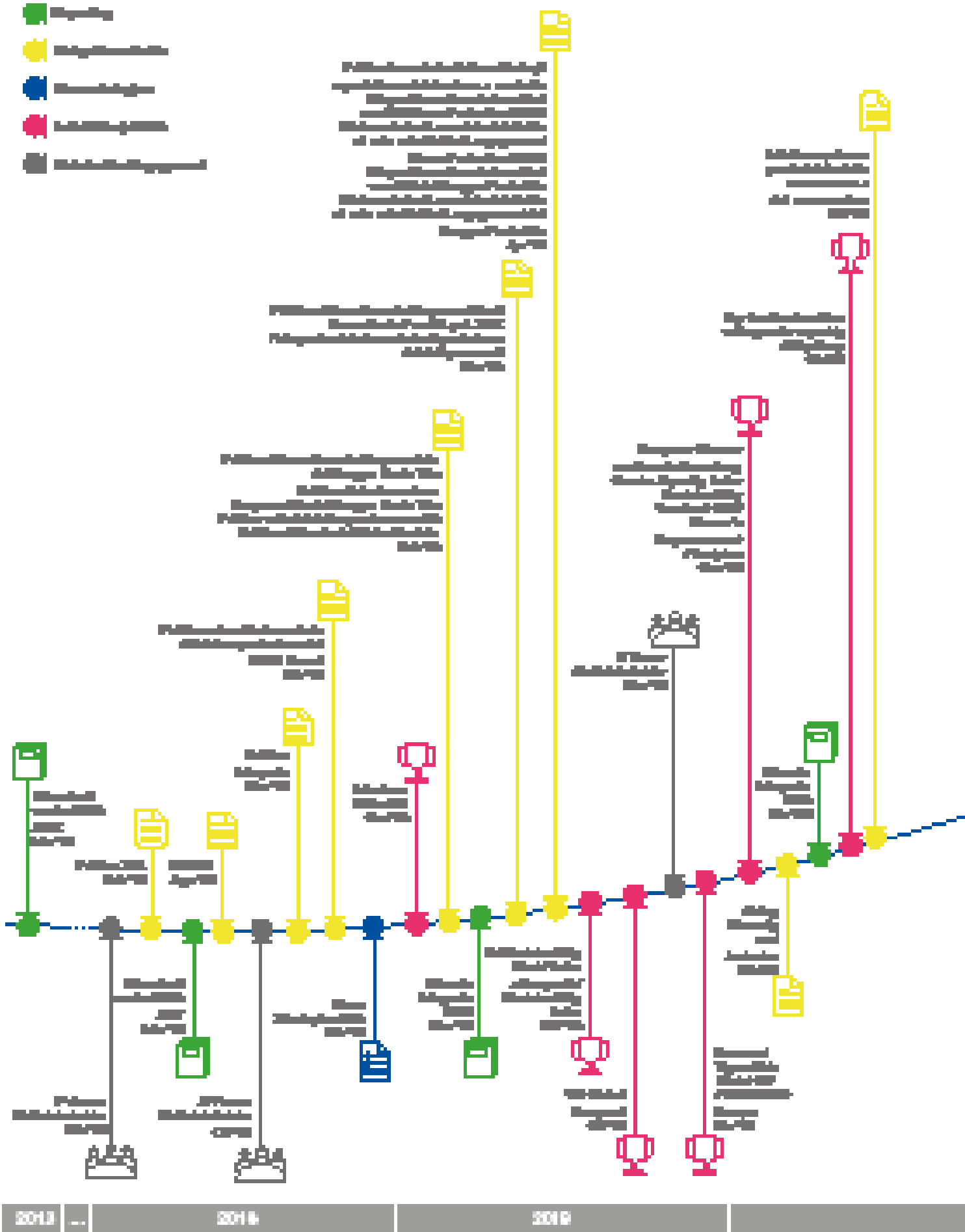
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

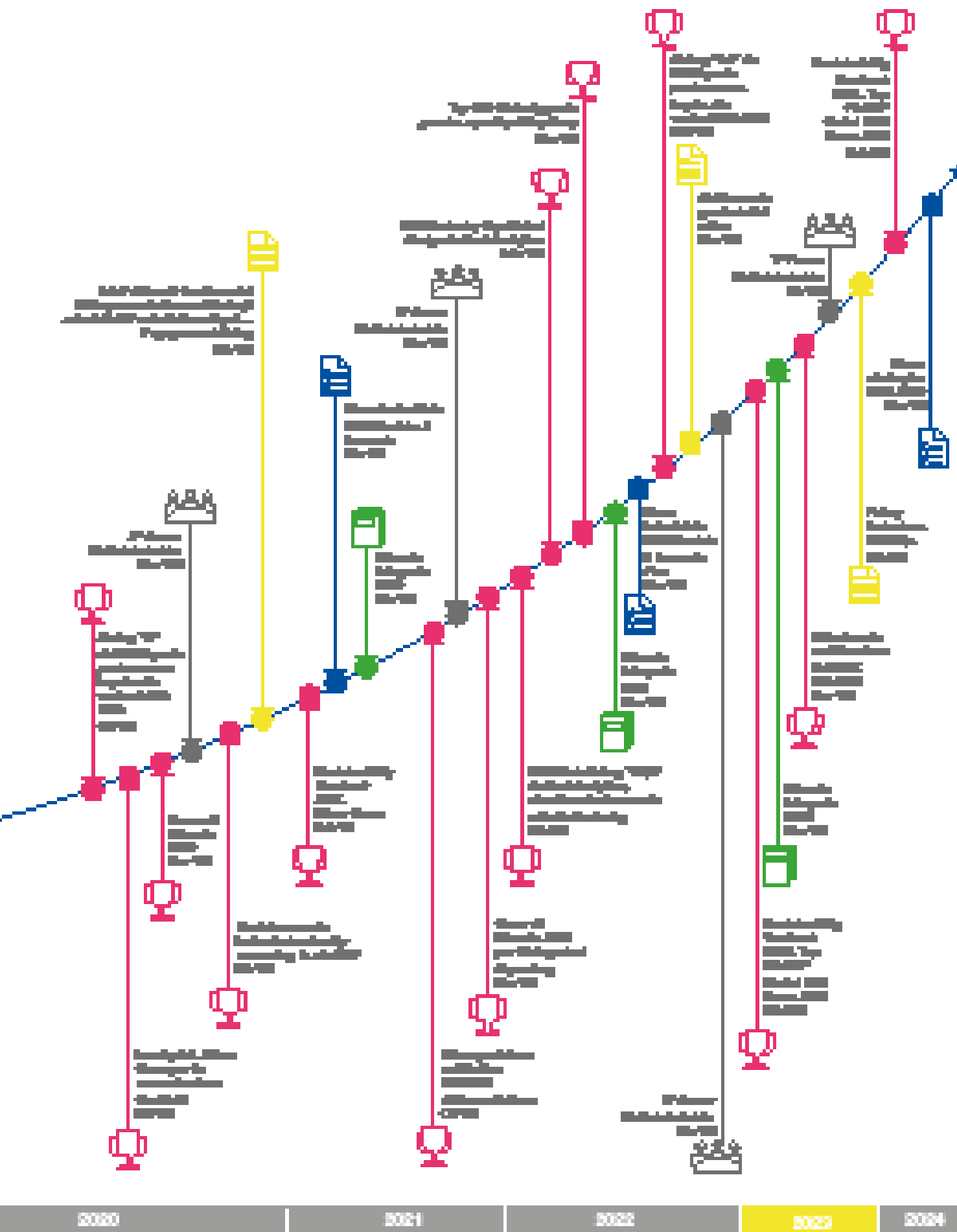


Essendo un elemento fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, la sostenibilità costituisce una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia di Poste Italiane.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo ha intrapreso un ambizioso percorso volto al consolidamento della propria Strategia di Sostenibilità, riconoscendo l'importanza che essa riveste. Tale strategia, infatti, mira alla creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* di Poste Italiane e sulla propria crescita reputazionale.

Il Gruppo, pertanto, si è impegnato a diffondere una cultura aziendale incentrata sulle tematiche di natura sostenibile che trovano attuazione concreta in funzione della declinazione di tre principali direttrici – *Reporting*, *Strategia* e *Governance*. Tale impegno ha permesso sin da subito il conseguimento di importanti trasformazioni evolutive e, allo stesso tempo, ha consentito a Poste Italiane di raggiungere numerosi e prestigiosi traguardi nazionali ed internazionali.





2020

2021

2022

2023

2024

Il valore della reputazione e gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Nel contesto attuale, la creazione di valore si basa sempre di più su risorse intangibili; pertanto, Poste Italiane considera la reputazione un *asset* fondamentale capace di indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei confronti dell'Azienda ma ne accresce la competitività. In linea con questo obiettivo, il Gruppo ha deciso di dar seguito al proprio impegno confermando la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio e alla comunità, ancor più in un periodo difficile come quello determinato dal contesto nazionale e internazionale attuale.

Grazie all'impegno significativo di Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche adottate per consolidare l'immagine e la reputazione del Gruppo, l'Azienda ha ricevuto numerosi premi e riconoscimenti nel corso degli ultimi anni.

PREMI E RICONOSCIMENTI ESG

Top Employer Italia 2024



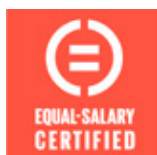
Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2024*, ottenendo tale premio per il quinto anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

Brand Finance Global 500



Poste Italiane rientra nuovamente nel *Brand Finance Global 500*. La classifica, che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo, attesta nel 2024 il posizionamento di Poste Italiane al 231° rank, con un avanzamento di 52 posizioni rispetto all'anno precedente.

La più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione "EQUAL-SALARY"



La certificazione, rilasciata da "EQUAL-SALARY", organizzazione svizzera indipendente senza scopo di lucro in collaborazione con l'Università di Ginevra, permette alle società di verificare e rendere pubblica l'equità retributiva, a parità di mansione, all'interno dell'organizzazione aziendale. Poste Italiane è la prima tra le società del FTSE MIB settore assicurativo e la più grande azienda per numero di dipendenti ad aver ricevuto la certificazione "EQUAL-SALARY" per la rigorosa applicazione delle politiche retributive senza pregiudizi di genere, a testimonianza dell'impegno nella creazione di un ambiente lavorativo inclusivo e di una cultura aziendale improntata sul rispetto e sulle pari opportunità nei percorsi di carriera.

Certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022

Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato è stato rilasciato dall'IMQ, organismo internazionale di certificazione, riconoscendo la capacità di Poste Italiane di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di Servizi Postali, Logistici, Finanziari, Assicurativi e Digitali.

Postepay Digital prodotto dell'anno



Nel 2023, Postepay Digital ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari". PostePay Digital è la soluzione di pagamento adatta a tutti, che permette di effettuare pagamenti nei negozi e online tramite *smartphone*. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità innovativa di Poste Italiane: totalmente digitale, il prodotto si richiede in pochi minuti online e tramite *App* o *SPID*.

Poste Italiane in 4° posizione nel *Webranking Europe 500*



Nell'ambito della ventisettesima edizione europea della ricerca "*Webranking Europe 500*", condotta da *Lundquist* in collaborazione con la società svedese *Compendex*, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si è collocata in quarta posizione.

NC Awards premia le campagne pubblicitarie di Poste Italiane



In occasione degli *NC Awards 2023*, Poste Italiane è stata premiata per la campagna pubblicitaria di Poste Energia, l'offerta che ha segnato l'ingresso di Poste Italiane nel mercato luce e gas. Il premio, che celebra i migliori progetti italiani di comunicazione digitale, è stato assegnato nella categoria "Campagne Digitali Integrate – Servizi di Interesse Pubblico".

Poste Italiane premiata ai Media Key Awards



Poste Italiane ha conquistato un altro prestigioso riconoscimento, il *XX POP Key Award* in occasione dei *Media Key Awards*. In particolare, la campagna di Poste Energia si è aggiudicata il premio speciale "*Best Engagement Key Award*" come migliore campagna integrata.

Oscar di Bilancio 2023



Poste Italiane ha ricevuto il primo premio nella categoria "Grandi imprese quotate" nell'ambito della 59° edizione dell'Oscar di Bilancio, promosso da FERPI, Borsa Italiana e Università Bocconi. Il Gruppo si è distinto per la completezza, la trasparenza e l'innovazione della comunicazione al mercato e agli *stakeholder* dei propri risultati finanziari.

Premio al Report di Sostenibilità



Poste Italiane ha ottenuto il primo premio nella categoria "*Diversity & Inclusion*" in occasione della quinta edizione del "Premio al Report di Sostenibilità", promosso dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia, distinguendosi per la menzione di attività a supporto della diversità e inclusione in azienda e un buon bilanciamento di genere in posizioni apicali.

Premio Impatto



Poste Italiane ha vinto il "Premio Impatto", l'iniziativa promossa dal Salone della CSR e dell'innovazione sociale di Milano che ha riconosciuto il valore sociale e la capacità dell'azienda di programmare gli investimenti del piano di rinnovo della flotta, coniugando il quadro finanziario con la sostenibilità.

Nel corso del 2023 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di sostenibilità, che rappresentano validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione e per l'eventuale miglioramento della *performance* interna al Gruppo.

Gli indici di sostenibilità, infatti, svolgono una duplice funzione: se, da un lato, sono utilizzati dagli azionisti e dagli *stakeholder* come strumento di riferimento per valutare le *performance* di sostenibilità dell'Azienda rispetto agli altri operatori del mercato, dall'altro vengono impiegati per analisi interne condotte dal *management* aziendale al fine di sviluppare i piani di investimento sostenibile del Gruppo.

INDICI DI SOSTENIBILITÀ IN CUI È PRESENTE POSTE ITALIANE



Nel 2023 Poste Italiane ha conquistato il primo posto a livello globale nella classifica del *Corporate Sustainability Assessment* di S&P Global, all'interno del settore «Insurance», ottenendo un punteggio pari a 85/100. Nel 2023 Poste Italiane ha confermato, di conseguenza, la propria presenza per il quinto anno consecutivo all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



FTSE4Good

Poste Italiane ha ottenuto il punteggio di 4,2 da parte dell'agenzia di rating *FTSE Russell ESG Rating*. Poste Italiane è entrata per il quinto anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità *FTSE4Good*. Gli indici *FTSE4Good Europe* e *FTSE4Good Developed* includono le aziende che si distinguono per una gestione trasparente e l'applicazione di criteri ESG. L'Azienda si è distinta in particolar modo per le proprie *performance* in ambito *Social* e *Governance*.



L'Azienda si è posizionata, per il quarto anno consecutivo, all'interno della fascia «Leadership» con *rating A-* della classifica annuale stilata da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*). In particolare, Poste Italiane si è distinta nell'ambito della *disclosure* relativa a rischi e opportunità, per il sistema di gestione dei rischi e per la definizione di strategie di *business* inclusive di obiettivi *climate-related*.

MOODY'S

Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto un punteggio pari a 79 su 100 nell'*ESG Overall Score* di *Moody's*, consolidando la propria presenza nell'indice *Euronext Vigeo-Eiris World 120* e negli indici regionali *Euronext Vigeo Eurozone 120* e *Europe 120*.



A partire da ottobre 2021, confermandosi anche nel 2023, Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di *Euronext MIB ESG*, figurando prima tra le società *best performer*. Il MIB ESG rappresenta il primo indice *blue-chip* per l'Italia dedicato alla sostenibilità, combinando elementi di *performance* economica con valori *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG).



A partire da novembre 2022, confermandosi anche nel 2023, il Gruppo figura all'interno dell'indice relativo all'uguaglianza di genere «*Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100*», rientrando tra le 100 aziende dell'Eurozona che hanno dimostrato un forte impegno al fine di migliorare la parità di genere negli ambienti di lavoro.



A febbraio 2024 l'Azienda ha ottenuto da parte di *Sustainalytics* un *ESG Risk Rating* pari a 16,9 (*Low risk*), all'interno della *Subindustry Regional Banks*.



Nel 2024 Poste Italiane è stata riconosciuta da *Sustainalytics* come *top ESG performer*, ottenendo il riconoscimento di *2024 Industry Top-Rated Badge*.



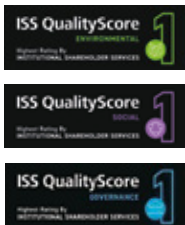
Poste Italiane è stata confermata per il quarto anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda ha migliorato la propria *performance* rispetto al precedente esercizio, ottenendo ancora una volta uno score ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI, che include 484 aziende, appartenenti a 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 16 trilioni USD, con sede in 45 paesi e regioni.



Nel 2023 Poste Italiane è stata valutata da Equileap per la propria *performance* in ambito *gender equality*. Al Gruppo è stato riconosciuto in modo particolare l'impegno a supporto della paternità e della maternità, l'ottenimento della certificazione *Equal Salary*, le politiche in ambito sicurezza sul lavoro e protezione dei dipendenti.



Poste Italiane ha confermato la propria presenza nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook di S&P Global*, l'Annuario di Sostenibilità che valuta le *performance* ESG delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo rientra nel 1% delle 9.400 aziende valutate per l'ingresso nel *Sustainability Yearbook*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 1% S&P Global ESG Score 2023".



Nel 2023, il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio *rating* pari a 1, considerato il massimo della valutazione, negli ambiti *Environment*, *Social* e *Governance* nell'ambito della valutazione dell'*Institutional Shareholder Services Inc.* (ISS).



Poste Italiane nel 2023 ha confermato la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore ottenendo la valutazione, in termini di *rating*, di "AA" da parte di MSCI, una delle principali agenzie per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale.



Poste Italiane nel 2023 ha mantenuto la propria presenza nello *STOXX Global ESG Leaders Index*, ovvero l'indice che include circa 400 società *leader* globali in termini di sostenibilità aziendale, il quale è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo *STOXX Global 1800*.



Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'"*Integrated Governance Index* (IGI) 2023", l'indice che misura il grado di integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali.



Poste Italiane ottiene la prestigiosa medaglia di platino di EcoVadis, che valuta la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura, e migliora ulteriormente la posizione dalla medaglia *Gold* dello scorso anno collocandosi entro l'1% delle migliori aziende valutate dal *team* di esperti internazionali.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



6. Rischi e opportunità

DNF

IN QUESTO CAPITOLO:



- Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane
- Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione
- L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani
- La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico
- La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate

6.1 Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane

In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione di valore nel lungo termine a beneficio non solo degli azionisti, ma anche in considerazione degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società.

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi finalizzati a garantire la circolazione delle informazioni.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di guidare la Società perseguendo la creazione di valore nel lungo termine, definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile. In particolare, in linea con le principali *leading practice* che pongono particolare enfasi all'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione, il SCIGR di Poste Italiane si pone l'obiettivo di contribuire al successo sostenibile della Società attraverso la definizione di ruoli e responsabilità in ambito ESG, dei flussi informativi tra gli attori coinvolti nel sistema di controllo

interno e verso gli organi aziendali nonché delle modalità di gestione dei relativi rischi. Inoltre, per il raggiungimento di tale obiettivo la Società ha deciso di promuovere un dialogo con gli *stakeholder* rilevanti, al fine di assicurare un costante confronto sulle strategie d'impresa e sulla loro realizzazione.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale. I presidi di controllo di primo livello identificano, valutano, gestiscono e monitorano i rischi di competenza in relazione ai quali individuano e attuano specifiche azioni di trattamento volte ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. I presidi di controllo di secondo livello, il cui ruolo consiste principalmente nel definire i modelli di gestione del rischio e nell'effettuare attività di monitoraggio, svolgono un ruolo determinante ai fini dell'integrazione e del funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi. I presidi di controllo di terzo livello, gestiti in Poste Italiane dalla funzione Controllo Interno, forniscono *assurance* indipendente sull'adeguatezza e sull'effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, sul SCIGR.

Attività di *assurance* del SCIGR

La funzione Controllo Interno, in coerenza con le disposizioni interne, gli *standard* professionali internazionali e il mandato assegnatole, svolge attività di *audit* di terzo livello sui processi significativi del Gruppo Poste Italiane al fine di esprimersi circa l'adeguatezza del sistema di controllo interno, ovvero sulla capacità dell'Azienda di contenere i rischi che minacciano il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'azione della funzione Controllo Interno per l'anno 2023 è proseguita in continuità con l'impostazione adottata gli anni scorsi, ed è stata ispirata dalle seguenti linee strategiche:

- salvaguardare il conseguimento degli obiettivi del Piano Industriale e la *Sustainability*;
- sostenere la *Governance* di Gruppo;
- promuovere creazione di valore, efficienza e *leadership* agile.

Nella seduta del 22 febbraio 2023, il Consiglio di Amministrazione, previa consultazione del Comitato Controllo Rischi e del Collegio Sindacale, ha preso visione della Relazione di Valutazione SCIGR 2022 approvandola. La Relazione, elaborata in coerenza con i requisiti di *Corporate Governance* delle società quotate e le disposizioni di vigilanza, ha tenuto conto degli esiti delle attività di *audit* effettuate nel 2020 sulla base dei Piani *Audit* di tutte le funzioni di Controllo coinvolte e del quadro generale del SCIGR del Gruppo Poste Italiane, considerando gli impatti connessi agli interventi organizzativi adottati, alle evoluzioni intervenute ed agli eventi verificatisi nel corso dell'anno. La Relazione ha espresso la valutazione complessiva del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi del Gruppo Poste Italiane in modalità di "*Positive Assurance*", rilevando che, sulla base di quanto riscontrato, alla data della menzionata relazione e per il periodo di riferimento della stessa, tale sistema è risultato complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Relazione ha fornito contestualmente una rappresentazione per processo dei principali esiti di *audit*, dei vari contributi al rafforzamento del SCIGR e la sintesi delle attività di controllo interno svolte nell'anno di riferimento.

Il 22 febbraio 2023 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha altresì approvato il **Piano di Audit 2023** della funzione Controllo Interno, elaborato, sulla base di un consolidato approccio metodologico, secondo una logica di valutazione sistemica rispetto al livello di rischiosità potenziale dei principali processi (compresi i rischi ex D.Lgs. 231/01) in coerenza con il *framework Enterprise Risk Management* (ERM) e con gli obiettivi aziendali. Il Piano di *Audit* 2023 è stato impostato secondo logiche di *assurance* agli Organi di Governo e Controllo, nonché di supporto al *management* sulle tematiche di controllo

interno. Questo approccio assicura una copertura adeguata e graduale nel tempo dei processi riferibili alle Società controllate del Gruppo Poste Italiane, garantendo allo stesso tempo la compatibilità e la coerenza con gli *standard* e le *best practice* internazionali in materia di controllo interno.

I principali orientamenti strategici del Piano includono:

- promuovere l'allineamento dei Sistemi di Controllo delle Società controllate agli *standard* della Capogruppo;
- rafforzare il presidio di primo livello sugli obiettivi di *Sustainability*;
- coadiuvare le funzioni di *Audit* delle Società controllate sottoposte a Vigilanza.

Il Piano di *Audit*, sulla base delle evoluzioni normative di riferimento e delle dinamiche aziendali, considera in maniera integrata anche i rischi ex D.Lgs. 231/01 ed esplicita i livelli di copertura previsionale, in logica *rolling*, relativa al triennio 2021–2023 dei processi di Poste Italiane, delle Società del Gruppo Poste non vigilate, di BancoPosta e delle Società del Gruppo vigilate, garantendo complessivamente livelli di copertura triennale elevata per oltre il 96% dei processi dell'*Audit Universe* (copertura in ottica di *continuous audit* pari al 24%, alta pari al 39% e media al 33%) molti dei quali sottoposti a vincoli normativi o a vigilanza.

Le aree coinvolte nel Piano 2023 includono la fornitura di prodotti/servizi Assicurativi, Finanziari e Transazionali (con *audit* presso 1.380 strutture), nonché di processi Postali e di Logistica (circa 100 strutture). Le attività pianificate hanno coperto anche i principali processi di gestione delle risorse, tra cui l'IT (con 17 attività di *audit* su processi/applicativi), gli immobili (4 strutture) e gli acquisti (5 Società del Gruppo), le risorse umane (6 strutture), i processi amministrativo-contabili (15 strutture), i processi di gestione del contenzioso (6 strutture) e vari ambiti di *compliance* (20 strutture). Le attività previste dal Piano di *Audit* 2023 sono state svolte assicurando la piena saturazione delle risorse della funzione.

Al fine di potenziare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo, la funzione Controllo Interno ha ampliato ulteriormente le attività di verifica da svolgere sulle Società del Gruppo prive di una propria funzione di *internal audit*. In continuità con le logiche adottate negli ultimi anni, la funzione Controllo Interno di Poste Italiane ha sottoscritto accordi attuativi con le Società del Gruppo maggiormente significative non dotate di una propria funzione di *internal auditing*, ovvero SDA Express Courier, Poste Air Cargo S.r.l. e Postel S.p.A. Inoltre, al fine di rafforzare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo e, come sopra anticipato, potenziare il supporto verso le funzioni di *Audit* delle Società controllate sottoposte a Vigilanza, sono stati formalizzati nuovi accordi attuativi con le Società Nexive e PostePay.

Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo (“SSRCG”) ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e, in particolare, i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l’armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l’implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, a partire dal 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l’analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG, reputazionali, fiscale, sicurezza fisica, *Compliance* Integrata, *privacy* e corruzione nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Inoltre, nel corso del 2023 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive ed estensione delle funzionalità in relazione ai già esistenti moduli. Inoltre, sono stati effettuati ulteriori interventi che hanno rafforzato ed esteso gli aspetti di integrazione applicativa tra lo specifico sistema GRC con altri sistemi presenti in Azienda. Si realizza così lo strumento per la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

Di seguito si riportano le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane, come individuate nel *Risk Model* di Gruppo.

STRATEGICI

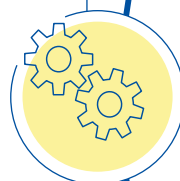
Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del *Management* dalla funzione SSRCG, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/ mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).

OPERATIVI

Rischi di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell'ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo (*Risk Management* e Governo *Outsourcing* BancoPosta, *Risk Office* Gruppo Poste Vita e *Risk Management* e *Compliance* PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione SSRCG. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico, ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro e, in particolare, di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l'utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare di accesso nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli Uffici Postali o in aree riservate da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché di limitata protezione dei beni/patrimonio di Poste Italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali.

NON CONFORMITÀ ALLE NORME

Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, *Privacy*, *Market Abuse*, o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc.) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare, rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all'introduzione di nuove norme per la gestione e sviluppo dei Servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell'attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli *standard* di qualità del servizio regolati dalla AGCom.



RISK MODEL

DI GRUPPO

REPUTAZIONALI

Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli *stakeholder* del Gruppo, per i quali il *framework* adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (*stakeholder engagement*) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta, si rileva l'andamento delle *performance* di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *certificates* e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR), nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all'attività di corrispondenza e recapito pacchi.

ESG

Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di *governance* (in particolare, collegati ai diritti umani, ai cambiamenti climatici e alla finanza sostenibile).

FINANZIARI E ASSICURATIVI

Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di *Risk Management* dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.

Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce della crisi umanitaria ed energetica causate dal conflitto tra Russia e Ucraina. In particolare, le attività di *risk assessment* si sono dapprima incentrate sull'analisi dei rischi e delle opportunità legate alla gestione dei temi materiali, e successivamente, sulla base di tale analisi, sono state approfondite alcune tipologie di rischio che possono avere un impatto trasversale su tali temi, quali il cambiamento climatico, la tutela dei diritti umani e i rischi emergenti. In particolare, con riferimento ai diversi temi materiali, sono stati analizzati:

Climate change

I rischi legati al cambiamento climatico, categorizzati in rischi di transizione e rischi fisici, nonché le opportunità collegate e le specifiche azioni di mitigazione, in considerazione sia degli impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, che di quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima

(🔍 La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico).

Tutela dei diritti umani

I potenziali rischi che possono compromettere il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle attività proprie di Poste Italiane che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner*

(🔍 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani).



Rischi Emergenti

I rischi emergenti che consistono in eventi esogeni con caratteristiche disruptive che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale e che sono potenziali *game changer*, quali l'attuale instabilità geopolitica (🔍 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate).

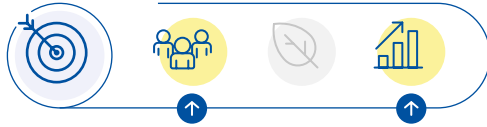
Rischi associati ai temi materiali

I potenziali rischi correlati alla strategia di sostenibilità di Poste Italiane nonché alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane identificate attraverso il processo di analisi di materialità

(🔍 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione).

Le attività di analisi dei principali rischi per Poste Italiane sono state svolte tenendo in considerazione le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane. Inoltre, tali attività di analisi sono state condotte adottando le *common metrics* definite dal *World Economic Forum*, tenendo conto del loro impatto rispetto al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In particolare, ciascun rischio è stato classificato in base a tali metriche, evidenziandone altresì la correlazione rispetto ai pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane e ai rispettivi temi materiali. Un esempio di tale attività di *assessment* è riportato nell'ambito del paragrafo, relativo ai rischi emergenti.

6.2 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione
















PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

















Al fine di assicurare un'efficace integrazione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, è stata effettuata un'analisi dei rischi legati ai temi materiali identificati, individuando gli *stakeholder* coinvolti, l'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder*, le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo e i correlati capitali finanziari e non finanziari.











RISCHI NON-FINANZIARI ASSOCIATI AI TEMI MATERIALI E MODALITÀ DI GESTIONE

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	Personale; Fornitori e <i>Business partner</i> ; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale Non conformità alle norme 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. modello di <i>compliance</i> integrata, modello di gestione dei rischi integrato, modello di affidabilità aziendale, anticorruzione, ambiente, modello 231, certificazioni ISO, ecc.). 	 UMANO  INTELLETTUALE  FINANZIARIO
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e <i>Business partner</i>	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Operativo Reputazionale ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Portale "Contratti aperti e trasparenti". Centralizzazione in Corporate delle attività di acquisto delle società del Gruppo. Sistema di qualificazione fornitori anche in ottica ESG. 	 UMANO  SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO

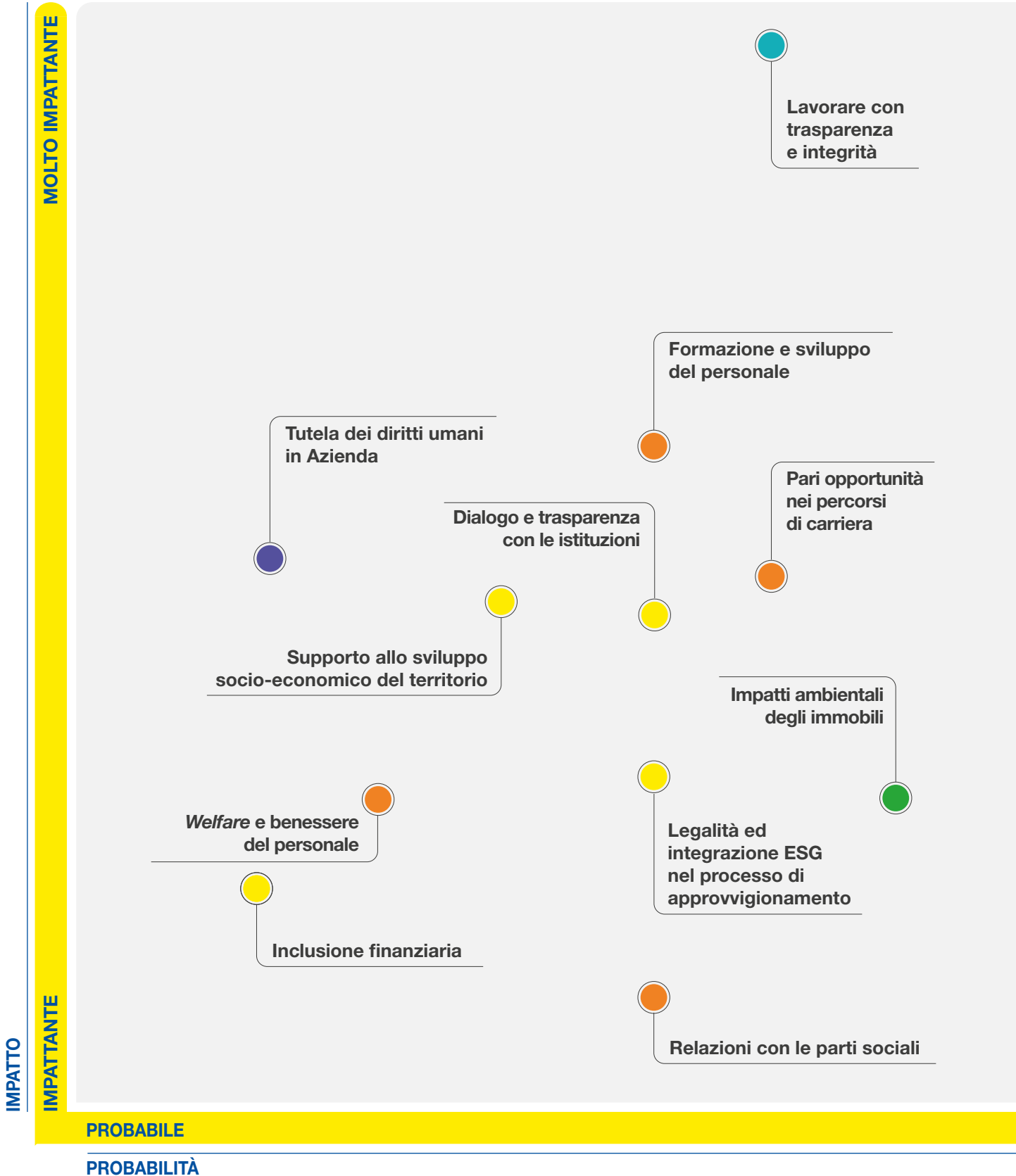
PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	Clienti; Persone di Poste Italiane	• Strategico	• Diritti umani	<p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento del piano di formazione annuale. Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare l'<i>engagement</i>. Consolidamento del Sistema di Sviluppo di Poste Italiane. 	 UMANO  INTELLETTUALE
	Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	• Strategico • ESG	• Salute e sicurezza • Qualità della vita, benessere	<ul style="list-style-type: none"> Programmi di <i>engagement</i> del personale (es. canale NoidiPoste, postenews, ecc.). Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza. Erogazione di <i>benefit</i> finanziari e non finanziari per il personale. 	 UMANO
 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	• Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale	• Economico • Salute e sicurezza • Diritti umani • Qualità della vita, benessere	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con le rappresentanze sindacali. Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili. Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le <i>policy</i> e le procedure aziendali. 	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Persone di Poste Italiane	• Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo • Non conformità alle norme	• Salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro (predisposizione Documento di Valutazione dei Rischi, erogazione formazione, ecc.). Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. <i>lean manufacturing</i>). Certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo. 	 UMANO

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione. • Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale. • Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione. 	 UMANO
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di <i>driver</i> oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	Persone di Poste Italiane; Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti umani • Qualità della vita, benessere 	<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione. • Promozione della diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità. • Dialogo costante con i propri dipendenti. 	 SOCIALE-RELAZIONALE
 VALORE AL TERRITORIO	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	Istituzioni territoriali	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio. 	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Istituzioni Europee ed Internazionali; Istituzioni nazionali; Associazioni di consumatori e di categoria	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio. 	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti; Enti e Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio. • Programma di educazione finanziaria digitale e postale. 	 SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 TRANSIZIONE GREEN	Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e <i>Business partner</i> ; Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Trasformazione della flotta PCL in ottica <i>green</i>, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico. • Evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso <i>locker</i>, Uffici Postali e reti terze, <i>smart letter box</i>). • Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale. 	 NATURALE  FISICO-STRUTTURALE
		Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Strategico • Reputazionale • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità organizzativa specifica per la gestione degli immobili. • Adozione di soluzioni per l'efficiamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili (<i>smart building</i>, lampade LED, pannelli fotovoltaici, ecc.). • Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo.
 CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e <i>Customer experience</i>	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	<ul style="list-style-type: none"> • Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità). • Miglioramento prodotti e servizi. • Evoluzione del modello di assistenza clienti. • Gestione reclami • Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità. 	 SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE
		<i>Cyber-security</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; Media; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli di gestione dei rischi e controllo in ambito <i>privacy</i>, <i>cybersecurity</i> e <i>business continuity</i>. • Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT.

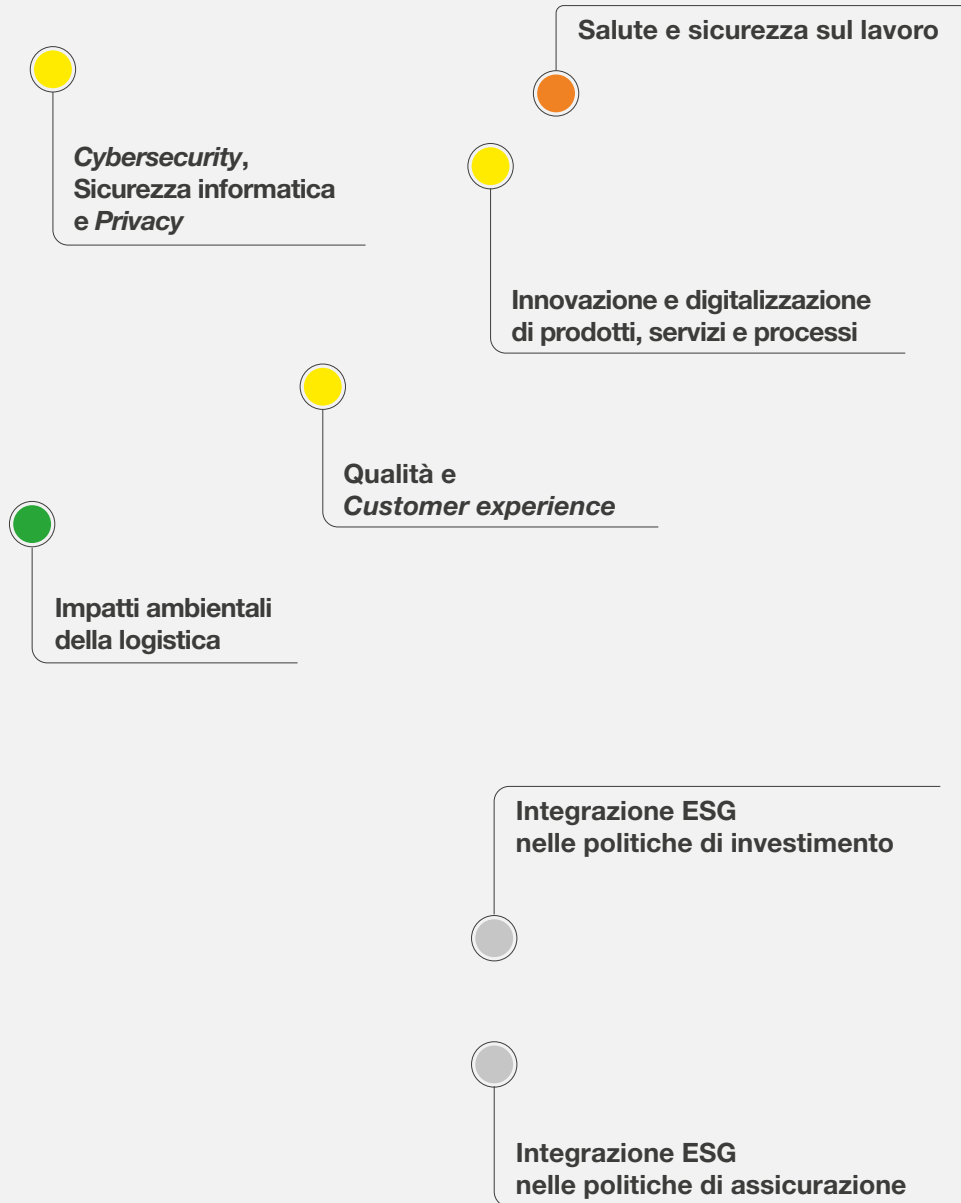
PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio • Economico 	↓ <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale. • Lancio iniziative digitali (prodotti, servizi e modelli di <i>business</i>). • <i>Partnership</i> e collaborazioni con realtà <i>first mover</i> nel settore digitale e tecnologico. 	 INTELLETTUALE
							 FISICO-STRUTTURALE
 FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Finanziario • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento. 	 FINANZIARIO
							 UMANO
 FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Finanziario e assicurativo • ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Economico • Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione. 	 INTELLETTUALE
							 SOCIALE-RELAZIONALE
							 NATURALE

LA MATRICE DI RISCHIO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE



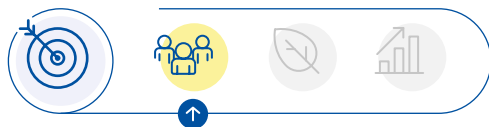
Ambiti D.Lgs. 254/16

- Personale
- Società
- Diritti Umani
- Ambiente
- Corruzione
- Trasversale

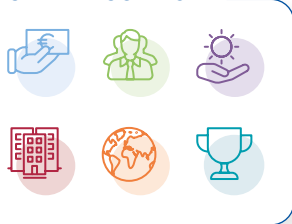


MOLTO PROBABILE

6.3 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

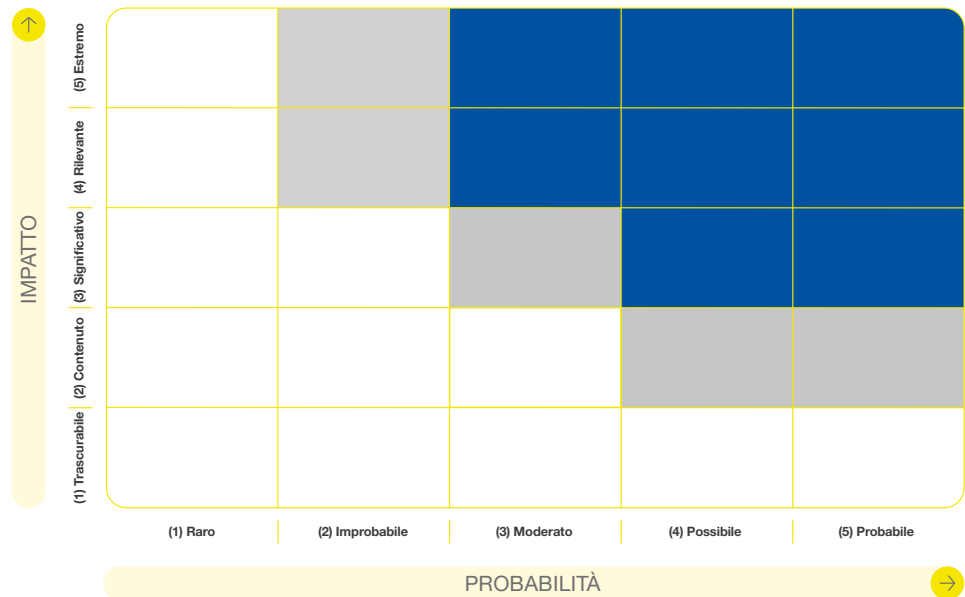


Con l'obiettivo di vigilare e gestire rischi e opportunità associati ai diritti umani in tutte le loro manifestazioni, la "Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" si configura come uno strumento essenziale per delineare un approccio chiaro nella gestione delle attività di Poste Italiane e di quelle delegate a terzi o condotte con i *partner*, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nella realizzazione di un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Al fine di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Poste Italiane ha adottato una specifica "*Policy Diversity & Inclusion*". Tale politica mira, inoltre, a definire le modalità di creazione di valore all'interno degli ambienti lavorativi, promuovendo la diversità in tutte le sue sfaccettature e valutando i rischi associati al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda. Attraverso l'applicazione di procedure di *risk assessment*, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede inoltre l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani. Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze (ad esempio, previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria) ed è strutturato come segue:

- identificazione dei *driver* di rischio legati ai diritti umani (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, parità retributiva, lavoro forzato, traffico di esseri umani, lavoro minorile, ecc.);
- identificazione e analisi dei *driver* più rilevanti rispetto al *business* di Poste Italiane;
- esecuzione di un *assessment* con lo scopo di:
 - identificare le aree maggiormente esposte al rischio di violazione dei diritti umani;
 - identificare misure atte alla mitigazione di tale rischio (es. certificazioni, linee guida, politiche, accordi contrattuali, *due diligence*, formazioni, *audit*, ecc.);
 - definire potenziali piani di azione nel caso tali misure fossero assenti o inadeguate;
 - monitorare l'implementazione dei piani di azione.





















L'esito di tale attività è riportato all'interno della seguente *heatmap* di rischio al fine di prioritizzare le eventuali modalità di intervento in base al livello di rischio di ciascuna area analizzata.

















In particolare, tali attività vengono individuate sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. Le analisi si focalizzano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane, con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, e dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint venture* e *partnership*.

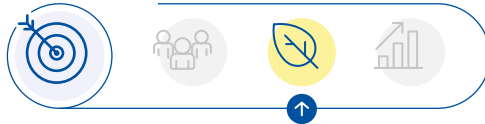
Di seguito sono elencati i diversi *driver* che sono stati identificati come particolarmente significativi rispetto al *business* di Poste Italiane. Questi fattori sono stati considerati al fine di identificare e analizzare i rischi legati ai diritti umani, diretti e indiretti, in relazione ai diversi temi materiali e ai capitali finanziari e non finanziari, nonché per l'individuazione delle specifiche azioni di mitigazione.



DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
1. Dignità e rispetto	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Modello 231 Linee Guida <i>Whistleblowing</i> Portale <i>Whistleblowing</i> Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>" 	 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	 Tutela dei diritti umani in Azienda	 UMANO  INTELLETTUALE
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale	<ul style="list-style-type: none"> Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica 	 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Relazioni con le parti sociali	 SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE
3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> Linee Guida <i>Whistleblowing</i> Portale <i>Whistleblowing</i> Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>" 	 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera	 SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE  FINANZIARIO
4. Discriminazioni	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Politica in materia di Diversità e Inclusione Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità, valorizzazione del personale con disabilità, sostegno alla fragilità) Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne) Conseguimento della certificazione ISO 30415 "<i>Human resource management – Diversity and Inclusion</i>" Linee Guida <i>Whistleblowing</i> Portale <i>Whistleblowing</i> Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>" Certificazione per la Parità di Genere secondo la UNI/PdR 125:2022 	 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera	 UMANO  INTELLETTUALE
5. Condizioni retributive e orario di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico di Gruppo Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori Strumenti di previdenza integrativa Piattaforma <i>Welfare</i> Sistemi di incentivazione e <i>rewarding</i> <i>Due diligence</i> controparti (fornitori, <i>partner</i>, società oggetto di fusioni/acquisizioni, ecc.) Politiche Sociali Formale accettazione, oltre che dei principi etico-sociali definiti all'interno del Codice Etico, anche dei principi in materia di anticorruzione e di diritti umani da parte di fornitori, subappaltatori e <i>partner</i> del Gruppo Linee Guida <i>Whistleblowing</i> Portale <i>Whistleblowing</i> Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>" 	 DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera	 UMANO  INTELLETTUALE
		 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	 SOCIALE-RELAZIONALE  FINANZIARIO

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
6. Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti • Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze • Raccolta <i>feedback</i> emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta • Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i> 	 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	 Formazione e sviluppo del personale	 UMANO  INTELLETTUALE
7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Presidi con responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE) • Piano e azioni di comunicazione • Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/tecniche e normative nonché degli <i>standard</i> comportamentali • Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause • <i>Audit</i> specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto • Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione UNI ISO 45001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.) • Portale <i>Safety</i> per la gestione delle tematiche legate alla salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, oltre a riferimenti sulle principali novità normative e giurisprudenziali 	 VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Salute e sicurezza sul lavoro	 UMANO
		 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	 INTELLETTUALE
8. Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione consensi • Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali • Azioni in ambito <i>privacy</i> (es. <i>assessment Privacy</i>, piano di adeguamento alla certificazione "sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) • Interlocazione con l'Autorità del Garante <i>Privacy</i> al fine di fornire informazioni e chiarimenti • Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa 	 CUSTOMER EXPERIENCE	Cybersecurity, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	 SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE
9. Condizioni lavorative delle controparti	<ul style="list-style-type: none"> • Gare espletate sulla base di criteri di carattere sociale • <i>Due diligence</i> fornitori e <i>partner</i> • <i>Due diligence</i> controparte in caso di nuove operazioni societarie (es. fusioni, acquisizioni, ecc.) • Verifica del possesso di requisiti specifici attraverso <i>audit</i> di sostenibilità a cui i fornitori vengono sottoposti 	 INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	 UMANO  INTELLETTUALE

6.4 La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

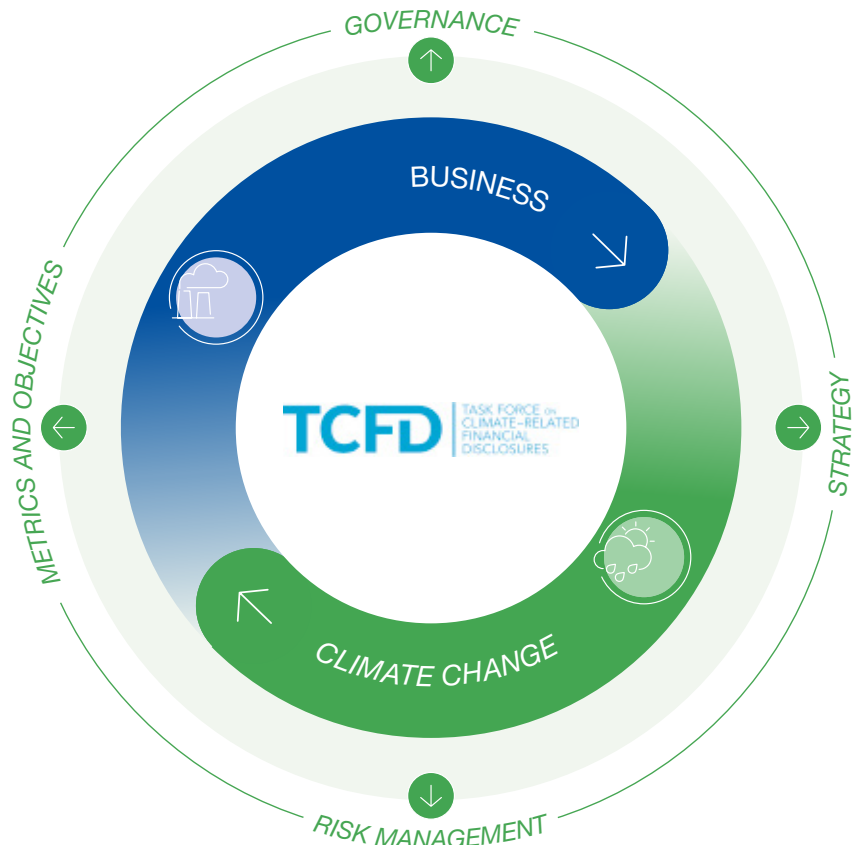
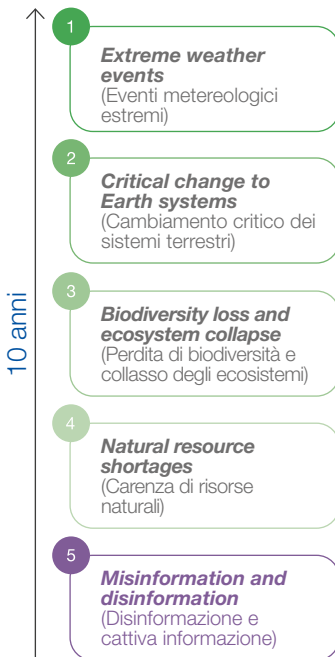


Poste Italiane riconosce l'importanza che essa stessa assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera. Di conseguenza, il Gruppo si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale, orientando l'economia del Paese verso la transizione a basse emissioni di carbonio.

Date le implicazioni economiche potenziali derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo adotta un approccio responsabile nell'esercizio delle proprie attività. Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del "Global Risks Report" pubblicata dal *World Economic Forum* a gennaio 2024. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i *leader* mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il report illustra come i primi quattro rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei "5 Top Global Risk" individuati nel report.



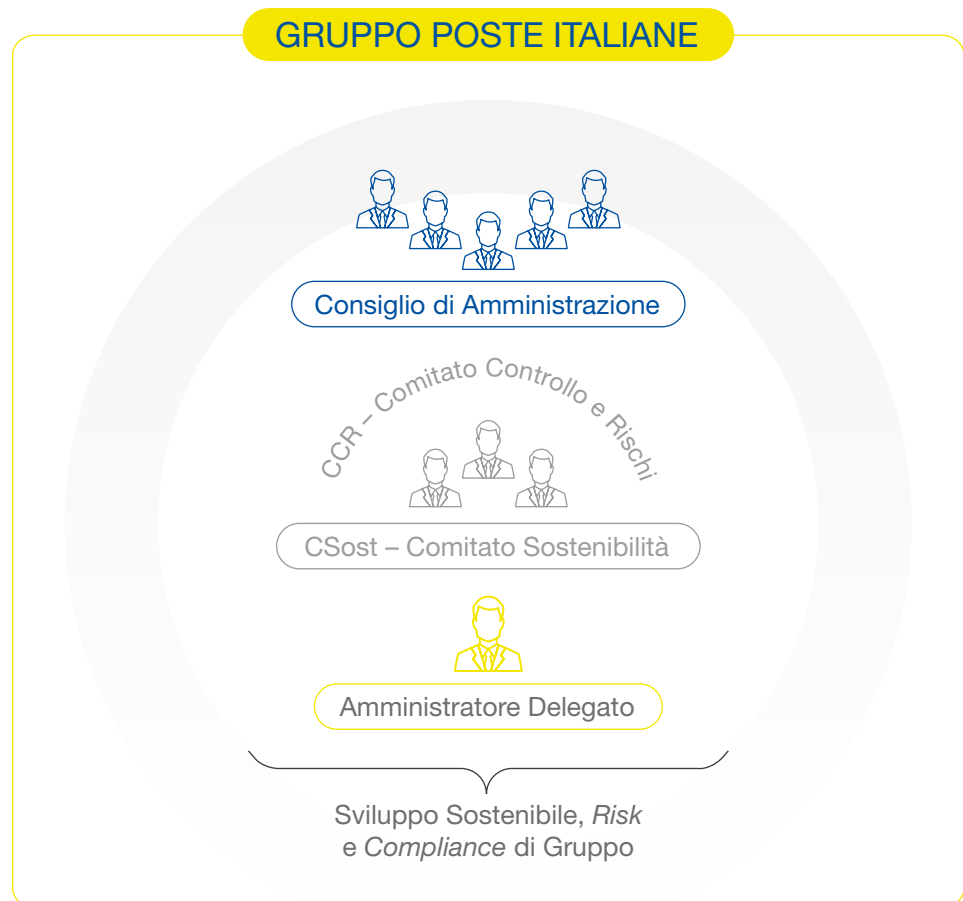
I 5 TOP GLOBAL RISK



In conformità con le principali evoluzioni normative e in risposta alle crescenti richieste della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, Poste Italiane fornisce informazioni riguardanti il cambiamento climatico seguendo i settori definiti dalla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD): *Governance*, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. La TCFD, istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato una serie di raccomandazioni al fine di assistere le società nella rendicontazione delle informazioni sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali, in modo trasparente e completo.

La presente sezione integra e completa le informazioni riguardo l'impegno, l'approccio e le iniziative a favore della riduzione dell'impatto ambientale presenti all'interno del Pilastro Transizione *green*.

Governance



L'assetto organizzativo e di *governance* riflette l'impegno del Gruppo nell'adeguata gestione delle tematiche ambientali, e prevede ruoli e responsabilità specifiche.

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva le linee guida e le strategie di Sostenibilità basandosi su valutazioni che considerano, tra le altre cose, i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono risultare rilevanti in termini di reputazione per il Gruppo.
- Il Comitato di Sostenibilità (CSost) collabora con il Consiglio di Amministrazione, svolgendo funzioni istruttorie, propositive e consultive, al fine di promuovere il successo sostenibile. Questo comprende il supporto nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di *governance*, con particolare attenzione al cambiamento climatico.

Nello specifico, il CSost svolge, nell'ambito delle sue funzioni, un'attività dedicata specificamente al cambiamento climatico. Il Comitato infatti esamina, valuta e formula proposte in materia di strategia ambientale, sociale e di *governance* (quest'ultima con riferimento alla Sostenibilità) del Gruppo, comprese le strategie relative al cambiamento climatico, gli obiettivi annuali e i risultati da raggiungere, tenendo in considerazione i potenziali progetti relativi a tali tematiche e monitorandone l'attuazione nel tempo. Il CSost monitora altresì i rischi e le opportunità legati al clima e tutte le iniziative intraprese dall'Azienda per fronteggiare tali questioni, coordinandosi con il Comitato Controllo e Rischi e fornendone informativa al Consiglio di Amministrazione. A livello manageriale, l'Amministratore Delegato e la funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo gestiscono le principali funzioni relative alle tematiche ambientali. L'AD di Poste Italiane S.p.A. ha infatti il compito di istituire, mantenere e assicurare l'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), nonché di formulare le strategie di Sostenibilità connesse alle tematiche ambientali e di presiedere alla loro attuazione, monitorandone continuamente l'adeguatezza e l'efficacia, sempre considerando la valutazione dei rischi e delle opportunità collegati.

La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo di Poste Italiane S.p.A.:

- definisce, in collaborazione con le funzioni coinvolte, gli indirizzi e gli obiettivi di Sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa per l'Azienda, utilizzando un set di indicatori per il monitoraggio delle *performance* di Sostenibilità e metriche specifiche al fine di monitorare rischi e le opportunità legate al clima, in linea con le *best practice* e le relative linee guida internazionali;
- costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi, coinvolgendo le unità specialistiche a suo diretto riporto (c.d. "presidi diretti") e gli altri presidi di rischio (c.d. "presidi indiretti") presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo.

Infine, per identificare e gestire correttamente i rischi e le opportunità legati al clima anche per i processi di investimento e di assicurazione, sono stati istituiti ulteriori presidi. In particolare, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito dei comitati responsabili di analizzare e valutare periodicamente il rischio ESG (compreso, quindi, anche il rischio ambientale) dei portafogli e i criteri di valutazione dei profili ESG degli emittenti. Per quanto riguarda i processi di assicurazione, la funzione *Risk Office* di Poste Vita si occupa di individuare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento derivanti dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno, con particolare attenzione ai fattori legati ai cambiamenti climatici. L'individuazione di tali segnali avviene congiuntamente al "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG", che esamina e valuta periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti del Gruppo.

Poste Italiane valuta diversi *driver* di rischio, riconducibili ai due macro-ambiti rischi di transizione e rischi fisici, relativamente al cambiamento climatico. Dopo l'associazione dei rischi a ciascun *driver*, l'Azienda collega i temi materiali e i capitali interessati, definisce opportunità e potenziali impatti negativi correlati e individua azioni specifiche di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane considera le attività dirette, le operazioni di *upstream* e *downstream*, includendo anche i clienti in quanto principali beneficiari dei prodotti dell'Azienda. Il Gruppo ha sviluppato attività e azioni per il *business* rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni), considerando l'arco temporale 2019-2030.

Poste Italiane contribuisce alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio riducendo le emissioni nelle operazioni commerciali previste dal Piano Industriale, con l'obiettivo di raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, supportando l'Accordo di Parigi per limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

Per quanto riguarda i rischi di transizione, il Gruppo ha aggiornato la propria analisi eseguendo una verifica di diversi scenari considerati dall'organizzazione *International Energy Agency* (IEA), al fine di ottenere un quadro completo sui potenziali sviluppi futuri. In particolare, dopo una valutazione delle possibili alternative, Poste Italiane ha impiegato due scenari, NZE e IEA B2DS, ritenuti i più rilevanti per la valutazione dei rischi e delle opportunità di transizione e in linea con gli obiettivi del Gruppo volti al mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario NZE (*Net Zero Emissions by 2050*) è uno scenario normativo che, attraverso politiche climatiche globali adeguate nell'ambito del settore energetico e l'impiego di un ampio portafoglio di tecnologie pulite, consente di raggiungere l'azzeramento delle emissioni di CO₂ entro il 2050, contribuendo anche al conseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030: assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età (SDG 3), assicurare l'accesso universale a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni (SDG 7) e adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze (SDG 13). Lo scenario è supportato da un'analisi dettagliata dei tempi di realizzazione dei progetti per la fornitura di tecnologie per l'energia pulita e considera determinante la cooperazione globale per facilitare lo sviluppo e l'adozione di politiche ambiziose, abbattere i costi delle tecnologie e sostenere finanziariamente le economie emergenti e in via di sviluppo in questo percorso. In quest'ottica, il Gruppo Poste Italiane si è posto l'obiettivo di raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, implementando specifiche iniziative volte ad aumentare l'efficienza energetica, come l'utilizzo di energia elettrica proveniente per il 99% da fonti rinnovabili certificate Garanzia di Origine, l'ampliamento del progetto fotovoltaico, la prosecuzione del progetto *Smart Building*, l'installazione di circa 85.000 corpi illuminanti a LED, la sostituzione di caldaie a gas con pompa di calore, nonché l'implementazione di un Piano di Rinnovo della flotta per la sostituzione completa dell'intero parco veicoli con modelli basso emissivi. Inoltre, per quanto riguarda la vendita di energia e la compensazione delle emissioni legate al consumo di gas naturale venduto da Poste Italiane, l'energia elettrica venduta dal Gruppo nel 2023 è derivata al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia e le emissioni di anidride carbonica sono state compensate attraverso l'acquisto e l'annullamento di un volume equivalente di *Voluntary Carbon Credits*. In termini di strategia di *business* del Gruppo Poste Italiane, questa analisi di scenario ha portato alla definizione di obiettivi volti a mitigare questo rischio specifico nel breve-medio termine, quali: ridurre del 30% delle emissioni assolute di CO₂ entro il 2025; ridurre del 42% le emissioni di Scope 1 e 2 di Gruppo entro il 2030, in linea con la metodologia *science-based*; raggiungere la *Carbon Neutrality* del Gruppo entro il 2030; sostituire l'intera flotta aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale entro il 2024.

Lo scenario IEA B2DS, invece, è focalizzato sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e tecnologiche volte alla riduzione delle emissioni di gas serra ed è stato preso in considerazione dal Gruppo Poste Italiane al fine di stabilire *target* di riduzione delle emissioni GHG. La rilevanza di tale scenario è sottolineata anche dall'iniziativa SBTi (*Science Based Target Initiative*) e, in tale ottica, Poste Italiane ha ufficialmente assunto l'impegno di definire obiettivi *science-based* per le proprie emissioni di gas serra.



NZE

Scenario che descrive un percorso energetico con l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura globale a 1,5°C.



IEA B2DS

Scenario usato da SBTi per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra limitando la temperatura al di sotto dei 2°C.

L'analisi di scenario condotta dall'Azienda, oltre a considerare le ipotesi di base dei modelli, ha preso in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. Il Gruppo ha successivamente effettuato delle proiezioni del proprio *business* volte all'identificazione di rischi e opportunità collegate. Il perimetro dell'analisi ha coinvolto il settore della logistica, includendo, quindi, i trasporti, gli edifici e le strutture, *asset* chiave per il *business* dell'Azienda e per l'obiettivo di *Carbon Neutrality*.

A valle delle diverse attività di analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti:










1. EVOLUZIONE NORMATIVA

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Inasprimento della normativa in considerazione degli obiettivi legati al cambiamento climatico.</p> <p>Orizzonte temporale: Medio Termine</p> <p>Pilastri impattati:</p> <p> INTEGRITÀ E TRASPARENZA</p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> UMANO</p> <p> INTELLETTUALE</p> <p> FINANZIARIO</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori in materia ambientale, anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane. • Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili. • Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio. <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i>. • Maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse. 	<p>Nell'ambito del processo di <i>Compliance Integrata</i>, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata.</p> <p>Poste Italiane, inoltre, partecipa ai tavoli tecnici e di lavoro sull'evoluzione normativa, al fine di assicurare l'analisi dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, garantendone il corretto recepimento, nonché di rappresentare presso gli organismi nazionali e internazionali la posizione aziendale su tali tematiche, al fine di sostenere il <i>business</i> del Gruppo.</p>



2. EVOLUZIONE DEL MERCATO

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Evoluzione della domanda di mercato, sempre più attento alle tematiche ambientali, che richiede adeguamenti sostanziali dei servizi e prodotti offerti dal Gruppo.</p> <p>Orizzonte temporale: Lungo Termine</p> <p>Pilastri impattati:</p> <p> FINANZA SOSTENIBILE</p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> UMANO</p> <p> INTELLETTUALE</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> NATURALE</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei clienti, investitori e altri <i>stakeholder</i>, sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità. <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima). • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche). • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di <i>business</i>. • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa. • Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite. 	<p>Poste Italiane è impegnata attivamente nello sviluppo di prodotti/servizi esistenti con alternative che tengano conto dei criteri ESG (es. investimenti, assicurazioni) al fine di garantire un'offerta sempre più ampia di prodotti e servizi che integrano elevati <i>standard</i> etici e criteri ambientali.</p> <p>I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della <i>carbon footprint</i>, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. Un esempio è rappresentato dallo sviluppo di soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, contribuiscono a mitigare i rischi ESG. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla <i>performance</i> ESG dei <i>benchmark</i> di riferimento.</p> <p>Inoltre, a partire dal 2022 il Gruppo è entrato nel mercato dell'energia con un'offerta 100% <i>green</i> nella luce e 100% compensata in termini CO₂ per il gas. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in <i>bond</i> inquadrabili nelle categorie "Green", "Social" e "Sustainable" in linea con gli <i>standard</i> e i principi definiti dall'<i>International Capital Market Association</i>).</p>



3. EVOLUZIONE TECNOLOGICA E INNOVAZIONE

RISCHIO

Mancato adeguamento del proprio modello di *business* in linea con le evoluzioni tecnologiche necessarie per contenere il fenomeno legato al cambiamento climatico.

Orizzonte temporale:
Lungo Termine

Pilastri impattati:



TRANSIZIONE
GREEN

Impatti ambientali della logistica



VALORE
AL TERRITORIO

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio



INNOVAZIONE

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi



CUSTOMER
EXPERIENCE

Qualità e *Customer experience*; *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy*.

Capitali impattati:



INTELLETTUALE



FINANZIARIO



FISICO-
STRUTTURALE



SOCIALE-
RELAZIONALE



NATURALE

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE



IMPATTI NEGATIVI:

- Limitata disponibilità di mezzi “green” adeguati all’espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane.
- Utilizzo di mezzi inquinanti che possono avere impatti negativi sull’ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane.
- Investimenti in soluzioni innovative che tuttavia possono avere impatti negativi sull’ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici.

OPPORTUNITÀ:

- Gestione più snella ed efficiente delle *operations*.
- Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili).
- Abbattimento delle emissioni connesse all’utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale.
- Riduzione dei costi.

PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO

Il sostegno di Poste Italiane nella transizione verso un’economia a basse emissioni di carbonio è guidato dall’impegno a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni e dell’impatto ambientale generato dalle proprie attività, raggiungendo gli obiettivi di *Carbon Neutrality* entro il 2030. In quest’ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo della flotta che prevede la sostituzione dell’intero parco veicoli impiegati per il recapito dei prodotti postali con mezzi “green”. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l’Azienda è passata dall’11% di mezzi green del 2016 al 44,4% del 2023, con l’obiettivo di sostituire l’intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024.

Poste Italiane ha inoltre ampliato la rosa dei servizi offerti grazie all’ingresso nel settore energetico, con un prodotto 100% *green*, prodotto esclusivamente in Italia da fonti rinnovabili e certificata tramite garanzie d’origine. Questo progetto permette al Gruppo di correlare le tematiche legate alla transizione *green* con quelle di innovazione e digitalizzazione, rappresentando al contempo una grande opportunità di sviluppo sostenibile a livello nazionale.

Infine, nell’ambito del nuovo Progetto Polis, è prevista la realizzazione presso gli Uffici Postali di interventi improntati alla sostenibilità ambientale e alla crescita sociale delle comunità. In particolare, è prevista l’installazione di 5.000 mila colonnine di ricarica per veicoli elettrici, di 1.000 impianti fotovoltaici che contribuiranno all’abbattimento delle emissioni di CO₂, 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere, e di 4.800 sistemi di *smart building* e sensori di monitoraggio ambientale. Inoltre, fornendo la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione da uno Sportello Unico e attraverso la realizzazione di spazi di *co-working*, verranno ridotti gli spostamenti dei cittadini e il conseguente congestionamento di strade e uffici pubblici, permettendo la riduzione delle emissioni di CO₂. Al 29 febbraio 2024 si registrano 1.190 Uffici Postali nei comuni con meno di 15.000 abitanti e 31 spazi di *co-working* realizzati.



4. REPUTAZIONE

RISCHIO

Attività svolte dalla Società o da controparti che possono avere impatti negativi sul clima con conseguenti danni sulla reputazione.

Orizzonte temporale:
Lungo Termine

Pilastri impattati:



INTEGRITÀ
E TRASPARENZA

Lavorare con integrità e trasparenza;
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento.



VALORE
AL TERRITORIO

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio;
Dialogo e trasparenza con le istituzioni.



TRANSIZIONE
GREEN

Impatti ambientali degli immobili

Capitali impattati:



UMANO



INTELLETTUALE



FINANZIARIO



FISICO-
STRUTTURALE



SOCIALE-
RELAZIONALE



NATURALE

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE



IMPATTI NEGATIVI:

- Investimenti che possono avere impatti negativi sull'ambiente.
- Utilizzo di fornitori che forniscono beni/servizi con impatti negativi sull'ambiente.
- Focalizzazione dell'attenzione sul contesto macro-economico e geo-politico, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ambientali.

OPPORTUNITÀ:

- Adesione ad iniziative internazionali legate ad aspetti inerenti al cambiamento climatico.
- Maggiore reattività rispetto ai *competitor* nel mantenere alta l'attenzione verso le tematiche ambientali pur nel contesto di incertezza.

PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO

Nell'ambito del modello di *risk management*, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività dell'Azienda possono avere sul clima (impatto diretto). Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti (fornitori, *business partner*, altre società), impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, *standard* etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM).

La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder* che sono periodicamente coinvolti nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane. Viene inoltre messo a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti.

Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR ha confermato le collaborazioni con i *network* sul cambiamento climatico *Land Use & Climate*, della rete internazionale Ceres, e Climate Action 100+, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. Inoltre, le Società sopra citate prendono in considerazione i principali effetti negativi (*Principal Adverse Impacts – PAI*) sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento e nel corso del 2023 hanno sviluppato un primo approccio per il monitoraggio e la gestione dei PAI, sia a livello *entity* che di singolo prodotto di investimento, in conformità con i requisiti normativi e la regolamentazione interna esistente, finalizzato all'individuazione delle eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi da mettere in atto.

Poste Italiane è orientata al perseguimento dello sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG. Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, l'Azienda sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia. Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.

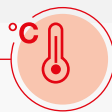
Per quanto riguarda la valutazione dei rischi fisici, la *Governance* di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, in linea con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha aggiornato la propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico per avere un quadro chiaro sul rischio e sulla valutazione dei potenziali rischi fisici e delle possibili opportunità. In tal senso, l'Azienda ha condotto una valutazione puntuale, includendo nell'analisi tutti i siti produttivi e di smistamento del Gruppo situati in diverse aree d'Italia.

Nello specifico, Poste Italiane, a seguito di un ampio processo di analisi che ha previsto la valutazione dei principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata dei beni e delle attività, ha individuato e scelto due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Il Gruppo seleziona l'RCP 2.6 come scenario di riferimento, in linea con la natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale relativamente al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prevede un picco delle emissioni in una fase iniziale, seguito da una successiva diminuzione causata dalla rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, in relazione al picco di metà secolo di $\sim 3\text{W}/\text{m}^2$ a cui seguirà un declino significativo. Con l'obiettivo di azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che conduce ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). L'Azienda considera anche lo scenario RCP 8.5 dell'IPCC, in quanto fornisce un esempio del *worst-case scenario*, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da un insufficiente sforzo di riduzione delle emissioni e rappresenta un fallimento nell'arginare il riscaldamento entro il 2100. Per quanto riguarda le proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che registreranno un'intensificazione nella seconda metà del secolo con un *trend* crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Questo porta ad una netta differenza tra i due scenari nel 2100.



RCP 2.6

Scenario più ambizioso che mira a limitare la temperatura media globale ad $1,5^\circ\text{C}$ rispetto ai livelli pre-industriali.



RCP 8.5

Scenario di *business-as-usual* che non prevede alcuna azione di mitigazione portando a concentrazioni atmosferiche di CO_2 triplicate o quadruplicate entro il 2100 rispetto ai livelli pre-industriali.

Poste Italiane ha svolto un *risk assessment* con l'obiettivo di valutare i potenziali impatti derivanti da eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio già esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto un ulteriore studio relativo ai dati derivanti dai parametri di precipitazione e di temperatura principali dei diversi scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst case* scenario di RCP 8.5. Le proiezioni future dei cambiamenti dei livelli di rischio fisico legati alle catastrofi naturali sono rilevanti in termini strategici, anche se nella maggior parte dei casi non vi è ancora certezza. D'altra parte, è necessario evitare un'eccessiva fiducia in quello che è già noto dalla scienza del clima. Pertanto, la valutazione del rischio di Poste Italiane è adeguata al livello di rischio crescente nel proprio *business* e operazioni.









La valutazione dei rischi fisici copre la totalità dei ricavi generati dal Gruppo, pari a, nel 2023, € 12 mld delle operazioni esistenti provenienti principalmente dagli Uffici Postali e dagli *hub*, siti potenzialmente maggiormente impattati da condizioni climatiche estreme. Inoltre, in ottica di orizzonte temporale di lungo termine, in linea con il Piano Industriale e l'obiettivo di *Carbon Neutrality* al 2030, tutte le nuove operazioni sono sottoposte a *risk assessment* che tengono in considerazione anche i rischi fisici climatici.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* viene poi convertito in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. I rischi principali che sono emersi dall'analisi di scenario sono quelli relativi agli eventi meteorologici estremi e ai cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi quali piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, nonché danni ai siti e maggiori costi logistici. L'impatto

negativo di danni fisici acuti e interruzioni della distribuzione di energia si riflette sulla *performance* finanziaria del gruppo, influenzando risultati e flussi di cassa e determinando un deterioramento della reputazione con un conseguente peggioramento della reputazione e perdita di fiducia da parte dei clienti. Ne sono un esempio le gravi alluvioni verificatesi nel corso dell'anno nelle regioni Emilia-Romagna e Toscana, a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali. Tali eventi hanno causato danni agli Uffici Postali di Poste Italiane, portando alla sospensione dei servizi. Proprio in considerazione di una possibile interruzione dell'attività, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari legati agli eventi climatici, rispetto al 2024. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi *hub* di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi in caso di interruzione dell'attività, a causa della loro rilevanza operativa. Con riferimento ai rischi fisici, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione in risposta a condizioni climatiche estreme (es. frane, valanghe, inondazioni, ecc.), di seguito esplicitate all'interno della tabella.

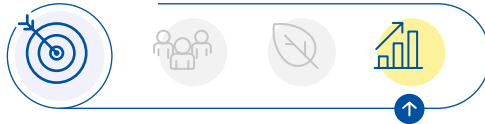


5. CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Limitazione della produzione, dello smistamento e delle attività logistiche, danni ai siti e maggiori costi logistici a causa di eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni.</p> <p>Orizzonte temporale: Medio Termine</p> <p>Pilastri impattati:</p> <ul style="list-style-type: none">  INTEGRITÀ E TRASPARENZA Lavorare con integrità e trasparenza  VALORE AL TERRITORIO Dialogo e trasparenza con le istituzioni  VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Salute e sicurezza sul lavoro <p>Capitali impattati:</p> <ul style="list-style-type: none">  UMANO  INTELLETTUALE  FINANZIARIO  SOCIALE-RELAZIONALE 	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitazioni nell'operatività aziendale dovute a condizioni climatiche esterne con conseguente perdita di ricavi <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di Poste Italiane di operare in varie condizioni rispetto ai <i>competitor</i> 	<p>Nell'ambito del modello di <i>risk management</i>, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul <i>business</i> di Poste Italiane, individuando le principali modalità di gestione degli stessi.</p> <p>Al fine di garantire l'operatività aziendale anche in caso di condizioni climatiche estreme, Poste Italiane ha adottato piani di <i>business continuity</i> e <i>disaster recovery</i> oltre ad azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture.</p> <p>È stata mantenuta la certificazione UNI EN ISO 14001, che consente di gestire in modo sistemico gli aspetti ambientali inerenti ai processi, in ottica di efficienza e miglioramento delle <i>performance</i> ambientali, permettendo di ottenere importanti vantaggi, anche in una logica di sostenibilità.</p> <p>Inoltre, per prevenire possibili ulteriori danni causati da eventi climatici estremi, il Gruppo ha individuato il perimetro normativo per l'avvio del sistema di monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, analizzato sulla base della valutazione del rischio di esposizioni a radiazioni ionizzanti.</p> <p>Infine, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, Poste Italiane intrattiene il dialogo con le Istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si intreccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e di difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.).</p>

Nell'ottica del continuo miglioramento della gestione dei fattori climatici e ambientali e del loro impatto sui diversi rischi prudenziali, nei primi mesi del 2023, BancoPosta Fondi, PostePay e LIS Pay, in qualità di intermediari finanziari non bancari, si sono allineate alle raccomandazioni della Banca d'Italia per quanto riguarda le "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali". I tre istituti hanno dunque avviato i lavori per la predisposizione di un piano d'azione finalizzato all'integrazione dei rischi climatici e ambientali (fisici e di transizione) nei sistemi di governo e controllo, nel modello di *business* e nella strategia aziendale, nel sistema organizzativo e nei processi operativi, nel sistema di gestione dei rischi e nell'informativa al mercato.

6.5 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane ha ritenuto necessario includere e gestire i rischi emergenti all'interno dei processi di *risk management*, data la rilevanza degli stessi. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono influenzare il modello di *business* su un orizzonte temporale di lungo periodo (fino a 20 anni) e che rappresentano potenziali fattori di cambiamento per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni. Solitamente, i rischi emergenti sono caratterizzati da elementi, quali:

- incertezza e visibilità: assenza di dati utili ad analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che questi hanno sul modello di *business*;
- *timing* dei mutamenti: i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologico, abitudini, ecc.) che alterano i processi sotto diversi punti di vista, in modo distruttivo e non prevedibile nel tempo;
- complessità gestionale: complessità crescente delle modalità di gestione, legata all'assenza di azioni di risposta immediate agli eventi derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Il mancato adeguamento a questi *trend* comporta la perdita di opportunità di *business*, riduzione dei ricavi, ricadute quali-quantitative in termini di *mix* dei propri dipendenti, sanzioni da parte delle Autorità di regolamentazione e controllo. Le tabelle che seguono sintetizzano, per ciascun rischio emergente, i *trend* provenienti da fattori esogeni, i potenziali impatti significativi per l'Azienda (attraverso l'indicazione delle SBU, delle categorie di rischio, dei pilastri di sostenibilità e dei capitali finanziari e non potenzialmente impattati, nonché attraverso la declinazione dei principali impatti negativi e le opportunità) e le principali modalità di gestione.



CAMBIAMENTI DEMOGRAFICI E SOCIALI

Cambiamenti relativi alla dimensione, alla crescita e alla composizione demografica e sociale (ad esempio aumento della longevità unito al basso tasso di natalità) con conseguente modifica sfavorevole della distribuzione generazionale e delle esigenze della clientela di Poste Italiane.

PRINCIPALI TREND

I cambiamenti in termini di dimensioni, crescita e composizione della popolazione, possono generare impatti sulle strutture socio-economiche legati a fattori quali l'invecchiamento della popolazione, la natalità, la fertilità, i cambiamenti generazionali e l'urbanizzazione accentrata.

Il processo di invecchiamento della popolazione è un fenomeno già ben visibile nelle economie dell'area euro, destinato ad accentuarsi nei prossimi decenni, con una riduzione della popolazione in età lavorativa rispetto a quella più anziana che invece tenderà ad aumentare. In Italia, in particolare, si registra maggiore longevità in buone condizioni di salute e minore natalità, insieme alla riduzione del numero di donne in età fertile.

L'ampliamento di tali fenomeni può determinare sfide economiche, tra cui un aumento del carico finanziario per i sistemi di previdenza sociale e sanitaria, una maggiore domanda di servizi sanitari ed assistenziali e una riduzione della forza lavoro disponibile con implicazioni per la crescita economica e la sostenibilità dei sistemi pensionistici.

Da un punto di vista sociale, la precarietà economica e lavorativa dei più giovani, aggravata dalla Instabilità geopolitica, richiede sempre maggiori politiche di supporto e assistenza che potrebbero generare un aumento della domanda dei mutui e di prestiti per investimenti.

Inoltre, negli ultimi anni si registra un innalzamento del tasso di spopolamento delle aree più interne della penisola, a favore di città più urbanizzate e sviluppate. L'aumento della popolazione urbana potrà sovraccaricare le infrastrutture esistenti, portare a problemi ambientali e causare disparità socio-economiche tra aree urbane e rurali.

Tuttavia, l'innalzamento dell'aspettativa di vita e l'aumento dell'età media potrebbero supportare la nascita di nuovi mercati e nuovi *business*.

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE



IMPATTI NEGATIVI:

- Inadeguatezza dei prodotti offerti e dei servizi postali (es. eccessiva digitalizzazione dei servizi) per le mutate esigenze dei consumatori
- Aumento degli oneri assicurativi sostenuti dal Gruppo correlati alla cura, all'assistenza e alle spese previdenziali destinate agli anziani
- Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato
- Difficoltà di proporre prodotti finanziari e assicurativi che risultino appetibili sia alle generazioni più anziane che alle più giovani
- Difficoltà nell'offrire prodotti e/o servizi diversificati a seconda delle aree urbane e delle caratteristiche delle stesse
- Declino della domanda di servizi tradizionali, come la posta cartacea, a vantaggio di alternative digitali

OPPORTUNITÀ:

- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze della popolazione più matura
- Aumento della domanda di prodotti assicurativi ramo vita e del ramo danni
- Possibilità di implementazione di piani di *welfare* e benessere del personale (es. promozione genitorialità attiva) al fine di aumentare l'attrattività sul mercato del lavoro
- Possibilità di accedere a fondi e contributi per la realizzazione di iniziative a beneficio delle aree urbane periferiche, anche sfruttando la presenza capillare sul territorio italiano che consente di avere visibilità dei prodotti e servizi offerti in tutto il territorio nazionale

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Longevità e maturità:

Il Gruppo, consapevole delle opportunità legate all'invecchiamento della popolazione e in considerazione del forte impatto del *trend* demografico sui propri servizi, ha sviluppato prodotti specifici per fasce di popolazione con bisogni in evoluzione quali, ad esempio il prodotto assicurativo "Posta-protezione Infortuni Senior Più" specificamente dedicato alle persone di età compresa tra i 59 e i 79 anni. Ogni prodotto offerto dall'Azienda è accompagnato da informazioni chiare e fruibili a tutte le tipologie di clientela al fine di consentire loro di prendere sempre scelte consapevoli.











Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative mirate alla riduzione del *digital divide* e all'incremento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più fragili e a rischio, sostenendo e supportando le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera. In tale contesto, Poste Italiane promuove iniziative di educazione digitale, anche rivolte ai senior, per consentire un utilizzo pieno e consapevole degli strumenti messi a loro disposizione.

In particolare, il Programma "*Silver Economy Technology and Ageing*" dedicato ai *senior*, si pone l'obiettivo di rappresentare i principali *trend* afferenti l'*ageing* e di approfondire alcune tematiche specifiche, con particolare focus sulle nuove tecnologie. Tale programma ha la finalità di proporre un pacchetto di servizi finanziari e di risparmio, assicurativi, di telefonia, di spedizione e consegna, soluzioni ideate su misura per la specifica clientela, ponendo Poste Italiane come interlocutore unico in grado di soddisfare diversi bisogni e, al contempo, contribuire a migliorare la conoscenza degli strumenti finanziari e digitali, attraverso un percorso di formazione condotto da esperti finanziari e digitali di Poste Italiane.

Cambiamenti generazionali:

Poste Italiane promuove strategie integrate a favore del dialogo e dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Azienda, anche in considerazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turnover*. A tale scopo, il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione, incoraggiando il confronto in una logica di complementarità e apertura necessaria a favorire lo scambio di esperienze a supporto dell'inclusione e possibilità di impiego.


(prosegue >)





PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operativi Finanziari e Assicurativi <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servizi Assicurativi Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione Pagamenti e Mobile Servizi finanziari <p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> DIVERSITÀ E INCLUSIONE Tutela dei diritti umani in azienda; Pari opportunità nei percorsi di carriera.</p> <p> INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p> VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Formazione e sviluppo del personale</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>In particolare, nell'ambito delle azioni a sostegno dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Organizzazione, promuove la <i>survey</i> "Generazioni connesse", iniziativa che si pone in continuità con il progetto "<i>FishBowl generation</i>", che ha l'obiettivo di focalizzare linguaggi, stili di lavoro e fabbisogni delle principali generazioni presenti in Azienda per identificare e valorizzare azioni condivise in grado di stimolare l'alleanza generazionale.</p> <p>Inoltre, il Progetto "<i>Next Generation</i>" ha permesso di avvicinare le nuove generazioni, per svilupparne potenzialità e aspirazioni, creando un ponte tra giovani e mondo del lavoro.</p> <p>Natalità:</p> <p>Sostegno alla genitorialità attiva mediante la promozione di varie progettualità e iniziative volte a sostenere i genitori dipendenti di Poste Italiane come, ad esempio, il progetto <i>Lifeed</i> avente l'obiettivo di rendere l'esperienza genitoriale un "master" in competenze trasversali, essenziali anche per la crescita professionale.</p> <p><i>Policy</i> dedicata al sostegno delle mamme e dei papà dipendenti di Poste Italiane (<i>Policy</i> Sostegno della Genitorialità Attiva) e congedo di maternità e di paternità alternativo.</p> <p>Sostegno e sviluppo delle aree urbane periferiche:</p> <p>Poste Italiane partecipa al Piano Complementare al PNRR con il Progetto <i>Polis</i> – Case dei servizi di cittadinanza digitale, promosso dal Governo. L'obiettivo del Progetto <i>Polis</i> è favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del <i>digital divide</i> nei piccoli centri e nelle aree interne. In particolare, nell'ambito del Progetto <i>Polis</i> sono previste iniziative finalizzate alla semplificazione della vita dei cittadini nei centri più piccoli e meno raggiungibili e assicurare le medesime opportunità tra gli abitanti dei grandi e dei piccoli centri.</p>



EVOLUZIONE DELLA REGOLAMENTAZIONE

Inasprimento della normativa di riferimento applicabile al *business*, con particolare riferimento alle variabili ambientali.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>L'aumento del livello di dettaglio e della complessità degli adempimenti normativi richiesti dalle competenti Autorità in relazione alle regolamentazioni emesse richiedono un crescente cambiamento culturale all'interno delle aziende, che sono chiamate a rivedere le proprie attività operative al fine di adeguarsi alle sempre più frequenti e pervasive evoluzioni della normativa nazionale e internazionale applicabile.</p> <p>L'evoluzione normativa è particolarmente influenzata dai risvolti derivanti dal contesto geopolitico, dalle innovazioni tecnologiche, dai temi di sostenibilità e cambiamento climatico, temi sempre più all'attenzione del legislatore nazionale e internazionale.</p> <p>La frequente evoluzione della normativa può rendere complesso per le imprese adattarsi e pianificare strategie a lungo termine, portando a una maggiore incertezza e volatilità, oltre che instabilità nei mercati, influenzando le decisioni degli investitori e delle imprese.</p> <p>Le recenti sanzioni internazionali conseguenti al conflitto Russo-Ucraino assumono un ruolo cruciale in un contesto globale fortemente polarizzato da fattori geopolitici. Queste misure mirano a indebolire economicamente e strategicamente i soggetti coinvolti nel conflitto, al fine di minare la loro capacità di sostenere la campagna di invasione in corso. Gli impatti di tali sanzioni sullo scenario politico ed economico dei prossimi anni saranno significativi e diversificati: dal punto di vista politico, potrebbero intensificare le tensioni internazionali e influenzare gli equilibri di potere tra le nazioni coinvolte; economicamente, le sanzioni potrebbero avere effetti rilevanti sulle economie dei paesi coinvolti, nonché sulle catene di approvvigionamento globali e sui mercati finanziari internazionali.</p> <p><i>(prosegue >)</i></p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori (ad esempio, in materia di assetti di <i>governance</i>, finanza responsabile, ecc.), anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane • Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili • Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio • Limitazione ai rapporti commerciali verso soggetti/Paesi colpiti da sanzioni internazionali <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche) • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i> • Maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse. • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di <i>business</i> • Maggiore sicurezza e consapevolezza nell'utilizzo di tecnologie che fanno uso di componenti legate all'Intelligenza Artificiale 	<p>In considerazione della complessità di Poste Italiane e dei numerosi settori di <i>business</i> nei quali opera il Gruppo, nonché degli impatti legali e reputazionali, l'Azienda ha definito un processo di <i>Compliance</i> Integrata a livello di Gruppo, con lo scopo specifico di presidiare – in modo strutturato per ogni livello aziendale e con modalità adeguate ad ogni settore di attività – i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, dando piena attuazione ai principi di integrità, trasparenza e legalità.</p> <p>Nell'ambito del processo di <i>Compliance</i> Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata.</p> <p>Poste Italiane, inoltre, partecipa ai tavoli tecnici e di lavoro sull'evoluzione normativa, al fine di assicurare l'analisi dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, garantendone il corretto recepimento, nonché di rappresentare presso gli organismi nazionali e internazionali la posizione aziendale su tali tematiche al fine di sostenere il <i>business</i> aziendale.</p> <p>Per un costante adeguamento alla regolamentazione in tema ambientale, anche in linea con le esigenze dei consumatori sempre più attenti ai temi della Sostenibilità, Poste Italiane sta progressivamente adattando i propri prodotti alle richieste normative in ambito ESG (prodotti di investimento sostenibile, prodotti di investimento responsabile, ecc.).</p> <p>Il processo di <i>Compliance</i> Integrata del Gruppo Poste Italiane, rispetto ai modelli tradizionali basati su sistemi di controllo strutturati per singolo presidio specialistico, si fonda su un approccio strutturato e coordinato alla <i>Compliance</i> che coniuga molteplici necessità, attraverso l'integrazione e la razionalizzazione dei rischi e dei controlli in essere. Le attività del suddetto processo sono svolte in modo da garantire, ad esempio, l'esame approfondito del contesto di riferimento, includendo il monitoraggio dell'agenda politica nazionale e internazionale, le opinioni dei legislatori e dei regolatori, nonché la posizione dei <i>competitor</i>. Quest'ultimo comporta la definizione dell'interesse e della posizione aziendale includendo la formulazione di proposte di modifiche ed integrazioni normative, nonché l'elaborazione di documentazione che rappresenti le scelte strategiche di <i>business</i> per gli interlocutori istituzionali e le <i>Authority</i>. Parallelamente, l'analisi dei requisiti normativi implica un'istruttoria finalizzata a comprendere se le nuove normative o modifiche significative alle norme vigenti siano o meno applicabili all'operatività del <i>business</i> e/o alle attività svolte dal Gruppo.</p> <p><i>(prosegue >)</i></p>










PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Il legislatore, inoltre, dovrà tener conto di un altro soggetto impattante nell'evoluzione della normativa: l'Intelligenza Artificiale. Alcune giurisdizioni hanno già introdotto leggi e normative specifiche per affrontare le sfide etiche, sociali, economiche e legali associate all'uso dell'IA, mentre altre stanno ancora definendo i loro approcci normativi. Tuttavia, è importante bilanciare la necessità di regolamentazione con l'innovazione e lo sviluppo tecnologico, in modo da promuovere un uso sicuro ed etico dell'IA senza frenare l'innovazione e il progresso.</p> <p>Le regolamentazioni globali possono influenzare anche gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile. Normative poco chiare o discordanti possono ostacolare la collaborazione internazionale necessaria per affrontare sfide ambientali e sociali cruciali come il cambiamento climatico, la povertà e l'ineguaglianza.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Operativo • Reputazionale • ESG <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari • Servizi Assicurativi <p>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</p> <p> INTEGRITÀ E TRASPARENZA</p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>A conferma della centralità dei principi di integrità e trasparenza del Gruppo, Poste Italiane è stata la prima azienda italiana ad ottenere la certificazione sui Sistemi di Gestione per la <i>Compliance</i> – ISO 37301, per la gestione della Compliance Integrata a presidio dei processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei Servizi Postali, Finanziari e Logistici negli ambiti di responsabilità amministrativa, contabile e fiscale.</p>



PANDEMIA E MALATTIE INFETTIVE

Effetti negativi sul *business* di Poste Italiane derivanti dalla diffusione di nuove pandemie a livello globale.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>In un contesto mondiale sempre più globalizzato, la comparsa o la mutazione di virus e batteri può avere gravi impatti sul contesto macroeconomico, perturbando le economie nazionali e minando la salute della popolazione, con conseguenti impatti sull'operatività delle imprese e sul comportamento dei consumatori.</p> <p>In particolare, la globalizzazione e l'interconnessione dei popoli, i cambiamenti climatici, l'urbanizzazione accelerata e il sovraffollamento nelle aree urbane, nonché i consistenti flussi migratori, favoriscono la rapida diffusione e il proliferare di malattie infettive. Inoltre, la resistenza antimicrobica aumenta a causa dell'uso eccessivo e improprio di antibiotici. Da ultimo, il commercio globale di prodotti alimentari può contribuire alla diffusione di malattie attraverso il trasporto di alimenti contaminati.</p> <p>Trend: <i>Stable</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategici • Operativi • <i>Compliance</i> • Reputazionali • Finanziari e Assicurativi • ESG <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari • Servizi Assicurativi <p><i>(prosegue >)</i></p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibili ricadute economiche legate ad una eventuale recessione globale, con conseguente riduzione dei consumi in relazione ai prodotti offerti da Poste e difficoltà nell'affrontare la ripresa • Adozione di nuovi modelli di lavoro, che possono creare una maggiore esposizione agli attacchi informatici e all'utilizzo fraudolento dei dati • Difficoltà nella gestione tempestiva di nuove pandemie e impossibilità di garantire la continuità aziendale nell'erogazione dei propri servizi • Amplificazione e accelerazione degli effetti dei principali rischi esistenti o emergenti (es. interruzione delle catene di approvvigionamento necessarie all'esecuzione delle attività di <i>business</i> di Poste Italiane e gestione a distanza del personale) • Focalizzazione dell'attenzione sullo sviluppo della pandemia, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ESG (es. riduzione degli investimenti in ambito ambientale) <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di modelli di <i>smart working</i> e di soluzioni digitali a supporto del <i>business</i> • Accelerazione della transizione verso la digitalizzazione, con conseguente aumento della domanda dei prodotti digitali offerti da Poste Italiane • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze determinate dagli effetti della pandemia sull'evoluzione del contesto socio-economico • Riduzione dei costi (es. trasferte; gestione immobiliare) 	<p>L'esperienza maturata nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del Covid-19, ha permesso al Gruppo di sviluppare modalità operative che hanno consentito di ridurre notevolmente i potenziali impatti sulla continuità aziendale (es. misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali; acquisto di portatili e software per l'esecuzione delle attività in modalità <i>smart working</i>; ampliamento e rafforzamento degli strumenti per la connessione da remoto, gestione delle trasferte). In particolare, il Gruppo è stato attivamente coinvolto in un monitoraggio costante dell'evoluzione del virus, che ha consentito una gestione proattiva dei relativi effetti anche a lungo termine attraverso investimenti su nuove tecnologie, sulla sicurezza delle infrastrutture IT e sulla formazione del personale, rendendo possibile l'erogazione dei servizi nel rispetto dei protocolli di sicurezza necessari a contrastare la diffusione del Covid-19.</p> <p>I presidi implementati durante la pandemia, potranno rappresentare risorse utili per la gestione di eventuali future condizioni di emergenza.</p> <p>In particolare, la pandemia da Covid-19 ha favorito l'implementazione di <i>business model</i> improntati su una strategia omnicanale, forzando le aziende ad adottare modelli operativi liquidi e aperti che combinano innovazione tecnologica, la gestione dei dati a servizio dell'ecosistema e <i>operation</i> digitali e <i>customer oriented</i> per affrontare con successo i cambiamenti repentini del mercato. Difatti, la strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una <i>platform company</i>, resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina e dal conflitto Israele-Palestinese.</p> <p>Con riferimento all'eventuale gestione di nuove misure emergenziali e/o di una nuova pandemia, il Gruppo può far leva su alcuni specifici punti di forza legati alla diversificazione delle attività, alla sua multicanalità e alla crescita del comparto digitale, che assicurano il servizio anche fuori dai tradizionali Uffici Postali. La maggior parte dei ricavi complessivi del Gruppo non sono legati all'attività commerciale di breve termine e il <i>business model</i> di BancoPosta è <i>capital light</i>, non assumendo rischio di credito.</p> <p>Inoltre, la pandemia ha accelerato il percorso di digitalizzazione del Gruppo che ha, pertanto, non solo sviluppato prodotti e servizi digitali, sostenibili nel tempo, in ambito postale, assicurativo, finanziario e di pagamento, ma ha anche introdotto nuove modalità di vendita e di comunicazione con i clienti quali, ad esempio, l'introduzione del servizio di assistenza clienti intermedio dall'intelligenza artificiale via voce (<i>voicebot</i>) e chat (<i>chatbot</i> e <i>appbot</i>), con l'obiettivo di promuovere un radicale cambiamento culturale, organizzativo e tecnologico nel modello di assistenza, sollevando gli operatori dai compiti più ripetitivi, permettendo loro di dedicarsi ad attività che richiedono un intervento umano e alla gestione di situazioni più complesse ed emergenti.</p> <p><i>(prosegue >)</i></p>








PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> VALORE AL TERRITORIO Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio.</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p> VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE Salute e sicurezza sul lavoro; Formazione e sviluppo del personale.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>In aggiunta, Poste Italiane, in risposta all'emergenza sanitaria, persegue lo sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG, come individuate nella strategia di Sostenibilità.</p>



INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

Conseguenze avverse per persone, imprese ed ecosistemi, dovute allo sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative (es. disuguaglianze digitali, concentrazione del mercato digitale, ecc.).

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>La trasformazione digitale e i progressi tecnologici non hanno solo creato un ampio spettro di vantaggi per le società, ma hanno anche amplificato i rischi che devono essere compresi e gestiti. In particolare, lo sviluppo della tecnologia è un processo che genera impatti che si muovono in una duplice direzione: positiva, per le innovazioni che consentono di perseguire soluzioni più efficienti, sostenibili e flessibili; negativa, per le conseguenze che robotica e <i>data center</i> possono avere in termini di potenziali minacce informatiche, emissioni inquinanti e consumi energetici.</p> <p>Inoltre, a causa dell'adozione diffusa del lavoro in modalità agile, il confine tra lavoro e vita privata diventa più sfumato e si assiste a un maggiore isolamento delle persone, richiedendo al tempo stesso, alle aziende, di implementare programmi di <i>upskilled</i> e <i>reskilled</i> con riferimento alle competenze digitali per i lavoratori. In considerazione delle attività svolte da Poste Italiane, è necessario considerare che la <i>e-substitution</i> sta disegnando un nuovo perimetro del mercato, prodotto dagli sconfinamenti del mercato digitale (comunicazioni elettroniche) e del segmento Pacchi (soprattutto per effetto della diffusione del commercio elettronico), nonché modifiche sulle abitudini e sui modelli di comportamento della popolazione.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Strategici • Compliance • Reputazionali <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione <p><i>(prosegue >)</i></p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incapacità di mantenere attrattività, a causa dell'eccessiva digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, verso parte della clientela tradizionale di Poste Italiane e/o potenziali clienti <i>target</i> non raggiungibili a causa del <i>digital divide</i> • Inadeguatezza dei prodotti <i>standard</i> per le mutate esigenze dei consumatori • Difficoltà nel rispondere in modo tempestivo alle spinte digitali dei settori in cui opera Poste Italiane • Interruzione dei servizi digitali erogati da Poste Italiane • Incapacità di assicurare ai dipendenti gli stessi livelli di sicurezza informatica sia in modalità agile che presso le strutture aziendali <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di prodotti in linea con le diverse esigenze dei consumatori, facendo leva anche sulle innovazioni tecnologiche • Sviluppo di nuove tecnologie per irrobustire i processi di Poste Italiane • Maggiore capacità rispetto ai <i>competitor</i> nella comprensione dei bisogni dei clienti, anche con riferimento ai <i>target</i> in "<i>digital divide</i>" • Maggiore richiesta dei prodotti offerti da Poste Italiane, grazie alla fiducia dei clienti rispetto alla gestione delle tematiche <i>privacy</i> e di sostenibilità • Sviluppo e crescita dei dipendenti di Poste Italiane in termini di competenze digitali 	<p>Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due <i>driver</i> centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni tecnologiche innovative, anche attraverso l'integrazione dei propri prodotti e servizi con quelli di terze parti.</p> <p>Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha influenzato sia la propria offerta che i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in ottica omnicanale, che permette all'Azienda di erogare i servizi in maniera agile e al passo con i bisogni della clientela.</p> <p>Attraverso un percorso di digitalizzazione dei servizi, Poste Italiane intende rendere disponibili soluzioni digitali integrate.</p> <p>Sono altresì in evoluzione continua i canali di comunicazione con la clientela, che hanno portato allo sviluppo di soluzioni di <i>Artificial intelligence</i>. Tali soluzioni hanno diversi impatti positivi sia per i clienti che per l'Azienda, in quanto permettono di avere un servizio di assistenza clienti attivo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, che contribuisce ad avvicinare e far familiarizzare parte della popolazione con sistemi tecnologici evoluti.</p> <p>Tra le azioni finalizzate a ridurre il <i>digital divide</i>, già negli ultimi anni Poste Italiane ha intrapreso un percorso di educazione digitale della cittadinanza, realizzato anche attraverso l'organizzazione di diversi incontri di formazione con l'obiettivo di fornire un prezioso contributo alla digitalizzazione dell'Italia e attraverso l'ampliamento della sezione dedicata del sito internet con video pillole, giochi, infografiche, <i>podcast</i> e glossario.</p> <p>Attraverso il programma, il Gruppo ha adottato un approccio fortemente inclusivo, al fine di facilitare e agevolare l'utilizzo delle nuove tecnologie a tutti i propri clienti e non solo.</p> <p>Poste Italiane ha realizzato il progetto "<i>Smart Letter Box</i>", al fine di rinnovare le classiche cassette postali e dotare le stesse di tecnologie IoT e sensori. In aggiunta a sensori per il rilevamento della corrispondenza, le nuove <i>Smart Letter Box</i> di Poste Italiane sono state dotate di sensori in grado di rilevare determinati parametri quali la temperatura, l'umidità, la pressione atmosferica, la rilevazione delle polveri sottili e del biossido di azoto. Nel 2023 sono state installate oltre 550 cassette Smart di seconda generazione su tutto il territorio italiano, che sommate alle cassette installate nel 2022 risultano in totale 707.</p> <p>Il Gruppo ha identificato nel capitale umano una risorsa di vitale importanza per l'innovazione. Per questo motivo, oltre a proseguire la sua politica di <i>open innovation</i> e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le <i>startup</i> più innovative, sta anche attuando una politica di "<i>reshoring</i>", assumendo e riportando a casa diversi "cervelli" emigrati per lavoro. In questo modo, l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.</p> <p><i>(prosegue >)</i></p>






PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Pilastrì e temi rilevanti impattati:</p> <p> INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>Al fine di coordinare e contribuire all'indirizzo delle iniziative volte ad aumentare la redditività, l'impatto e la sostenibilità futura del Gruppo Poste Italiane, è stato formato il team "<i>Open Innovation</i>", un gruppo con diverse esperienze multi <i>industry</i> ed ambiti di competenza uniti dalla passione nell'Innovazione. In particolare, il team si propone di diffondere all'interno del Gruppo la conoscenza dei <i>trend</i> piú innovativi in ambito tecnologico e piú performanti in ottica di <i>Business</i>, nonché di individuare validi <i>partner</i> per migliorare gli attuali prodotti e servizi. Attraverso una definizione del posizionamento del <i>target</i> di medio e lungo termine sui temi dell'innovazione, l'obiettivo è cogliere in anticipo le sfide per apportare mutamenti negli ambiti operativi e di <i>business</i> del Gruppo.</p> <p>Inoltre, con il nuovo Progetto Polis, Poste Italiane intende favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del <i>digital divide</i> nei piccoli centri e nelle aree interne, dando un contributo diffuso, concreto e resiliente alle missioni volte a digitalizzare il Paese e a garantire una maggiore inclusione e coesione sociale. In particolare, La creazione di un'infrastruttura tecnologica innovativa per la fornitura di servizi alla cittadinanza e l'accompagnamento di PA, cittadini e imprese nell'adozione delle competenze digitali necessarie, riducendo i divari oggi esistenti, offrono gli strumenti per competere globalmente e rilanciare l'economia locale.</p> <p>Il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.</p>



CYBER RISK

Rischio di incorrere in perdite economico/finanziarie e/o danni reputazionali in seguito al verificarsi di eventi accidentali o di azioni dolose inerenti alla sicurezza del sistema informatico (*hardware, software*, banche dati, dati sensibili, ecc.) anche in considerazione del costante incremento dell'utilizzo di sistemi informatici.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>L'evoluzione tecnologica del <i>business</i> e il sempre maggiore ricorso a soluzioni digitali innovative, impone un'attenzione crescente agli aspetti di <i>cyber security</i>. Gli attacchi ai sistemi informatici possono compromettere le infrastrutture IT, consentendo di rubare o utilizzare i dati dell'azienda e dei clienti o di impiantare virus <i>malware</i>, al fine di accedere ai fondi della società e/o danneggiarne la reputazione e il marchio.</p> <p>La crescente richiesta di identificazione e autenticazione personale, anche attraverso l'uso di identificatori biometrici, possono aumentare il rischio di frode e di furto di identità.</p> <p>In relazione alla <i>cybersecurity</i>, si osserva il proliferare di normative volte a garantire la sicurezza di prodotti dotati di componenti digitali, che vadano a disciplinare le fasi di progettazione e sviluppo dei prodotti stessi, nonché il loro intero ciclo di vita. Questo implica la creazione di un quadro normativo completo in materia di sicurezza informatica, che agevoli la conformità per i produttori di hardware e software. L'obiettivo finale è migliorare la trasparenza riguardo alle caratteristiche di sicurezza dei prodotti digitali, al fine di permettere sia alle aziende che ai consumatori di utilizzarli in modo sicuro.</p> <p>È altresì essenziale considerare gli avanzamenti tecnologici nell'ambito dell'Intelligenza Artificiale, che potrebbero potenzialmente portare a nuove forme di attacchi <i>cyber</i> capaci di superare le misure preventive e di difesa implementate da Poste Italiane.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Strategici • <i>Compliance</i> • Reputazionali <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione <p>(prosegue >)</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sottrazione di informazioni sensibili per Poste Italiane, con impatti economici, reputazionali e di <i>compliance</i> (es. sottrazione dei dati biometrici dei clienti acquisiti per la gestione dei sistemi di pagamento) • Interruzione dell'operatività causata da attacchi ai sistemi informatici e/o delle reti di comunicazione • Cancellazione o deterioramento di dati <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livelli di sicurezza delle infrastrutture IT più elevati rispetto ai <i>competitor</i> • Maggiore fiducia da parte dei clienti nella solidità della struttura informatica di Poste Italiane a protezione dei dati sensibili • Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di strumenti a presidio degli attacchi informatici • Maggiore consapevolezza dei dipendenti di Poste Italiane sui temi di <i>cyber security</i>, attraverso programmi di formazione specifica 	<p>La gestione del rischio di <i>cyber security</i> è una priorità fondamentale per il Gruppo, considerando il crescente numero di minacce informatiche e la sensibilità dei dati gestiti. Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli <i>stakeholder</i>, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento.</p> <p>La funzione responsabile della Sicurezza Informatica effettua mensilmente valutazioni del rischio <i>cyber</i> aziendale, basandosi sulle verifiche tecniche di sicurezza svolte su tre applicativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Vulnerability Assessment</i>: processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema, eseguito con appositi <i>tool</i> due volte l'anno per ogni applicativo; • <i>Code Review</i> (Statica e Dinamica): processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e che funzionino come previsto. Attraverso appositi <i>tool</i>, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (c.d. "CR Statica") che del codice in esecuzione (c.d. "CR Dinamica"); • <i>Penetration Test</i>: processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema, eseguita su un perimetro specifico di applicazioni. <p>Queste misure precauzionali sono affiancate ad altri due parametri indispensabili al fine di assicurare una efficace ed efficiente gestione dei rischi informatici potenziali in Azienda: <i>patching</i> e <i>hardening</i>.</p> <p>Poste Italiane ha altresì intrapreso una serie di ulteriori iniziative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha elaborato un <i>Security Planning</i>, definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di <i>Security By Design</i>; • ha esteso il perimetro di analisi del <i>Cyber Risk</i> agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi e ad ulteriori perimetri di <i>compliance</i>/sicurezza; • ha istituito il Comitato di Sicurezza Informatica – DTO, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e <i>Digital, Technology & Operations</i> con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento; • ha istituito il <i>Fraud Prevention Center</i> che svolge un ruolo chiave nella protezione dei clienti dell'azienda da frodi finanziarie e truffe, utilizzando sistemi avanzati di monitoraggio, analisi dei rischi, collaborazione con le autorità competenti e sensibilizzazione per prevenire e contrastare le attività fraudolente. <p>(prosegue >)</p>










PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p>  <p>CUSTOMER EXPERIENCE</p> <p>Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy</p> <p>Capitali impattati:</p>  <p>FINANZIARIO</p>  <p>FISICO-STRUTTURALE</p>  <p>SOCIALE-RELAZIONALE</p>  <p>INTELLETTUALE</p>		<p>In relazione alla crisi Russa – Ucraina, Poste Italiane ha innalzato i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e ha rafforzato le attività di <i>cyber intelligence</i>, al fine di prevenire e/o intercettare potenziali attacchi <i>cyber</i> a danno del Gruppo. Inoltre, sono state avviate diverse iniziative formative rivolte al personale interno al fine di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti.</p> <p>Nell'ambito della <i>Cybersecurity</i> Poste Italiane ha ottenuto le seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO/IEC 27001/2013, norma per l'impostazione e la gestione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Lo <i>standard</i> include anche i requisiti per la valutazione ed il trattamento dei rischi per la sicurezza delle informazioni personalizzati sulla base dei bisogni di ciascuna organizzazione. • ISO 2000-1/2018, <i>standard</i> internazionale per la gestione dei servizi IT (<i>IT Service Management</i>) e incentrato sulla qualità degli stessi. Esso si basa sulla gestione del rischio, con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi associati a reazioni sempre più dure dei clienti in situazioni di "discrepanza" con le loro aspettative, esigenze e requisiti, inclusa la gestione degli incidenti, le richieste, la continuità, l'accessibilità, il livello di servizio, il catalogo dei servizi e la capacità del servizio. <p>Per poter garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di <i>cybersecurity</i> e <i>data protection</i>, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica, nel 2021 Poste Italiane ha istituito il CERT (<i>Computer Emergency Response Team</i>). Il team si compone di esperti di sicurezza informatica che esplicano le proprie funzioni operando in tempo reale 24 ore su 24 per prevenire i rischi, gestire gli incidenti informatici che colpiscono i sistemi aziendali e elaborare azioni in risposta ad eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intera Azienda. Inoltre, Poste Italiane collabora con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.</p> <p>Al fine di garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, delle informazioni e dei servizi erogati alla clientela, Poste Italiane ha inoltre sviluppato e adottato un apposito <i>framework Privacy</i>. La funzione <i>Privacy</i> garantisce un presidio unico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di <i>privacy</i> e supervisiona lo sviluppo del suddetto <i>framework</i>. Poste Italiane predispone la figura del <i>Data Protection Officer</i>, soggetto esperto di <i>privacy</i> che assume la responsabilità di osservare, valutare e indirizzare la gestione del trattamento dei dati personali, così come disposto dal GDPR. Il Centro Servizi <i>Privacy</i> opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia <i>privacy</i> per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi.</p> <p>Al fine di rendere l'intera struttura informatica aziendale sicura e resiliente a possibili attacchi <i>cyber</i>, Poste Italiane ha implementato specifici programmi di formazione rivolti ai dipendenti sui temi di <i>cyber security</i>, in modo da istruire le proprie persone sui comportamenti da adottare in caso di attacchi <i>cyber</i>.</p>



CLIMATE CHANGE

Possibili impatti negativi che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* e sulla reputazione di Poste Italiane.








PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Nei prossimi decenni, un innalzamento delle temperature medie di 3 gradi centigradi rispetto all'epoca preindustriale potrebbe innescare effetti a catena disastrosi. Fenomeni come l'innalzamento del livello del mare, l'acidificazione degli oceani, la perdita di biodiversità, nonché gli uragani, le alluvioni, gli incendi boschivi e la siccità, diventano più frequenti e intensi, alterando gli ecosistemi terrestri e marini.</p> <p>Tali eventi hanno effetti catastrofici sulle comunità locali, causando danni enormi alle infrastrutture, alle risorse naturali con conseguenze economiche a lungo termine; le perdite finanziarie sono spesso significative, soprattutto nei settori agricolo, turistico, e delle assicurazioni.</p> <p>Il cambiamento climatico può destabilizzare le società e accentuare le disuguaglianze socio-economiche, contribuendo a tensioni politiche e conflitti interni ed esterni. Inoltre, la necessità di mitigare e adattarsi al cambiamento climatico richiede azioni politiche e diplomatiche a livello nazionale e internazionale, non favorita dall'instabilità geopolitica degli ultimi anni.</p> <p>La lotta al cambiamento climatico, dunque, non è una opzione ma una strada obbligata. Risulta, pertanto, necessario considerare tali aspetti nella definizione delle strategie e delle attività operative delle aziende.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reputazionali • Operativi • Strategici • Compliance <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi <p>(prosegue >)</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitazioni nell'operatività aziendale di Poste Italiane dovute a condizioni climatiche estreme • Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei consumatori sempre più guidate dalle tematiche di sostenibilità • Sottovalutare lo sviluppo sostenibile e non perseguire attivamente la decarbonizzazione può portare a gravi conseguenze in termini di reputazione aziendale, con impatti negativi sulla fiducia degli <i>stakeholder</i>, sulle opportunità di mercato e sul valore complessivo dell'azienda <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima) • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di operare in varie condizioni di Poste Italiane rispetto ai <i>competitor</i> 	<p>Poste Italiane analizza, tra gli altri, i rischi collegati al <i>climate change</i> anche in relazione al lungo periodo. In particolare, il modello di <i>risk management</i> adottato dal Gruppo, considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul <i>business</i> di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (impatto diretto).</p> <p>Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti, impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei <i>partner</i> che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, <i>standard</i> etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM).</p> <p>Al fine di classificare i rischi legati al cambiamento climatico, Poste Italiane prende in considerazione diversi <i>driver</i> – riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici). A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun <i>driver</i>, il Gruppo, oltre a definire le opportunità collegate, prevede delle specifiche azioni di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha definito un perimetro che prende in considerazione non solo le attività dirette, ma anche le operazioni <i>downstream</i> e <i>upstream</i>, includendo in ultimo i clienti, in quanto principali beneficiari dei prodotti del Gruppo.</p> <p>La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "<i>climate-related</i>" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli <i>stakeholder</i>. Questi sono coinvolti periodicamente nell'ambito dei <i>Forum Multistakeholder</i> organizzati da Poste Italiane e hanno a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti.</p> <p>Con riferimento ai rischi fisici, quali gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni, al fine di garantire l'operatività aziendale, Poste Italiane ha adottato piani di <i>business continuity</i> e azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture. Inoltre, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, il Gruppo intrattiene il dialogo con le istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si interfaccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.).</p> <p>Inoltre, con riferimento invece agli impatti diretti di Poste Italiane, in considerazione della sua capillarità all'interno del Paese e del conseguente impatto ambientale derivante dal regolare svolgimento delle proprie attività, adotta un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione <i>low-carbon</i> dell'economia e del Paese.</p> <p>(prosegue >)</p>

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> VALORE AL TERRITORIO</p> <p>Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio.</p> <p> TRANSIZIONE GREEN</p> <p>Impatti ambientali della logistica; Impatti ambientali degli immobili.</p> <p> FINANZA SOSTENIBILE</p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> NATURALE</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di <i>engagement</i> e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR è entrato a far parte di Climate Action 100+, un'iniziativa di <i>engagement</i> collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del <i>climate change</i>.</p> <p>I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della <i>carbon footprint</i>, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla <i>performance</i> ESG dei <i>benchmark</i> di riferimento.</p> <p>Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in <i>bond</i> inquadrabili nelle categorie "Green", "Social" e "Sustainable" in linea con gli <i>standard</i> e i principi definiti dall'<i>International Capital Market Association</i>).</p> <p>Poste Italiane, in accordo con i principali <i>trend</i> normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali <i>stakeholder</i>, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti definiti dalla TCFD: <i>Governance</i>, <i>Strategia</i>, <i>Gestione dei Rischi</i>, <i>Metriche</i> e <i>Obiettivi</i>. Per un maggior dettaglio si veda il paragrafo "LA GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ LEGATE AL CAMBIAMENTO CLIMATICO".</p> <p>Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, il Gruppo sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia (già oggi il 99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili).</p> <p>Inoltre, nel corso degli anni, Poste Italiane ha inaugurato impianti fotovoltaici per la produzione di energia e ha intrapreso una serie di iniziative al fine di garantire che i suoi edifici siano sempre più sostenibili, tra cui rientrano le iniziative di riclassificazione dei Centri di Smistamento, in un'ottica di decarbonizzazione degli edifici.</p> <p>Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al <i>New Green Deal</i>, si è impegnata a ridurre le proprie emissioni del 30% entro il 2025 e si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di <i>carbon neutrality</i> entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.</p>



EVOLUZIONE DEL SISTEMA DEI PAGAMENTI

Modifica sfavorevole a Poste Italiane dei comportamenti di acquisto dei consumatori in relazione agli strumenti di pagamento da utilizzare (es. criptovalute, fintech, ecc.) anche a causa dell'introduzione di nuove modalità di pagamento.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>L'accesso a internet e l'utilizzo dei pagamenti elettronici si sta diffondendo in tutto il mondo. I consumatori che acquistano online cercano anche oltreconfine i prodotti e i servizi desiderati e stanno sviluppando nuove abitudini ed esigenze orientate all'utilizzo di soluzioni di pagamento elettronico.</p> <p>Il settore dei pagamenti sta subendo forti cambiamenti legati all'avvento delle nuove tecnologie e lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, nonché al proliferare delle normative e delle regolamentazioni in materia (ad esempio la Direttiva Europea sui Servizi di Pagamento – PSD2).</p> <p>Le aziende devono essere pronte ad adattarsi e innovare per capitalizzare sulle nuove opportunità e mitigare i relativi rischi associati.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operativi Strategici Reputazionale Compliance <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pagamenti e Mobile <p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> INNOVAZIONE Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p>Capitali impattati:</p> <ul style="list-style-type: none">  FINANZIARIO  FISICO-STRUTTURALE  SOCIALE-RELAZIONALE  INTELLETTUALE 	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Risposta non tempestiva di Poste Italiane ai <i>trend</i> emergenti in ambito pagamenti con conseguente perdita di quote di mercato Incapacità di mantenere attrattività verso la clientela tradizionale, potenzialmente più avversa ai canali digitali, per i servizi di pagamento elettronici di Poste Italiane Aumento dei concorrenti di Poste Italiane nel settore dei pagamenti (es. organizzazioni che introducono nuovi sistemi di pagamento) Aumento delle transazioni digitali e maggiore rischio di frodi e violazioni della sicurezza Ingresso di nuovi attori nel settore dei pagamenti <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta di servizi di pagamento Adozione di nuove tecnologie estendibili all'attuale <i>target</i> clienti di Poste Italiane Segmentazione e differenziazione dell'offerta, attraverso l'ampliamento del <i>target</i> clienti di Poste Italiane (es. giovani) Creazione di un'offerta specifica per i clienti di Poste Italiane evoluti digitalmente Lancio di nuovi prodotti (es. piattaforme e strumenti per pagamenti con criptovalute) 	<p>Al fine di fornire nuove soluzioni di pagamento e di rispondere alle mutate esigenze dei propri clienti, Poste Italiane sta sviluppando nuovi servizi di pagamento digitale, intercettando e guidando le abitudini dei clienti nell'ambito della trasformazione digitale, attraverso la creazione di prodotti e servizi innovativi e in grado di semplificare la vita di tutti i giorni, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Postepay Connect, il primo prodotto integrato in ambito pagamenti e mobile che consente di gestire, tramite un'unica app, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro; App Postepay, l'e-wallet che consente il pagamento degli acquisti direttamente con lo smartphone in tutti i negozi che accettano pagamenti contactless, grazie alla recente introduzione in App del servizio Google Pay; Codice Postepay, un'app che consente di acquistare nei negozi utilizzando un QR Code e di ottenere sconti e benefit presso i <i>partner</i> convenzionati. Nel corso dell'anno è stata evoluta l'esperienza d'uso della modalità di pagamento con Codice attraverso il lancio di "QR Code Web" (Codice Web), la soluzione che permette al titolare della carta di inquadrare il QR code generato automaticamente nella pagina di pagamento, senza click aggiuntivi. Accordi di collaborazione con start up per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito servizi finanziari e pagamenti; Nell'ottica dell'ampliamento dei servizi, Postepay S.p.A. ha reso disponibile la possibilità di effettuare pagamenti contactless anche ai clienti in possesso di iPhone, Apple Watch, iPad e Mac tramite Apple Pay, dando la possibilità aggiungere la propria carta Postepay, prepagata o di debito associata al conto corrente BancoPosta, all'interno del wallet di Apple. <p>Inoltre, Poste Italiane ha istituito il <i>Fraud Prevention Center</i> che svolge un ruolo chiave nella protezione dei clienti dell'azienda da frodi finanziarie e truffe, utilizzando sistemi avanzati di monitoraggio, analisi dei rischi, collaborazione con le autorità competenti e sensibilizzazione per prevenire e contrastare le attività fraudolente.</p>



RIVOLUZIONE DELLA MOBILITÀ

Necessità di rivedere i modelli di *business* e le operazioni di recapito a causa dell'introduzione di nuovi modelli di mobilità, evoluzione tecnologica dei veicoli, *sharing mobility*.










PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Il settore dei trasporti è soggetto ad una trasformazione profonda, spinta prevalentemente dalle innovazioni tecnologiche e dall'impatto che il digitale sta apportando alle abitudini, alle esigenze e alle preferenze di mobilità di passeggeri e imprese. Nel corso degli anni, la rivoluzione della mobilità e dell'automazione di macchine e processi porterà a un mondo radicalmente diverso, caratterizzato da una maggiore efficienza, sostenibilità e connettività. Tuttavia, sarà essenziale saper affrontare le sfide sociali, economiche e regolamentari che accompagnano questa trasformazione per garantire che i suoi benefici siano equamente distribuiti e che vengano mitigati i suoi potenziali rischi. Inoltre, lo <i>shift</i> verso modalità di trasporto più sostenibili, il controllo delle emissioni inquinanti e la Sostenibilità ambientale delle grandi opere sono temi che sempre più orientano le preferenze dei cittadini e le scelte degli operatori di trasporto.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operativi Reputazionali Compliance <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione <p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> INTEGRITÀ E TRASPARENZA Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento VALORE AL TERRITORIO Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio TRANSIZIONE GREEN Impatti ambientali della logistica <p>Capitali impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> UMANO FINANZIARIO FISICO-STRUTTURALE SOCIALE-RELAZIONALE INTELLETTUALE 	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limitazione dell'operatività di Poste Italiane, con particolare riferimento alle attività di recapito, dovuta a restrizioni alla circolazione (es. blocco mezzi inquinanti) Limitata disponibilità di mezzi "green" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane Impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane dovuti all'utilizzo di mezzi inquinanti <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili) Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale Gestione più snella ed efficiente delle <i>operations</i> Riduzione dei costi 	<p>Poste Italiane, consapevole che i mezzi utilizzati per lo svolgimento delle attività logistiche e di recapito non si prestano a nessun tipo di ottimizzazione, negli ultimi anni sta procedendo alla loro sostituzione con mezzi equivalenti a trazione elettrica, migliorando la propria flotta per ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera. Tra le società del settore <i>utility</i>, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese.</p> <p>Nel corso dell'anno, Poste Italiane ha continuato ad implementare iniziative di sostenibilità, con particolare riferimento alla riduzione dell'impatto ambientale della flotta aziendale, attraverso l'impiego di ulteriori veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL).</p> <p>Il Piano di Rinnovo della flotta, già attivato nel 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli impiegati per il recapito dei prodotti postali con mezzi <i>green</i>, è proseguito nel 2023 attraverso misure volte alla riduzione dei consumi energetici, minori emissioni in atmosfera, maggiore sicurezza e maggiore capacità di carico per la consegna. Poste Italiane ha dimostrato il suo impegno nel portare avanti il piano di rinnovamento completo del parco mezzi, incrementando la componente <i>green</i> della flotta stessa, tramite l'introduzione di auto e motocicli elettrici ed ibridi in linea con gli obiettivi ESG di riduzione del 40% delle emissioni. A tal proposito, risultano già impiegati in flotta 14.189 veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL). L'Azienda è passata dall'11% di mezzi <i>green</i> del 2016 al 44,4% del 2023, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024.</p> <p>Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 26.225 mezzi, e nel corso dell'anno Poste Italiane ha completato l'inflottamento di 2.169 veicoli elettrici, 750 veicoli ibridi elettrici o a metano e 696 veicoli a basse emissioni. Gli interventi sono in linea con l'obiettivo di raggiungere i 27.800 veicoli entro il 2024.</p> <p>Per quanto riguarda l'acquisto di servizi logistici, Poste Italiane mantiene una condotta coerente con le tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori in linea con le tematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> di cui il Gruppo Poste Italiane si fa promotore. In particolare, l'Azienda effettua una verifica di idoneità tecnico-professionale dei propri fornitori andando a richiedere, ai fini della qualifica, il possesso di specifici requisiti, tra cui composizione e tipologia di mezzi in flotta.</p>



MODIFICA DELLE SCELTE DI ACQUISTO E DI INVESTIMENTO DEI CONSUMATORI IN FUNZIONE DELLO SCENARIO MACRO-ECONOMICO

Cambiamenti delle abitudini di acquisto dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico nonché delle esigenze e delle aspettative della clientela.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Inoltre, l'attuale contesto macro-economico – caratterizzato da forte instabilità, volatilità e persistente aumento dell'inflazione – incide sulla capacità di acquisto dei consumatori e sulle scelte di investimento (es. in funzione dei tassi di mercato).</p> <p>In particolare, durante periodi di instabilità economica o incertezza, i consumatori tendono ad essere più cauti nelle loro spese: potrebbero evitare acquisti impulsivi o investimenti rischiosi, prediligendo l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi più convenienti o concentrando le proprie spese su beni e servizi essenziali, come generi alimentari, prodotti di base e servizi sanitari.</p> <p>Inoltre, l'aumento dei tassi di interesse bassi e la volatilità dei mercati finanziari possono influenzare le scelte degli investitori, i quali possono preferire investimenti considerati sicuri o meno volatili, come certificati di deposito o obbligazioni governative.</p> <p>Relativamente ai servizi finanziari offerti da Poste Italiane se i consumatori percepiscono una situazione economica favorevole e si sentono sicuri riguardo al futuro, potrebbero essere più propensi ad assumersi rischi finanziari. Al contrario, se i consumatori sono pessimisti riguardo all'economia e temono per la propria sicurezza finanziaria, potrebbero ridurre le attività di investimento o indirizzarle verso prodotti a minore rischio.</p> <p>Le modifiche nelle scelte di acquisto e di investimento dei consumatori in risposta allo scenario macroeconomico possono avere un impatto significativo sull'economia e sulle dinamiche di mercato nel lungo periodo, influenzando i consumi attraverso il cambiamento nei modelli di consumo, le variazioni nei settori di investimento e la crescita economica complessiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi <p>(prosegue >)</p>	<div style="text-align: center;">↓</div> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perdita di clienti dovuti al mancato adeguamento dei prodotti/servizi di Poste Italiane alle esigenze dei clienti • Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato • Riduzione del potere di acquisto e modifica delle scelte di investimento dei consumatori che potrebbero avere effetti negativi sui margini e sulla liquidità di Poste Italiane, nonché sull'appetibilità dei prodotti offerti <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, anche attraverso l'adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta • Maggiore capacità rispetto ai <i>competitor</i> nella comprensione dei bisogni dei clienti • Sviluppo di prodotti e servizi orientati a tematiche sociali e ambientali 	<p>Il Gruppo Poste Italiane, oltre a contraddistinguersi per una struttura di <i>business</i> diversificata che consente di beneficiare di un costante effetto di fisiologico bilanciamento tra i <i>trend</i> che interessano i suoi <i>business</i>, ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di incertezza economica e turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria caratterizzato da prodotti con ridotta esposizione al rischio e volatilità.</p> <p>Per rispondere ad una crescente sensibilità dei consumatori su tematiche ambientali è stata incrementata l'offerta di prodotti di investimento BancoPosta e Poste Vita i cui investimenti sono orientati verso <i>asset</i> con spiccate caratteristiche di sostenibilità.</p> <p>Per quanto riguarda l'evoluzione della gamma, l'obiettivo di BancoPosta Fondi SGR è quello di effettuare nel tempo una progressiva trasformazione in ottica ESG anche dei fondi esistenti, integrando i criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di <i>governance</i> nella politica di investimento di ciascuno.</p> <p>Poste Italiane ha proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori attenti alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. Tale impegno è stato condiviso sia da BancoPosta Fondi SGR che da Poste Vita, la quale, con riferimento alla propria gamma di prodotti di investimento assicurativo, ha finalizzato la configurazione e il lancio di un prodotto con un profilo rafforzato dal punto di vista dell'integrazione ESG nelle attività di investimento.</p> <p>Poste Italiane si è dotata di un Servizio di <i>Web Opinion Monitoring</i> (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali Social Network, <i>store</i> delle App, recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione online pubbliche, blog, forum, al fine di generare una reportistica in tempo reale di tutti temi d'interesse. Il servizio risponde alle esigenze di diverse strutture aderenti e consolida in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle società del Gruppo. Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di <i>assessment</i> e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community inter-funzionali".</p> <p>(prosegue >)</p>

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategici • Operativi <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari <p>Pilastrì e temi rilevanti impattati:</p> <p> INNOVAZIONE</p> <p>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE</p> <p>Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p> FINANZA SOSTENIBILE</p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> NATURALE</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>Infine, Poste Italiane riserva particolare attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti nell'ottica di migliorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti, effettuando un duplice processo di monitoraggio, considerando sia la qualità erogata che la qualità percepita, sulla base di un sistema di KPI, costruito sulla base delle singole unità di <i>business</i>. Rileva costantemente gli obiettivi e le <i>performance</i> dei servizi erogati e fornisce avanzamenti e <i>trend</i> al vertice attraverso reportistiche periodiche.</p>



INSTABILITÀ GEOPOLITICA

Possibili impatti negativi sul *business* di Poste Italiane dovuti a tensioni geopolitiche e conflitti internazionali e alle relative *escalation*.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Il contesto geopolitico, caratterizzato da fenomeni quali il ritorno al protezionismo, i conflitti militari, le migrazioni su larga scala, l'aumentata percezione della disuguaglianza sociale e di fenomeni di populismo, sta provocando movimenti estremisti e mettendo potenzialmente a rischio la cooperazione internazionale, che potrebbero portare - secondo gli scenari più estremi - ad attacchi militari (anche alla luce dei conflitti Russo-Ucraino e Israele-Palestinese) biologici, chimici, informatici e/o fisici.</p> <p>L'attuale contesto geopolitico ha avuto importanti impatti sul contesto macroeconomico, esercitando pressioni sulle catene mondiali di approvvigionamento e sui mercati delle materie prime alimentando dinamiche inflazionistiche su scala globale. Nelle principali economie avanzate il rallentamento dell'attività economica è riconducibile all'indebolimento della domanda e all'avvio di un ciclo di inasprimento delle politiche monetarie restrittive adottate dalle principali banche centrali, per contrastare l'aumento delle pressioni inflazionistiche.</p> <p>In un mondo dinamico e globalizzato, le crisi locali diventano rapidamente crisi globali, con enormi ripercussioni economiche, sociali e geopolitiche e con conseguenti nuove priorità in termini di politica interna dei Paesi. Si potrebbe assistere a una de-globalizzazione dell'economia con conseguente <i>reshoring</i> della catena di approvvigionamento.</p> <p>L'instabilità geopolitica espone i Paesi a nuovi rischi legati ad attacchi a infrastrutture strategiche oppure a infrastrutture digitali (reti di comunicazione, centrali di dati o sistemi chiave per i governi). Quando tali infrastrutture vengono danneggiate si hanno grandi ripercussioni in termini economici, nonché potenziali impatti in termini reputazionali.</p> <p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategici • Operativi <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Assicurativi • Pagamenti e Mobile • Servizi finanziari <p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> INTEGRITÀ E TRASPARENZA</p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>IMPATTI NEGATIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato • Aumento del costo delle materie prime e difficoltà di approvvigionamento (es. petrolio, gas) • Sospensione delle attività di <i>business</i> in aree interessate da conflitti (es. interruzione delle spedizioni internazionali) e/o limitazioni alle relazioni commerciali internazionali (es. divieti previsti dalla normativa <i>Trade Compliance</i>) • Modifiche sostanziali della domanda aggregata del mercato dovute a una possibile inflazione dei prezzi rendono meno redditizie le attività previste nel piano strategico dell'azienda • Scarsa liquidità aziendale a causa della difficoltà di richiedere linee di credito o a causa di impossibilità di incassare crediti preesistenti <hr/> <p>OPPORTUNITÀ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accelerazione della transizione energetica 	<p>Poste Italiane svolge un monitoraggio continuo del quadro politico, sociale e macroeconomico e su aspetti normativi con potenziali impatti sul <i>business</i>, al fine di individuare e prioritizzare le azioni di risposta da intraprendere sulla base dei diversi scenari macroeconomici e di proiezione geopolitici.</p> <p>In particolare, nell'ambito del processo di <i>Compliance Integrata</i>, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione, anche con riferimento alla normativa applicabile ai rapporti commerciali internazionali.</p> <p>Inoltre, Poste Italiane svolge verifiche sulle controparti al fine di valutarne i requisiti legali, tecnico-professionali, la stabilità finanziaria e identificare le variabili con impatto su ricavi e costi, anche in considerazione degli scenari geopolitici.</p>



EVOLUZIONE DELLA SANITÀ E DEL WELL-BEING

Crescente aumento della richiesta di servizi sanitari personalizzati dovuta alla crescente attenzione verso forme di protezione e tutela della salute.

PRINCIPALI TREND

A seguito della crisi sanitaria da Covid-19 si è assistito ad una crescita costante dell'attenzione verso forme di protezione e tutela della salute in cui la previdenza e il miglioramento della qualità della vita rivestono un ruolo fondamentale, con una conseguente maggiore richiesta di servizi sanitari personalizzati. L'aumento dell'aspettativa di vita è, però, accompagnato da una maggiore incidenza delle patologie croniche che hanno sostituito quelle infettive.

Tuttavia, in Italia, la presenza della previdenza sanitaria privata è ancora limitata rispetto ad altri Paesi, mentre i costi del sistema sanitario pubblico stanno aumentando a un ritmo più rapido rispetto alla spesa complessiva. Si sta osservando un progressivo movimento verso un sistema in cui i cittadini integrano il servizio previdenziale e sanitario pubblico con polizze assicurative private al fine di garantirsi un livello di assistenza adeguato alle proprie esigenze, con il rischio, in costante aumento, di sottoassicurazione delle fasce più deboli della popolazione che non possono permettersi tali servizi.

In tale contesto, l'attività assicurativa svolta dal Gruppo Poste Italiane attraverso il Gruppo assicurativo Poste Vita può ricoprire un ruolo fondamentale, in quanto l'azienda attraverso l'offerta di soluzioni di protezione flessibili e modulari basati sull'identificazione dei bisogni lungo l'arco della vita dei propri clienti si pone l'obiettivo di espandere il proprio *market share* in un settore, quello delle assicurazioni sanitarie, in costante crescita e con una competitività sempre più elevata. Inoltre, per il Gruppo Assicurativo Poste Vita, risulta fondamentale allinearsi agli obiettivi aziendali, e quindi definire e commercializzare i propri prodotti perseguendo gli obiettivi di valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e di inclusività attraverso la facilitazione dell'accessibilità economica.

Infine, il Gruppo Poste Italiane considerando la salute e il benessere dei dipendenti elemento prioritario della propria strategia di gestione delle risorse umane, considera, alla luce del contesto descritto, il rischio di aumento dei costi legati alla crescente necessità di cure per le proprie persone che non possono fare affidamento sul servizio sanitario pubblico

(prosegue >)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE



IMPATTI NEGATIVI:

- Inadeguatezza dei prodotti assicurativi offerti rispetto alla crescente domanda dei consumatori di un'assistenza sanitaria che sia definita sulla base delle esigenze specifiche che si manifestano nei diversi periodi della vita
- Incapacità di mantenere attrattività in un mercato, come quello delle polizze sanitarie in costante crescita e competitività
- Sottovalutazione dei trend che interessano la popolazione e mancata considerazione della maggiore incidenza dei fattori associati all'incidenza delle malattie croniche
- Aumento dei costi del personale legati all'assistenza sanitaria
- Incapacità di offrire ai dipendenti adeguati presidi di assistenza sanitaria
- Incapacità di allinearsi agli obiettivi di Gruppo di sostegno e supporto ai territori e inclusione delle fasce deboli della popolazione

OPPORTUNITÀ:







- Opportunità di crescita sfruttando le potenzialità di un mercato in forte evoluzione e l'aumento della domanda di cure sanitarie
- Opportunità di garantire l'accessibilità della tutela anche alle fasce più deboli della popolazione contribuendo allo sviluppo sostenibile

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management*, il Gruppo Assicurativo Poste Vita si impegna a contribuire alla protezione della comunità e allo sviluppo sostenibile della società. Il Gruppo Poste Italiane si impegna, infatti, a definire e commercializzare i propri prodotti tenendo conto degli obiettivi aziendali, ma anche della valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e dell'inclusività economica. Durante la fase di sviluppo dell'offerta, il Gruppo si dedica all'inclusione di categorie sociali più vulnerabili, come i giovani, gli anziani e le persone con patologie particolari. Inoltre, nelle coperture di rischio, come le polizze temporanee in caso di morte o le polizze per la salute, che svolgono un ruolo sociale cruciale, il Gruppo cerca di ampliare il numero potenziale di assicurati adottando criteri di sottoscrizione inclusivi. Un esempio tangibile di questo impegno è Poste Assicura, che si dedica a colmare il divario assicurativo fornendo coperture a collettività di imprese e loro dipendenti in maniera omogenea, in linea con la responsabilità sociale dell'Azienda.

Al fine di rispondere in maniera adeguata alle aspettative dei consumatori il Gruppo monitora le proprie iniziative e i prodotti e servizi offerti promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità di riferimento ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti. Poste Italiane si avvale di principi di serietà, affidabilità ed elasticità, nel fornire offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, anche in base ad esigenze specifiche. In tal senso, "Poste Vivere Protetti" rappresenta una tra le offerte assicurative offerta da Poste Assicura in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione e assistenza.

Relativamente alle proprie persone, Poste Italiane si impegna nella promozione di attività che puntano al miglioramento del benessere e della salute dei suoi dipendenti anche attraverso iniziative di prevenzione. In merito a quest'ultimo aspetto Poste Italiane ha realizzato, in collaborazione con la Fondazione Veronesi, un ciclo di incontri divulgativi rivolti ai dipendenti e ai loro familiari su tematiche legate all'etica, agli stili di vita salutari e alla divulgazione scientifica con contenuti proposti in chiave intergenerazionale. Infine, il Gruppo assicura l'assistenza sanitaria dei propri dipendenti anche grazie alle attività di Poste Centro Medico, il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei lavoratori di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il supporto in ambito medico dei dipendenti attraverso l'offerta di servizi di cura e di prevenzione sanitaria.

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none">• Strategici• Reputazionali <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servizi Assicurativi• Pagamenti e Mobile• Servizi Finanziari• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione <p>Pilastrì e temi rilevanti impattati:</p> <p> VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE</p> <p><i>Welfare</i> e benessere del personale; Salute e sicurezza sul lavoro.</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE</p> <p>Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> UMANO</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		



INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Conseguenze avverse per i dipendenti, i consumatori e l'ambiente dovute all'incidenza delle tecnologie basate sull'intelligenza artificiale.

PRINCIPALI TREND

L'intelligenza artificiale (IA) sta assumendo un ruolo sempre più rilevante in diversi ambiti della società moderna e rappresenta ad oggi un elemento chiave alla base della trasformazione delle aziende in diversi settori. Il numero medio di funzionalità IA utilizzate dalle aziende è raddoppiato negli ultimi tre anni. Queste funzionalità comprendono principalmente la generazione di testo in linguaggio naturale, la visione artificiale e le tecnologie di ottimizzazione delle operazioni.

Contestualmente, gli investimenti nell'IA sono aumentati notevolmente nel corso del tempo e si prevede che cresceranno in modo esponenziale nel futuro.

Con riferimento agli impatti di tale tendenza sulle aree di operatività di Poste Italiane, la modernizzazione dei servizi postali tramite l'IA sta rivoluzionando i processi di smistamento, consegna e tracciamento, rendendoli più efficienti, precisi ed economici. Nell'ambito finanziario, l'IA offre nuove opportunità nella gestione della sicurezza delle transazioni e nell'analisi dei dati finanziari, facilitando anche l'individuazione di modelli sospetti e comportamenti anomali, riducendo così la diffusione di frodi e comportamenti illeciti. Infine, l'utilizzo dell'IA nell'assistenza clienti nell'ambito delle diverse unità di *business* del Gruppo (Servizi assicurativi, Servizi finanziari, Corrispondenza pacchi e distribuzione e Pagamenti e mobile) consente di comprendere e, in molti casi, anticipare le richieste e le esigenze dei consumatori, migliorando la relazione tra consumatore e azienda.

Tuttavia, in questo contesto, è altrettanto fondamentale considerare le conseguenze negative e le implicazioni etiche associate all'IA e al suo rapido sviluppo. Queste includono il rischio di aumento della disoccupazione, i rischi per la *privacy* degli utenti e rischi reputazionali associati alle incomprensioni causate dall'utilizzo di assistenti digitali.

[\(prosegue >\)](#)

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE



IMPATTI NEGATIVI:

- Aumento del tasso di disoccupazione a causa della sostituzione di attività lavorative svolte dai dipendenti del Gruppo Poste Italiane con strumenti di intelligenza artificiale con conseguente impatto reputazionale sull'azienda
- Rischio strategico di un uso inadeguato dei big data e dell'IA e aumento delle violazioni della *privacy*
- Crescita della regolazione in ambito e conseguente aumento della *compliance pressure*
- Assenza da parte dell'Assistente Digitale Poste dell'empatia necessaria per comprendere le emozioni, il tono o le intenzioni del consumatore impattando negativamente sulla fiducia, sulla soddisfazione e sulla fedeltà dei clienti
- Aumento della vulnerabilità legata ad interruzioni o guasti tecnologici, con possibili impatti negativi sulle operazioni quotidiane

OPPORTUNITÀ:

- Riduzione dei tempi di attesa per la risoluzione di problematiche della clientela grazie all'utilizzo dell'assistente digitale
- Possibilità di assistenza proattiva ai clienti grazie all'analisi e interpretazione dei dati e delle operazioni che vengono effettuate
- Efficientamento delle attività di smistamento e consegna grazie all'impiego di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due *driver* centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni innovative, anche attraverso l'adozione di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale nei propri processi, prodotti e servizi, sapendo comunque gestire i rischi associati a tali tecnologie dirompenti.








Al fine di gestire l'impatto potenziale sull'occupazione derivante dall'automazione dei processi, Poste Italiane utilizza pratiche di *People Analytics*, anche conosciute come *HR Talent* o *workforce analytics*. Queste pratiche coinvolgono la raccolta e l'analisi dei dati relativi alle risorse umane, utilizzando statistiche e altre tecniche di analisi dei dati. Ciò consente una pianificazione strategica della forza lavoro, combinando le esigenze delle diverse linee di *business* con le opportune strategie di gestione. Attraverso questi strumenti e, in particolare, attraverso il programma di "*Insourcing* e *Reimpiego*", il Gruppo riesce ad individuare le risorse che non sono più necessarie a seguito dell'intervento dell'IA e a ricollocarle in altri settori produttivi, garantendo che acquisiscano le competenze richieste per i nuovi ruoli.

Sono altresì in continua evoluzione e sviluppo le soluzioni di Intelligenza Artificiale adottate dal Gruppo nell'ambito dell'assistenza clienti: il sistema di assistenza sviluppato utilizza un approccio in cui l'IA rappresenta un supporto sia per i clienti sia per i dipendenti impiegati nel servizio.

Gli operatori IA (ex operatori del *call center* che hanno acquisito nuove *skills*) lavorano quotidianamente per migliorare la comprensione delle richieste future e delle intenzioni dei clienti, colmando eventuali lacune legate ad episodi di incomprensione. Inoltre, grazie agli investimenti continui realizzati dal Gruppo, l'Assistente Digitale è in grado di fornire assistenza proattiva, basata sull'analisi rapida e l'interpretazione dei dati e delle operazioni effettuate dai clienti su diversi canali. In questi casi, l'Assistente Digitale si attiva automaticamente e suggerisce soluzioni ai problemi prima ancora che siano segnalati. Inoltre, il Gruppo Poste Italiane, in ottica di continuo miglioramento, ha implementato un sistema di raccolta feedback, per permettere ai consumatori di esprimere le proprie opinioni in merito al funzionamento dell'Assistente Digitale, al fine di individuare eventuali problematiche riscontrate nelle interazioni con lo stesso.

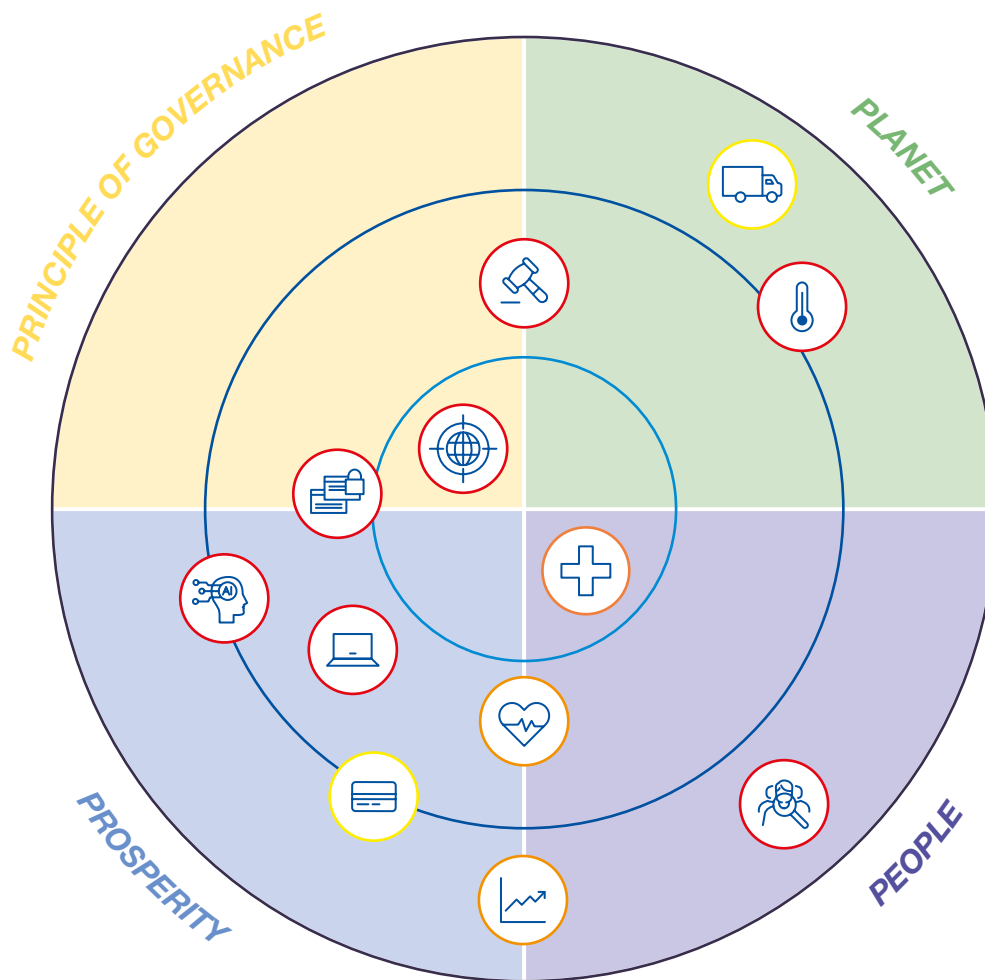
L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo. Per tale motivo Poste Italiane si impegna a monitorare costantemente le normative nazionali ed europee relative all'utilizzo dei dati e all'Intelligenza artificiale, adottando tempestivamente tutte le misure necessarie per garantirne il rispetto.

[\(prosegue >\)](#)

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Trend: <i>Increasing</i></p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategici • Operativi • <i>Compliance</i> • Reputazionali <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Assicurativi • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione <p>Pilastri e temi rilevanti impattati:</p> <p> VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE</p> <p>Formazione e sviluppo del personale; Innovazione; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi.</p> <p> VALORE AL TERRITORIO</p> <p>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> CUSTOMER EXPERIENCE</p> <p>Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p>Capitali impattati:</p> <p> FINANZIARIO</p> <p> FISICO-STRUTTURALE</p> <p> SOCIALE-RELAZIONALE</p> <p> INTELLETTUALE</p>		<p>In relazione ai rischi di <i>Privacy</i>, Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli <i>stakeholder</i>, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento. Durante il corso degli anni l'Azienda ha attribuito una grande importanza al tema della protezione dei dati personali, andando costantemente a potenziare il proprio sistema normativo aziendale e garantendo la piena <i>compliance</i> alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del General Data Protection Regulation (GDPR).</p> <p>Dal punto di vista organizzativo, oltre all'individuazione dei ruoli e responsabilità richiesti dalla normativa, il Centro Servizi <i>Privacy</i> di Poste Italiane è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia <i>privacy</i> per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi.</p>

Pagina volutamente lasciata in bianco

Di seguito sono rappresentati i rischi emergenti che presentano potenziali impatti sul *business* di Poste Italiane, suddivisi in coerenza con le *common metrics* definite dal WEF in relazione al raggiungimento degli SDGs, con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi (*now, near future, distant future*), nonché in funzione della pervasività potenziale dell'impatto di tali effetti rispetto alle singole SBU (alto, medio-alto e medio-basso).



Legenda orizzonte temporale

 *Now* (0-3 anni)

 *Near Future* (3-10 anni)

 *Distant Future* (10-20 anni)

Legenda impatto

 Alto

 Medio-Alto

 Medio-Basso

Modifica delle scelte di acquisto e di investimento dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico

Pilastrini >

Capitali >

Evoluzione della regolamentazione

Pilastrini >

Capitali >

Intelligenza artificiale e automazione dei processi

Pilastrini >

Capitali >

Innovazioni tecnologiche

Pilastrini >

Capitali >

Cyber risk

Pilastrini >

Capitali >

Climate change

Pilastrini >

Capitali >

Principle of Governance

La responsabilità di un'azienda nel definire un *purpose* all'interno delle proprie strategie e operazioni che integri tematiche sociali, economiche e ambientali

- Obiettivi di gestione
- Qualità degli organi societari
- Coinvolgimento degli *stakeholder*
- Comportamento etico
- Monitoraggio dei rischi e delle opportunità

Prosperity

Ruolo dell'azienda nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

- Occupazione e creazione di ricchezza
- Innovazione e creazione di nuovi prodotti e servizi
- Slancio comunitario e sociale

Pandemia e malattie infettive

Pilastrini >

Capitali >

Cambiamenti demografici e sociali

Pilastrini >

Capitali >

Evoluzione della sanità e del well-being

Pilastrini >

Capitali >

Evoluzione del sistema dei pagamenti

Pilastrini >

Capitali >

Rivoluzione della mobilità

Pilastrini >

Capitali >

Instabilità geopolitica

Pilastrini >

Capitali >

Planet

Il ruolo di un'azienda nella protezione del pianeta, per supportare le esigenze delle generazioni attuali e future

- Cambiamento climatico
- Danni ambientali
- Disponibilità idrica
- Inquinamento dell'aria e delle acque
- Rifiuti
- Disponibilità delle risorse

People

La responsabilità di un'azienda nei confronti dei suoi dipendenti nella creazione di luoghi di lavoro inclusivi e sicuri

- Dignità e uguaglianza
- Salute e benessere
- Sviluppo di competenze

7. Creazione di valore

IN QUESTO CAPITOLO:




- *Performance* del titolo di Poste Italiane
- Impatti derivanti dai conflitti in corso
- Andamento economico del Gruppo
 - *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
 - *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
 - *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
 - *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile
- Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo
- *Capital Management Framework* del Gruppo
- Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo
- Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta
- Il valore ESG
- Integrità e trasparenza
- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- Valore al territorio
- Transizione *green*
- *Customer Experience*
- Innovazione
- Finanza sostenibile
- Tavole degli indicatori

7.1 Performance del titolo di Poste Italiane

+29%

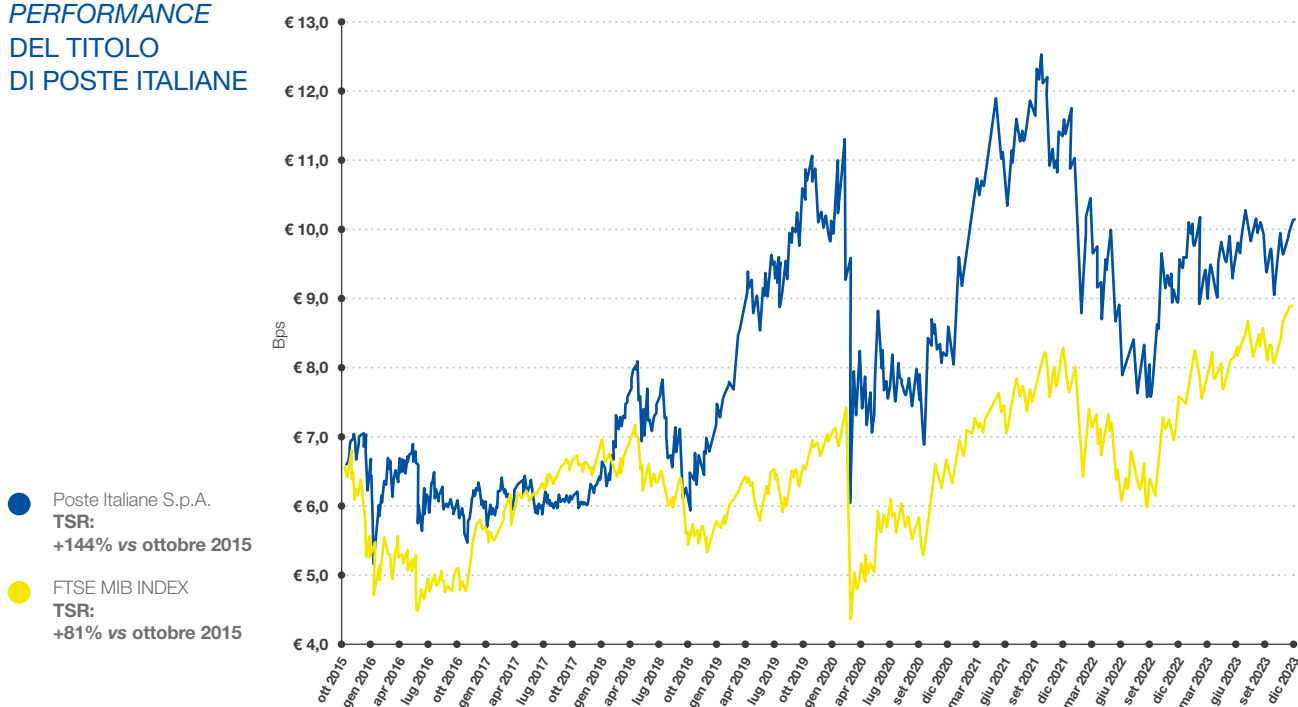
Performance TSR vs
mediana FTSE MIB
2021/2023

Il valore del titolo Poste Italiane nel 2023 ha registrato un incremento del 11,30% passando da 9,232 euro di inizio anno a 10,275 euro a fine dicembre 2023.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 dicembre 2023 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 52,2%, (l'indice **FTSEMIB**  ha registrato un incremento del 34,1% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR¹¹⁸) del 144% mentre il principale indice di Borsa Italiana ha registrato un incremento del 81%.


 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

PERFORMANCE DEL TITOLO DI POSTE ITALIANE



Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso dell'anno rispetto agli esercizi precedenti.

118. Total Shareholder Return.

KPI del Titolo	FY 2023	FY 2022	FY 2021	FY 2020
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	10,275	9,126	11,540	8,320
Prezzo minimo del periodo (€)	9,012	7,658	8,076	6,144
	17/03/2023	29/09/2022	29/01/2021	12/03/2020
Prezzo massimo del periodo (€)	10,41	11,940	12,675	11,510
	28/07/2023	03/02/2022	26/10/2021	19/02/2020
Prezzo medio del periodo (€)	9,826	9,373	10,996	8,364
Capitalizzazione  di Borsa alla fine del periodo (€mln)	13.362	11.920	15.072	10.867
TSR del periodo (%)	20,52	(15,42)	44,83	(13,03)
Utile per azione (€)	1,48	1,21	1,21	0,93
Dividendo per azione (€)	0,800	0,650	0,590	0,486
<i>Dividend Yield</i> (%) ^(*)	7,8	7,1	5,1	5,8

^(*) Fonte: Bloomberg.

* Calcolato come rapporto tra Dividendo Per Azione (DPS) e prezzo del titolo alla data di chiusura del periodo.

 **CONSULTA IL GLOSSARIO**
A PAG. 542

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 6 novembre 2023, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2023, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2023, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023. A tal fine, la Società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433-*bis* del Codice Civile, dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione. L'acconto pari a 0,237 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023, con "data stacco" della cedola n. 13 coincidente con il 20 novembre 2023 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) il 21 novembre 2023.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 6 novembre 2023, pari a 1.295.434.202, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 307 milioni di euro.

7.2 Impatti derivanti dai conflitti in corso

Il 2023 è stato caratterizzato dal proseguimento del conflitto tra Russia e Ucraina.

A seguito delle raccomandazioni emanate dall'ESMA e dalla CONSOB nel corso del 2022¹¹⁹ e in coerenza con le chiusure contabili precedenti, si riporta di seguito un aggiornamento al 31 dicembre 2023 dei principali effetti sul Gruppo della crisi in Ucraina; per una ricognizione completa si rimanda inoltre a quanto riportato nel capitolo 3 Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio, della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

Con riferimento agli impatti sul *business* del conflitto in corso, si evidenzia che l'ambito di operatività del Gruppo è principalmente domestico e lo stesso intrattiene limitati rapporti commerciali con i Paesi coinvolti nel conflitto; pertanto, il Gruppo non ha registrato impatti significativi sui propri *business* o ripercussioni rilevanti sulla redditività, né tantomeno timori sulla compromissione della continuità aziendale.

119. Public statement ESMA32-63-1277 "Implications of Russia's invasion of Ukraine on half-yearly financial reports" del 13 maggio 2022, Public statement ESMA32-63-1320 "European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports" del 28 ottobre 2022 e Richiamo di attenzione CONSOB n. 3/22 "Conflitto in Ucraina – Richiamo di attenzione degli emittenti vigilati sull'informativa finanziaria e sugli adempimenti connessi al rispetto delle misure restrittive adottate dall'Unione europea nei confronti della Russia" del 19 maggio 2022.

Il contesto macroeconomico nel corso del 2023, in particolare, è stato caratterizzato da una combinazione di fattori che hanno comportato un rallentamento diffuso della crescita economica. In particolare, si evidenzia una dinamica inflazionistica che seppur decrescente, è proseguita nel corso dell'anno, generando la crescita dei prezzi principalmente delle materie prime e delle spese di trasporto, nonché il proseguimento di interventi di normalizzazione della politica monetaria da parte delle principali banche centrali mondiali, che hanno rivisto al rialzo i tassi di interesse di riferimento per la gran parte dell'anno, al fine di arginare il surriscaldamento dell'economia.

Con specifico riferimento alle quotazioni di gas ed elettricità, le stesse hanno subito nel corso del 2023 una significativa riduzione rispetto al 2022, a seguito di un graduale ribilanciamento del mercato internazionale del gas dopo il taglio delle forniture russe via tubo all'Europa, oltre ad altri fattori quali l'aumento rispetto al 2022 della produzione da fonti rinnovabili in Europa e della produzione nucleare francese. Anche la volatilità dei prezzi di gas ed energia elettrica è diminuita, pur essendo alimentata anche dalle nuove tensioni geopolitiche nel quadrante mediorientale, che comunque hanno avuto impatti molto più limitati rispetto alla crisi russo-ucraina. In questo scenario in graduale miglioramento il Gruppo ha avviato con successo nel 2023 la vendita di luce e gas al mercato *retail*, mantenendo sotto controllo i rischi. Peraltro, nelle politiche di approvvigionamento del gas, il Gruppo ha selezionato nel 2022 fornitori con minima esposizione al gas importato dal territorio russo, al fine di minimizzare il rischio geopolitico, ed ha allargato nel corso del 2023 il proprio *panel* di fornitori per massimizzare diversificazione e competitività.

Nello scenario descritto, le *performance* registrate nel periodo dal Gruppo risultano solide e superiori alle attese con un risultato operativo che, con 2,62 miliardi di euro, ha raggiunto un livello *record* nella storia del Gruppo.

La solidità finanziaria e la liquidità del Gruppo hanno consentito inoltre di finanziare investimenti per circa 845 milioni di euro nel 2023, di pagare agli azionisti 570 milioni di euro come saldo del dividendo 2022 e 307 milioni di euro come acconto del dividendo 2023, di accelerare la crescita del Gruppo tramite investimenti in società strategiche per lo sviluppo del *business*, di finanziare con fondi propri, in esecuzione della delibera assembleare dell'8 maggio 2023, operazioni di *buyback* per 34 milioni di euro (per quest'ultime si veda quanto riportato nel capitolo 3 – Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio – della sezione "I bilanci di Poste Italiane").

Si evidenzia infine che l'inasprirsi, a partire dal mese di ottobre 2023, del conflitto israelo-palestinese nonostante abbia accentuato la volatilità dei mercati finanziari non ha comportato ripercussioni sul *business* del Gruppo durante l'esercizio 2023 essendo l'operatività dello stesso principalmente domestica ed essendo marginali le esposizioni verso i paesi coinvolti nel conflitto.

7.3 Andamento economico del Gruppo

IN QUESTO CAPITOLO:



- *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
- *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
- *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

Ricavi
11,99 €mld
(+5,4% a/a)

EBIT
2,62 €mld
(+9,4% a/a)

Utile Netto
1,93 €mld
(+22,1% a/a)

Lo scenario di confronto del 2022 è stato pro-formato secondo il nuovo principio contabile IFRS 17.

Le *performance* del Gruppo del 2023 risultano solide e in crescita rispetto al 2022 con un valore dell'EBIT (2.620 milioni di euro, +9,4% a/a) record nella storia del Gruppo. Tali risultati confermano l'efficacia degli indirizzi strategici definiti dal *management* e della loro *execution*, nonché la resilienza dimostrata dal Gruppo, che beneficia di una struttura di *business* diversificata e che ha continuato ad operare e crescere in uno scenario economico incerto.

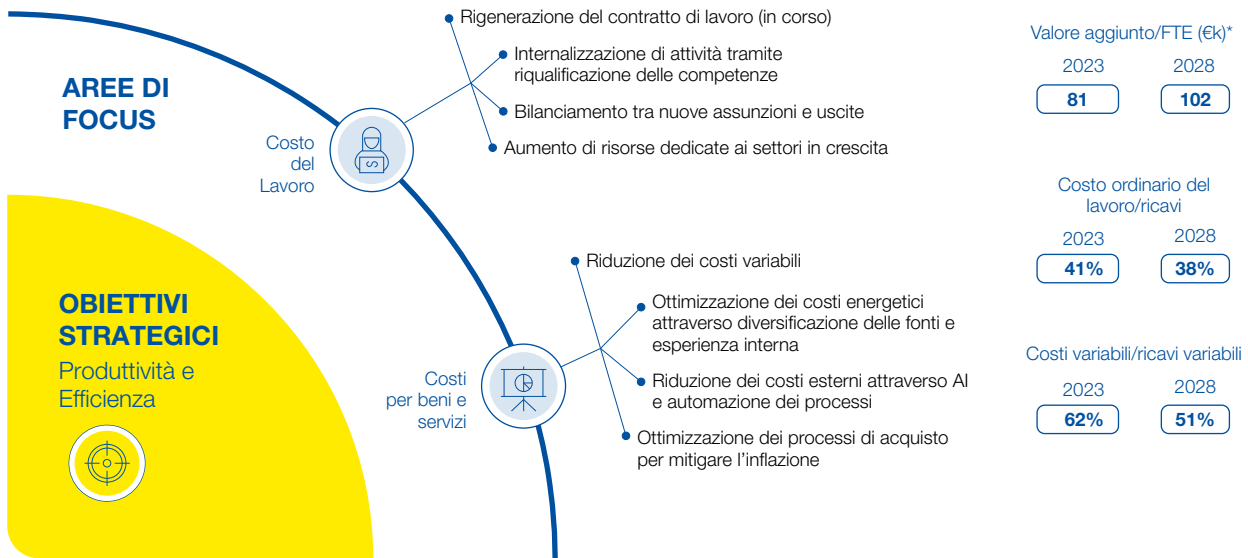
In data 20 marzo 2024 è stato presentato alla comunità finanziaria il nuovo piano strategico del Gruppo 2024-2028 che ha delineato le strategie future declinandole sulle varie *Strategic Business Unit* (SBU). Inoltre, con il nuovo piano strategico la SBU Pagamenti e Mobile è stata ridenominata in Servizi Postepay.

Di seguito vengono rappresentate, in maniera sintetica, le linee evolutive delle 4 *Strategic Business Units* nell'arco del nuovo piano. Nelle successive sezioni dedicate alle rispettive SBU sono esplicitati i corrispondenti obiettivi della strategia e i principali *driver* e KPI.



La crescita dei *business* sarà inoltre supportata dall'attenta disciplina sui costi (costo del lavoro e costi per beni e servizi), che porrà le basi sui *driver* e KPI target rappresentati di seguito.

LEVE MANAGERIALI



* Ricavi di Gruppo al netto dei costi di produzione rapportati al numero di risorse impiegate (in Full Time Equivalent).

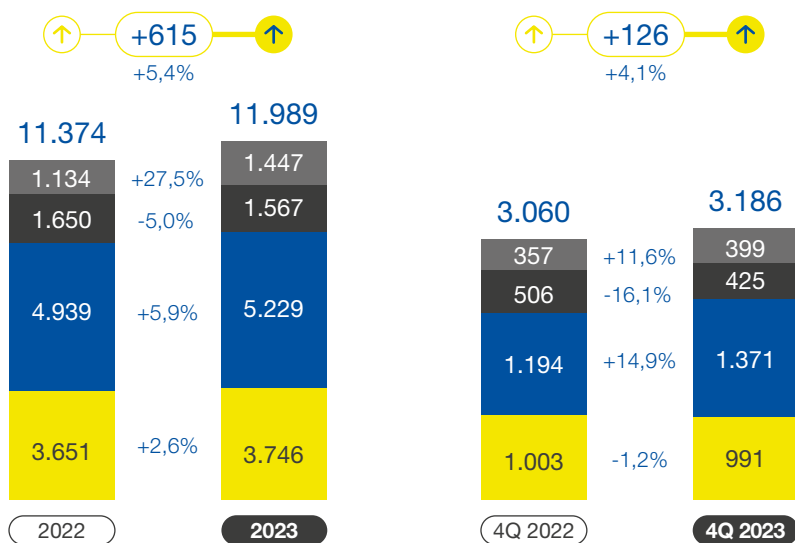
Nel corso del 2023, al fine di fornire una lettura del nuovo *business* dell'energia, più coerente alla vista utilizzata da parte del *management*, non essendo il Gruppo produttore di energia, è stata adottata una rappresentazione a ricavi netti. Conseguentemente, alcuni valori esposti nel prosieguo del documento (inclusi i rispettivi valori comparativi), riflettono una riclassifica gestionale rispetto ai dati contabili: nello specifico, i ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas. Per il prospetto di riconciliazione dei valori gestionali con i valori contabili si rinvia agli schemi di conto economico riclassificato riportati nel paragrafo "Altre Informazioni" della presente Relazione sulla gestione.

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi*	11.989	11.374	+615	+5,4%	3.186	3.060	+126	+4,1%
Costi totali*	9.369	8.978	+390	+4,3%	2.671	2.738	(67)	-2,5%
EBIT	2.620	2.396	+225	+9,4%	515	322	+193	+59,9%
EBIT <i>Margin</i> %	21,9%	21,1%			16,2%	10,5%		
UTILE NETTO	1.933	1.583	+350	+22,1%	411	144	+267	+185,4%
Utile netto per azione	1,48	1,21	+0,27	+22,2%	0,31	0,11	+0,21	+188,1%
CAPEX	845	810	+35	+4,3%	453	401	+51	+12,8%
% sui ricavi	7,0%	7,1%			14,2%	13,1%		

* Le voci includono la riclassifica gestionale dei costi del *business* dell'energia.

RICAVI DA MERCATO (dati in milioni di euro)

- Pagamenti e Mobile
- Servizi Assicurativi
- Servizi Finanziari
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione



I ricavi del Gruppo¹²⁰ ammontano a 11,99 miliardi di euro, segnando una crescita di 615 milioni di euro rispetto al 2022 (+5,4%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+312 milioni di euro pari a +27,5%), Servizi Finanziari (+290 milioni di euro pari a +5,9%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+95 milioni di euro pari a +2,6%). La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi registra ricavi in flessione rispetto al 2022 di 83 milioni di euro (-5%). La crescita disorganica dei ricavi del 2023, ovvero senza considerare il contributo incrementale delle società del Gruppo di nuova acquisizione¹²¹, è pari complessivamente a 245 milioni di euro (+2,2% rispetto al 2022).

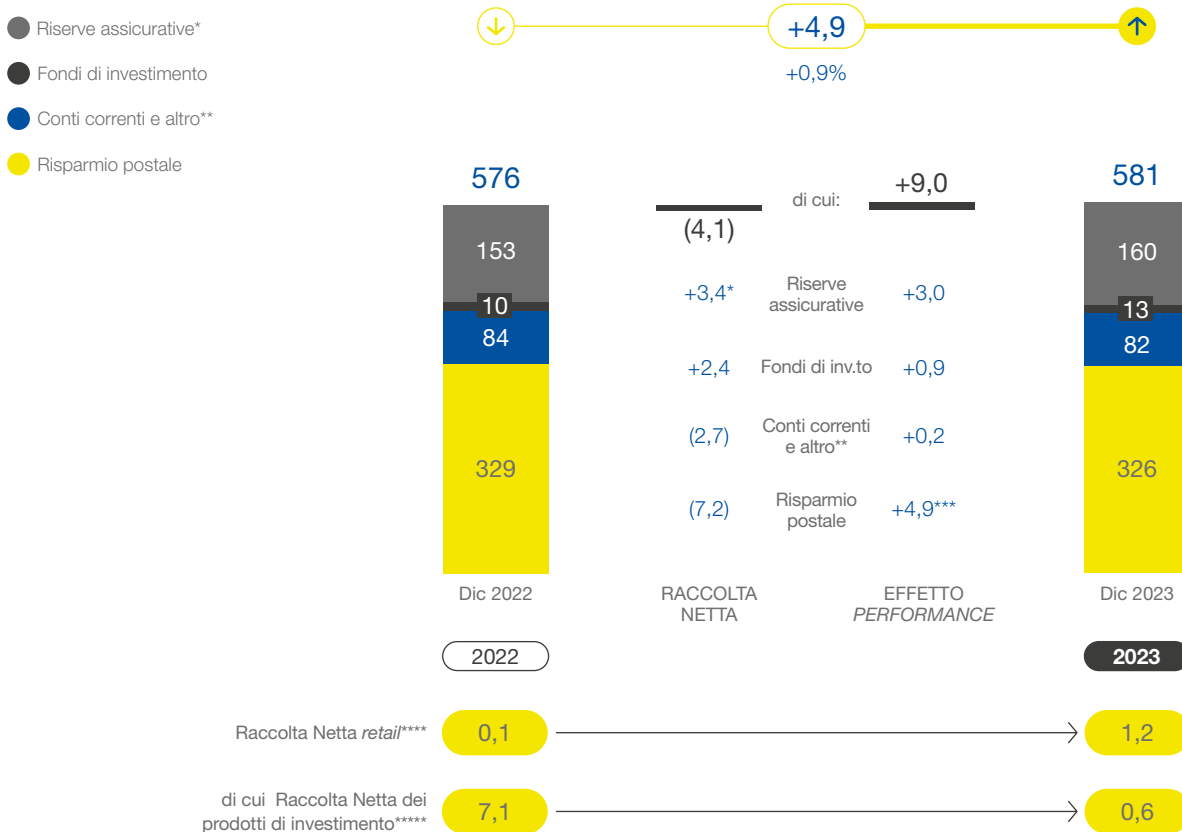
Il quarto trimestre 2023 evidenzia ricavi in crescita di 126 milioni di euro (+4,1%) rispetto al 2022 riconducibile alle *performance* positive delle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+178 milioni di euro; +14,9%) e Pagamenti e Mobile (+42 milioni di euro; +11,6%), solo parzialmente mitigate dall'andamento delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (-82 milioni di euro pari a -16,1%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-12 milioni di euro pari a -1,2%).

120. I ricavi contabili del Gruppo ammontano a 12.128 milioni di euro nel 2023 (3.251 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023) e 11.386 milioni di euro nel 2022 (3.071 milioni di euro nel 2022).

121. M&A 2022: Plurima (aprile), LIS (settembre), Agile e Sourcesense (ottobre); M&A 2023: Net Insurance (aprile).

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE (dati in miliardi di euro)

Il valore delle masse gestite e amministrato del comparto assicurativo, a partire dall'esercizio 2023 tiene conto dell'indicatore "Riserve Assicurative"¹²² del comparto Vita (secondo i principi di elaborazione *local* del bilancio di Poste Vita S.p.A.); anche lo *stock* delle masse gestite e amministrato al 31 dicembre 2022 è stato riadeguato secondo tale nuova misura.



* I valori non includono la linea protezione del *business* Vita.

** Include il valore dei conti correnti e del risparmio amministrato. I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.

*** Comprende la capitalizzazione degli interessi.

**** Include raccolta netta su: Risparmio Postale, Fondi di Investimento, Moneyfarm, Comparto Assicurativo, Conti Correnti e Risparmio Amministrato.

***** Include raccolta netta su: Fondi di Investimento, Moneyfarm, Buoni Fruttiferi Postali, Comparto Assicurativo e Risparmio Amministrato.

581€ mld

Masse gestite e amministrato

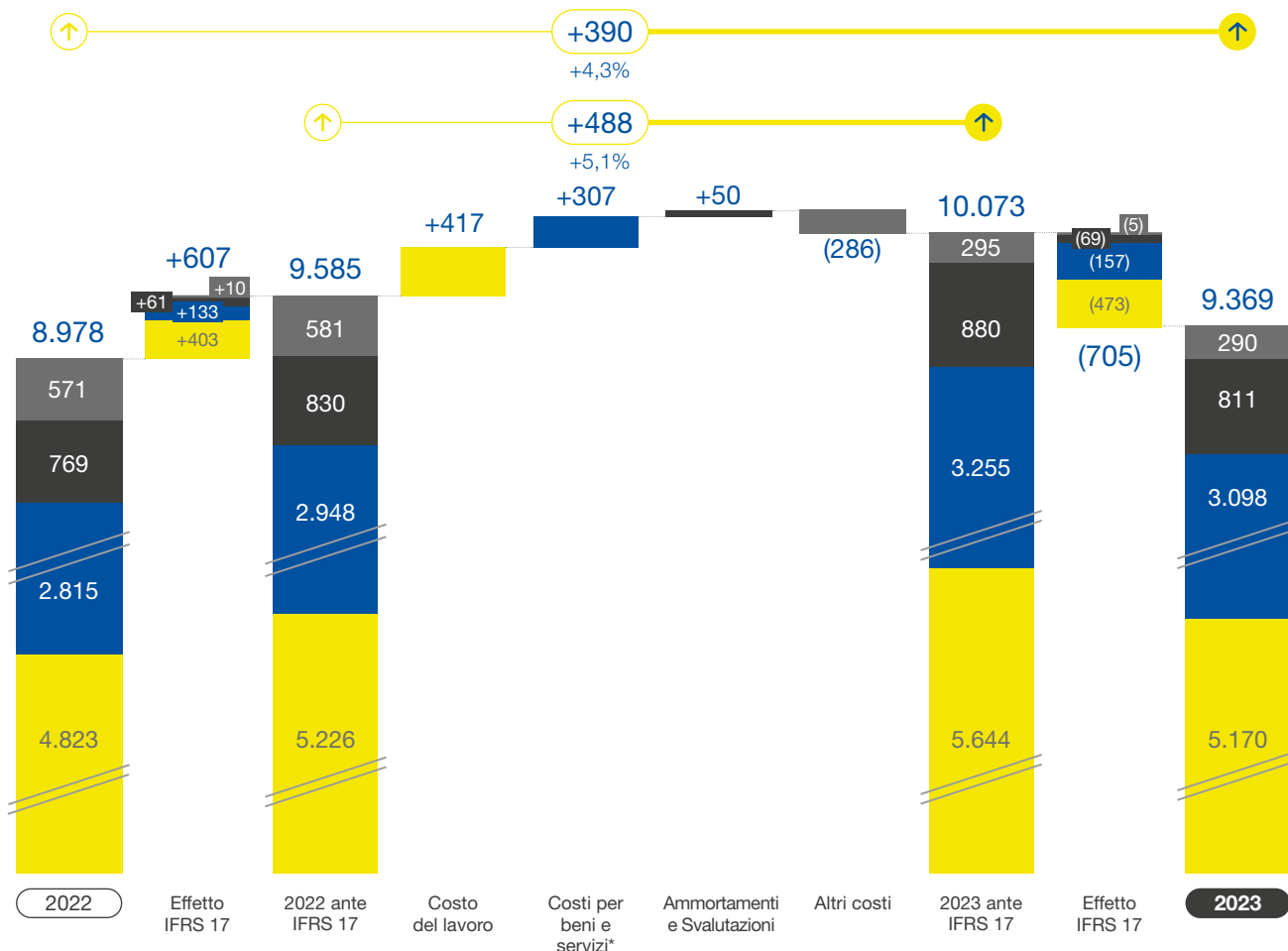
Nel corso del 2023 le **masse gestite e amministrato**, che ammontano a 581 miliardi di euro, sono aumentate dello 0,9% (+4,9 miliardi di euro) rispetto ai 576 miliardi di euro del 31 dicembre 2022, per l'effetto *performance* positivo principalmente sul Risparmio Postale (+4,9 miliardi di euro) e sulle Riserve Assicurative (+3 miliardi di euro), parzialmente compensati da una raccolta netta negativa sul Risparmio Postale e sui conti correnti. Si rileva inoltre una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (3,4 miliardi di euro) e sui Fondi comuni di investimento (2,4 miliardi di euro).

122. Rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati nonché dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. Le Riserve Tecniche sono calcolate, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008, analiticamente, contratto per contratto con riferimento al portafoglio emesso dalla Compagnia e in vigore alla data di valutazione (Riserve Matematiche). La voce include inoltre le Riserve per somme da pagare e le Riserve Tecniche Diverse (riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni).

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)

- Altri costi
- Ammortamenti e svalutazioni
- Costi per beni e servizi*
- Costo del lavoro

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi sostenuti dal Gruppo e direttamente attribuibili alle polizze assicurative, dal momento del collocamento delle stesse e fino all'estinzione, vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi). Ai fini della comprensione degli andamenti di seguito rappresentati è evidenziato il valore totale dei costi sostenuti dal Gruppo, considerando anche quelli attribuibili ai contratti assicurativi.



* La voce tiene conto della classifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

In coerenza con il principio contabile IFRS 17, i costi totali¹²³ si attestano a 9.369 milioni di euro in crescita rispetto ai 8.978 milioni di euro del 2022 (+390 milioni di euro), principalmente per l'aumento delle voci: costo del lavoro (+347 milioni di euro), costi per beni e servizi (+282 milioni di euro) e ammortamenti (+42 milioni di euro). L'ampliamento del perimetro societario del Gruppo del 2022 e del 2023 spiega una parte rilevante dell'aumento dei costi totali: +42 milioni di euro di costo del lavoro, +159 milioni di euro di costi per beni e servizi e +20 milioni di euro di ammortamenti (per complessivi 221 milioni di euro).

Il costo del lavoro si attesta a 5.170 milioni di euro e registra un incremento di 347 milioni di euro rispetto al 2022. Per maggiori approfondimenti si veda quanto riportato nel prosieguo del paragrafo.

I costi per beni e servizi registrano un incremento di 282 milioni di euro passando da 2.815 del 2022 a 3.098 del 2023. Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 307 milioni di euro passando da 2.948 milioni di euro del 2022 a 3.255

123. I costi operativi contabili, al lordo dei costi del business Energia portati a nettare i ricavi (materia prima e oneri di sistema), ammontano a 9.508 milioni di euro nel 2023 e a 8.991 milioni di euro nel 2022.

milioni di euro del 2023. Oltre che al sostenimento dei costi a supporto del *business*, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 159 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nel 2023 e allo scenario inflattivo (per 55 milioni di euro).

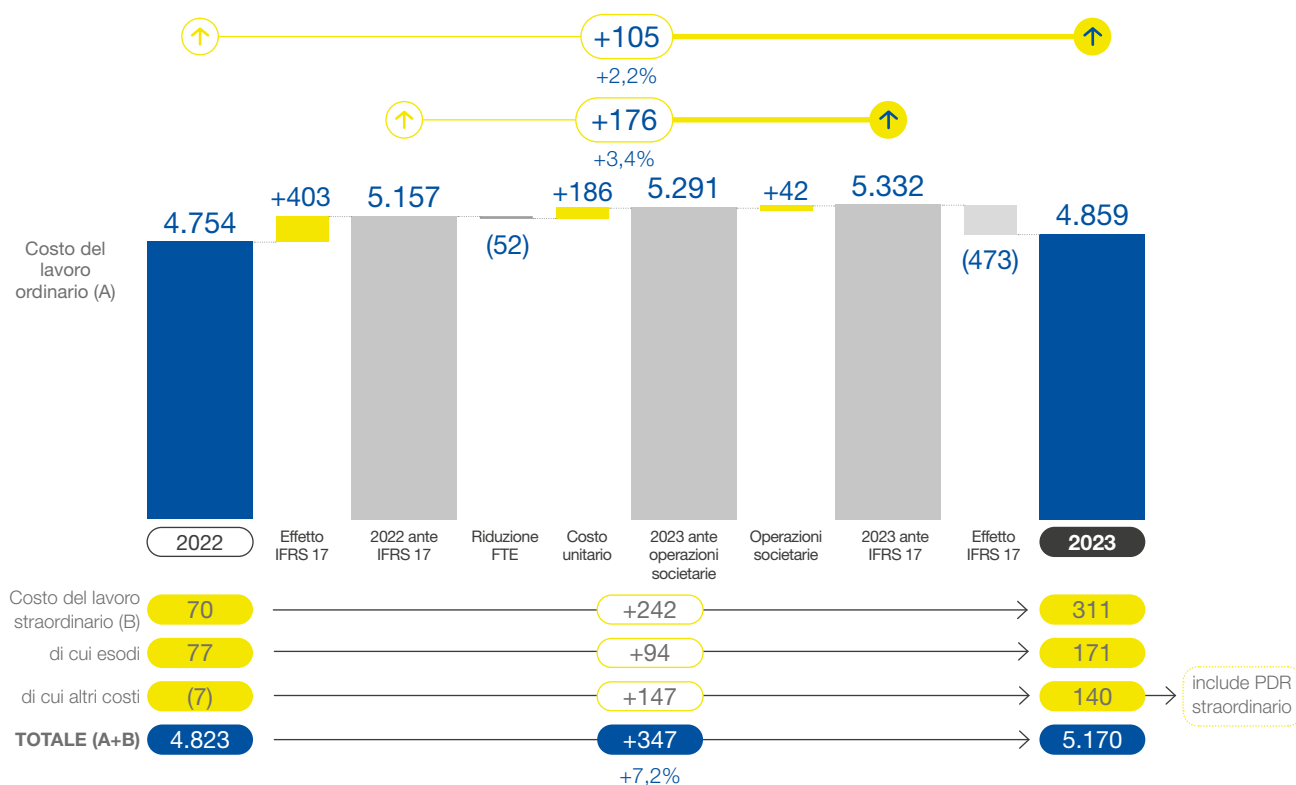
I costi per ammortamenti e svalutazioni aumentano di 42 milioni di euro (+5,4%) passando da 769 milioni di euro del 2022 a 811 milioni del 2023, per via dell'ampliamento del perimetro societario nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (principalmente per l'ampliamento della flotta in leasing della Capogruppo) e su immobili, impianti e macchinari.

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

COSTO DEL LAVORO (dati in milioni di euro)

Il costo del lavoro complessivo registra un incremento di 347 milioni di euro (+7,2%) rispetto al 2022, di cui +242 milioni di euro sul costo del lavoro straordinario e +105 milioni di euro sul costo del lavoro ordinario. Analizzando l'andamento del costo del lavoro rispetto al 2022, senza considerare gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 17, l'aumento complessivo si attesta a 417 milioni di euro (+8,0% rispetto al 2022). Il costo del lavoro ordinario, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS 17, registra un incremento di 176 milioni di euro (+3,4%) passando da 5.157 milioni di euro del 2022 a 5.332 milioni di euro del 2023. Tale variazione è legata all'aumento del costo unitario (+186 milioni di euro), all'effetto delle operazioni societarie (circa 700 FTE medi) effettuate nel corso del 2022 e del 2023 (+42 milioni di euro), parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico (circa -1.200 FTE medi). All'aumento del costo unitario concorrono: l'incremento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023, in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021, e l'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

La variazione del costo del lavoro straordinario rispetto al 2022 è pari a +242 milioni di euro e principalmente imputabile all'accantonamento al Fondo esodi per sostenere l'impegno di 3.900 uscite incentivate entro il 2025 (comunicazione alle OO.SS. del 22 dicembre 2023) e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario (circa 133 milioni di euro) erogato nel mese di novembre 2023 e riconosciuto al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti e mitigare gli effetti sul salario reale prodotti dal fenomeno inflattivo (Accordo sul Premio di Risultato per l'anno 2023 sottoscritto con le organizzazioni sindacali il 1° agosto 2023).

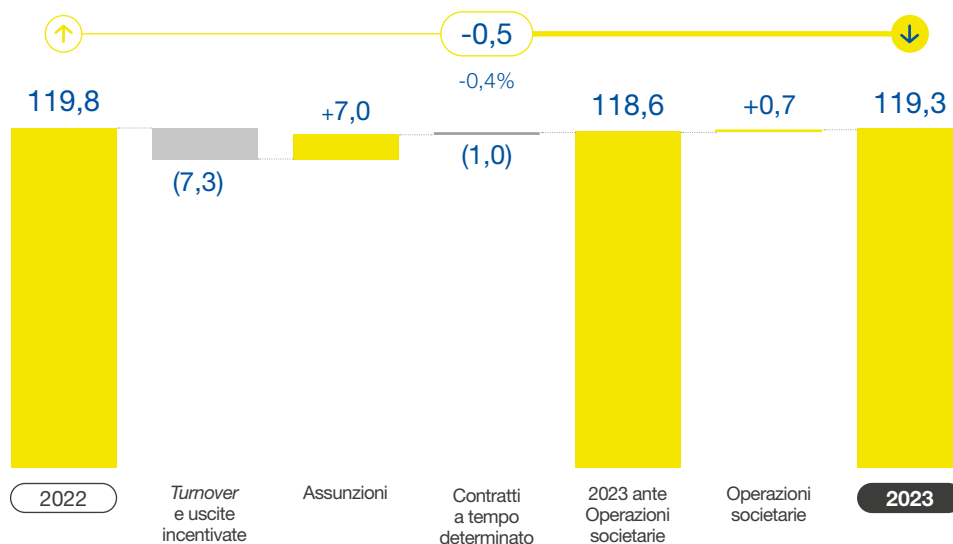


NUMERO DI RISORSE (Full Time Equivalent medi in migliaia)

ca. 119 mila

Persone impiegate
mediamente
nel 2023

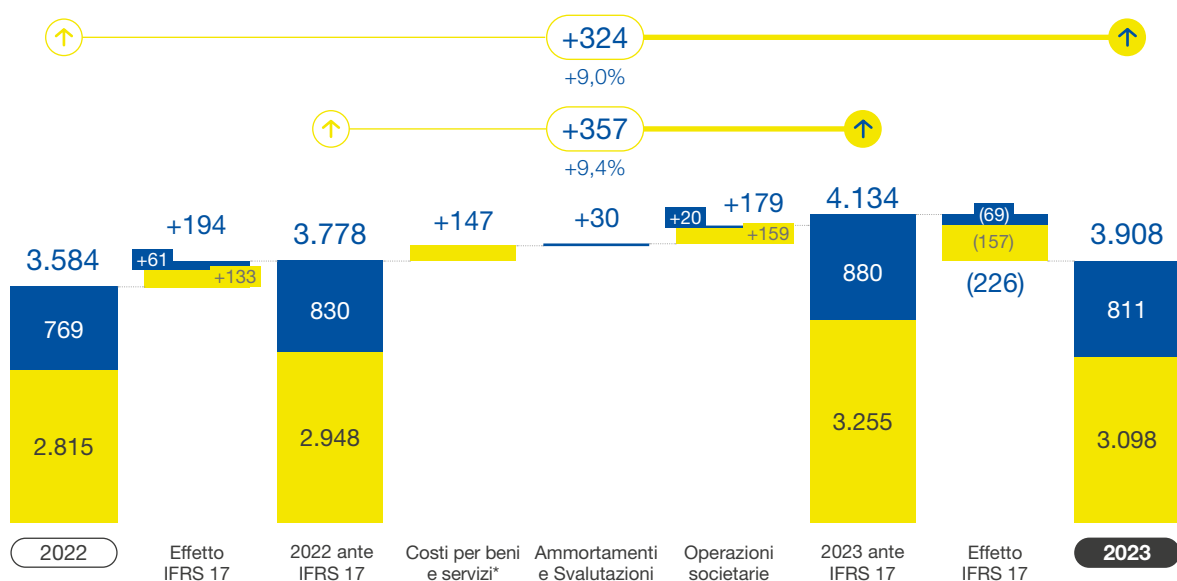
Le risorse uscite dal Gruppo nel 2023, comprensive di esodi incentivati, sono 7,3 migliaia (FTE medi) a tempo indeterminato e 1 migliaia (FTE medi) a tempo determinato a fronte di nuovi ingressi pari a 7 migliaia (FTE medi). Alla variazione dell'organico del periodo ha contribuito, inoltre, l'ampliamento del perimetro del Gruppo avvenuto nel corso del 2022 con l'ingresso di Plurima, Agile, LIS e Sourcesense e del 2023 di Net Insurance (+0,7 migliaia FTE medi).



COSTI PER BENI E SERVIZI E AMMORTAMENTI (dati in milioni di euro)

Di seguito l'andamento dei costi per beni e servizi e degli ammortamenti rispetto al 2022 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione del principio IFRS 17. Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 307 milioni di euro passando da 2.948 del 2022 a 3.255 del 2023. Oltre che al sostenimento dei costi a supporto del *business*, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 159 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nel 2023 e allo scenario inflattivo internazionale (per 55 milioni di euro). Gli ammortamenti, al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 880 milioni di euro e registrano un incremento di 50 milioni di euro rispetto al 2022 per via dell'ampliamento del perimetro societario (+20 milioni di euro) nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (principalmente per l'ampliamento della flotta in *leasing* della Capogruppo), e su Immobili, impianti e macchinari.

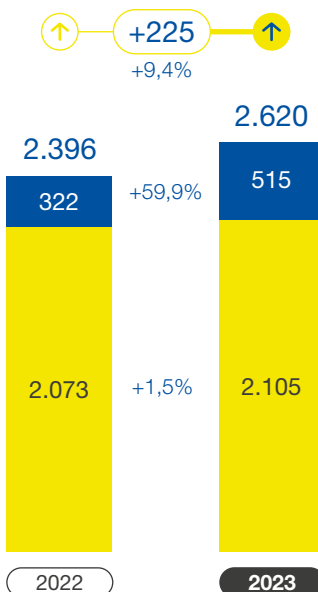
- Ammortamenti e svalutazioni
- Costi per beni e servizi*



* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

EBIT DI GRUPPO (dati in milioni di euro)

- 4Q
- 9M

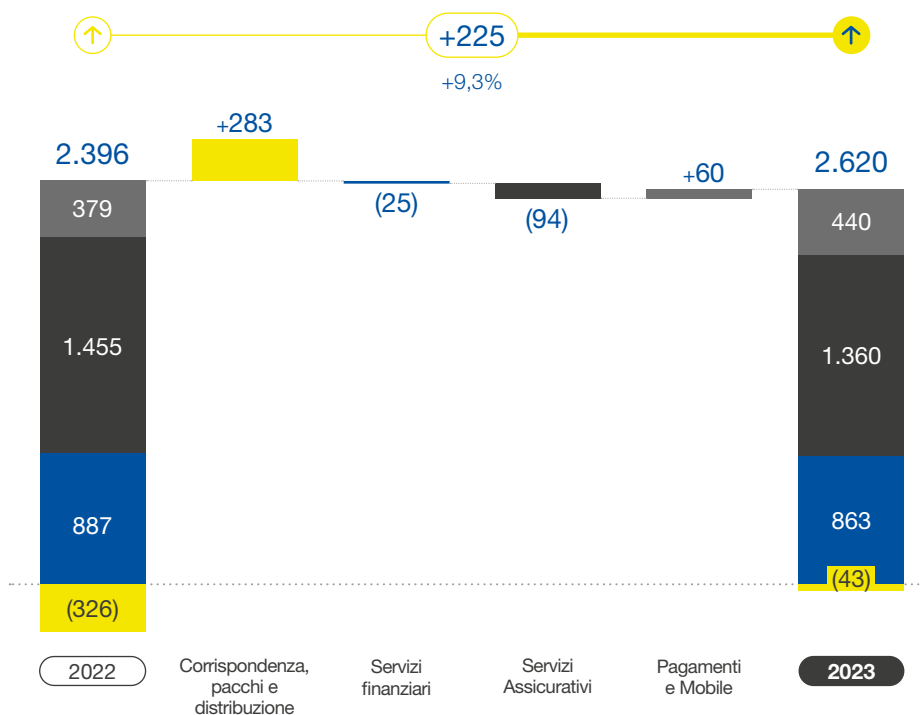


Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta ad un livello record per il Gruppo a 2.620 milioni di euro e registra una crescita di 225 milioni di euro (+9,4%) rispetto allo scorso esercizio (2.396 milioni di euro). Si evidenzia che nell'anno 2023 la SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione raggiunge il sostanziale pareggio di bilancio con un anno di anticipo rispetto al Piano.

Di seguito la rappresentazione del contributo delle singole SBU al risultato operativo del periodo.

EBIT PER STRATEGIC BUSINESS UNIT (dati in milioni di euro)

- Pagamenti e Mobile
- Servizi Assicurativi
- Servizi finanziari
- Corrispondenza, pacchi e distribuzione

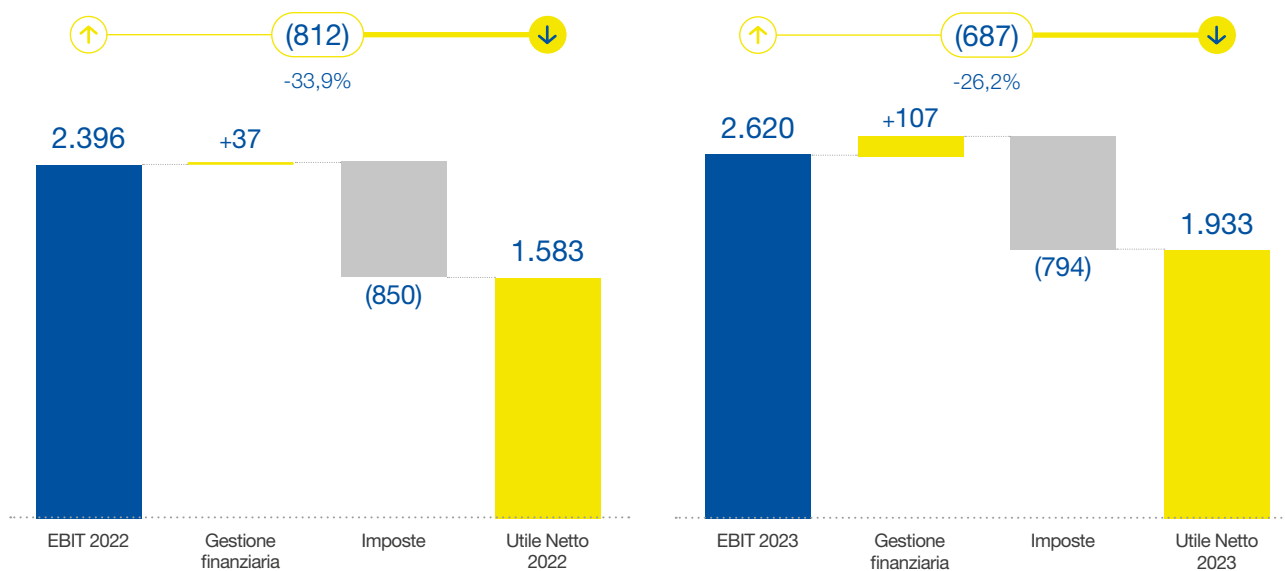


Nel 2023 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 2.620 milioni di euro e mostra una crescita di 225 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. La crescita delle *performance* operative ha riguardato le *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**, la quale registra nell'anno 2023 un risultato operativo di -43 milioni di euro, in aumento di 283 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio e **Pagamenti e Mobile** che registra un risultato operativo di 440 milioni di euro in crescita di 60 milioni di euro rispetto al 2022 (379 milioni di euro).

I risultati operativi delle *Strategic Business Unit* **Servizi Finanziari e Servizi Assicurativi** risultano positivi rispettivamente per 863 milioni di euro e 1.360 milioni di euro con una decrescita di 25 milioni di euro e 94 milioni di euro rispetto al valore realizzato nel 2022 (887 milioni di euro e 1.455 milioni di euro).

Per maggiori approfondimenti sulle *performance* delle singole *Strategic Business Unit* si rinvia ai paragrafi dedicati nel proseguo del capitolo.

GESTIONE FINANZIARIA E IMPOSTE (dati in milioni di euro)



L'**utile dell'esercizio** si attesta a 1.933 milioni di euro, in aumento del 22,1% rispetto al 2022 (1.583 milioni di euro), e tiene conto della gestione finanziaria che passa da 37 milioni di euro del 2022 a 107 milioni di euro del 2023.

Tale variazione (+70 milioni di euro) è principalmente imputabile: i) al rilascio, a seguito della sentenza della Corte di Cassazione di luglio 2023, di quota parte (25 milioni di euro) del fondo svalutazione crediti verso altri, relativo agli interessi attivi maturati sul credito per IRES (per la mancata deduzione ai fini IRAP del costo del lavoro); ii) alla rettifica di 21 milioni di euro, a seguito del test di impairment effettuato nel 2022, sul valore della partecipazione in Anima Holding (al 31 dicembre 2023 non è emersa la necessità di rettificare il valore di carico della partecipazione). Per maggiori dettagli si rinvia, rispettivamente, a quanto riportato nel capitolo "Procedimenti in corso e principali rapporti con le Autorità" e al paragrafo "Uso di Stime" della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

7.3.1 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028



CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Player logistico *leader* di mercato, con l'obiettivo di consolidare la presenza nel settore di pacchi e corriere espresso e crescere nella logistica integrata

- Evoluzione della rete logistica
- *Leadership* del mercato **B2X**
- Crescere nella logistica integrata

Obiettivi e KPIs Piano Industriale

Consuntivo 2023

Target Piano

Automazione ed efficientamento della rete logistica

- Pacchi consegnati da portalettere

90 mln/pz

240 mln/pz nel 2028

Recapito Green

Punti di ritiro e spedizione per un'offerta sostenibile

- Pacchi ritirati e consegnati presso rete PUDO*
- Rete Punto Poste *population coverage***

44 mln/pz
95%

>80 mln/pz nel 2028
>98% nel 2028

Riduzione dei materiali di consumo presso i centri logistici

- Riduzione materiali a perdere*** nei centri di smistamento

-

-40% di materiali a perdere nel 2028 vs 2023

* *Pick Up Drop Off* (PUDO): include la rete Punto Poste, gli Uffici Postali con fermoposta e i Lockers.

** % della popolazione che si trova entro 5 minuti (o 2,5 km) da un PUDO.

*** Si intendono tutti i materiali che possono usurarsi e rompersi (es. pedane in legno) che dovranno essere sostituiti con materiali riutilizzabili (nello specifico con pedane in plastica riciclata).

Sviluppo Business

Pacchi

- Quota ricavi relativi a pacchi e logistica****
- Ricavi clienti chiave*****

40%
2x vs 2019

43% nel 2024, ~60% nel 2028
3x nel 2028 vs 2019

Internazionale

- Ricavi internazionali

210 € mln

390 € mln nel 2028

Logistica integrata

- Ricavi da Logistica Integrata*****

0,1 € mld

0,3 € mld nel 2028

**** Calcolata sui ricavi di corrispondenza e pacchi, escludendo gli altri ricavi.

***** Clienti chiave: Amazon, Zalando, *business* Cina, Vinted e Ebay.

***** Ricavi del 2023 non includono i ricavi della commessa con la Protezione Civile (Ministero dell'Interno).

La *Strategic Business Unit* mostra, con un anno di anticipo rispetto alle previsioni del Piano, il traguardo storico del sostanziale pareggio operativo. Tale risultato beneficia sia della crescita dei ricavi da mercato, grazie anche al contributo della plusvalenza di 109 milioni di euro correlata all'operazione *sennder*, che alla crescita dei ricavi derivanti dal collocamento sulla rete distributiva dei prodotti/servizi degli altri settori. Il risultato operativo assorbe l'aumento dei costi generato dalle pressioni inflattive (per 55 milioni di euro) e dal premio di risultato straordinario riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre (133 milioni di euro).

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)				
	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	3.746	3.651	+95	+2,6%
Ricavi da altri settori	5.244	4.862	+383	+7,9%
Ricavi totali	8.991	8.512	+478	+5,6%
Costi	8.987	8.799	+188	+2,1%
Costi vs altri settori	46	39	+8	+19,8%
Costi totali	9.033	8.838	+195	+2,2%
EBIT	(43)	(326)	+283	+86,9%
RISULTATO NETTO	(46)	(361)	+315	+87,3%

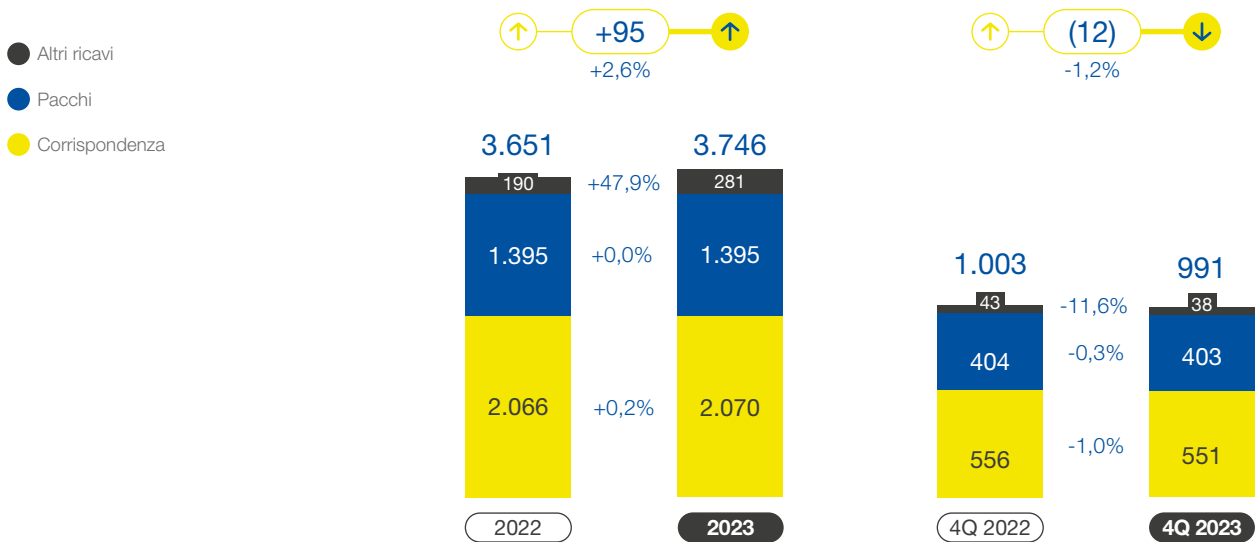
KPI Operativi				
	2023	2022	Variazioni	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	76	72	+5	+6,4%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	90	71	+19	+26,9%
Nuova Rete Punto Poste (numero di <i>Lockers</i> e punti di ritiro alternativi)	15.724	15.117	+607	+4,0%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi* (%)	7,7	6,0	+1,7	+28,8%
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	-	-0,1%
Numero Uffici Postali	12.755	12.755	-	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.907	7.853	+54	+0,7%
Rete ATM Postamat	8.135	8.118	+17	+0,2%
ESG				
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)	5.822	3.653	+2.169	+59,4%
Colonnine elettriche installate	5.637	4.012	+1.625	+40,5%
Cassette postali <i>smart</i>	707	418	+289	+69,1%
N. edifici coinvolti nel progetto <i>Smart Building</i> **	1.996	1.617	+379	+23,4%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)	308	163	+145	+89,0%

n.s. non significativo.

* Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (*Lockers*, Tabaccai e altri *collect points*) sul totale volumi pacchi B2C.

** Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

RICAVI DA MERCATO (dati in milioni di euro)



I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* passano da 3.651 milioni di euro nell'anno 2022 a 3.746 milioni di euro dello stesso periodo del 2023 (+95 milioni di euro, pari al +2,6%). Tale incremento è riconducibile principalmente all'andamento degli altri ricavi e proventi¹²⁴ (+91 milioni di euro, pari al +47,9%), per la rilevazione, nel secondo trimestre 2023, di un provento della gestione caratteristica di circa 109 milioni di euro e legato alla rinegoziazione degli accordi di Joint Venture con *sennder*. Per maggiori dettagli si rimanda a quanto riportato precedentemente nel paragrafo "Assetto Societario del Gruppo e Principali Operazioni Societarie del periodo".

I ricavi del comparto della corrispondenza tradizionale, dopo un primo trimestre caratterizzato dalla piena ripresa delle attività post pandemia e un lieve rallentamento nel secondo trimestre, registrano nel terzo trimestre una ripresa, per un migliore mix dei volumi e un assestamento nell'ultimo trimestre, portando i ricavi del comparto a 2.070 milioni di euro nell'anno 2023 (+4 milioni di euro, pari a +0,2% rispetto al 2022). I ricavi del comparto pacchi nel periodo risultano in linea con i risultati conseguiti nei dodici mesi del 2022.

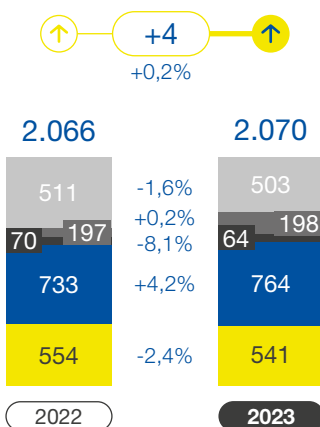
Neutralizzando il contributo positivo di *Plurima* (+15 milioni di euro), i minori ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-43 milioni di euro), nonché il minor contributo di *sennder* (-11 milioni di euro) correlato all'uscita dal perimetro di consolidamento del Gruppo dalla fine del mese di giugno 2023 e altri componenti *one-off*, l'andamento dei ricavi del comparto pacchi e logistica del 2023 risulterebbe in crescita di circa 50 milioni di euro, +4% rispetto al 2022, riflettendo il trend di crescita dei volumi del comparto.

124. La voce "Altri Ricavi" include i ricavi delle società controllate Consorzio PosteMotori (gestione pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, concluse il 31 marzo 2022), PatentiViaPoste (servizio di Recapito patenti), Europa Gestioni Immobiliari (gestione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane), Poste Air Cargo (trasporto aereo commerciale), Poste Welfare Servizi (gestione Fondi Sanitari Integrativi), Sourcesense e Agile Power (società che operano nel settore IT). La voce include, inoltre, i ricavi derivanti dalla vendita di prodotti filatelici (es. folder, cartoline, album), dall'attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale), dai servizi della Piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini, i ricavi da cessione del credito d'imposta e infine altri ricavi non strettamente correlati al core business di Poste Italiane (per esempio l'affitto di immobili).

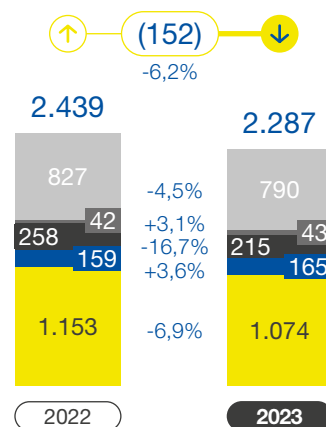
CORRISPONDENZA

- Altro
- Servizi integrati
- Direct Marketing
- Posta descritta
- Posta indescritta

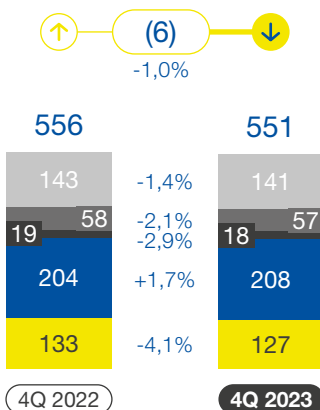
RICAVI (in milioni di euro)



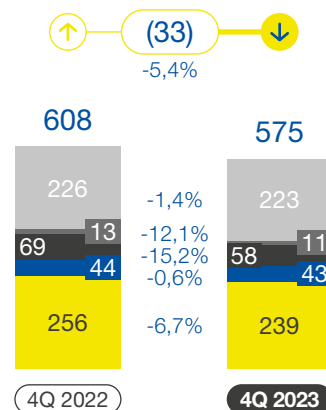
VOLUMI (in milioni)



RICAVI (in milioni di euro)



VOLUMI (in milioni)



Posta Indescritta: servizio standard di spedizioni con recapito in cassetta postale.

Posta Descritta: recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela retail e business. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

Direct Marketing: servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

Servizi Integrati: offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

Altro: servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate ai sensi di legge e il Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza registrati dal Gruppo nel corso del 2023 evidenziano una flessione dei volumi pari al 6,2% (-152 milioni di invii), con ricavi in linea (+0,2% pari a +4 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente. Tale andamento è riconducibile a un diverso mix di prodotto rispetto al 2022 che ha visto una crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore presenti nelle famiglie dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Atto giudiziario e Raccomandata), a fronte della flessione nei volumi dei prodotti a minor valore unitario.

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi del 3,6% (+6 milioni di invii), a fronte di un aumento dei ricavi pari al 4,2% (+31 milioni di euro). Tale crescita è stata concentrata nel primo trimestre, in particolare sul prodotto Atto Giudiziario, per poi stabilizzarsi negli altri trimestri che hanno visto protagonista la raccomandata, grazie all'aumento del volume di spedizioni da parte di alcuni grandi clienti.

La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 6,9% (-79 milioni di invii) e del 2,4% (-14 milioni di euro) rispetto al 2022, attribuibile a un calo fisiologico delle spedizioni che è proseguito nel quarto trimestre dell'anno sostanzialmente in linea alla flessione registrata nel secondo e terzo trimestre 2023 (-17 milioni di spedizioni nel quarto trimestre 2023 rispetto all'analogo periodo del 2022, ovvero -6,7%).

I Servizi Integrati registrano nell'anno un aumento rispetto all'esercizio precedente in termini di volumi (+1 milione di spedizioni, pari al +3,1%) e un andamento in linea sui ricavi (circa +1 milione di euro, pari al +0,2%), grazie al risultato positivo registrato nei primi nove mesi del 2023, che compensa la leggera flessione dell'ultimo trimestre (-2 milioni di invii rispetto al quarto trimestre del 2022, in cui erano presenti invii eccezionali da parte della Pubblica Amministrazione).

Il *Direct Marketing* continua a registrare un decremento di volumi del 16,7% (-43 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 6 milioni di euro (-8,1%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*.

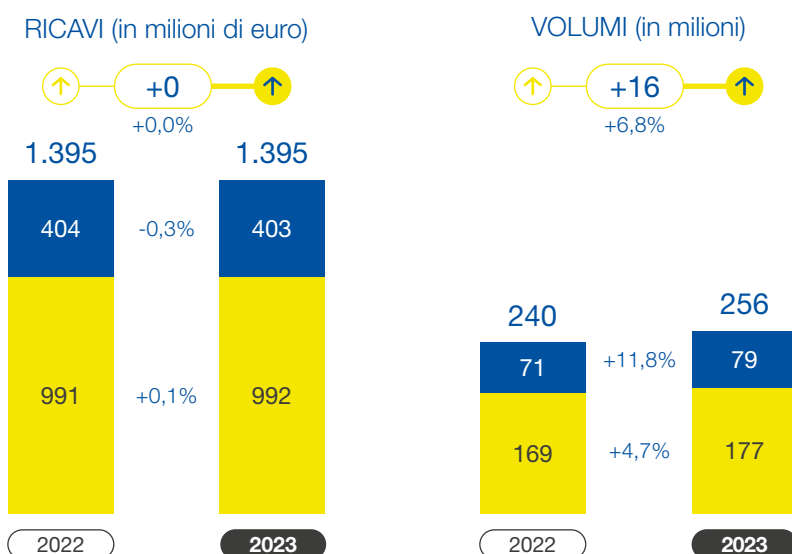
La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, presenta nell'anno 2023 volumi in calo del 4,5% (-37 milioni di invii) rispetto al 2022, accompagnati da un decremento di ricavi pari all'1,6% (-8 milioni di euro). Tale andamento è attribuibile prevalentemente all'Editoria che nel secondo trimestre 2022 era stato caratterizzato da maggiori invii da parte delle associazioni ONLUS in favore dei profughi della guerra in Ucraina.

La voce Altro include anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale pari a 262 milioni di euro nel 2023, in linea con il 2022, e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale che registrano una crescita dell'1,4% (+1 milione di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto della Delibera AGCom 454/22/CONS che ha definito con decorrenza 1° settembre 2022 un percorso di progressivo incremento delle tariffe universali per i servizi editoriali.

In linea generale, dal secondo semestre 2022 la corrispondenza ha registrato un recupero tariffario e di ricavi collegato in parte alla manovra tariffaria sui prodotti del servizio universale e in parte agli adeguamenti tariffari, correlati alle spinte inflazionistiche, sui contratti con la clientela *business* in scadenza.

PACCHI

- 4Q
- 9M

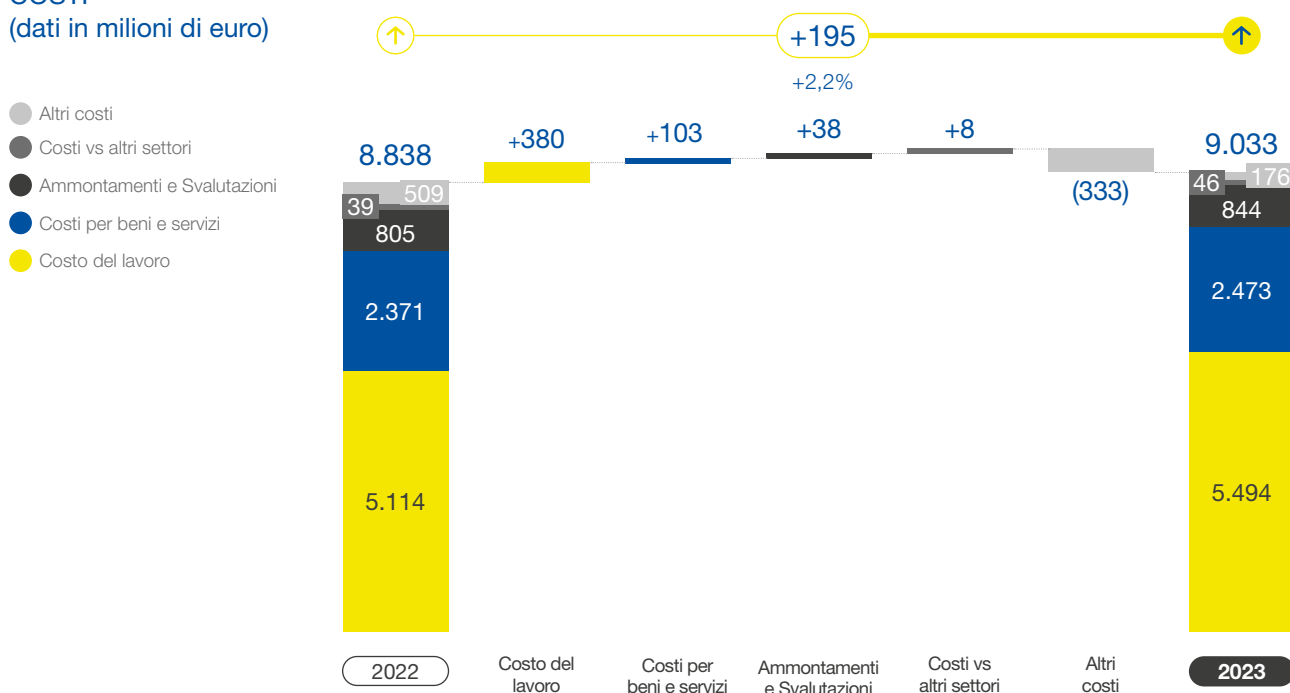


Nel corso dell'anno 2023 il comparto pacchi registra una crescita di volumi del 6,8% (+16 milioni di spedizioni), mentre i ricavi risultano in linea rispetto all'esercizio precedente.

L'e-commerce continua a rappresentare il comparto di *business* strategico, grazie a *performance* costantemente in crescita, con un effetto ancora più visibile sui volumi del secondo semestre 2023. Il segmento C2X presenta nel 2023 ricavi in crescita del 4,5% (+2 milioni di euro) e volumi sostanzialmente in linea con il 2022 (+0,1 milioni, pari al +1,1%), anche grazie ad alcuni effetti di *repricing*.

L'ultimo trimestre del 2023 mostra un'accelerazione della crescita dei volumi (+8 milioni di spedizioni rispetto al quarto trimestre 2022) pari alla crescita registrata nel corso dei primi nove mesi dell'anno. In particolare, i principali grandi clienti mostrano un significativo incremento dei volumi medi giornalieri affidati rispetto all'anno precedente. L'andamento dei ricavi nel comparto del quarto trimestre 2023 (-1 milione di euro, -0,3% rispetto all'analogo trimestre del 2022), risulta in controtendenza rispetto alla crescita dei volumi, principalmente per l'effetto combinato dei seguenti fattori: minori ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-8 milioni di euro), minori ricavi derivanti dal deconsolidamento di *sennder* (-6 milioni di euro) e altri componenti *one-off*; neutralizzando tali fattori, l'andamento dei ricavi del comparto pacchi e logistica del quarto trimestre del 2023 risulterebbe in crescita di circa 23 milioni di euro, +6,2% rispetto al quarto trimestre del 2022.

COSTI (dati in milioni di euro)

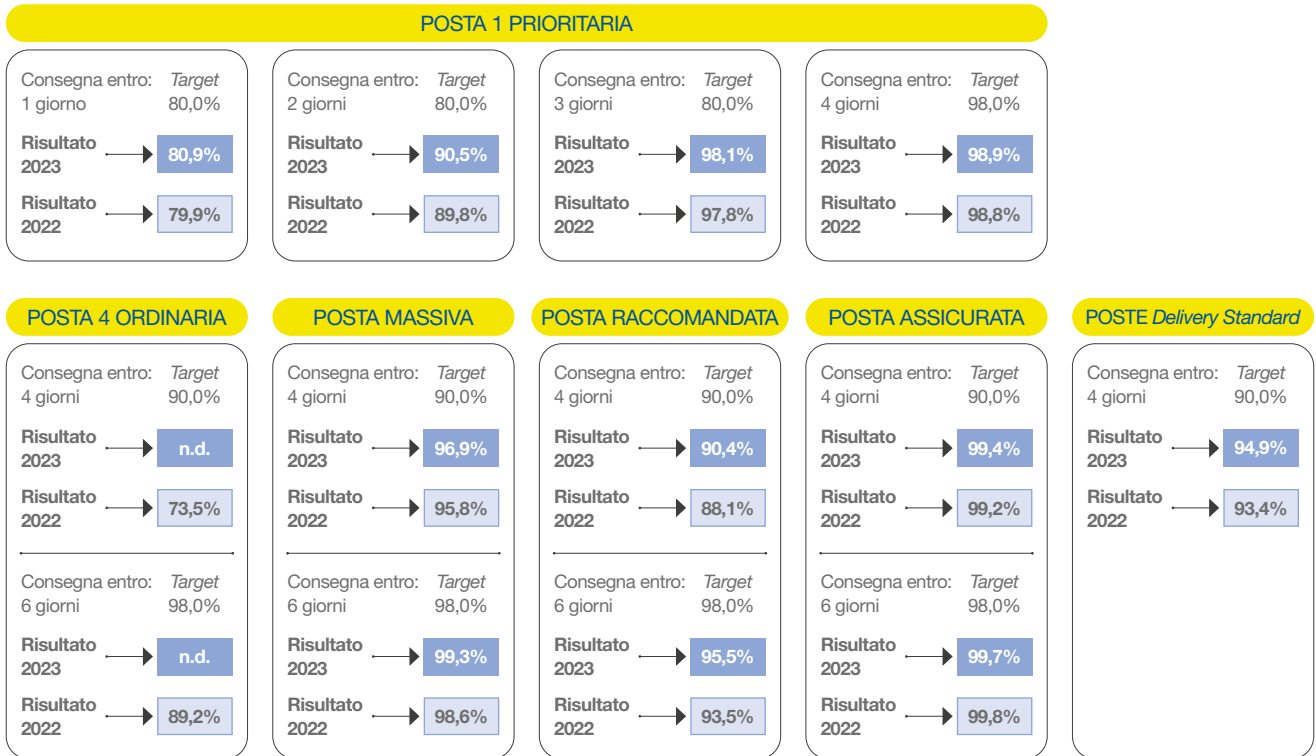


I costi della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi all'anno 2023 ammontano a 9.033 milioni di euro, con un incremento di 195 milioni di euro (pari al +2,2%) rispetto al 2022. Tale andamento è riconducibile all'incremento del costo del lavoro che si attesta a 5.494 milioni di euro, in crescita di 380 milioni di euro (+7,4%) rispetto all'esercizio precedente, attribuibile principalmente all'aumento del costo pro-capite correlato agli adeguamenti contrattuali che hanno avuto effetto a partire da luglio 2022 e luglio 2023, al premio di risultato straordinario che è stato riconosciuto ai dipendenti nel mese di novembre 2023 e all'accantonamento al Fondo esodi per sostenere l'impegno di circa 3.900 uscite incentivate entro il 2025. I costi per beni e servizi presentano un incremento di 103 milioni di euro (+4,3%), attestandosi nell'anno 2023 a 2.473 milioni di euro. Tale andamento è attribuibile all'effetto congiunto dell'aumento dei costi variabili correlato alla crescita del *business* e all'incremento dei costi generato dalle spinte inflattive su carburante e materie prime. La voce ammortamenti e svalutazioni registra una crescita di 38 milioni di euro (+4,8% rispetto al 2022) a fronte di un incremento degli investimenti. Infine, la riduzione della voce altri costi compensa solo parzialmente l'incremento delle voci di costo sopra descritte, ed è riconducibile ai minori accantonamenti a fondi rischi e oneri sui crediti d'imposta, come meglio descritto nelle note al Bilancio consolidato.

Qualità dei prodotti rientranti nel Servizio Universale

Di seguito, si riportano i risultati della qualità conseguiti in relazione ai prodotti rientranti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. L'autorità ne verifica il rispetto e pubblica annualmente i risultati.

L'andamento della qualità per l'esercizio 2023 evidenzia complessivamente delle buone *performance*, mostrando il superamento dei *target* di riferimento dell'anno per la quasi totalità dei prodotti. Nel confronto con l'esercizio precedente l'andamento ha registrato un generale miglioramento. Si evidenzia che nel corso del 2023 sulla Posta Raccomandata si è registrato un aumento dei volumi gestiti rispetto alle previsioni.



7.3.2 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028



SERVIZI FINANZIARI

Gestore degli asset degli Italiani più trasparente, capillare, con il miglior pricing di offerta e orientato al cliente

- Nuovo modello di servizio per ottimizzare il coverage specialistico della clientela, massimizzando il valore per il cliente
- Gestione del portafoglio investimenti proattiva in grado di garantire flessibilità in diversi scenari di tassi

Obiettivi e KPIs Piano Industriale

Consuntivo 2023

Target Piano



Evoluzione del modello di servizio

- Nuova segmentazione della clientela con consulenti finanziari specializzati per migliorare l'efficacia commerciale
- Modello "Hub and Spoke" della rete degli Uffici Postali per ottimizzandone il coordinamento

Risparmio e investimenti

- Gestione del portafoglio dei clienti con una gamma di prodotti adatta ad ogni esigenza
- Rinnovo della gamma prodotti del Risparmio Postale e della relativa user experience
- Integrazione di investimento e protezione nel modello di consulenza

Finanziamenti

- Ottimizzazione del modello multi-partner per massimizzare l'efficienza commerciale
- Evoluzione dell'offerta prodotti

Micro-small business

- Rinnovato focus commerciale facendo leva sulla piattaforma retail
- Offerta prodotti completa ed approccio omnicanale

Coverage specialistico su clienti Affluent+
32%

Coverage specialistico su clienti Affluent+
>80% al 2028

TFA
581 € mld

TFA
624 € mld al 2028

Erogato intermediato di prestiti personali e cessione del quinto di 3,3 € mld l'anno

Erogato intermediato di prestiti personali e cessione del quinto di 4,3 € mld al 2028

Stock conti correnti
278 mila

Stock conti correnti
400 mila al 2028



Gestione del Portafoglio Investimenti

- Contributo del portafoglio stabilizzato con una gestione proattiva in grado di adattarsi ai differenti scenari di mercato

Ricavi del portafoglio investimenti*
2,4 € mld

Ricavi del portafoglio investimenti*
2,5 € mld al 2028

* I ricavi del portafoglio investimenti includono il margine di interesse e le plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione proattiva del portafoglio.

I risultati della Strategic Business Unit Servizi Finanziari nel 2023 mostrano una crescita dei ricavi supportata principalmente dai maggiori interessi attivi netti conseguiti e dal contributo positivo del servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale. Il Total Capital Ratio di BancoPosta al 31 dicembre 2023 si è attestato a 22,1%.

SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	5.229	4.939	+290	+5,9%
Ricavi da altri settori	866	820	+46	+5,6%
Ricavi totali	6.095	5.759	+336	+5,8%
Costi	152	114	+37	+32,8%
Costi vs altri settori	5.081	4.757	+323	+6,8%
Costi totali	5.232	4.872	+361	+7,4%
EBIT	863	887	(25)	-2,8%
EBIT Margin %	14,2%	15,4%		
UTILE NETTO	647	622	+25	+4,0%

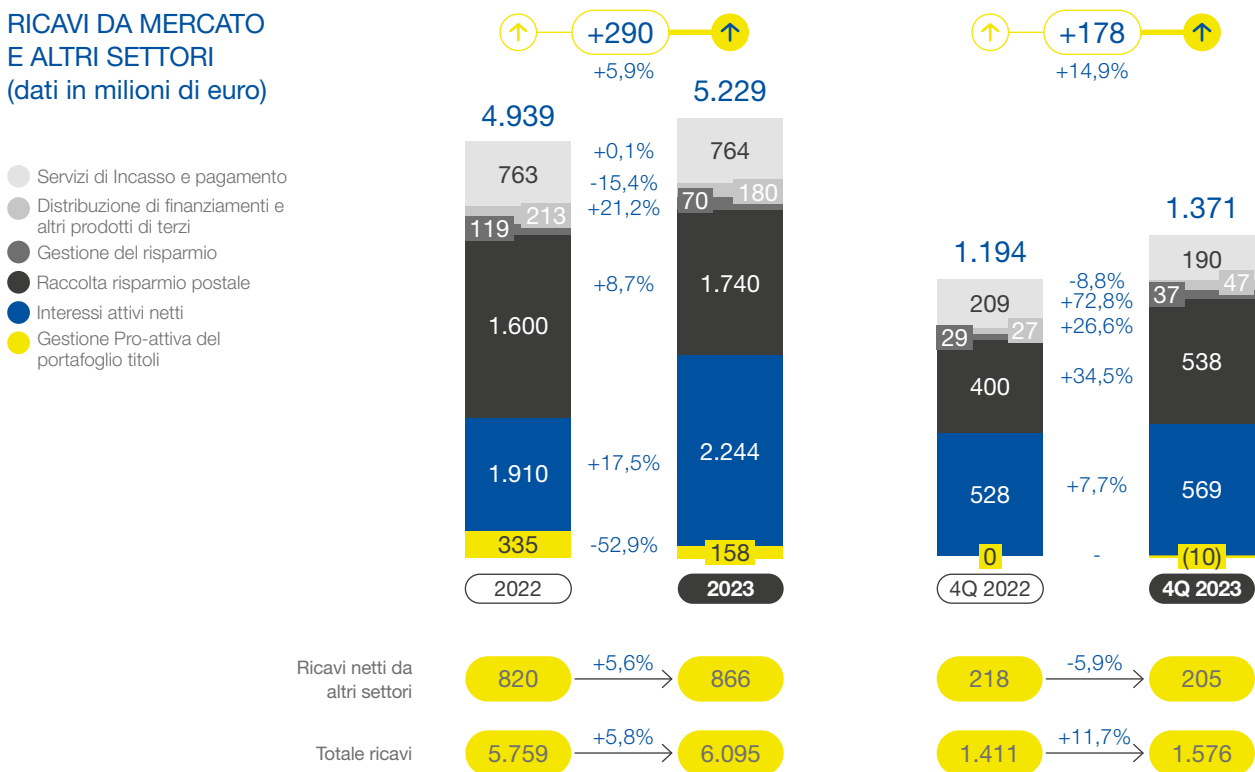
KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Masse Gestite e amministrare (in miliardi di euro)	581	576	+5	+0,9%
Raccolta netta (in milioni di euro)	(4.087)	(550)	(3.537)	n.s.
Effetto <i>Performance</i> * (in miliardi di euro)	9,0	3,5	+5,5	n.s.
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	91,8	96,1	(4,4)	-4,5%
Rendimento netto della raccolta**	2,44%	1,99%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	312,2	315,5	(3,3)	-1,0%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.374	3.296	+78,2	+2,4%

n.s. non significativo.

* L'effetto *performance* include principalmente gli impatti delle variabili macroeconomiche (*spread*, tassi, ecc) sugli *stock* dei comparti assicurativi, fondi gestiti e risparmio amministrato, nonché la capitalizzazione degli interessi del periodo sulle giacenze di buoni fruttiferi postali/libretti del Risparmio Postale.

** Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio.

RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI (dati in milioni di euro)



Gestione pro-attiva del portafoglio titoli: plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

Interessi attivi netti: ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria. Sono inclusi i ricavi da crediti d'imposta.

Raccolta risparmio postale: raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Gestione del risparmio: gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

Distribuzione di finanziamento e altri prodotti di terzi: distribuzione di prodotti erogati/emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, cessioni del quinto, carte di credito, ecc.).

Servizi di incasso e pagamento: bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

I ricavi da mercato nel 2023 ammontano a 5.229 milioni di euro e registrano una crescita di 290 milioni di euro rispetto ai 4.939 milioni di euro realizzati nel 2022 (+5,9%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) interessi attivi netti in crescita rispetto al 2022 (+334 milioni di euro, +17,5%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento relativo ai comparti Retail e Corporate (+372 milioni di euro) e per il rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+52 milioni di euro) parzialmente compensati dai minori interessi netti relativi al comparto Tesoreria (-71 milioni di euro); (ii) plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 158 milioni di euro, in diminuzione di 177 milioni di euro (-52,9%) rispetto ai 335 milioni di euro del 2022; (iii) ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale che si attestano a 1.740 milioni di euro, in aumento dell'8,7% (+140 milioni di euro) rispetto allo scorso anno e che beneficiano della rinegoziazione dell'Accordo con Cassa Depositi e Prestiti per il 2023 siglata nel mese di gennaio 2024, in un contesto di rapido innalzamento dei tassi di interesse nel corso del 2023; (iv) ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento che risultano pari a 764 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente (+1 milione di euro pari al +0,1%); (v) ricavi da distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi che si attestano a 180 milioni di euro, in diminuzione di 33 milioni di euro (-15,4%) rispetto ai 213 milioni di euro del 2022, da ricondurre principalmente ai minori ricavi da prestiti personali, che nonostante volumi in crescita, risentono di minori commissioni *up-front* riconosciute dai *partner* finanziari; (vi) ricavi relativi alla Gestione del Risparmio che si attestano a 144 milioni di euro, in aumento di 25 milioni di euro (+21,2%) rispetto all'esercizio precedente principalmente per via dell'aumento dei volumi di fondi comuni di investimento collocati.

AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

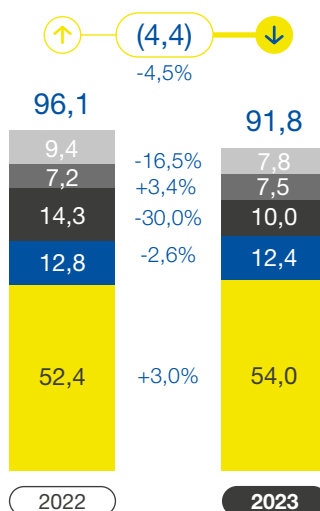
I ricavi da altri settori, si attestano a 866 milioni di euro (+46 milioni di euro rispetto al 2022, pari al +5,6%). La variazione positiva è imputabile principalmente all'aumento delle **commissioni** **AZ** per il collocamento e per la gestione delle polizze assicurative.

Il quarto trimestre 2023 mostra ricavi da mercato in aumento rispetto allo stesso periodo del 2022 di 178 milioni di euro (+14,9%), riconducibili principalmente ai maggiori ricavi riferibili alla raccolta e gestione del Risparmio Postale (+138 milioni di euro, pari al +34,5%), ai maggiori Interessi attivi netti (+40 milioni di euro, pari al +7,7%) e ai maggiori ricavi da distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi (+20 milioni di euro, pari al +72,8%). Tali variazioni positive controbilanciano il saldo negativo delle plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio (-10 milioni di euro nel quarto trimestre 2023 a fronte di un valore nullo nell'analogo trimestre del 2022) e i minori ricavi da servizi di incasso e pagamento (-18 milioni di euro, pari a -8,8%). I ricavi da altri settori si attestano a 205 milioni di euro, in diminuzione di 13 milioni di euro rispetto al quarto trimestre del 2022 (-5,9%).

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (dati in miliardi di euro)

- Tesoreria*
- **REPO** **AZ** a lungo termine
- Pubblica Amministrazione
- Clienti Corporate e altro**
- Retail + PostePay

AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542



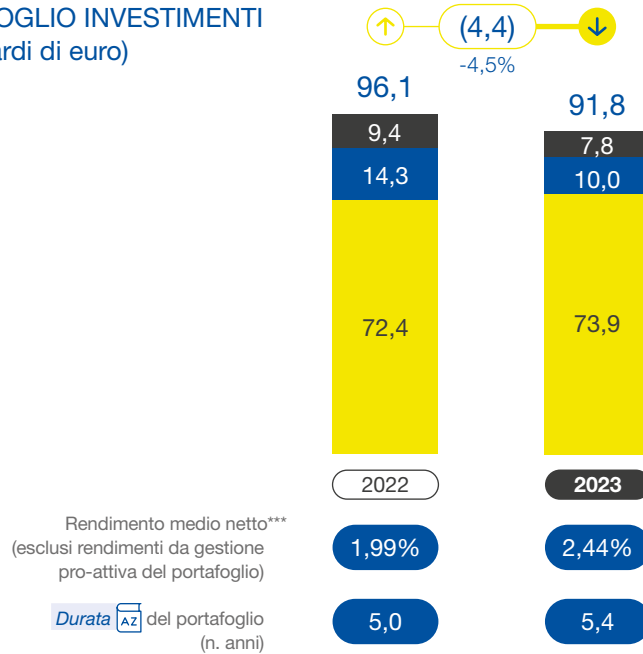
* Include REPO a breve termine e *collateral*.

** Include conti correnti delle imprese e Postepay Business, la liquidità di Poste Italiane e debiti di altri clienti.

Nel 2023, la Giacenza Media dei conti correnti è diminuita rispetto all'esercizio precedente, passando da 96,1 miliardi di euro a 91,8 miliardi di euro. Tale flessione, pari a 4,4 miliardi di euro, è da ricondurre principalmente alla contrazione della giacenza della Pubblica Amministrazione (-4,3 miliardi di euro, -30%) e alla componente di Tesoreria (-1,5 miliardi, -16,5%). Risultato positivo, nonostante il contesto sfidante, per la componente *Retail* (incluso il saldo delle carte prepagate Postepay) che risulta in crescita rispetto al 2022 di 1,6 miliardi di euro, pari al +3%.

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)

- Tesoreria*
- Depositi presso MEF
- Titoli di Stato italiani e altro**



[CONSULTA IL GLOSSARIO](#)
A PAG. 542

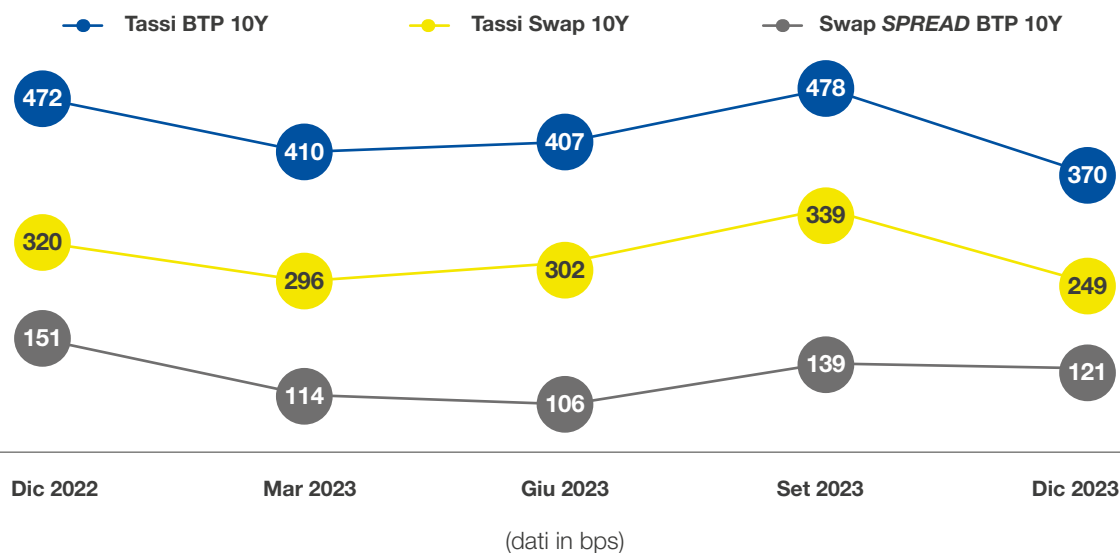
Durata del portafoglio (n. anni)

* Include REPO a breve termine e *collateral*.
 ** Include crediti di imposta e liquidità sul *buffer*.
 *** Calcolato come interessi netti sulla giacenza media.

La **giacenza media del portafoglio investimenti** è costituita principalmente da Titoli di Stato italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato Italiano (circa 65 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (10 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Il portafoglio investimenti include inoltre la giacenza media impiegata da BancoPosta per l'acquisto dei crediti d'imposta che, al 31 dicembre 2023, ammonta a circa 8 miliardi di euro.

Nel corso del 2023 i mercati finanziari sono stati caratterizzati dal proseguimento del rapido e significativo incremento dei tassi di politica monetaria, effettuato da parte della BCE e delle altre principali banche centrali, al fine di contrastare l'elevato livello di inflazione iniziato a partire dalla seconda metà del 2020 e imputabile sia alla ripresa dell'attività economica a seguito della pandemia da Covid-19, che all'invasione dell'Ucraina da parte della Russia di febbraio 2022.



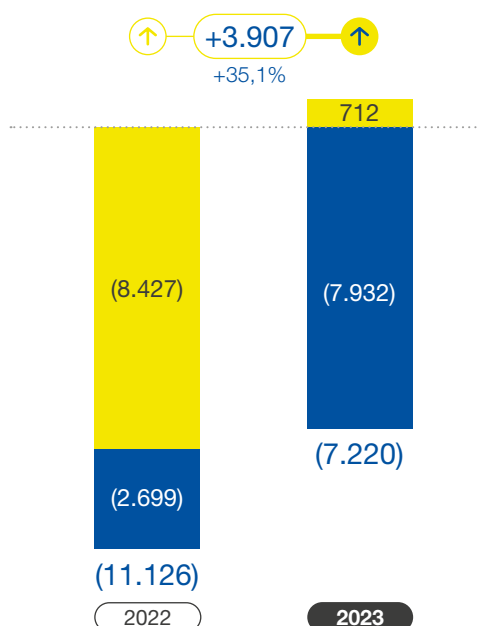
In tale contesto, la gestione del portafoglio titoli di BancoPosta è stata caratterizzata da strategie rivolte a ridurre, nella prospettiva di una futura riduzione dei tassi di mercato, il rischio di *refixing*¹²⁵ dei prossimi anni per i titoli coperti da *asset swap*, incrementando la porzione di portafoglio dei titoli a tasso fisso, attraverso: i) i nuovi investimenti in tale categoria, ii) l'estinzione anticipata degli swap di copertura con *mark to market* (valore di mercato) positivo in un momento in cui si è ritenuto che i tassi *swap* fossero ai livelli massimi¹²⁶; iii) vendita di posizioni in *asset swap* (vendita del titolo ed estinzione del relativo derivato di copertura), il cui controvalore è stato reinvestito in titoli a tasso fisso.

Inoltre, nel corso dell'anno, approfittando dei rendimenti crescenti, si è provveduto, a stipulare: (i) contratti di acquisto per il rinnovo delle scadenze di portafoglio (ii) operazioni di copertura del rendimento del deposito presso il MEF della raccolta da Pubblica Amministrazione.

Infine, negli ultimi mesi dell'anno, al fine di migliorare il profilo reddituale del portafoglio del biennio 2024-2025, è stata realizzata la vendita di titoli con scadenza 2025 e con rendimento tendenzialmente basso a favore di titoli con scadenza 2028 a maggiore rendimento, per un valore nominale di circa 365 milioni di euro. Tale *switch* ha comportato per l'esercizio 2023 minusvalenze di circa 10 milioni di euro che saranno più che compensate dai maggiori interessi futuri.

RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE (dati in milioni di euro)

- Libretti
- BFP



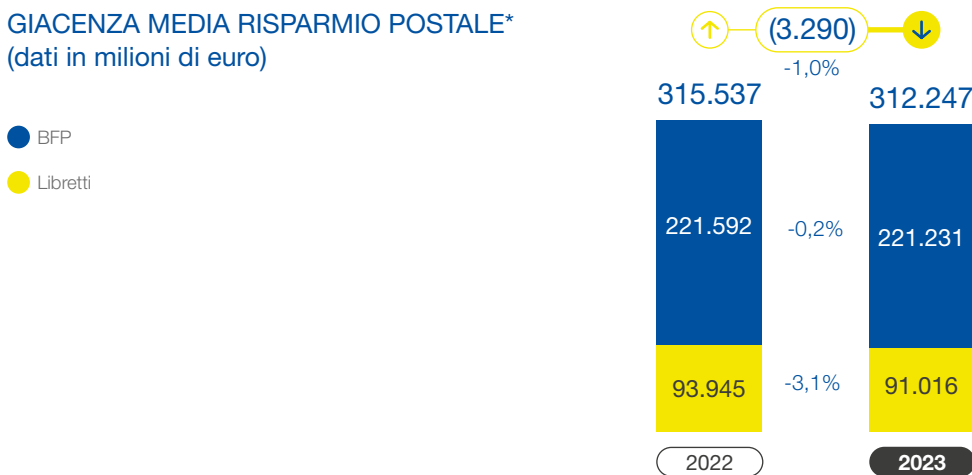
125. Adeguamento del tasso di interesse dello strumento finanziario ai tassi di mercato.

126. Il *mark to market* del derivato venduto viene contabilizzato a diretta riduzione del costo ammortizzato del titolo a reddito fisso aumentandone il rendimento.

Al 31 dicembre 2023 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a circa -7,2 miliardi di euro, migliore di circa 3,9 miliardi di euro rispetto al 2022. I Libretti, con una crescita pari a circa 9,1 miliardi di euro rispetto al dato del 2022, hanno beneficiato delle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023. Si evidenzia che il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel corso del 2022, infatti, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, undici ratei pensionistici rispetto ai dodici del 2023¹²⁷, comportando una minore raccolta netta.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali la variazione rispetto al dato del 2022 è negativa per circa 5,2 miliardi di euro: le maggiori sottoscrizioni (+3,2 miliardi di euro pari al +7,5% rispetto al dato del 2022) non sono state sufficienti a controbilanciare la crescita dei rimborsi (+8,5 miliardi di euro), influenzati principalmente dall'elevato ammontare di scadenze dell'anno (+43% rispetto al dato del 2022) e dalla prosecuzione del trend crescente nei rimborsi anticipati iniziato nella seconda metà del 2022 a fronte delle mutate condizioni economico finanziarie.

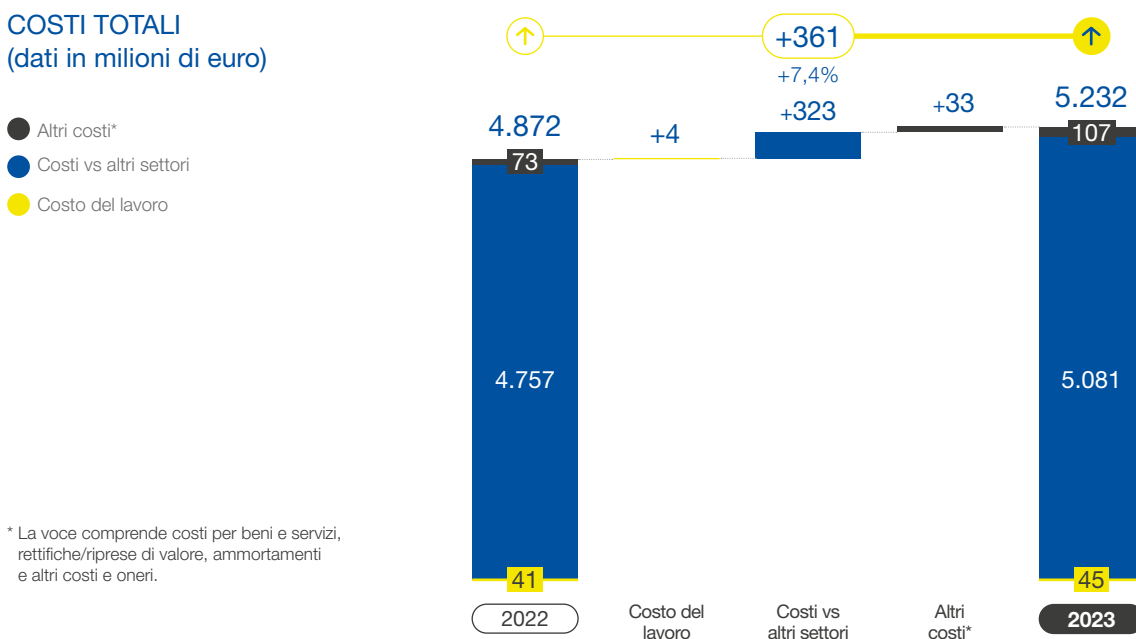
GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE* (dati in milioni di euro)



* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di circa 3,3 miliardi di euro rispetto al dato del 2022. Il valore dei Libretti è influenzato dal risultato particolarmente negativo della raccolta netta registrato nel 2022 che ha inciso sul saldo iniziale del 2023, mentre il dato sostanzialmente costante della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi che ha quasi compensato l'effetto della Raccolta Netta negativa.

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)



* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore, ammortamenti e altri costi e oneri.

127. Il rateo pensionistico di gennaio 2022 era stato accreditato a fine dicembre 2021, mentre il rateo pensionistico di marzo 2022, accreditato a fine febbraio, è stato l'ultimo rateo pagato anticipatamente.

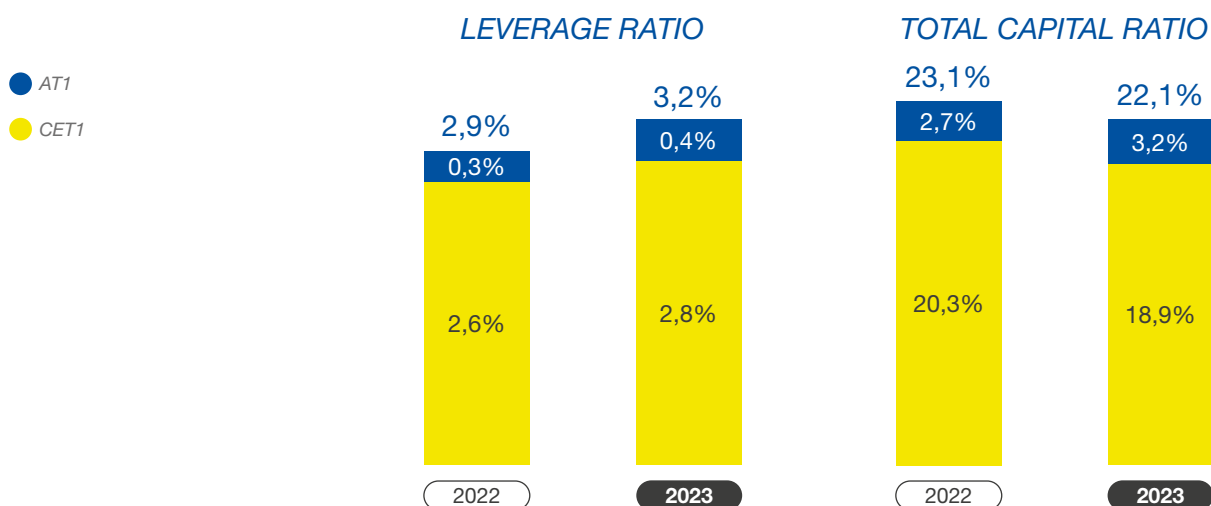
I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 5.232 milioni di euro e registrano una crescita di 361 milioni di euro (+7,4%) rispetto ai 4.872 milioni di euro realizzati nel 2022, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi in relazione alle attività affidate a Poste Italiane.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore si attesta a 863 milioni di euro, in diminuzione del 2,8% rispetto allo scorso anno (-25 milioni di euro).

Con una gestione finanziaria positiva per 30 milioni di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (246 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel 2023 si attesta a 647 milioni di euro, in aumento di 25 milioni di euro rispetto ai 622 milioni di euro del 2022 (+4%).

KPI FINANZIARI

dati in milioni di euro	2022	2023
CET1 CAPITAL	2.618	2.654
TOTAL CAPITAL	2.968	3.104
TOTAL ASSETS	104.438	98.145
RWA – Risk Weighted Assets	12.867	14.077



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 31 dicembre 2023 al 3,2% in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente come conseguenza della diminuzione del denominatore del *ratio*, ovvero degli attivi patrimoniali inclusivi dei correttivi ai fini del computo dell'indicatore, per 5,7 miliardi di euro; tale flessione è imputabile principalmente alla riduzione del deposito presso il MEF (a fronte della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione) e alla riduzione dei depositi presso la Banca d'Italia (a fronte del miglioramento dei tassi di mercato rispetto ai tassi riconosciuti sui depositi presso le Banche Centrali).

Riguardo al numeratore del *ratio* (*total capital*) si rileva un aumento dei fondi propri di 0,1 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022; in particolare, il 30 giugno 2023 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione patrimoniale di BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non call di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 (*Additional Tier 1*). Il valore dei fondi propri al 31 dicembre 2023 include inoltre il computo di 60 milioni di euro dall'utile d'esercizio 2023 (ovvero circa il 90% degli utili a disposizione della Capogruppo), essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2023 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

Il *CET1 Ratio* al 31 dicembre 2023 si è attestato al 18,9%, mentre il *Total Capital Ratio*, comprensivo dell'*Additional Tier 1*, è pari a 22,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta. La lieve riduzione di entrambi gli indicatori è legata all'incremento dei *Risk Weighted Assets* (principalmente rischio di controparte e operativo).

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio al Presidio dei rischi nella sezione "I bilanci di Poste Italiane".

7.3.3 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028



SERVIZI ASSICURATIVI

Gruppo assicurativo *leader* di mercato con gamma di prodotti Vita e Protezione completa

- *Business* Investimenti Vita e Previdenza resiliente e sostenibile
- Crescita rapida e redditizia nel *business* della Protezione
- Ampliamento della rete distributiva tramite canali terzi
- Piena integrazione dei principi ESG nei prodotti di investimento
- Generazione organica di capitale positiva, coefficienti patrimoniali solidi e con minore volatilità rispetto al passato

Obiettivi e KPIs Piano Industriale

Consuntivo 2023

Target Piano



Comparto Investimenti Vita e Previdenza

Flussi netti stabilmente positivi, anche in presenza di condizioni di mercato sfidanti e supportati da una base clienti fidelizzati

- Riserve tecniche medie civilistiche al netto delle riserve di protezione
- % Prodotti Poste Vita con elementi ESG
- Crescita normalizzata* del CSM

157 € mld	>180 €mld nel 2028
79% +5% vs 2022	100% entro il 2024 ~5% annuo

* Crescita depurata delle componenti esogene (ovvero andamenti mercati finanziari e comportamento degli assicurati).



Comparto Protezione

Forte crescita del comparto trainata da una domanda in aumento e da una bassa penetrazione del mercato. Miglioramento della redditività e ampliamento della rete distributiva tramite canali terzi

- Premi lordi Protezione**
- *Combined Ratio Protection* (%)

0,8 € mld	~2x al 2028 vs 2023 (≥1,5 € mld)
84%	≤85%

** Include Poste Assicura, la componente protezione Vita, Net Insurance e comparto motor.

I risultati economici della SBU dell'anno risultano in flessione nel confronto con l'anno precedente e vanno letti considerando il contesto sfidante per il settore e che il 2022 ha goduto di effetti positivi legati alla dinamica dei tassi di interesse. Si evidenziano le solide *performance* nel comparto Vita con una raccolta netta premi che, con un valore di 3,4 miliardi di euro nel corso del 2023, risulta in linea alle aspettative e in controtendenza rispetto all'andamento del settore, con un tasso di riscatto che continua a mantenersi su livelli ben inferiori a quelli registrati dal mercato. Positivo il contributo di Net Insurance al *business* protezione. Il Solvency Ratio al 31 dicembre 2023 si attesta al 307%, confermando la solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato	1.567	1.650	(83)	-5,0%
Ricavi da altri settori	(148)	(148)	(0)	-0,1%
Ricavi totali	1.419	1.502	(83)	-5,5%
Costi	31	19	+12	+62,0%
Costi vs altri settori	28	29	(0)	-1,5%
Costi totali	59	48	+11	+23,9%
EBIT	1.360	1.455	(94)	-6,5%
UTILE NETTO	994	1.051	(57)	-5,5%

KPI OPERATIVI	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)*	161,1	154,0	+7,1	+4,6%
<i>Contractual Service Margin</i> (CSM)** (in miliardi di euro)	13,7	12,9	+0,8	+6,5%
<i>Solvency Ratio</i>	307%	253%		
Ramo Vita	2023	2022	Variazioni	
Premi lordi – Vita (in milioni di euro)***	17.996	17.179	+816	+4,8%
di cui: Rami I-IV-V	14.059	9.584	+4.476	+46,7%
di cui: Multiramo****	3.926	7.579	(3.653)	-48,2%
Raccolta netta (in miliardi di euro)	3,4	7,5	(4,1)	-54,4%
Tasso di riscatto	4,4%	3,5%		
Prodotti Poste Vita con elementi ESG*****	79%	70%		
Ramo Danni	2023	2022	Variazioni	
Premi lordi – danni (in milioni di euro)*****	581	392	+189	+48,2%
Premi medi giornalieri – offerta modulare (in migliaia di euro)*****	245	269	(24)	-8,9%
<i>Combined ratio Protection</i> (netto riassicurazione)*****	84,2%	84,2%		

* Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

** Rappresenta il valore attuale del profitto atteso e non ancora realizzato che il Gruppo iscriverà per competenza nel conto economico, lungo la vita del contratto.

*** Include i premi contabilizzati vita, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

**** Include i premi lordi di Ramo I e Ramo III dei prodotti Multiramo.

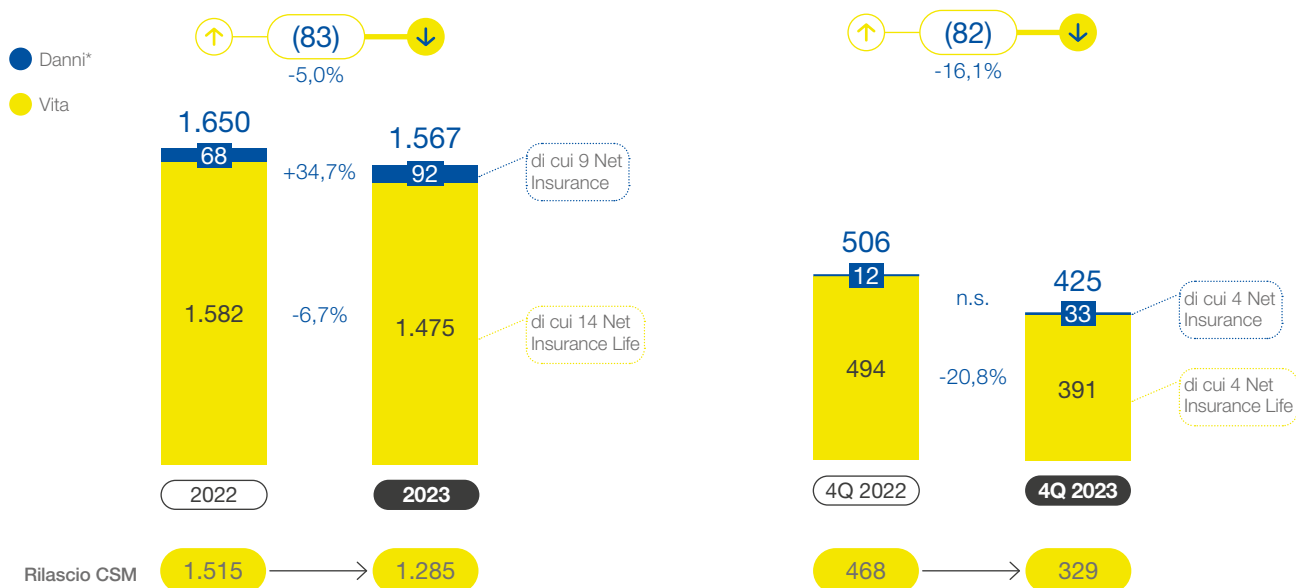
***** Tutti i prodotti con contenuti di sostenibilità coerenti con la "Linea Guida per la definizione delle caratteristiche di sostenibilità dei prodotti" approvata dall'Amministratore Delegato di Poste Vita nel mese di ottobre 2023.

***** Include i premi lordi contabilizzati danni, al lordo della variazione di riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

***** Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona vendute nella rete Poste Italiane.

***** Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione + spese nette della riassicurazione + spese di gestione attribuibili/non attribuibili + altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

RICAVI DA MERCATO (dati in milioni di euro)



* Include Poste Insurance Broker.

Di seguito vengono specificate le componenti delle voci di Ricavo sia per il comparto Vita che Danni.

Ricavi Vita: rilascio del *Contractual Service Margin (CSM)* ^{AZ}, sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment* ^{AZ}, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims (LIC)* ^{AZ}, sia relativa ai contratti valutati con il metodo *Building Block Approach (BBA)* ^{AZ} che *Premium Allocation Approach (PAA)* ^{AZ}, provvigioni di mantenimento e di incasso e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, le spese di gestione degli investimenti cui è applicato il metodo *Variable Fee Approach (VFA)* ^{AZ}, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi (con riferimento ai contratti valutati con il metodo VFA si tiene conto del c.d. "effetto mirroring") e alle cessioni in riassicurazione ed il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in *riassicurazione* ^{AZ}.

Ricavi Danni: rilascio del *Contractual Service Margin (CSM)*, sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims (LIC)*, provvigioni e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi e alle cessioni in riassicurazione, il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalle cessioni in riassicurazione e con riferimento ai contratti valutati con il metodo PAA, il rilascio dei premi.

^{AZ} CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Si rinvia al glossario presente al capitolo 10 per maggiori approfondimenti sulle grandezze IFRS 17 presenti nelle suindicate definizioni.

I ricavi da mercato passano da 1.650 milioni di euro del 2022 a 1.567 milioni di euro del 2023 (-83 milioni di euro, pari al -5%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.475 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 92 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono, rispetto al 2022, del 6,7% (-106 milioni di euro), prevalentemente per effetto del minor rilascio del CSM nell'anno rispetto al 2022 (-246 milioni di euro) riconducibile principalmente alla componente *additional release*¹²⁸. La riduzione dell'*additional release* nel 2023 è legata all'evoluzione dello scenario macroeconomico (si evidenzia che il 2022 è stato contraddistinto da uno scenario caratterizzato dal repentino ed elevato incremento della curva dei tassi); tale effetto risulta solo parzialmente controbilanciato da: i) il contributo positivo dei proventi netti della gestione finanziaria (+79 milioni di euro), che nell'anno hanno beneficiato del miglioramento delle dinamiche finanziarie rispetto al precedente esercizio; ii) il saldo positivo tra i sinistri e le spese attesi rispetto ai sinistri e le spese accaduti nell'anno (+41 milioni di euro), iii) l'incremento del rilascio del *risk adjustment* (+26 milioni di euro).

I rendimenti conseguiti nel 2023 dalle Gestioni Separate sono pari a 2,76% per la gestione Posta Pensione e a 2,52% per la gestione Posta ValorePiù.

I ricavi netti Danni si attestano a 92 milioni di euro, in aumento di 24 milioni di euro (+34,7%) rispetto al 2022 per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM (+16 milioni di euro) e dal maggior rilascio del *risk adjustment* (+6 milioni di euro) registrati nell'anno rispetto al 2022 e relativi al contributo di Net Insurance acquisita nel corso del 2023. Il *Combined Ratio Protection*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari al 84,2% in linea al valore del 2022.

Considerando i ricavi netti verso altri settori, che si attestano nel 2023 a 148 milioni di euro e in linea rispetto al dato del 2022, i ricavi netti complessivi della *Strategic Business Unit* nel 2023 risultano pari a 1.419 milioni di euro, in calo di 83 milioni di euro (-5,5%) rispetto al 2022.

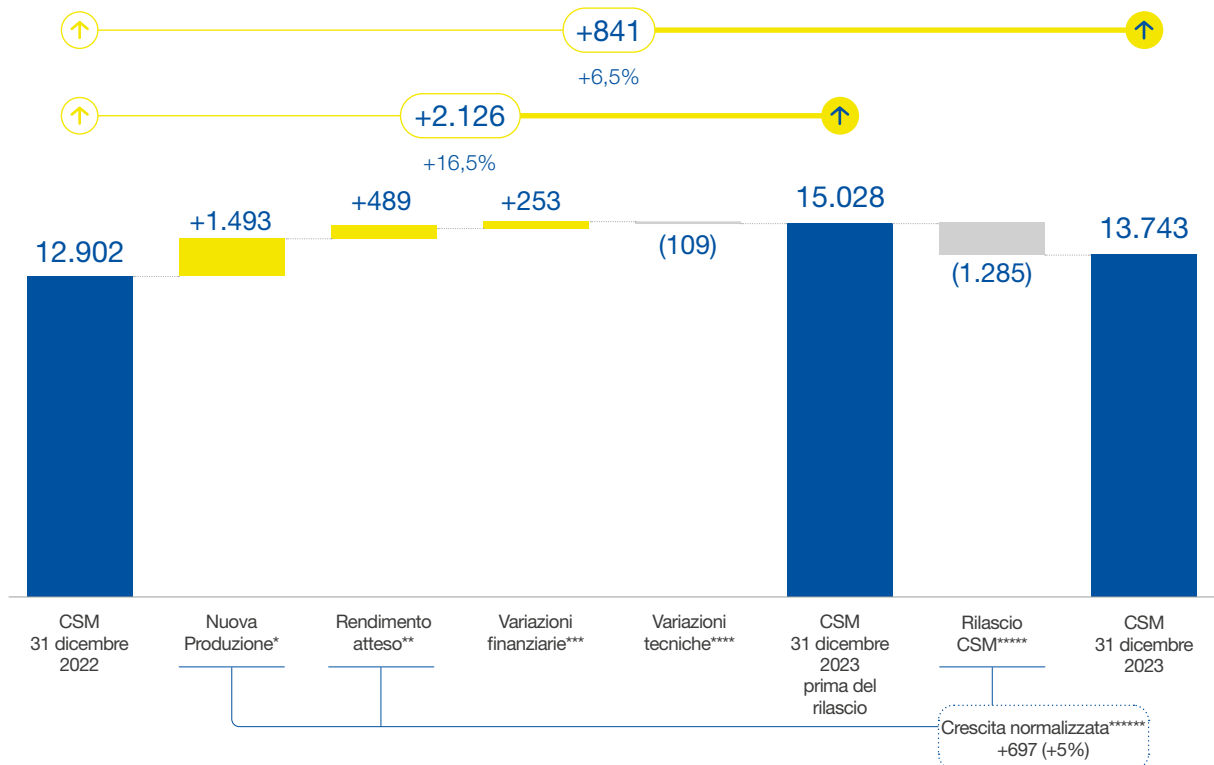
Il quarto trimestre 2023 evidenzia un decremento dei ricavi netti da mercato di 82 milioni di euro (-16,1%) rispetto al medesimo periodo del 2022. Nel comparto Vita si evidenzia un decremento di 103 milioni di euro (-20,8%) rispetto al quarto trimestre 2022, riconducibile principalmente al minor rilascio del CSM nel periodo (-142 milioni di euro) principalmente per effetto della componente *additional release*. Tale diminuzione risulta solo parzialmente controbilanciata dalla crescita dei proventi netti della gestione finanziaria che nel periodo, grazie al miglioramento delle dinamiche dei mercati finanziari, hanno registrato un incremento di 12 milioni di euro.

Nel comparto Danni si evidenzia una crescita dei ricavi (+21 milioni di euro) rispetto al quarto trimestre del 2022, sia per effetto dell'incremento (+18 milioni di euro) dei ricavi netti afferenti i contratti valutati con il metodo PAA, che beneficiano principalmente della forte crescita della raccolta, che del maggior rilascio del CSM, quest'ultimo afferente pressoché integralmente a Net Insurance.

128. L'*additional release* è una componente di rilascio del CSM, calcolata solo per il modello VFA, e che comprende:

- l'utile finanziario generato dall'extra rendimento di periodo secondo uno scenario Real World (scenario reale) rispetto a quello calcolato secondo uno scenario *Risk Neutral* (scenario con tasso *risk free*);
- rilascio del rischio finanziario del periodo (Time Value of Options and Guarantees, TVOG).

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN (CSM) (dati in milioni di euro)

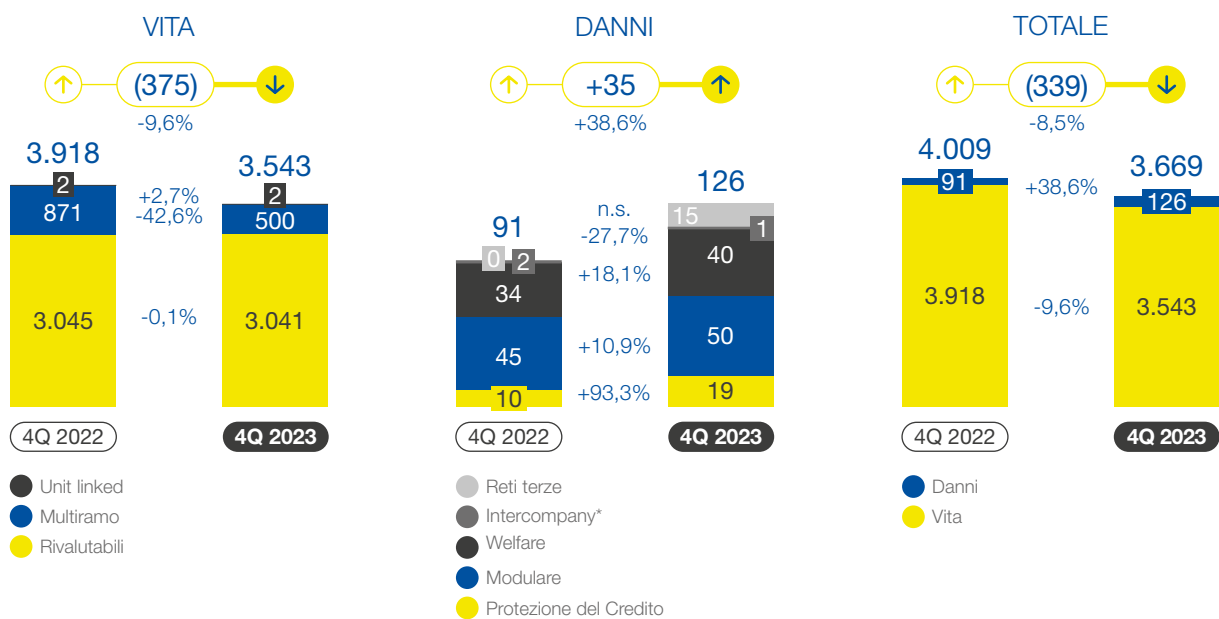
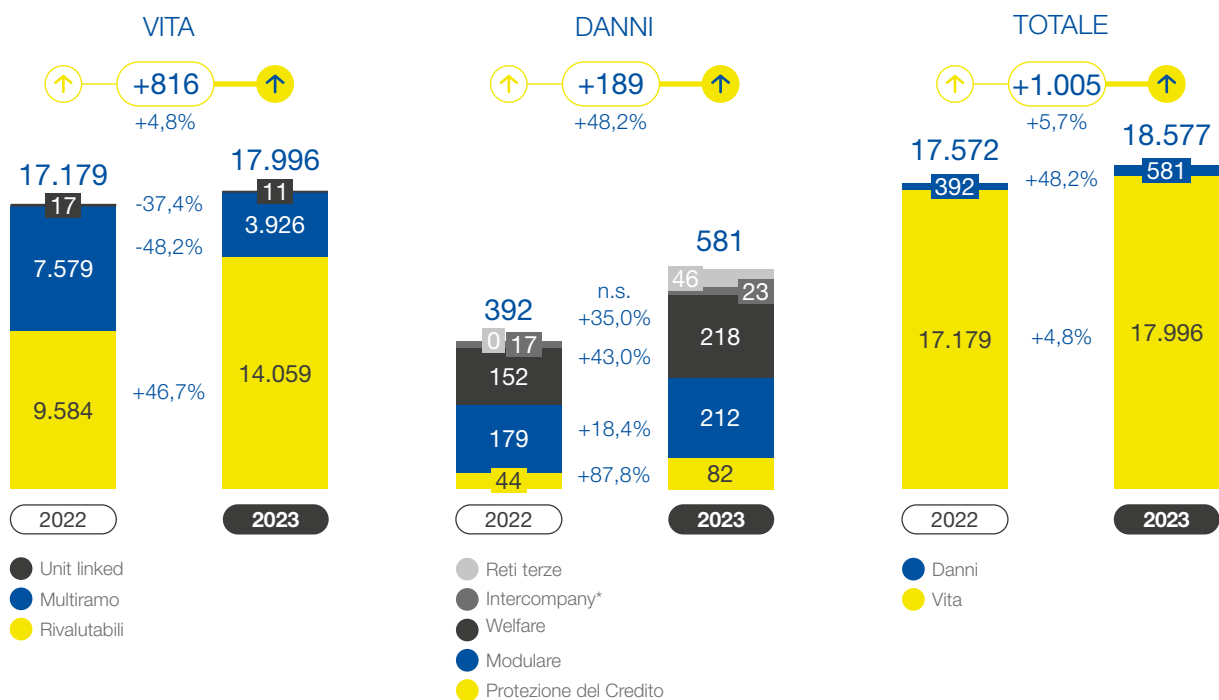


- * La voce include: il valore attuale della nuova produzione legata ai premi registrati nel periodo e delle uscite (spese e liquidazioni) stimate ad essi correlati.
- ** Crescita del CSM indipendente dall'andamento della gestione finanziaria e tecnica. È calcolato come somma dell'interesse maturato e capitalizzato sul CSM (sulla base della curva di rendimenti *risk free*) alla data di *reporting* e al risultato della differenza tra la curva dei rendimenti *real word* e curva dei rendimenti *risk neutral* attesi.
- *** La voce include l'impatto sul CSM derivante dalla realizzazione di ipotesi finanziarie (es. tasso di interesse, *spread*, e conseguente effetto sul *fair value* degli impieghi di portafoglio delle gestioni separate) alla fine del periodo di *reporting* diverse rispetto a quelle attese all'inizio del periodo, nonché dalla modifica delle ipotesi finanziarie sui flussi futuri.
- **** La voce include: variazioni legate all'esperienza (variazioni tra flussi stimati e flussi effettivi) e variazioni ipotesi tecniche (es. ipotesi attuariali, tasso di mortalità, ecc.).
- ***** La voce include: rappresenta la quota di competenza del periodo di riferimento determinata sulla base della [coverage unit](#) (AZ), nonché l'adeguamento relativo alla componente aggiuntiva dell'*additional release*.
- ***** Rappresenta la crescita del CSM del periodo depurata dalle componenti esogene (ovvero: andamenti mercati finanziari e comportamento degli assicurati). È calcolato come rapporto tra il CSM di nuova produzione maggiorato del rendimento atteso e diminuito del rilascio del periodo rispetto al CSM di chiusura dell'esercizio precedente.

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542


Il *Contractual Service Margine* (CSM) mostra un saldo alla fine dell'esercizio 2023 di 13.743 milioni di euro in aumento rispetto al dato di fine 2022 per 841 milioni di euro. Nel corso del 2023 il CSM registra: i) una variazione positiva di 1.493 milioni di euro legata alla nuova produzione per via principalmente della raccolta di Poste Vita dell'anno (si evidenzia il contributo derivante dal gruppo Net Insurance acquisito nel corso del 2023 di circa 141 milioni di euro); ii) un incremento derivante dal rendimento atteso pari a 489 milioni di euro correlato all'interesse maturato e capitalizzato sul CSM alla data del 31 dicembre 2023 (428 milioni di euro) e all'adeguamento del CSM sulla base della differenza tra il rendimento *real word* il rendimento *risk neutral* atteso (61 milioni di euro); iii) il risultato positivo delle variazioni finanziarie per 253 milioni di euro principalmente legato ad un aumento del *fair value* degli impieghi delle gestioni separate per effetto di una riduzione della curva dei tassi di mercato rispetto allo scorso esercizio. Tali variazioni positive vengono parzialmente compensate dall'impatto negativo delle variazioni tecniche per 109 milioni di euro dovuto all'andamento dei riscatti dell'anno (riscatti avvenuti rispetto a quelli attesi) e al rilascio del CSM nel periodo per complessivi 1.285 milioni di euro (di cui 1.169 milioni di euro determinati sulla base della *coverage unit*, e 116 milioni di euro relativi alla componente di *additional release*). Depurando dall'andamento del CSM le componenti esogene (andamento mercati finanziari e comportamento assicurati), la crescita normalizzata nell'anno è stata di 697 milioni di euro rispetto al valore al 31 dicembre 2022 (+5%).

PREMI LORDI 
(dati in milioni di euro)



*Include l'offerta integrata vita/danni

 [CONSULTA IL GLOSSARIO A PAG. 542](#)

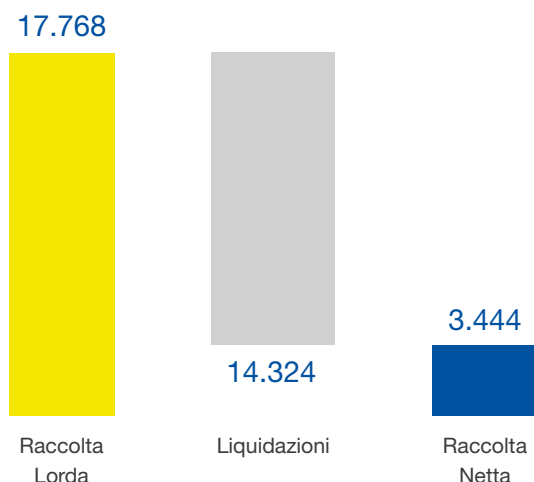
Nonostante un contesto di mercato sfidante, nel 2023 i premi lordi del *business* Vita ammontano a 18 miliardi di euro, evidenziando un incremento del 4,8% (+0,8 miliardi di euro) rispetto ai 17,2 miliardi dell'esercizio precedente; l'offerta commerciale del Gruppo assicurativo ha saputo adeguarsi in maniera tempestiva alle mutate esigenze dei clienti. Si rileva un aumento della raccolta sui prodotti rivalutabili tradizionali che registrano nel periodo una crescita di 4,5 miliardi di euro. Tale andamento risulta solo parzialmente compensato dal decremento della raccolta afferente i *prodotti multiramo*  che registrano nell'anno una diminuzione di 3,7 miliardi di euro.

I premi lordi del *business* Danni ammontano alla fine del 2023 a 581 milioni di euro, in crescita di 189 milioni di euro (+48,2%) rispetto al 2022 (392 milioni di euro) trainati: i) dal segmento "Welfare" i cui premi passano da 152 milioni di euro rilevati nel 2022 a 218 milioni di euro del 2023 (+65 milioni di euro), supportati principalmente dalle nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*); ii) dai premi sulle "reti terze" (ovvero i premi sui prodotti di protezione beni e persona della società Net Insurance distribuiti tramite la rete bancaria), che registra nell'anno un incremento di 46 milioni di euro integralmente attribuibile al contributo, a partire dal mese di aprile 2023, di Net Insurance; iii) dai premi relativi alla linea "Protezione del Credito" (+38 milioni di euro) per la crescita registrata sia sulle cessioni del quinto che sulle polizze CPI (integralmente attribuibile al contributo di Net Insurance); iv) dalla linea "protezione beni, persona e modulare" che registra un incremento di 33 milioni di euro; v) dai premi afferenti le polizze *intercompany* pari nel 2023 a 23 milioni di euro (di cui 20 milioni di euro relativi all'offerta integrata vita/danni) e che registrano un incremento di 6 milioni di euro rispetto al 2022.

Nel corso del quarto trimestre 2023, i premi lordi del *business* Vita risultano pari a 3,5 miliardi di euro, in calo di 0,4 miliardi di euro (-9,6%) rispetto al quarto trimestre del 2022, sostanzialmente per effetto del decremento della raccolta afferente i prodotti multiramo (-0,4 miliardi di euro) rispetto al periodo di confronto.

Nel corso del quarto trimestre 2023 i premi lordi del *business* Danni ammontano a 126 milioni di euro, in crescita di 35 milioni di euro (+38,6%) rispetto all'analogo trimestre del 2022 (91 milioni di euro) trainati: i) dai premi sulle "reti terze" che registrano una crescita 15 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2022, integralmente attribuibile al contributo di Net Insurance; ii) dai premi relativi alla linea "protezione del credito" (+9 milioni di euro rispetto al quarto trimestre 2022) per la crescita registrata sulle cessioni del quinto (integralmente attribuibile al contributo di Net Insurance); iii) dal segmento "Welfare" i cui premi passano da 34 milioni di euro rilevati nel quarto trimestre 2022 a 40 milioni di euro rilevati nel quarto trimestre 2023 (+6 milioni di euro), supportati principalmente dalle nuove polizze collettive sottoscritte con i clienti *corporate* (*Employee Benefits*); iv) dalla linea "protezione beni, persona e modulare", i cui premi passano da 45 milioni del quarto trimestre del 2022 di euro a 50 milioni di euro del quarto trimestre 2023 (+5 milioni di euro).

RACCOLTA NETTA VITA AL 31 DICEMBRE 2023 (dati in milioni di euro)



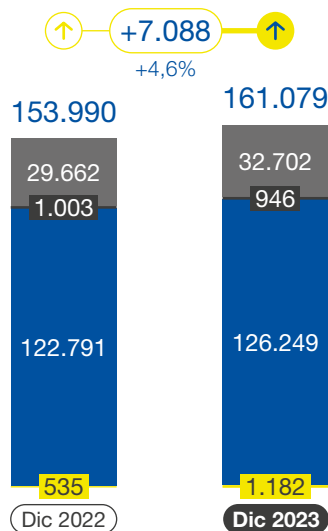
La raccolta netta Vita si attesta a 3,4 miliardi di euro (7,5 miliardi di euro registrati alla fine del 2022), in flessione principalmente per effetto dell'andamento delle liquidazioni (principalmente scadenze e riscatti), e si mantiene positiva principalmente grazie al contributo delle Gestioni Separate¹²⁹, un risultato che conferma la resilienza del *business*, in un mercato caratterizzato da significativi flussi netti negativi.

AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Il **tasso di riscatto** **AZ** si attesta al 31 dicembre 2023 al 4,4%, in crescita rispetto al 3,5% del 2022 e su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2023, a 10,63%¹³⁰.

RISERVE ASSICURATIVE¹³¹ (dati in milioni di euro)

- Multiramo
- Unit linked
- Rivalutabili*
- Protezione**



* Include Previdenza e altre riserve.

** Include le riserve afferenti il business Danni e la linea protezione del business Vita.

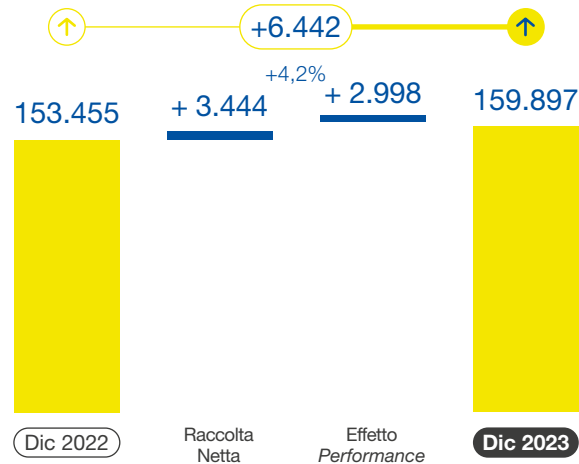
129. La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.

130. Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, febbraio 2024.

131. Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

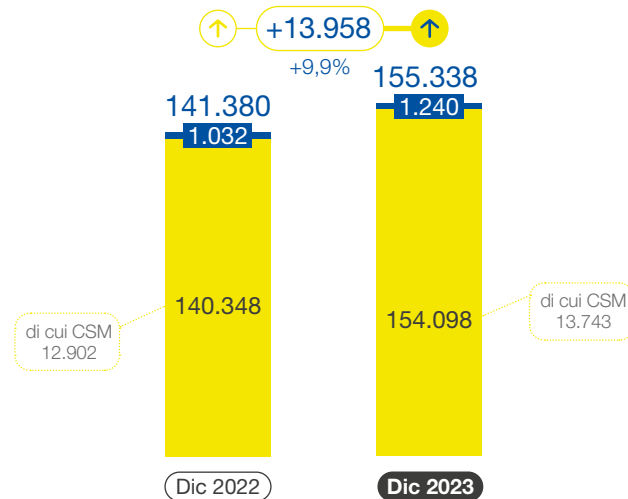
Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 159,9 miliardi di euro e aumentano di 6,4 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 per effetto principalmente della raccolta netta positiva registrata nel periodo (+3,4 miliardi di euro) e, in secondo luogo, per gli interessi maturati dagli assicurati (+3 miliardi di euro). Le riserve tecniche afferenti al segmento Protezione ammontano alla fine del 2023 a 1.182 milioni di euro (di cui 486 milioni di euro relativi al *business* Vita), anche grazie al contributo di Net Insurance e Net Insurance life (519 milioni di euro), in crescita rispetto ai 535 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2022.

MOVIMENTAZIONE RISERVE ASSICURATIVE VITA¹³² (dati in milioni di euro)



PASSIVITÀ PER CONTRATTI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)

- LIC
- LRC



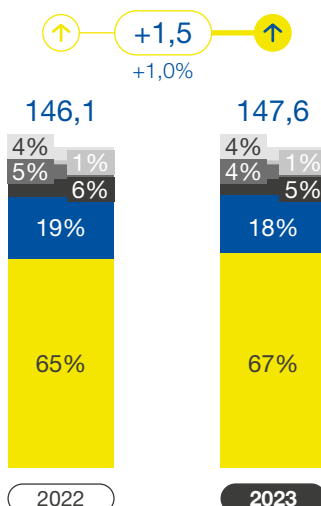
Le passività per contratti assicurativi al 31 dicembre 2023 ammontano complessivamente a 155.338 milioni di euro, e sono costituite per 154.098 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage* (LRC), comprensiva del *Contractual Service Margine* (CSM) per 13.743 milioni di euro, e per 1.240 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage (LIC)* ^{AZ}. La variazione registrata nel periodo in aumento del 9,9% (+13.958 milioni di euro) è imputabile principalmente all'incremento (+13.750 milioni di euro) della LRC *Present Value of future cash flow*, grazie al contributo della raccolta netta che continua a essere positiva.

^{AZ} CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

132. Determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione del bilancio individuale della compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A.

RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (dati in miliardi di euro)

- Mercati privati
- Azioni
- Mercati Emergenti
- **Titoli ad alto rendimento** AZ
- Obbligazioni Societarie
- Titoli Governativi

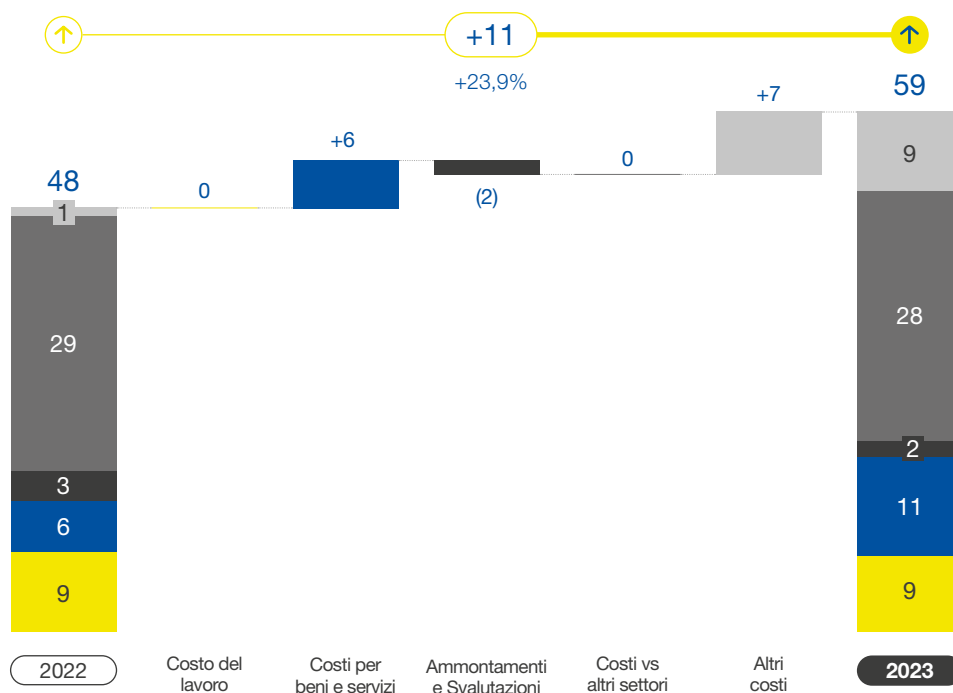


AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Nel 2023, in coerenza con l'ultima **asset allocation** AZ delle compagnie assicurative del Gruppo, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, teso al continuo miglioramento del profilo di rischio della Compagnia assicurativa, attraverso un graduale incremento di allocazione a favore di titoli governativi e un miglioramento del profilo di qualità media dei portafogli *corporate* connessi ad emittenti con più alto merito creditizio.

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)

- Altri costi
- Costi vs altri settori
- Ammontamenti e Svalutazioni
- Costi per beni e servizi
- Costo del lavoro



I costi commentati nel prosieguo del presente paragrafo sono solo quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento di conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

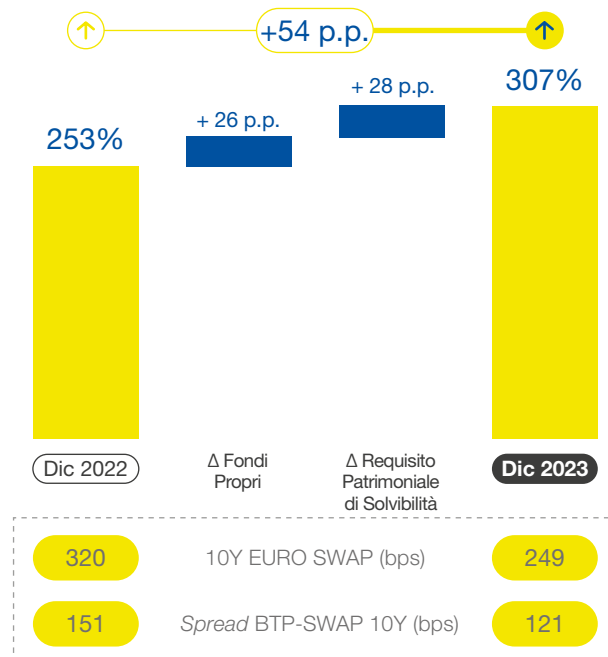
I costi non attribuibili al 31 dicembre 2023 (principalmente riferiti al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze/prestazioni professionali) ammontano

a 59 milioni di euro ed evidenziano un aumento di 11 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022, per effetto dell'incremento dei costi per beni e servizi e degli altri costi ed oneri.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* evidenzia nel corso del 2023 un EBIT che si attesta a 1.360 milioni di euro, in diminuzione del 6,5% (-94 milioni di euro) rispetto al 2022 (1.455 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria positiva per 50 milioni di euro, in crescita del 21,4% (+9 milioni di euro), e delle imposte dell'anno 2023, pari a 417 milioni di euro (in diminuzione di 28 milioni di euro, - 6,3%), la *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* consegue al 31 dicembre 2023 un risultato netto di 994 milioni di euro, in diminuzione del 5,5% (-57 milioni di euro) rispetto al 2022.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Il **Solvency Ratio** **AZ** del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2023 al 307%¹³³, in aumento rispetto al 253% rilevato a dicembre 2022 (+54 p.p.), mantenendosi a livelli largamente superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (superiore al 200%).

La variazione del periodo è dovuta a un incremento dei fondi propri disponibili (+26 p.p. sul *solvency ratio*) e al decremento del requisito di capitale (+28 p.p. sul *solvency ratio*).

In particolare, l'andamento del BTP-Swap *spread* (-30 bps) e il decremento dei tassi (-71 bps) provocano un incremento dei **Fondi Propri** riflesso nell'incremento del valore degli investimenti non compensato da un pari incremento delle riserve tecniche.

Il decremento del **Requisito di capitale** è dovuto principalmente alla riduzione dei rischi di sottoscrizione (in particolare del "rischio di riscatto") e di mercato per via dello scenario di mercato favorevole. Tali variazioni sono in parte compensate dall'aumento dei rischi operativi (per la maggiore raccolta dell'anno) e di controparte (per la maggiore liquidità detenuta dalla Compagnia).

Nonostante l'attuale contesto di incertezza economica, non si osservano al momento comportamenti rilevanti di estinzione anticipata delle polizze da parte della clientela. Si evidenzia che è tuttora in vigore il trattato di copertura del rischio di estinzione anticipata di massa (c.d. rischio *mass lapse*), riferito ai prodotti Ramo I e Multiramo, sottoscritto dalla Compagnia il 14 marzo 2023 (con efficacia a partire dal 31 dicembre 2022).

133. Il valore del *Solvency Ratio* è in corso di revisione e verrà comunicato ad IVASS entro il 20 maggio 2024.

7.3.4 Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

STRATEGIA PIANO INDUSTRIALE 2024-2028



SERVIZI POSTEPAY

Ecosistema Postepay pagamenti e bisogni quotidiani al centro della creazione di valore per il cliente e pieno sviluppo della *Open Payment Ecosystem*

- Consolidamento *leadership* nei pagamenti digitali ed evoluzione verso una *Instant Open Payment Ecosystem*, anche per la connessione tra gli ecosistemi dei clienti retail e micro-small *business*
- *Focus* crescita sul segmento Fibra e mantenimento su *business* Mobile

Obiettivi e KPIs Piano Industriale

Consuntivo 2023

Target Piano



Monetica

Consolidamento della leadership nei pagamenti grazie alla crescita strutturale del mercato dei pagamenti digitali, allo sviluppo della *Instant Open Payment Ecosystem* con il potenziamento del *Wallet* Postepay

• Transato totale con carte di debito e prepagate	80,3 € mld	>130 € mld 2028
• Transato <i>e-commerce</i>	24,3 € mld	42 € mld 2028
• Numero transazioni con carte di debito e prepagate*	2,7 mld	4,6 mld 2028
• Numero transazioni <i>e-commerce</i>	0,6 mld	1,1 mld 2028
• <i>Digital e-wallets stock</i>	12,0 mln	16,0 mln 2028

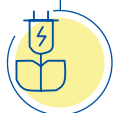
* N. transazioni include tutte le transazioni a pagamento, ricariche, prelievi e bonifici ad eccezione dei bonifici in ingresso.



Telecomunicazioni

Consolidamento del business Mobile. Crescita del business Fibra supportato dalla crescita di mercato della connettività ultrabroadband, una clientela fidelizzata e una piattaforma omnicanale

• <i>Stock</i> linee fisse e mobili	4,7 mln	5,5 mln 2028
-------------------------------------	---------	--------------



Energia

Crescita supportata da un'offerta semplice, trasparente, affidabile e pienamente integrata nell'ecosistema Postepay e con i valori del Gruppo Poste Italiane

• <i>Customer base</i> finale Energia e Gas	0,35 mln	2,5 mln 2028
---	----------	--------------

Le *performance* della SBU a fine 2023 si dimostrano solide e in crescita in tutti i comparti rispetto al 2022; l'ebit si attesta a 440 milioni di euro (+16% rispetto al 2022) trainato principalmente dai ricavi dei comparti incassi e pagamenti e monetica, per via della crescita dell'*e-commerce* e dell'acquisizione di LIS Holding S.p.A., che più che compensano i costi di *start-up* del *business* energia.

PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi da mercato*	1.447	1.134	+312	+27,5%
Ricavi da altri settori*	264	264	+0	+0,1%
Ricavi totali*	1.710	1.398	+313	+22,4%
Costi*	753	537	+216	+40,3%
Costi vs altri settori*	518	482	+36	+7,5%
Costi totali*	1.271	1.019	+252	+24,8%
EBIT	440	379	+60	+15,9%
EBIT Margin %	25,7%	27,1%		
UTILE NETTO	338	270	+68	+25,1%

* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre Informazioni.

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Monetica e Pagamenti				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro)*	80.275	71.390	+8.885	+12,4%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro)**	64.304	57.377	+6.927	+12,1%
Numero di Carte (in milioni)***	29,6	28,9	+0,7	+2,5%
di cui Carte Ecosostenibili (in milioni)	10,6	5,2	+5,4	+103,9%
di cui Carte Postepay Prepagate (in milioni)	22,1	21,4	+0,8	+3,5%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	10,0	9,5	+0,5	+5,4%
di cui Postepay Connect (in migliaia)	604,2	539,7	+64,5	+11,9%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	2.680	2.340	+341	+14,6%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)*****	607	512	+95	+18,6%
Incidenza ricariche Postepay su nuovi canali***** (in %)	77%	78%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)	4.732	4.815	(83)	-1,7%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)	4.326	4.459	(133)	-3,0%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)	406	356	+50	+14,0%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)	143	99	+44	+44,2%
Energia				
Contratti sottoscritti (in migliaia)*****	530	47	+483	n.s.

n.s.: non significativo.

* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

** Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

*** Include carte Postepay e carte di debito.

**** Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect.

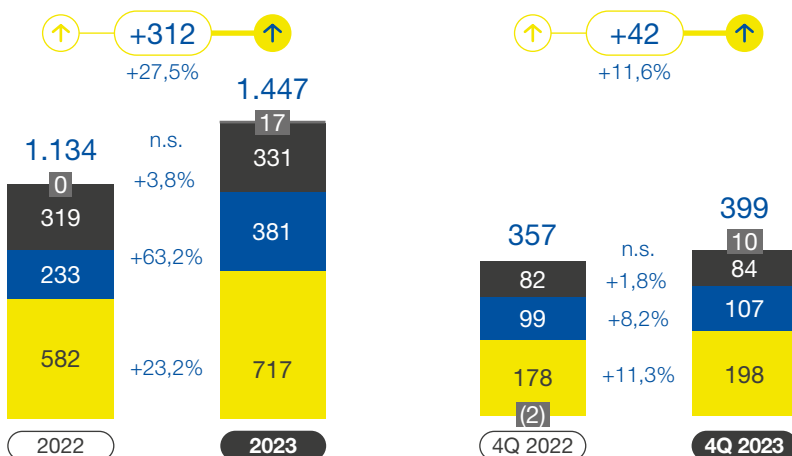
***** Include transazioni *e-commerce* + *web* (su *digital properties* di Poste Italiane). Sono esclusi dal perimetro i bonifici in entrata.

***** Include transazioni effettuate su Reti terze (Rete Punto Poste, Tabaccai, Punti HORECA e altri punti LIS) e Canali digitali (Properties Poste Italiane Retail, Business e Altri canali digitali).

***** Il valore fa riferimento al periodo dall'inizio del servizio (giugno 2022) a dicembre 2023.

RICAVI DA MERCATO (dati in milioni di euro)

- Energia
- TLC
- Incassi e Pagamenti
- Monetica



AZ CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postepay *debit* – *interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di **acquiring** **AZ** (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate). Ricariche telefoniche per tutti gli operatori di rete mobile (MNO) e operatore mobile virtuale (MVNO), servizi commerciali per gli esercenti Tabaccai/HORECA.

Incassi e pagamenti: servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiuro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA, MAV, riscossione pagamenti, marche da bollo, accettazione bollettini postali e altri pagamenti diretti LIS.

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico e da canone) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa e PosteCasa Ultraveloce).

Energia: Ricavi di vendita energia elettrica e gas a seguito dell'avvio della promo dipendenti e familiari a metà giugno 2022 (offerta mass market a partire da gennaio 2023) e ricavi derivanti da attività di ottimizzazione del portafoglio dell'*energy management*.

I ricavi da mercato¹³⁴ si attestano a 1.447 milioni di euro e segnano una crescita pari a 312 milioni di euro rispetto al precedente anno (+27,5%).

Come riportato precedentemente (cfr. Paragrafo "Andamento economico del Gruppo"), a partire dal 2023 è stata adottata una rappresentazione del *business* energia a ricavi netti, ovvero i ricavi di seguito illustrati sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas.

La crescita di 312 milioni è supportata dall'acquisizione delle società LIS Holding S.p.A e LIS Pay S.p.A. che apportano sull'anno ricavi incrementali¹³⁵ pari a 184 milioni di euro (distribuiti tra i comparti Monetica 65 milioni di euro e Incassi e Pagamenti 119 milioni di euro), mentre il nuovo *business* energia con 17 milioni di euro di ricavi ha beneficiato del lancio dell'offerta mass market avvenuto nel mese di gennaio 2023.

I ricavi dei servizi di Incassi e Pagamenti registrano una crescita pari a 147 milioni di euro (+63,2% rispetto al 2022) sia grazie alla crescita disorganica di LIS (+119 milioni di euro) che alla crescita dei ricavi degli avvisi di pagamento PagoPA di PostePay (+18 milioni di euro, +24% rispetto 2022) e dei bonifici *instant*¹³⁶ da Postepay Evolution (+9 milioni di euro, +72% rispetto al 2022).

134. I ricavi da mercato contabili della SBU ammontano a 1.586 milioni di euro nel 2023 (464 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023), 1.147 milioni di euro nel 2022 (368 milioni di euro nel quarto trimestre del 2022). I ricavi totali contabili della SBU ammontano a 1.861 milioni di euro nel 2023 (542 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023), 1.410 milioni di euro nel 2022 (430 milioni di euro nel quarto trimestre del 2022).

135. Ricavi incrementali di LIS registrati nel periodo gennaio/agosto 2023. Il mese di settembre 2023 e l'ultimo trimestre del 2023 sono inclusi nella crescita organica, ovvero a pari perimetro societario rispetto ai periodi di confronto (ingresso LIS nel Gruppo a partire dal mese di settembre 2022).

136. Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*Target Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*. Fonte: www.bancaditalia.it.

I ricavi del comparto Monetica segnano una crescita di 135 milioni di euro (+23,2%) passando da 582 milioni di euro del 2022 a 717 milioni di euro del 2023, per via sia della citata acquisizione di LIS (e alla correlata crescita disorganica dei ricavi di 65 milioni di euro) e della crescita dell'operatività sia delle carte Postepay Evolution, che delle carte di debito Postepay, nonché dai maggiori ricavi da canone; si evidenziano inoltre maggiori ricavi dei servizi di *acquiring* rispetto al 2022, per l'aumento dei volumi transati e per il contributo di LIS.

Il comparto delle Telecomunicazioni mostra ricavi pari a 331 milioni di euro (+12 milioni di euro pari a +3,8%) rispetto ai 319 milioni di euro conseguiti nel 2022. L'incremento dei ricavi da mercato è attribuibile principalmente ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

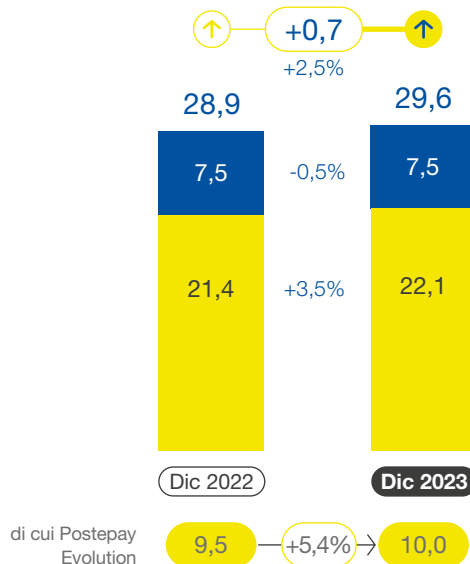
Il comparto Energia ha registrato nell'anno 2023 17 milioni di euro di ricavi netti (di cui 157 milioni di euro di ricavi e 140 milioni di euro di costi per la materia prima, oneri di smistamento e costi di trasporto), principalmente grazie all'offerta Luce. Oltre all'offerta energia riservata ai dipendenti e loro affini lanciata nel mese di giugno 2022, a gennaio 2023 è stata lanciata l'offerta *mass market* con avvio della campagna pubblicitaria il 12 febbraio 2023: nel 2023 si sono registrate 488 mila sottoscrizioni (di cui 336 mila per l'offerta luce e circa 151 mila per quella del gas).

I ricavi da altri settori registrano nel 2023 264 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea con il precedente esercizio.

Le *performance* dell'ultimo trimestre dell'anno 2023 confermano la crescita sostenuta nei comparti Incassi e Pagamenti e Monetica. In particolare, i ricavi del trimestre della Monetica sono pari a 198 milioni di euro (+20 milioni di euro, +11,3% rispetto al quarto trimestre del 2022) trainati dalla crescita dell'*e-commerce* (circa 197 milioni di transazioni *e-commerce* nel trimestre, +16,1% rispetto all'analogo trimestre del 2022) dall'elevata operatività delle carte di pagamento, dalla crescita strutturale dei pagamenti *cashless*, e dal servizio di *acquiring*. I servizi di Incassi e Pagamenti hanno registrato nell'ultimo trimestre 2023 ricavi pari a 107 milioni di euro (+8,2% rispetto al quarto trimestre 2022) per via principalmente del contributo positivo del servizio di pagamenti PagoPA verso la Pubblica Amministrazione e dai ricavi da Bonifici Instant. *Performance* positive anche per il comparto delle Telecomunicazioni, che consegue nell'ultimo trimestre dell'anno ricavi pari a 84 milioni di euro (+1 milione di euro, +1,8% rispetto al quarto trimestre del 2022) sostenuti dalla crescita della base clienti del servizio di connettività in fibra ottica. Il comparto energia consegue nell'ultimo trimestre dell'anno ricavi per 10 milioni di euro, al netto dei costi correlati all'acquisto della materia prima e delle spese di trasporto.

STOCK CARTE (dati in milioni)

- Postepay debit
- Postepay prepagate



29,6 mln
lo **stock** delle carte
al 2023

Al 31 dicembre 2023 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito è pari a 29,6 milioni, in crescita rispetto al 31 dicembre 2022 (+0,7 milioni, +2,5%) con un transato complessivo¹³⁷ nel 2023 pari a 80,3 miliardi di euro, in crescita di circa 8,9 miliardi di euro (+12,4%) rispetto al 2022.

137. Il dato si riferisce al transato dei pagamenti *on us* e *off us*.

+18,6%

La crescita delle transazioni e-commerce nel 2023

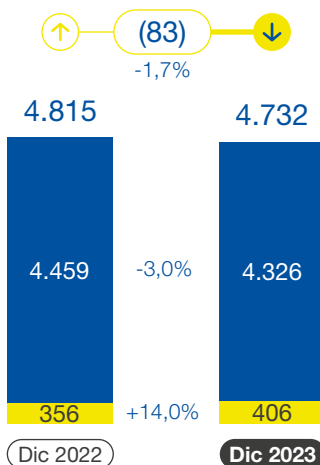
Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 22,1 milioni (+3,5% rispetto a dicembre 2022) e di queste, le carte Postepay Evolution, hanno raggiunto a fine 2023 uno stock di 10 milioni (+5,4% rispetto al valore del 31 dicembre 2022). Nel corso dell'anno 2023 è proseguita la vendita delle Postepay Connect¹³⁸, con circa 90 mila attivazioni a dicembre 2023 ed uno stock di 604 mila carte (+11,9% rispetto a dicembre 2022). In forte crescita lo stock delle carte Ecosostenibili che al 31 dicembre 2023 ha raggiunto i 10,6 milioni di carte con una crescita di 5,4 milioni, pari a +104% rispetto ai 5,2 milioni di fine dicembre 2022.

Nel corso dell'anno 2023 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 14,6% (+341 milioni di transazioni) rispetto al 2022, grazie anche al contributo delle transazioni e-commerce¹³⁹ e sul web +18,1% (+108 milioni di transazioni).

In ambito *acquiring*, a fronte di un numero di POS installati nel 2023 pari a circa 287 mila, è stato sviluppato un transato di 30 miliardi di euro (+12% del transato rispetto al 2022, con un incremento di 3 miliardi di euro).

STOCK SIM (dati in migliaia)

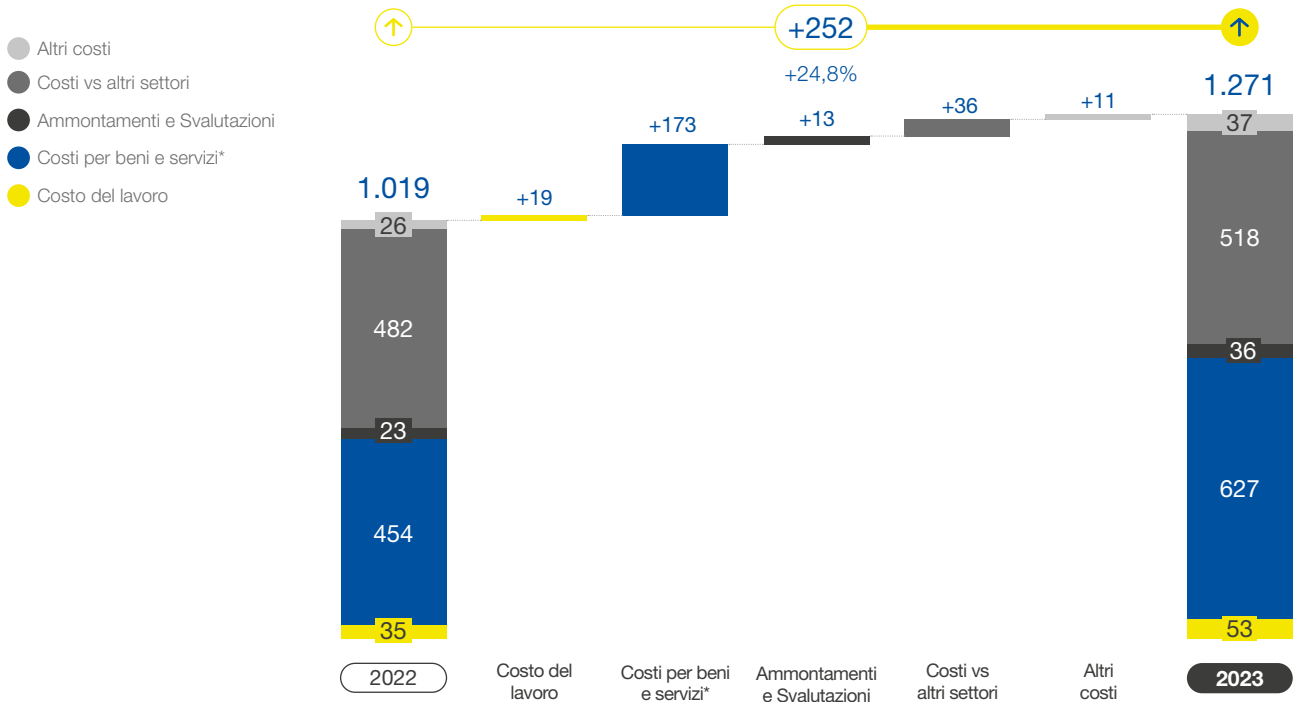
- SIM Mobile
- Linee Fisse



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, a dicembre 2023, è rappresentata da circa 4,3 milioni di linee, in flessione (-3,0%) rispetto al 31 dicembre del 2022. Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento del 14% delle linee passando dalle 356 migliaia di linee al 31 dicembre 2022 alle 406 migliaia di linee a fine 2023. Nel dettaglio, le linee dell'offerta "PosteMobile Casa" registrano un incremento del 2,4% mentre le linee dell'offerta "PosteCasa Ultraveloce" (Fibra) hanno raggiunto 143 migliaia di unità nel 2023, con un incremento di 44 migliaia di linee rispetto a dicembre 2022.

138. Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.
139. Include transazioni e-commerce e web (su *digital properties* di Poste Italiane).

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)



* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 Altre informazioni.

I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.271 milioni di euro con un incremento del 24,8% (+252 milioni di euro) rispetto ai 1.019 milioni sostenuti nel 2022.

L'incremento dei costi per beni e servizi (+173 milioni di euro, +38,1% rispetto il precedente esercizio) è dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro operativo generato dall'acquisizione di LIS (+132 milioni di euro), ai costi di start-up del comparto Energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale nel corso del periodo (+16 milioni di euro) nonché alla crescita dei costi dei circuiti di pagamento dovuti alla maggiore operatività.

L'incremento dei costi verso altri settori (+36 milioni di euro, +7,5% rispetto il 2022) è determinato prevalentemente dai maggiori costi di esternalizzazione verso la Capogruppo, con particolare riferimento alle attività di *back office* e *call center* e dei sistemi informativi dei servizi di pagamento e collocamento dei contratti presso gli uffici postali legati all'avvio dell'attività nel *business* energia.

Il costo del lavoro aumenta di 19 milioni di euro (+53,7%) rispetto il 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico a fronte dell'acquisizione della società LIS e del nuovo *business* Energia.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile a fine 2023 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 440 milioni di euro, in crescita del 15,9% rispetto all'esercizio precedente (+60 milioni di euro) con un contributo sull'ultimo trimestre dell'anno pari a 122 milioni di euro (+13 milioni di euro rispetto al quarto trimestre del 2022).

L'utile conseguito nel 2023 ammonta a 338 milioni di euro, in aumento del 25,1% rispetto al valore del 2022 (+68 milioni di euro).

7.4 Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del Gruppo

Il Gruppo si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta e dei propri servizi a tutti i cittadini.

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma "ecosistemica" e multicanale che grazie a canali fisici e digitali all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente e omogenea su tutti i punti di contatto.

Di seguito sono rappresentati i principali *driver* della trasformazione digitale del Gruppo, delineati nel nuovo piano industriale 2024-2028.



Digital properties

>6 mln

I visitatori giornalieri sui canali digitali del Gruppo (+10% a/a)

Il Gruppo ha posto in essere un programma di “trasformazione digitale” dei suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

Mercato Digital

Con riferimento al mercato *Digital*¹⁴⁰, in Italia sono quasi 52 milioni le persone che accedono *online* e quasi 43 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social*. Il 98,3% degli italiani continua ad utilizzare uno *smartphone* ed il 67,9% un *computer desktop o laptop*, mentre continua la crescita di *smartwatch* (utilizzati dal 35,3% della popolazione, in aumento del 6,3% rispetto al 2022) e di *smart home* (utilizzati dal 23,8% degli italiani, con una crescita del 16,1% rispetto al 2022). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2023 in Italia il 47,1% delle persone ha effettuato almeno un acquisto *online*.



Di seguito sono rappresentati i principali KPIs con le *performance* realizzate dal Gruppo sui canali digitali e sulle reti terze nel corso del 2023.

Principali KPIs Omnicanalità	2023	2022	Variazioni	
Interazioni giornaliera rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	23,1	21,2	+1,9	+9,0%
Operazioni giornaliera rete fisica Poste e nuovi canali (in milioni)*	3,2	3,1	+0,1	+3,7%
KPIs Nuovi Canali*				
Incidenza interazioni nuovi canali (digital, canali remoti e reti terze/ Interazioni totali giornaliera)	69%	69%		
Incidenza operazioni su nuovi canali (operazioni digital e reti terze/totale operazioni)	52%	50%		
KPIs Digital				
Incidenza interazioni digital (<i>e-commerce</i> + canali digital <i>retail</i>) / totale interazioni	47,8%	46,7%		
Operazioni giornaliera digital (in milioni)	0,5	0,4	+0,1	+20,4%
Operazioni digital/totale operazioni*	17,7%	15,2%		
Visitatori unici medi giornalieri (<i>web</i> e app) (in milioni)	6,3	5,8	+0,6	+10,0%
Rating app complessivo	4,6	4,6	(0,0)	-0,5%
Digital client (in milioni)	13,4	12,0	+1,4	+11,7%
Download app (in milioni)	96,8	84,5	+12,3	+14,5%
Poste Italiane digital <i>e-wallets</i> (in milioni)	12,0	10,7	+1,3	+11,9%
Identità digitali SPID attive (in milioni)	24,0	23,8	+0,2	+0,8%
KPIs Reti terze				
Volumi bollettini (in milioni)	40,7	50,8	(10,0)	-19,8%
Ricariche Postepay (in milioni)	52,8	51,8	+1,1	+2,1%
Ricariche Postemobile (in milioni)	9,4	11,1	(1,7)	-15,2%
Pacchi consegnati (in milioni)	15,7	10,8	+4,8	+44,7%

* Gli indicatori rappresentati nella colonna 2022 sono stati proformati per includere nei nuovi canali l'operatività di LIS dei primi otto mesi del 2022 (la società è stata acquisita nel mese di settembre 2022).

140. Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2024/02/digital-2024-i-dati-italiani/>.

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Interazioni: contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso *ATM*  e reti Terze, transazioni su *POS*  fisici ed *e-commerce*.


Operazioni: azioni di acquisto dei clienti (es. acquisto conto corrente o postepay evolution) e transazioni (es. pagamento bollettino, ricarica postepay, bonifico) sulle *properties* digitali del Gruppo Poste Italiane, in ufficio postale e presso le reti terze.

Visitatori unici medi: numero di utenti che hanno effettuato almeno una visita giornaliera sulle *digital properties* del Gruppo (sito Poste.it e le app) nel periodo selezionato.

>17%

l'incidenza delle operazioni giornaliere sui **canali digitali** nel 2023

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Il Gruppo Poste Italiane ha raggiunto nell'anno 2023 un numero di interazioni giornaliere pari a 23,1 milioni (21,2 milioni le interazioni nel 2022) con il 69% delle interazioni sulle *digital properties*, canali remoti e reti terze. È cresciuto nell'anno anche il numero dei visitatori unici medi giornalieri che raggiungono i 6,3 milioni con una crescita del 10% rispetto allo scorso anno. Rispetto allo scorso anno sono cresciute a doppia cifra (+20%) anche le operazioni giornaliere sui canali digitali, che rappresentano circa il 18% delle operazioni giornaliere complessive. I clienti digitali abilitati all'operatività *online* attraverso *e-wallet*  hanno raggiunto 12 milioni al 31 dicembre 2023, utilizzando le app del Gruppo Poste Italiane, le quali hanno registrato oltre 96 milioni di *download* con un *rating* complessivo nel 2023 pari a 4,6 su 5.

Anche l'incidenza delle operazioni digitali sul totale delle operazioni complessive è aumentata rispetto al 2022 passando dal 15,2% al 17,7% nel 2023.

ca. 27 mln

le **identità digitali** rilasciate con ca. il 75% di quota di mercato

Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 75% e una *customer base* che conta circa 27,3 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 24 milioni attive. Ad ulteriore conferma dell'impegno verso Istituzioni e cittadini, Poste Italiane ha rinnovato la Convenzione di Gestore di Identità SPID con AgID nel mese di settembre.

Al fine di garantire la massima qualità del servizio e proporre sempre nuovi strumenti di "cittadinanza digitale" agli utenti, dando valore alla *partnership* privilegiata con le Istituzioni e supportando l'evoluzione del Sistema Pubblico di Identità Digitale, Poste Italiane porta avanti un miglioramento continuo dell'esperienza del cliente in tutti i suoi aspetti e un'offerta sempre in evoluzione grazie allo sviluppo di nuove soluzioni di identità digitale.




Potenziamento dei canali digitali

Nel 2023 il Gruppo ha proseguito l'evoluzione dei canali digitali nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti sulla base dei seguenti principali *driver* di evoluzione:

Introduzione nuove funzionalità sui canali digitali

- Nel corso del 2023 è stata resa disponibile la **nuova app Poste Italiane (ex app Ufficio Postale)**, con un nuovo *design* e un'esperienza di utilizzo personalizzata, grazie al miglioramento dei servizi esistenti e all'introduzione di nuove funzionalità, tra le quali in particolare:
 - flusso di prenotazione semplificato, con la possibilità di recuperare gli appuntamenti presi in omnicanalità;
 - introduzione del servizio di precompilazione di moduli direttamente in app per semplificare l'esperienza in Ufficio Postale;
 - nuova bacheca, organizzata in modo più semplice e navigabile tramite la funzionalità *search* evoluta;
 - nuova sezione del profilo che consente al cliente di visualizzare e mantenere aggiornati i propri dati personali e di contatto e di gestire il PostelD;
 - area "in evidenza" con le comunicazioni, le notifiche relative all'operatività del cliente, non-

ché una sezione dedicata alle proposte commerciali e una per accedere rapidamente alle operazioni che si effettuano con maggiore frequenza e con il riepilogo delle attività in corso, per supportarlo nell'operatività quotidiana;

- accesso semplificato attraverso la creazione di un PostelD, anche per gli utenti non finanziari, e l'abilitazione del riconoscimento biometrico per uniformare la modalità di accesso in app di tutta la clientela;
 - nuova sezione dedicata all'Assistenza dei clienti nella richiesta di informazioni sui diversi prodotti/servizi e per la risoluzione, anche in modalità *self*, delle eventuali problematiche riscontrate;
 - disponibile sull'app i nuovi funnel di Poste Delivery Web e della Postaonline ottimizzati per l'acquisto e spedizione di pacchi, nonché per l'acquisto e spedizioni di raccomandate, lettere e telegrammi *online* da *smartphone*;
 - integrazione della componente finanziaria, che consente ai clienti di visualizzare e gestire in autonomia i propri conti BancoPosta e le proprie carte Postepay, ampliando la gamma prodotti disponibili in app; è quindi possibile accedere al dettaglio dei propri prodotti finanziari ed effettuare le principali operazioni di pagamento, oltre a quelle già in essere sulle app BancoPosta e Postepay¹⁴¹;
 - personalizzazione dei servizi dell'app (grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale), sulla base dell'utilizzo del cliente con una logica *data driven* per facilitarne l'uso quotidiano; è inoltre possibile personalizzare, sulla base delle proprie preferenze, l'*home page*, il colore e l'ordinamento dei servizi.
- In ambito **Risparmio Postale**, è stato messo a disposizione dei clienti un processo di riconoscimento sui canali *web* e app BancoPosta per consentire ai possessori di Libretti Smart, abilitati alle sole funzionalità informative, di accedere anche a quelle operative effettuando operazioni online senza la necessità di recarsi in Ufficio Postale o presso un ATM Postamat.
 - Sulla base delle principali innovazioni introdotte con la nuova app Poste Italiane, è stato avviato il percorso di evoluzione del **sito poste.it**, prevedendo la semplificazione delle aree riservate dello stesso mediante l'introduzione di operazioni veloci e l'utilizzo di nuovi elementi grafici, al fine di agevolare la fruibilità delle informazioni e consentire al cliente di accedere rapidamente alle principali operazioni operative.
 - È stato **evoluto il servizio dell'assistente digitale BOT ** al fine di monitorare lo stato delle spedizioni.
 - Nell'ambito delle attività di **evoluzione dell'offerta fibra**, nel mese di marzo 2023 è stata messa a disposizione la possibilità, per i clienti che pagano attraverso il bollettino, di poter velocizzare il pagamento delle fatture con la nuova funzionalità di
 - **“one-click-to-pay”** che propone al cliente di accedere ai propri strumenti di pagamento per saldare i bollettini via app e *web* e, al contempo, di passare alla domiciliazione.
 - In app Poste Italiane, BancoPosta e Postepay, grazie alla nuova funzionalità PostePass, è stata semplificata la fase di **identificazione** dei clienti in Ufficio Postale (a sportello e in sala consulenza) ai fini della contrattualizzazione di un prodotto/servizio presente sulla piattaforma Front End Unico¹⁴², attraverso l'utilizzo della *Strong Customer Authentication* (SCA). Il cliente, il cui documento di riconoscimento è già presente negli archivi di Poste Italiane, inquadrando il **QR Code ** sul **PAD ** in dotazione allo sportello e inserito il proprio codice PostelD, viene identificato senza la necessità di presentare i propri documenti. Inoltre, i clienti in possesso di FEA¹⁴³ (Firma Elettronica Avanzata) possono firmare anche in Ufficio Postale la documentazione contrattuale prevista per l'acquisto di un nuovo prodotto finanziario utilizzando le app Postepay e BancoPosta.
 - È stato introdotto nelle app Poste Italiane, BancoPosta e Postepay il nuovo **servizio di prelievo *cardless*** che consente ai titolari di Carta Postepay Debit di prelevare contanti senza utilizzare la propria carta fisica recandosi presso uno dei punti convenzionati della rete PUNTOLIS.

 CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

141. Pagare in sicurezza bollettini e bolli auto e moto, effettuare pagamenti PagoPA, ricariche e bonifici, inviare e ricevere denaro, prelevare senza carta, visualizzare il PIN delle carte e bloccarle e domiciliare le proprie bollette.

142. Il Front End Unico (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.

143. La firma elettronica avanzata (FEA) è la soluzione tecnologica che consente ai clienti di firmare in modo elettronico, nel rispetto della normativa vigente, la modulistica contrattuale prevista per l'attivazione dei servizi richiesti presso gli Uffici Postali. Il cliente interessato potrà apporre la propria firma utilizzando una penna elettronica collegata ad un tablet che è in grado di rilevare il tratto grafico della firma ed una serie di ulteriori caratteristiche grafometriche (velocità di scrittura, pressione esercitata, accelerazione, inclinazione, ecc.), garantendo ai documenti così sottoscritti valore di scrittura privata ai sensi della normativa vigente, ed assicurando la connessione univoca della firma al firmatario, l'autenticità e l'immodificabilità del documento.

- Per i titolari di un domicilio digitale¹⁴⁴ è stato implementato un nuovo modello di notifica, in alternativa a quella a mezzo posta, che prevede il deposito nella **Piattaforma per le Notifiche Digitali**¹⁴⁵ dell'atto e l'invio di un avviso informativo in modalità telematica ai destinatari.

Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali

- In ambito **Luce e Gas**, sono state rese disponibili le nuove funzionalità¹⁴⁶ nell'**area self** (del sito *web* e app), del nuovo modello di Assistenza trasversale in app Postepay e del nuovo *funnel* di vendita da app BancoPosta ed è disponibile la gestione del ricalcolo della rata (fissa) annuale¹⁴⁷ e delle correlate comunicazioni verso il cliente tramite i canali digitali (*web* e app), in bolletta, e con *e-mail*.
- In ambito *utilities*, sono state implementate le funzionalità omnicanale di **cross-selling tra i prodotti di Energia e di Fibra** nelle **Thank You Page**¹⁴⁸. Inoltre, è stata estesa a tutti i clienti la vendita da *contact center* dei prodotti Fibra (includendo i clienti *prospect*¹⁴⁹, i clienti SPID e quelli con un documento d'identità incompleto o non valido).
- È stato introdotto in app BancoPosta il **nuovo funnel di vendita semplificato** del Conto Corrente completando, in logica omnicanale (ovvero la possibilità di passare dal canale app al *web* e viceversa durante il processo di richiesta), i canali attivi per la vendita del prodotto; sul canale *web* è stato introdotto il nuovo funnel di vendita semplificato dedicato all'acquisto di Fondi Comuni di Investimento, per i clienti già possessori di Conto Corrente e Libretto Smart.
- In ambito **Risparmio Postale**, è disponibile, ed attivabile sia dal canale *web* che da app BancoPosta, la nuova **Offerta Supersmart Rinnova**, dedicata ai possessori di Libretto Smart con Offerta Supersmart Premium i cui accantonamenti giungono a scadenza; inoltre è stata ampliata l'offerta di prodotti sottoscrivibili sui canali digitali, *web* e app BancoPosta (Buono Fruttifero Postale Soluzione Futuro e Offerta Supersmart Pensione per i titolari di Libretto Smart).
- È stata resa disponibile la vendita digitale della carta Postepay Evolution, sia da app Postepay che dal sito *poste.it*, completando, in ottica omnicanale, i canali attivi per la vendita del prodotto e la gamma delle carte acquistabili *online*.

Ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness

- Sono state ampliate le funzionalità di pagamento digitale dei clienti *business* con carta Postepay Evolution Business e, ove applicabile, Postepay Debit Business, integrando il **pagamento di bollettini** (sia da *web* che da app), le **ricariche Postepay** (sia da *web* che da app), i **modelli F24** (da *web*), ricariche telefoniche (sia da *web* che da app) e bonifici esteri (da *web*).
- È stato integrato il **servizio "Il mio business"**, sia sul canale *web* che su app PosteBusiness, per gli utenti del **conto corrente BancoPosta Business Link**, che consente di avere una visione semplice e intuitiva della propria situazione finanziaria, monitorando entrate, uscite, flussi di cassa anche previsionali e il raggiungimento di obiettivi personalizzati di entrate e/o uscite.
- In merito al servizio *e-commerce* dedicato al *target* Corporate, è stata avviata la commercializzazione della nuova **piattaforma Virtual POS** su un panel di clienti selezionati e avviate le attività di analisi e sviluppo delle funzionalità innovative gestite dalla piattaforma. La nuova soluzione si avvale di un nuovo modello di assistenza clienti erogato direttamente da Poste Italiane garantendo un maggior presidio e monitoraggio della clientela.

144. Il domicilio digitale è l'indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata (PEC) o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale.

145. Gazzetta Ufficiale n. 130 del 6 giugno 2022, Regolamento che disciplina le modalità di funzionamento della piattaforma per la notifica atti della Pubblica amministrazione (Pnd). Le amministrazioni, attraverso un proprio funzionario, accederanno mediante SPID o CIE e potranno caricare sulla piattaforma il documento da notificare, inserendo il codice fiscale del destinatario e il suo domicilio digitale. Il gestore della piattaforma invierà al destinatario un avviso via PEC per informarlo dell'esistenza dell'atto, fornendo le modalità di accesso e di acquisizione del documento.

146. Le nuove funzionalità riguardano attività tipiche del post vendita, quali ad esempio: la variazione dello stato di residenza, la modifica del metodo di pagamento, volture, reclami, gestione dei dati catastali, attivazione/disattivazione della bolletta via mail, variazione dell'indirizzo di recapito, ecc.

147. Si verifica se la stima iniziale su cui si è costruita la rata fissa pagata dal cliente nell'annualità in corso è ancora valida oppure, per mutate abitudini di consumo del cliente o per variazioni dei prezzi, se va modificata per l'annualità successiva.








148. La *thank you page* è l'ultima schermata del processo di vendita in cui si saluta e ringrazia il cliente per l'avvenuta sottoscrizione del servizio.

149. I clienti *prospect* sono utenti che non hanno alcun prodotto/servizio con Poste Italiane e non sono registrati a *poste.it*, che entrano in contatto con Poste Italiane tramite Call me Back oppure chiamata al *call center* ma per i quali non è presente nessun dato sui sistemi.

7.5 Capital Management Framework del Gruppo

Il Gruppo gestisce in maniera strategica l’allocazione del capitale disponibile fra le quattro *Strategic Business Unit* nelle quali opera, in coerenza con i seguenti obiettivi:

- 1 assicurare la continuità operativa del *business*, attraverso un’adeguata dotazione patrimoniale da parte di tutte le SBU per supportare da un lato le necessità di investimento e di liquidità dei *business*, dall’altro il rispetto dei *requirements* normativi per le SBU che operano in mercati regolamentati e vigilati;
- 2 massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo allocando il capitale in funzione del ritorno economico dello stesso;
- 3 garantire un ritorno economico competitivo agli azionisti assicurando la *dividend policy* comunicata al mercato;
- 4 cogliere le opportunità derivanti da acquisizioni e/o *partnership* strategiche.

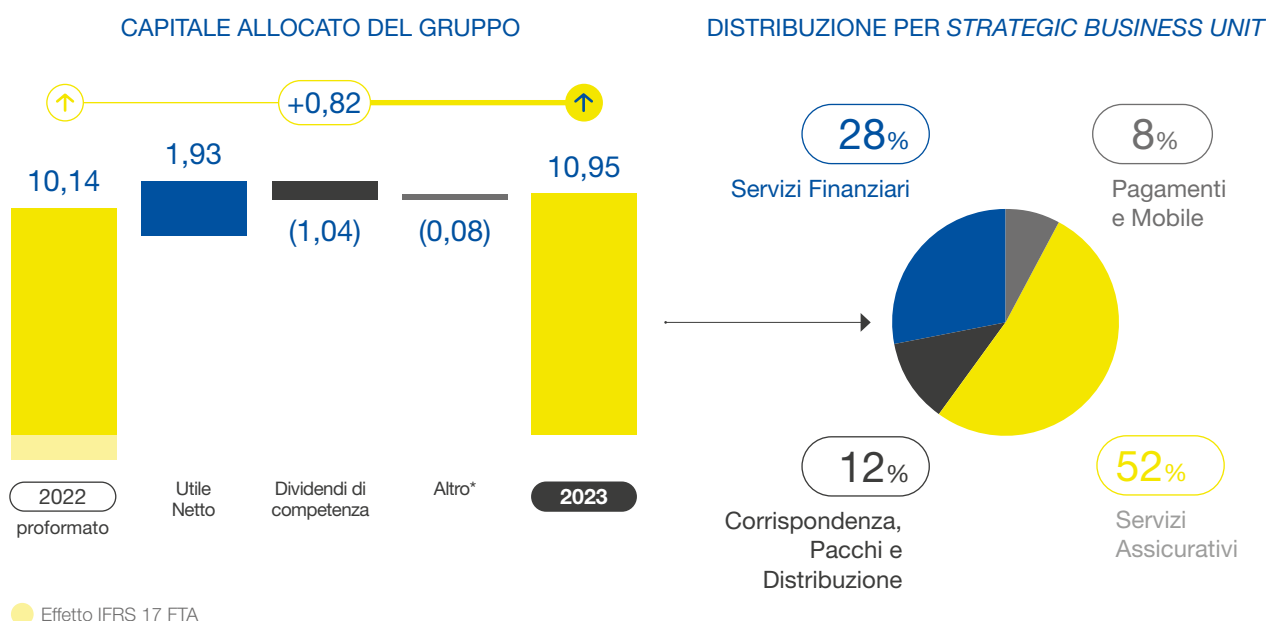
OBIETTIVI	KPI 2023-2022	FOCUS
<p>1 Supportare la continuità operativa del <i>business</i>, assicurando investimenti industriali coerenti con gli obiettivi del Piano Strategico.</p> <p>Mantenere i livelli dei requisiti patrimoniali in linea con le previsioni delle varie Authority o in coerenza con l’aspirazione del <i>management</i>.</p> <p>Massimizzare il flusso di cassa della gestione operativa del Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti pari a 845 €/mln nel 2023 (810 €/mln nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 247</p>
	<p>BancoPosta:</p> <ul style="list-style-type: none"> CET1 ratio pari a 18,9% nel 2023 (20,3% nel 2022) Total Capital Ratio pari a 22,1% nel 2023 (23,1% nel 2022) Leverage Ratio pari a 3,2% nel 2023 (2,9% nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 222</p>
	<p>Gruppo Poste Vita</p> <ul style="list-style-type: none"> Solvency Ratio pari a 307% nel 2023 (253% nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 233</p>
	<p>IMEL PostePay</p> <ul style="list-style-type: none"> Free Capital ratio: 55,4% nel 2023 (33% nel 2022) Total Capital Ratio: 13,45% nel 2023 (8,95% nel 2022) 	
	<ul style="list-style-type: none"> FFO della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione del 2023 pari a 339 €/mln (259 €/mln nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 253</p>
<p>2 Massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo, indirizzando le scelte strategiche in funzione della redditività del capitale, verso una continua crescita di valore nel tempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ROE di Gruppo pari a 17% nel 2023 (15% nel 2022) EPS pari a 1,48€ nel 2023 (1,21€ nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 198</p>
<p>3 Garantire il ritorno economico competitivo agli azionisti, garantendo adeguate riserve di utili distribuibili della Capogruppo al fine di sostenere la <i>dividend policy</i>. Ottimizzare i flussi di dividendo distribuiti dalle SBU alla capogruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> DPS 2023 pari a 0,800€ (+23% a/a) di cui quota parte (0,237€) liquidato come acconto nel mese di novembre 2023 (307 €/mln) Riserve distribuibili della Capogruppo al 31 dicembre 2023 pari a 1,8 €/mld (1,4 €/mld al 31 dicembre 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 198</p>
<p>4 Cogliere le opportunità legate a operazioni strategiche di M&A, gestendo in modo flessibile il capitale e la liquidità mantenendo equilibrata la struttura finanziaria del Gruppo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> PFN SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al 31 dicembre 2023 -1.381 €/mln (-1.401 €/mln al 31 dicembre 2022) EBITDA 2023 pari a 3.431 €/mln (3.121 €/mln nel 2022) 	<p>APPROFONDIMENTO  A PAG. 202</p>

Con riferimento agli obiettivi sopra elencati, nel corso dell'anno il Gruppo ha:

- sostenuto investimenti industriali per 845 milioni di euro, per i cui dettagli si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo;
- distribuito dividendi agli azionisti per 883 milioni di euro;
- sostenuto operazioni di M&A impegnando circa 145 milioni di euro di liquidità principalmente per l'acquisizione delle seguenti società:
 - Net Insurance (108 milioni di euro);
 - Cronos (49,5 milioni di euro).

Di seguito l'evoluzione del capitale allocato del Gruppo rispetto al 2022 e la sua distribuzione tra le SBU.

dati in miliardi di euro



* Altro comprende l'acquisto di azioni proprie, la cedola sul prestito obbligazionario ibrido, l'iscrizione di opzioni put per l'acquisto di quote di monoranza e la variazione della riserva IFRS 2.

Il **capitale allocato** al 31 dicembre 2023 è pari a 10,95 miliardi di euro in aumento di 0,82 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per via dell'utile d'esercizio 2023 pari a 1,93 miliardi di euro parzialmente compensato dai dividendi di competenza dell'anno pari a 1,04 miliardi di euro (in parte distribuiti mediante acconto nel mese di novembre per 307 milioni di euro). Il capitale allocato di Gruppo è principalmente attribuito alle SBU Servizi Assicurativi (52%) e Servizi Finanziari (28%).

7.6 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	6.195	5.852	+343	+5,9%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.096	1.288	(192)	-14,9%
CAPITALE INVESTITO LORDO	7.291	7.140	+152	+2,1%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ	(715)	(274)	(442)	n.s.
CAPITALE INVESTITO NETTO	6.578	6.866	(288)	-4,2%
PATRIMONIO NETTO	10.439	7.878	+2.560	+32,5%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO	(3.861)	(1.012)	(2.849)	n.s.
<i>di cui: Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i>	2.755	2.839	(84)	-2,9%

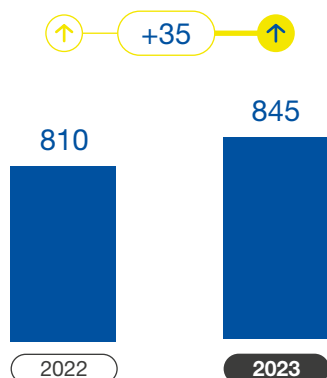
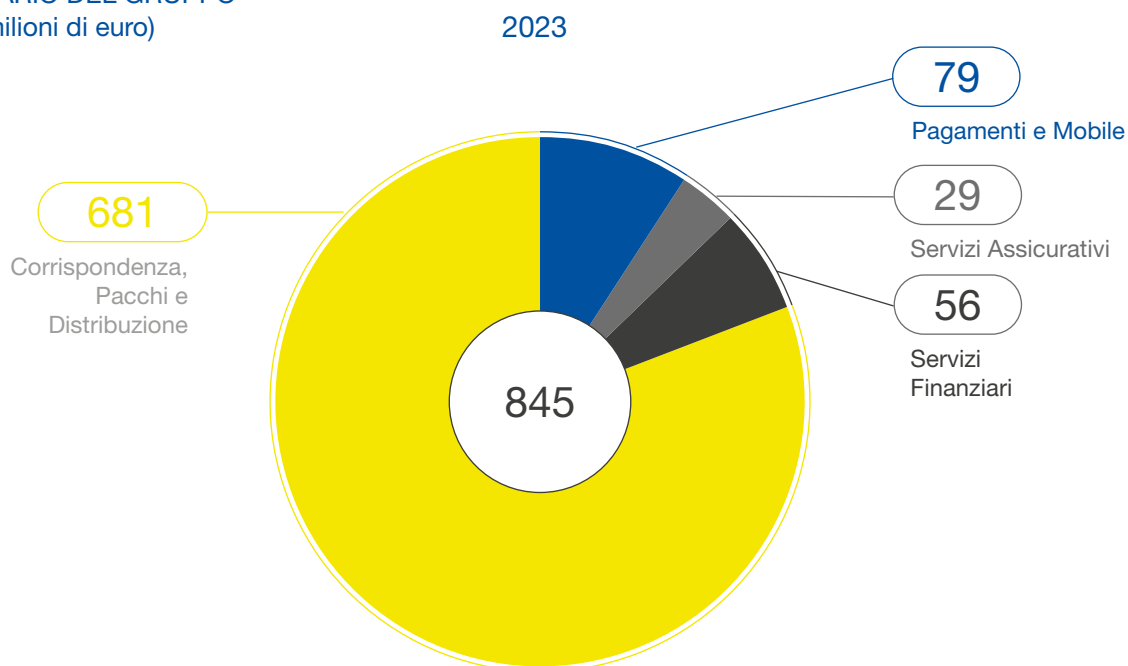
n.s. non significativo.

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 si attesta a 6.195 milioni di euro, segnando un incremento di 343 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 845 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 248 milioni di euro. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di Net Insurance per 160 milioni di euro (di cui 124 milioni di euro relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni). Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 882 milioni di euro.

Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 294 milioni di euro riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in Anima Holding, Financit, Replica SIM e, a partire dall'esercizio in corso, alla partecipazione in sender Italia, per 22 milioni di euro, che nell'ambito della rinegoziazione degli accordi con sender GmbH ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di collegata.

Gli **investimenti** del Gruppo 2023 ammontano a 845 milioni di euro. Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano più del 70% del valore complessivo. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi relativi al Progetto Polis "Case dei servizi di cittadinanza digitale", gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'automazione e l'evoluzione della rete di smistamento e recapito in ottica *green*, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'evoluzione dell'infrastruttura *Cloud* nonché l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.

ANDAMENTO PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL GRUPPO
(dati in milioni di euro)



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico, circa l'80% degli Investimenti di Gruppo (681 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

ca. 26.200

mezzi a basse emissioni disponibili nella flotta, di cui circa 5.800 elettrici

In particolare, nel corso del 2023 continua il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l'inserimento di circa 3.600 nuovi mezzi, di cui circa 2.200 elettrici, circa 800 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 31 dicembre 2023 la flotta complessiva risulta essere costituita da circa 26.200 nuovi mezzi a basse emissioni. Inoltre, sono state installate nel corso del 2023 circa 1.600 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 dicembre 2023 risultano installate circa 5.600 colonnine elettriche.

Nel corso dell'esercizio sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 7 centri città (Napoli, Foggia, Matera, Pesaro, Palermo, Reggio Calabria e Siena) che si aggiungono ai 28 centri città già realizzati nel corso del 2021-2022, per un complessivo di 35 centri città. A livello di Comuni invece sono circa 800 quelli con recapito a zero emissioni.

ca. 2.000

edifici coinvolti
negli interventi di
Smart Building
al 31 dicembre 2023

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 380 edifici coinvolti negli interventi di *Smart Building* nel corso del 2023) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂. Sono inoltre proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (ulteriori 21.000 circa nel corso del 2023) e sono stati installati 145 impianti fotovoltaici nel corso del 2023, per un complessivo di circa 310 impianti con una potenza installata di oltre 15.000 KwP.

ca. 433 mila

lampade LED
installate al 31
dicembre 2023

Nel corso del 2023, sono proseguiti gli interventi legati alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolare con la distribuzione di attrezzature di sicurezza presso le articolazioni territoriali (tra cui circa 1.400 kit antimalore) e della **sicurezza informatica** ^{AZ} tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. Sono proseguiti inoltre, gli interventi relativi al servizio di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e Centrali antintrusione obsoleti. In particolare, sono state sostituite circa 330 telecamere e oltre 170 Centrali Antintrusione. Inoltre, nel corso del 2023, è stata ottenuta la certificazione TAPA – FSR (*Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements*)¹⁵⁰ su 3 centri di smistamento, nonché rinnovata presso il Centro Operativo di Brescia e 5 ulteriori Centri di Smistamento, per un totale di 9 siti certificati al 31 dicembre 2023.

Nell'ambito della Trasformazione e Ingegnerizzazione Tecnologica è proseguita la migrazione dei servizi digitali esistenti alla nuova infrastruttura basata su *Hybrid Cloud*, attraverso una procedura di **"containerizzazione"** ^{AZ} delle componenti applicative. Inoltre, sono proseguiti le attività del progetto *Data Driven Company* che ha l'obiettivo di supportare le strategie aziendali mediante l'implementazione di una Piattaforma di *Data Mesh*¹⁵¹ che consentirà di accedere a informazioni strutturate e customizzate. In ambito Assistenza Clienti il processo di trasformazione vede il crescente utilizzo della piattaforma di Intelligenza Artificiale a supporto della gestione dei contatti di primo livello rispetto allo scorso anno. Infine, tra le iniziative di maggior rilievo in ambito omnicanalità, si evidenzia il completamento del rilascio progressivo sugli *store* della prima versione della nuova app Poste Italiane, in sostituzione alla precedente app Ufficio Postale, con oltre 2,5 milioni di utenti che hanno già effettuato prenotazioni digitali.

^{AZ} CONSULTA IL GLOSSARIO
A PAG. 542

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Finanziari** gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 56 milioni di euro e hanno riguardato principalmente lo snellimento dei processi di vendita e post-vendita, con particolare riguardo alle procedure d'identificazione dei clienti e la semplificazione della sottoscrizione dei contratti negli Uffici Postali. È stato inoltre avviato il progetto pilota della nuova piattaforma dedicata al *trading online ed* è proseguito il potenziamento del *"customer engagement"*¹⁵².

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Assicurativi** nel corso del 2023 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale che hanno riguardato in particolare la finalizzazione dell'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società Net Insurance S.p.A. tramite la controllata Net Holding S.p.A. Inoltre, sono proseguite le attività di miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business* e sono stati completati gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi, come la prima applicazione del principio contabile IFRS 17. Gli investimenti complessivamente realizzati nel corso del 2023 ammontano a 29 milioni di euro.

150. La certificazione TAPA prevede l'implementazione dei sistemi di sicurezza fisica e l'adeguamento dei sistemi di sicurezza (controllo accessi, videosorveglianza, antintrusione, ecc.) presso i siti logistici di Posta Comunicazione e Logistica, nonché nell'adozione di specifiche regole, procedure e piani di *audit* affinché quanto realizzato sia finalizzato alla protezione dei beni e alla diffusione della cultura della sicurezza, in conformità alle normative aziendali, al fine di assicurare la riduzione dell'esposizione al rischio di furto, il rispetto dello standard internazionale TAPA-FSR secondo il quale i siti saranno certificati, il mantenimento delle certificazioni di sicurezza aerea (agente regolamentato, Handler aeroportuale) e del trasporto di merci pericolose in regime ADR (*Accord Dangerous Route* – su strada) e DGR (*Dangerous Goods Regulation* – trasporto aereo). (Requisito normativo sulla sicurezza dell'aviazione civile Reg. UE 300/2008; Reg. UE 2015/1998 e successivi).

151. Il *data mesh* è un'architettura di dati decentralizzata che organizza i dati in base a uno specifico dominio di *business*. In questo tipo di architetture, i dati vengono concepiti come un "prodotto", di fatto si parla di *"data product"*.

152. Miglioramento dell'esperienza del cliente mediante l'insieme di interazioni tra i vari canali, in particolare digitali.

Gli investimenti del periodo della **Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile** ammontano a 79 milioni di euro. Sono proseguiti gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale, l'erogazione dei servizi PagoPA e il rilascio di nuove funzionalità in ambito *issuing*. Infine, in seguito al lancio dell'offerta Poste Energia, proseguono le attività di sviluppo sulla piattaforma di gestione e il rilascio di funzionalità specifiche sui canali digitali (app e web).



Per maggiori approfondimenti delle iniziative finalizzate all'accelerazione dei processi di digitalizzazione e di fruizione omnicanale delle offerte delle diverse *Strategic Business Unit*, si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "Potenziamento dei canali digitali".

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2023 ammonta a 1.096 milioni di euro e si decrementa di circa 192 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2022 principalmente per:

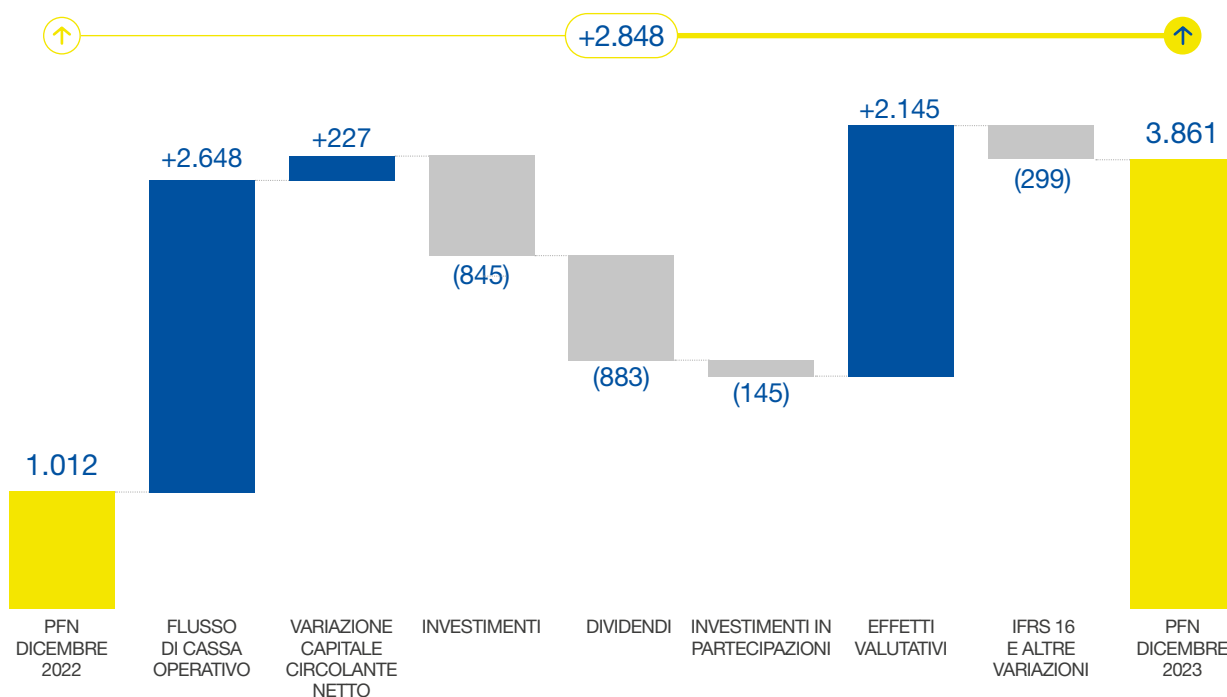
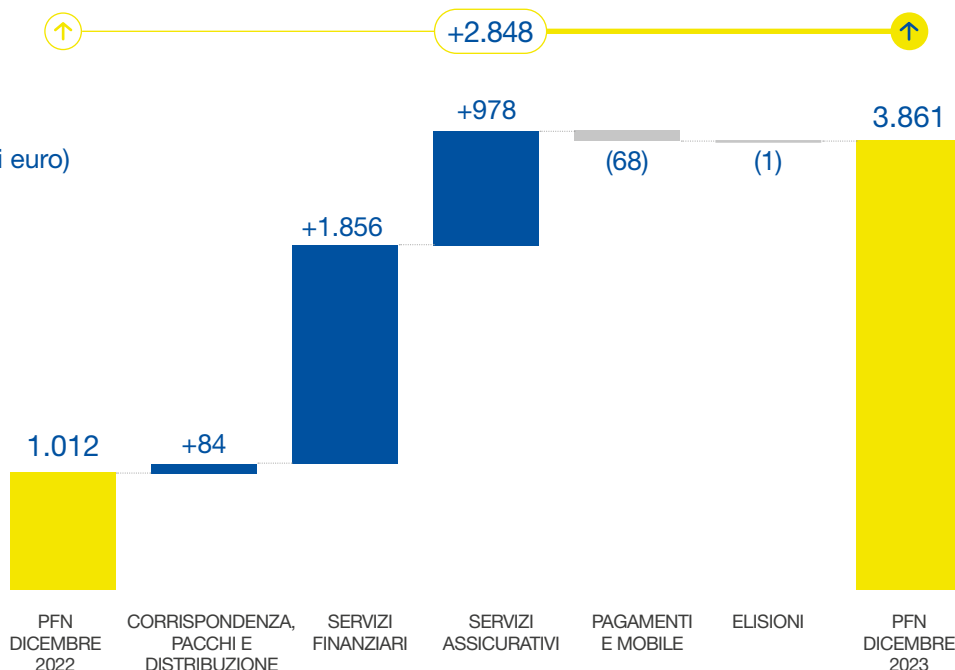
- maggiori Crediti commerciali per 226 milioni di euro al netto di maggiori Debiti commerciali di 19 milioni di euro;
- decremento netto di circa 310 milioni di euro derivante dalla movimentazione delle altre attività e passività;
- incremento dei debiti per imposte correnti, al netto dei crediti per imposte correnti, per 103 milioni di euro.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2023 ammonta a 715 milioni di euro e si incrementa di 442 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per effetto dei minori crediti e debiti netti per imposte differite per 579 milioni di euro parzialmente compensato dalla diminuzione del fondo di trattamento di fine rapporto per 68 milioni di euro, dall'iscrizione della partecipazione in Cronos tra le attività in dismissione per 50 milioni di euro dal decremento dei fondi per rischi e oneri per circa 20 milioni di euro.

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2023 ammonta a 10.439 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2022 di 2.560 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile a:

- l'effetto positivo dell'utile dell'esercizio di 1.933 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 883 milioni di euro (di cui 307 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023);
- la variazione netta positiva della riserva *fair value* per gli investimenti detenuti dalla *Strategic Business Unit Servizi Finanziari* per circa 1.550 milioni di euro;
- il decremento della riserva di *cash flow hedge* per circa 170 milioni di euro.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO
(dati in milioni di euro)



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2023 è in avanzo di 3.861 milioni di euro, in miglioramento di 2.848 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (in cui presentava un avanzo di 1.012 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 2.648 milioni di euro (di cui 1.933 milioni di euro riferibili all'utile dell'esercizio e 882 milioni di euro agli ammortamenti parzialmente compensati dagli utilizzi netti del fondo TFR per 103 milioni di euro e altre partite per circa 64 milioni di euro);
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte (escludendo gli effetti derivanti dalle variazioni del perimetro di consolidamento) per circa 227 milioni di euro:
 - incremento dei crediti commerciali lordi per circa 300 milioni di euro (escludendo l'apporto da operazioni societarie);
 - 61 milioni di euro di maggiori debiti commerciali (escludendo l'apporto da operazioni societarie);
 - un decremento degli Altri crediti e attività al netto delle Altre passività per circa 318 milioni di euro ascrivibile principalmente al decremento netto delle partite di natura tributaria relative prevalentemente all'operatività delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari;
 - effetto positivo derivante dalla variazione delle imposte per circa 147 milioni di euro;

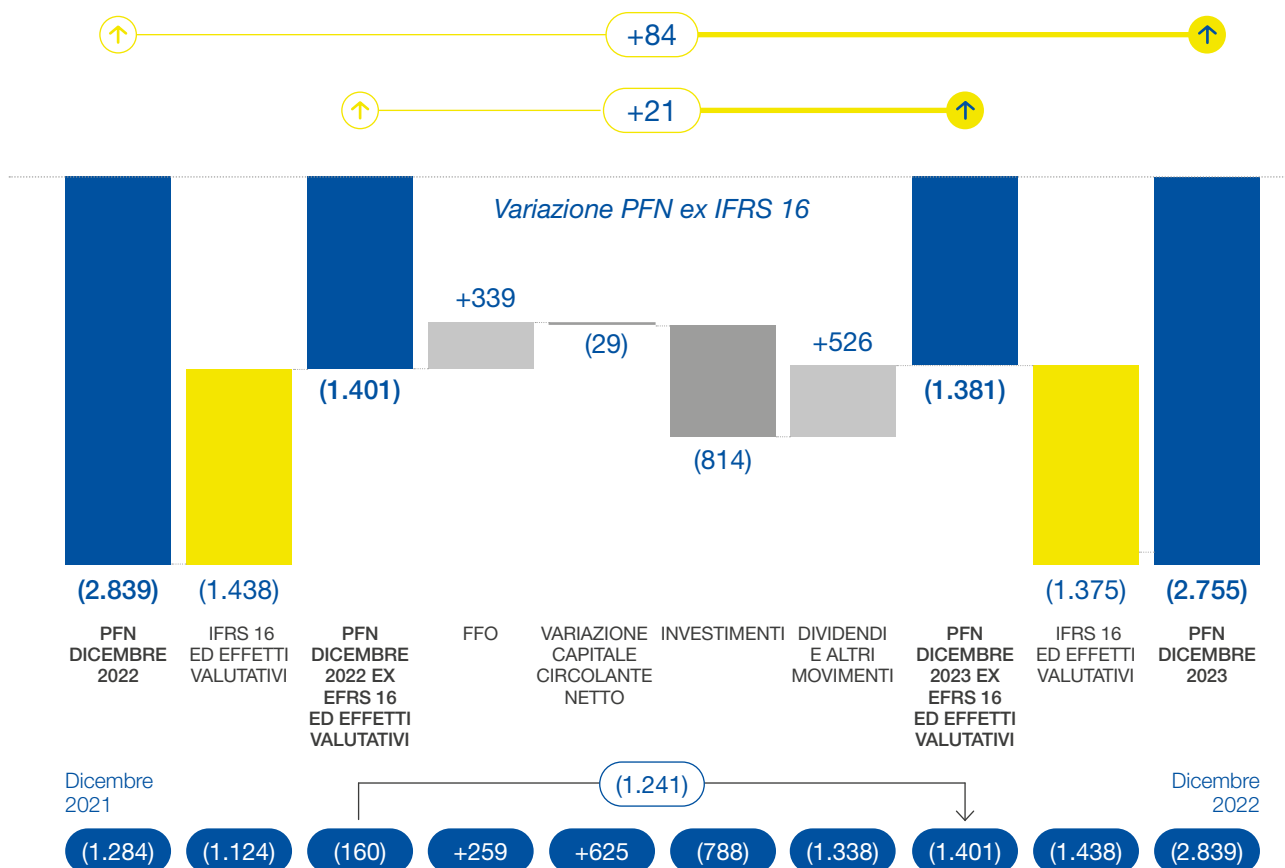
- investimenti in immobilizzazioni per 845 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 883 milioni di euro (di cui 307 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023);
- gli effetti valutativi dell'esercizio positivi per 2.145 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, e in via residuale dalle altre SBU;
- investimenti in partecipazioni per 145 milioni di euro essenzialmente relativi all'acquisizione di Net Insurance (di cui circa 108 milioni di euro per l'esborso) e Cronos (49,5 milioni di euro comprensivi del secondo aumento di capitale sottoscritto da Poste Vita per circa 47,8 milioni di euro);
- altri decrementi per complessivi 299 milioni di euro, principalmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 234 milioni di euro.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è positiva per circa 2,3 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 1,9 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* e per 0,4 miliardi di euro per la parte coperta a conto economico, compensata dalla variazione negativa degli strumenti derivati di *fair value hedge*.

Al 31 dicembre 2023 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è positivo per 3,6 miliardi di euro (5,4 miliardi di euro al 31 dicembre 2022).

Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, la Capogruppo evidenzia un saldo dei debiti per Depositi a garanzia di circa 4,8 miliardi di euro (2,8 miliardi al 31 dicembre 2023). La variazione, rispetto all'esercizio precedente, è riferibile principalmente alla riduzione dei derivati di *fair value hedge* a seguito di operazioni di estinzione anticipata.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)



La **Posizione Finanziaria Netta della Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2023 è in disavanzo di 2.755 milioni di euro (1.381 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in miglioramento di 84 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022, in cui presentava un disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi dell'esercizio, la variazione, pari a 21 milioni di euro, riflette:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 339 milioni di euro per via del risultato negativo dell'esercizio per 155 milioni di euro al netto della plusvalenza realizzata a seguito della rinegoziazione degli accordi con *sennder GmbH* (109 milioni di euro), degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 573 milioni di euro e degli utilizzi netti del fondo TFR, fondi rischi ed altre variazioni minori per circa 79 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 29 milioni di euro;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 814 milioni di euro;
- un flusso positivo netto da dividendi e altre variazioni di circa 526 milioni di euro principalmente per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (1.397 milioni di euro) e pagati agli azionisti esterni al Gruppo (883 milioni di euro).

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* si riferiscono principalmente a:

- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2026;
- finanziamento BEI di 150 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- finanziamento BEI di 100 milioni di euro in scadenza a maggio 2028;
- finanziamento CEB di 125 milioni di euro in scadenza a dicembre 2030;
- due prestiti obbligazionari *senior unsecured* emessi il 10 dicembre 2020 per un valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro, il primo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2024 e il secondo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028.

INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(650)	(575)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(6)	(1)
D. Liquidità (A + B + C)	(656)	(577)
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	813	379
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	814	381
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	158	(196)
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	2.058	2.001
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	2.571	3.017
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.729	2.821

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA CON POSIZIONE FINANZIARIA NETTA AL LORDO DEI RAPPORTI CON GLI ALTRI SETTORI

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.729	2.821
Attività finanziarie non correnti	(647)	(539)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(420)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	1.661	1.843
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	1.094	996
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	2.755	2.839

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 dicembre 2023 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 0,6 miliardi di euro (principalmente riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,4 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 dicembre 2023 e al 31 dicembre 2022.

Descrizione (dati in milioni di euro)	Saldo al 31 dicembre 2023	Saldo al 31 dicembre 2022
Linee di credito <i>committed</i>	2.450	2.450
Finanziamenti a breve	2.450	2.450
Linee di credito <i>uncommitted</i>	2.201	2.159
Finanziamenti a breve	960	1.005
Scoperti di c/c	185	145
Crediti di firma	1.056	1.008
Totale	4.651	4.609
Utilizzi <i>uncommitted</i>	569	652
Finanziamenti a breve	0	1
Crediti di firma	569	652
Totale	569	652

7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

IN QUESTO CAPITOLO:



- Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.
- Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.
- Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

7.7.1 Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Ricavi e proventi	9.880	8.904	+976	+11,0%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	271	428	(157)	-36,6%
Altri ricavi e proventi	1.003	721	+282	+39,1%
Ricavi	11.155	10.053	+1.102	+11,0%
Costo del lavoro totale	5.348	4.987	+361	+7,2%
Altri costi operativi	3.505	3.246	+259	+8,0%
Costi	8.853	8.233	+620	+7,5%
EBITDA	2.302	1.820	+482	+26,5%
Ammortamenti e svalutazioni	773	744	+29	+4,0%
EBIT	1.528	1.076	452	+42,0%
EBIT MARGIN	13,7%	10,7%		
Proventi/(oneri) finanziari	90	24	+66	n.s.
Utile lordo	1.619	1.100	+518	+47,1%
Imposte	229	253	(24)	-9,5%
Utile netto	1.390	847	+542	+64,0%

n.s. non significativo.

I **ricavi totali** conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2023 ammontano a 11.155 milioni di euro in aumento del 11% rispetto all'esercizio precedente (10.053 milioni di euro nel 2022). La voce Ricavi e Proventi registra una crescita di 976 milioni di euro (+11%) rispetto al 2022, grazie principalmente al contributo dei **ricavi per servizi finanziari** che mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2022 principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale. Con riferimento ai primi, la variazione della voce si riferisce principalmente ai proventi degli impieghi in titoli e ai proventi degli impieghi presso il MEF, entrambi correlati agli effetti del rialzo della curva dei tassi di interesse. Con riferimento alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale, l'incremento della voce rispetto allo scorso esercizio riflette i corrispettivi maturati al 31 dicembre 2023, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024 (avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023), alla Convenzione in essere con Cassa Depositi e Prestiti.

Il decremento dei **Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria**, rispetto all'esercizio precedente, è principalmente dovuto ai minori utili da realizzo di strumenti finanziari, parzialmente compensato dai maggiori proventi diversi per interessi maturati sui depositi in garanzia versati a controparti. L'incremento della voce **Altri ricavi e proventi** è dovuta principalmente ai maggiori dividendi distribuiti dalle società controllate nell'esercizio e alla plusvalenza di circa 91 milioni di euro generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società sender.

I **costi totali**, al netto degli ammortamenti e svalutazioni, passano da 8.233 milioni di euro del 2022 a 8.853 milioni di euro del 2023 per via dell'aumento del costo del lavoro totale (+361 milioni di euro rispetto al 2022) e degli altri costi operativi (+259 milioni di euro rispetto al 2022).

Il **costo complessivo del lavoro** registra un incremento di 361 milioni di euro (+7,2%) rispetto all'esercizio 2022. Tale variazione è imputabile sia all'aumento della componente straordinaria che della componente ordinaria. L'aumento della componente straordinaria è principalmente correlata al premio di risultato aggiuntivo e straordinario (circa 130 milioni di euro) erogato ai dipendenti nel mese di novembre 2023, nonché ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo. La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva dall'aumento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023 in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021 e all'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

L'aumento degli **altri costi operativi** è imputabile principalmente: i) all'aumento degli oneri da operatività finanziaria principalmente per effetto della variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti, su operazioni di pronti contro termine e su conti correnti postali della clientela pubblica; ii) ai maggiori costi per beni e servizi imputabili principalmente all'incremento generale dei costi generato dalla spinta inflattiva internazionale, dall'incremento dei costi per i servizi di logistica e recapito legati alla ripresa della domanda del comparto pacchi e dei canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud*. Tali variazioni sono parzialmente compensate, dal decremento degli altri costi e oneri imputabile principalmente ai minori accantonamenti per rischi sui crediti d'imposta rispetto all'esercizio precedente (per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nella nota B4 – Fondi per rischi e oneri e nella nota A10 – Crediti d'Imposta Legge n.77/2020 del Bilancio di Poste Italiane nella sezione I bilanci di Poste Italiane).

La voce **Ammortamenti e svalutazioni** aumenta di 29 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente per via dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (15 milioni di euro), in gran parte legati all'ampliamento della flotta in *leasing* e della voce Immobili, impianti e macchinari (5 milioni di euro).

Le **imposte sul reddito** passano da 253 milioni di euro del 2022 a 229 milioni di euro nel 2023 in diminuzione di 24 milioni di euro.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2023 ha conseguito un **utile netto** di 1.390 milioni di euro (847 milioni di euro nel 2022).

7.7.2 Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.348	2.234	+114	+5,1%
Immobilizzazioni immateriali	1.053	945	+108	+11,5%
Attività per diritti d'uso	970	1.040	(70)	-6,7%
Partecipazioni	3.695	3.676	+18	+0,5%
Capitale immobilizzato	8.066	7.895	+170	+2,2%
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.556	5.281	+275	+5,2%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.328)	(5.332)	+4	+0,1%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(81)	54	(135)	n.s.
Totale capitale circolante netto	148	3	+144	n.s.
Capitale investito lordo	8.214	7.899	+315	+4,0%
Fondi per rischi e oneri	(1.228)	(1.257)	+28	+2,3%
Trattamento di fine rapporto	(608)	(678)	+70	+10,3%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	656	1.224	(567)	-46,4%
Capitale investito netto	7.033	7.188	(155)	-2,2%
Patrimonio netto	5.653	3.808	+1.845	+48,5%
<i>di cui Utile di periodo</i>	1.390	847	+542	+64,0%
<i>di cui Riserva di fair value</i>	(825)	(2.374)	+1.549	+65,2%
Passività finanziarie	96.863	104.704	(7.841)	-7,5%
Attività finanziarie	(81.272)	(84.197)	+2.926	+3,5%
Cassa d'imposta Legge n. 77/2020	(8.318)	(9.021)	+703	+7,8%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.671)	(5.848)	+1.177	+20,1%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.222)	(2.258)	+1.036	+45,9%
Posizione finanziaria netta	1.380	3.380	(1.999)	-59,2%

n.s.: non significativo.

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2023 un capitale investito netto di 7.033 milioni di euro (7.188 milioni di euro al 31 dicembre 2022).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 8.066 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 170 milioni di euro rispetto al 2022. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 780 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 550 milioni di euro. La voce Attività per diritti d'uso registra una variazione negativa di 70 milioni di euro che tiene conto delle acquisizioni dell'esercizio per 134 milioni di euro (principalmente riferiti al noleggio di veicoli aziendali adibiti all'attività di recapito di posta e pacchi), delle rettifiche positive di 54 milioni di euro per variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio, delle dismissioni (35 milioni di euro) relative all'estinzione anticipata dei contratti in essere rispetto alla loro naturale scadenza e degli ammortamenti dell'esercizio pari a 223 milioni di euro. Il valore delle partecipazioni evidenzia un incremento di 18 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente imputabile all'effetto: i) dell'acquisto, in data 19 luglio 2023, del restante 30% del capitale sociale di MLK Deliveries S.p.A. per complessivi 20 milioni di euro, a seguito dell'esercizio da parte di Poste Italiane dell'opzione di acquisto sulle azioni detenute da Milkman S.p.A. in MLK Deliveries S.p.A. Con il trasferimento della partecipazione Poste Italiane ha acquisito il controllo totalitario di MLK Deliveries S.p.A. e iii) del conferimento, in data 29 giugno 2023, del 35% della partecipazione detenuta in sennder italia S.r.l. al socio sennder Technologies GmbH nell'ambito della più ampia rinegoziazione dell'attuale *partnership* tra la società e Poste Italiane. A seguito del perfezionamento dell'operazione, che ha comportato la rilevazione a Conto economico di una plusvalenza complessiva per circa 91 milioni di euro, Poste Italiane detiene una partecipazione pari al 25% in sennder Italia S.r.l. che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di società collegata.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2023 si attesta a 148 milioni di euro in aumento di 144 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022 principalmente per l'effetto congiunto: i) dell'aumento degli altri crediti verso imprese controllate e collegate prevalentemente riconducibile al credito vantato da Poste Italiane S.p.A. in qualità di consolidante fiscale (+106 milioni di euro); ii) dell'incremento dei crediti commerciali prevalentemente riconducibile all'aumento dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti (+225 milioni di euro) per i corrispettivi da fatturare maturati alla data, in base all'Atto integrativo e modificativo del 30 gennaio 2024 alla Convenzione in essere con Cassa Depositi e Prestiti e citato in precedenza; iii) dell'aumento del debito per imposte correnti (+105 milioni di euro) e la riduzione del credito per imposte correnti (+30 milioni di euro) (al netto del saldo dei crediti per imposte correnti).

Il saldo dei **Fondi per rischi e oneri** si attesta a 1.228 milioni di euro (1.257 milioni di euro a fine dicembre 2022) e tiene conto principalmente del Fondo rischi per crediti d'imposta Legge 77/2020 pari a 400 milioni di euro (320 milioni di euro al 31 dicembre 2022) per rischi su crediti d'imposta e il Fondo di incentivazione agli esodi per 283 milioni di euro (352 milioni di euro al 31 dicembre 2022) che riflette la stima delle passività che la Società si è impegnata irrevocabilmente a sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanza Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2025.

Il saldo accoglie altresì il Fondo vertenze con terzi costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Al 31 dicembre 2023 il fondo si attesta a 209 milioni di euro (265 milioni di euro al 31 dicembre 2022). Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e ad utilizzi per passività definite.

Il Fondo oneri del personale si attesta a 131 milioni di euro (101 milioni di euro a fine dicembre 2022) ed è costituito a copertura di prevedibili passività afferenti al costo del lavoro, certe o probabili nel loro futuro manifestarsi ma suscettibili di variazioni di stima nella relativa quantificazione. Si incrementa nell'esercizio per il valore stimato di nuove passività (121 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (31 milioni di euro) e per passività definite (60 milioni di euro).

Il Fondo rischi operativi relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta di 95 milioni di euro al 31 dicembre 2023 registra una variazione in diminuzione rispetto al saldo al 31 dicembre 2022 (109 milioni di euro). Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e a utilizzi per passività definite.

Il saldo netto dei **Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite** al 31 dicembre 2023 è positivo per 656 milioni di euro (1.224 al 31 dicembre 2022); la variazione del periodo è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto negativo sulla variazione positiva netta della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita.

Il **Patrimonio netto** ammonta a 5.653 milioni di euro e aumenta di 1.845 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente in relazione principalmente all'utile conseguito nell'esercizio (1.390 milioni di euro), alla movimentazione della riserva di *fair value* (+1.549 milioni di euro) in cui sono riflesse sostanzialmente le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI. Tali variazioni sono parzialmente controbilanciate dal pagamento del saldo 2022 e dell'acconto 2023 dei dividendi agli azionisti (-877 milioni di euro) e alla movimentazione della riserva di *cash flow hedge* (-170 milioni di euro).

INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA DEL PATRIMONIO NON DESTINATO DI POSTE ITALIANE S.P.A.

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
A. Disponibilità liquide	(564)	(469)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(61)	(29)
D. Liquidità (A + B + C)	(625)	(498)
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	2.105	1.590
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	2.106	1.591
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	1.481	1.093
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.720	1.671
J. Strumenti di debito	498	997
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	15	18
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	2.233	2.686
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	3.714	3.779

RICONCILIAZIONE INDEBITAMENTO FINANZIARIO ESMA

(milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	3.714	3.779
Attività finanziarie non correnti	(1.001)	(875)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(15)	(18)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(407)	(421)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	2.291	2.465
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	366	349
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	2.657	2.814

7.7.3 Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

Governance del Patrimonio BancoPosta

Con riferimento alla *Governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel “**Regolamento del Patrimonio BancoPosta**” approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. Per effetto dell'emanazione da parte della Banca d'Italia, il 27 maggio 2014, di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio BancoPosta si applicano le disposizioni previste per gli istituti di credito sull'assetto organizzativo e di *governance*, sul sistema contabile e dei controlli e sugli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi.

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla “Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari” di Poste Italiane approvata di tempo in tempo dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito internet della Società nella sezione *Governance*.

BancoPosta è altresì dotato di un “**Regolamento Organizzativo e di Funzionamento**” (ROF) approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 28 giugno 2023, che descrive il modello di funzionamento di BancoPosta, il suo assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta.

Il processo di “Governo degli Affidamenti e delle Esternalizzazioni” del Patrimonio BancoPosta, già oggetto di rivisitazione nel 2018, è stato ulteriormente irrobustito, da ultimo nel corso del 2023, relativamente agli ambiti di presidio delle attività affidate e/o esternalizzate, sia in relazione alle azioni ricomprese nel Piano Interventi Banca d'Italia 2022, in particolare per gli aspetti di monitoraggio e controllo sulle attività esternalizzate, sia in linea con quanto previsto dal 40° aggiornamento della Circolare 285 di Banca d'Italia, con l'estensione dell'ambito di applicazione del Regolamento ai Soggetti terzi ICT e l'ampliamento dei requisiti previsti in materia di esternalizzazione a fornitori di servizi *cloud*.

Nel corso del primo trimestre del 2023 si è concluso l'iter di rinnovo dei Disciplinari¹⁵³ per il triennio 2023-2025. I Disciplinari firmati sono stati inviati alla Banca d'Italia nel mese di aprile 2023. Nel corso dell'anno è stato inoltre sottoscritto un nuovo Disciplinare con la Funzione Marketing Strategico di Gruppo per le attività di ricerche di mercato sui prodotti, di analisi della soddisfazione della clientela BancoPosta, di analisi sul posizionamento e di esame dei *trend* dei diversi prodotti BancoPosta sul mercato. Tale Disciplinare, nell'ambito delle valutazioni previste dal Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, è stato classificato come Funzione non Essenziale o Importante (FEI).

153. Contratti con i quali il Patrimonio BancoPosta affida attività operative o di controllo a funzioni di Poste Italiane. I Disciplinari stabiliscono, tra l'altro, i livelli di servizio e i prezzi di trasferimento e acquisiscono efficacia dopo un processo autorizzativo che coinvolge le Funzioni Interessate, l'Amministratore Delegato, e quando previsto, il Consiglio di Amministrazione della Società. Si rinvia all' Informativa sul Patrimonio Destinato BancoPosta nel Rendiconto Separato del patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2023 della presente Relazione Finanziaria Annuale per maggiori dettagli.

Nel 2023, con l'obiettivo di presidiare e di rafforzare le modalità di interlocuzione sulle funzioni affidate ed esternalizzate, sono proseguiti i **Comitati Operativi** di Gestione con le Funzioni di Poste Italiane (Mercato Privati, Digital, Technology & Operations, Sicurezza Informatica, Movimento Fondi, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, Amministrazione Finanza e Controllo, Affari Legali, Privacy, Comunicazione, Antiriciclaggio, CERT anche per l'ambito di Business Continuity Management, Fraud Management e Risorse Umane e Organizzazione). Sono altresì proseguite le riunioni periodiche con BancoPosta Fondi SGR, che presta il servizio di gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta, e con PostePay, che gestisce per BancoPosta prodotti quali bollettini, bollo auto, RAV, bonifici, domiciliazioni, postagiato, vaglia, incassi domiciliati, eurogiro, carte libretto e la piattaforma dei pagamenti.

Nel mese di marzo 2023 sono state concluse le attività di rinnovo per il contratto tra BancoPosta e PostePay relativo ai servizi di incasso e pagamento.

Sempre in materia di esternalizzazioni, nel 2023 sono state concluse con esito positivo le valutazioni sui profili di rischio dei rinnovi per l'esternalizzazione della Gestione archivi cartacei e relativa dematerializzazione (Postel), per l'esternalizzazione del Back Office Finanziario per la lavorazione effetti, assegni e tesoreria e per l'esternalizzazione dei servizi di *back office* accertamenti giudiziari in ambito Antiriciclaggio di Gruppo.

Sono state inoltre valutate come esternalizzazioni di Funzioni Non Essenziali e Importanti i servizi di *System integration* e *back office* specialistico per la soluzione di *advisory* evoluta Premium e i servizi di soluzioni di *advisory* evoluta per il segmento private.

Infine, nel mese di dicembre 2023 sono state autorizzate tre esternalizzazioni di Funzioni Essenziali o Importanti per i servizi di gestione delle attività di *back office* tramite una piattaforma in *cloud* di *case management* e di robotica denominata "Scrivania Digitale", per i servizi *cloud* al *provider* Amazon Web Services Inc. e dei servizi di *back office* finanziario per le aree Assegni, Effetti, Tesoreria, Successioni, Dichiarazioni di Credito, Pignoramenti, Disconoscimenti, Servizi Amministrativi e altre attività connesse ai servizi finanziari.

Sempre nel mese di dicembre, è stata inviata la prima segnalazione a Banca d'Italia in materia di *outsourcing*. La rilevazione, che avrà periodicità annuale, raccoglie informazioni sui contratti di esternalizzazione utili a valutare i principali rischi *outsourcing* derivanti da situazioni di concentrazione dei fornitori di servizi, dalla diffusione del fenomeno della sub esternalizzazione e dall'utilizzo crescente del *cloud computing*.

ANDAMENTO ECONOMICO, PATRIMONIALE E FINANZIARIO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

Principali indicatori	2023	2022
CET1 CAPITAL* (*)	2.654	2.618
TOTAL CAPITAL** (*)	3.104	2.968
CET1 RATIO*** (*)	18,9%	20,3%
TOTAL CAPITAL RATIO**** (*)	22,1%	23,1%
ROA*****	0,6%	0,6%
ROE***** (*)	23,0%	23,0%
Margine interesse/Margine intermediazione*****	37,6%	35,3%
Costi operativi/Margine intermediazione*****	85,5%	84,7%

(*) I coefficienti e i fondi propri del 2023 tengono in considerazione del computo di 60 milioni di euro di accantonamento di utile dell'esercizio 2023 essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2023 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

* Il CET1 Capital include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

** Il TOTAL CAPITAL include il CET1 CAPITAL, e il capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1).

*** Il CET1 Ratio esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio).

**** Il TOTAL CAPITAL RATIO esprime l'adeguatezza dei fondi propri (Total Capital) rispetto all'esposizione ponderata i rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio).

***** Il ROA (Return On Assets). Rappresenta il rapporto tra il risultato d'esercizio e il totale attivo del periodo.

***** Il ROE (Return On Equity) è il rapporto tra il Risultato dell'esercizio e il Patrimonio Netto dedotti il Risultato dell'esercizio e le Riserve da valutazione.

***** Il Margine di interesse/Margine di intermediazione costituisce il contributo fornito dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all'Attività di intermediazione.

***** Il Cost/Income ratio è il rapporto intercorrente tra i Costi operativi e il Margine di intermediazione.

Andamento economico

CONTO ECONOMICO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	2.778	2.095	+683	+32,6%
Interessi passivi e oneri assimilati	(587)	(172)	(415)	n.s.
Margine di interesse	2.191	1.923	+268	+13,9%
Commissioni attive	3.670	3.454	+216	+6,3%
Commissioni passive	(200)	(216)	+16	+7,4%
Commissioni nette	3.470	3.238	+232	+7,2%
Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura*	4	(49)	+53	+108,2%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	158	335	(177)	-52,8%
Margine di intermediazione	5.823	5.446	+377	+6,9%
Spese amministrative	(4.973)	(4.627)	(346)	-7,5%
a) spese per il personale	(35)	(32)	(3)	-9,4%
b) altre spese amministrative	(4.938)	(4.595)	(343)	-7,5%
Oneri operativi netti	(4.973)	(4.627)	(346)	-7,5%
Risultato netto della gestione operativa**	850	819	+31	+3,8%
Accantonamenti netti ai Fondi per rischi ed oneri ed altri proventi ed oneri di gestione***	(4)	15	(19)	-126,7%
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(12)	(1)	(11)	n.s.
Risultato corrente al lordo delle imposte	834	834	-	-
Imposte	(233)	(231)	(2)	-0,9%
UTILE (PERDITA) DEL PERIODO	600	602	(2)	-0,3%

n.s.: non significativo.

* Il valore riportato nel comparativo 2022 include una riclassifica di 1 milione di euro classificati nella Relazione finanziaria annuale 2022 in apposita voce "Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al Fair Value con impatto a CE".

** Il risultato netto della gestione operativa differisce dal Risultato operativo di BancoPosta incluso nel risultato operativo consolidato della SBU Servizi Finanziari in quanto quest'ultimo include gli "Accantonamenti netti a fondi rischi e oneri e altri proventi e oneri di gestione" e "rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito", mentre esclude il risultato della gestione finanziaria.

*** Il valore riportato nel comparativo 2022 include una riclassifica di 6 milioni di euro classificati nella Relazione finanziaria annuale 2022 in apposita voce "Altri proventi/(oneri) di gestione".

Il **Margine di interesse** si attesta a 2.191 milioni di euro e segna un aumento del 13,9% (+268 milioni di euro).

Gli Interessi attivi, derivanti prevalentemente dal rendimento degli impieghi in titoli, dei depositi fruttiferi presso il MEF, dei crediti d'imposta, delle operazioni in pronti contro termine e delle collateralizzazioni su derivati, ammontano complessivamente a 2.778 milioni di euro, in aumento del 32,6% rispetto ai 2.095 milioni di euro del 2022. La variazione della voce è dovuta principalmente ai maggiori proventi degli impieghi in titoli e del portafoglio derivati ad essi collegati nonché degli impieghi presso il MEF della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Gli Interessi passivi, riconducibili sostanzialmente a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati, sono pari a 587 milioni di euro e risultano in aumento rispetto ai 172 milioni di euro del 2022 (+415 milioni di euro). La variazione della voce è dovuta principalmente all'aumento degli interessi riconosciuti alla clientela pubblica per le giacenze su conti correnti postali, nonché a maggiori oneri sostenuti per operazioni in pronti contro termine di raccolta e per depositi a garanzia.

Le **commissioni nette** si attestano a 3.470 milioni di euro ed evidenziano un aumento di 232 milioni di euro (+7,2%) rispetto all'esercizio precedente.

Le Commissioni attive sono complessivamente pari a 3.670 milioni di euro, in aumento del 6,3% rispetto ai 3.454 milioni di euro del 2022 (+216 milioni di euro). La variazione positiva riflette principalmente l'effetto di maggiori ricavi dall'attività di raccolta del risparmio postale e un miglioramento delle commissioni per intermediazione assicurativa.

Le Commissioni passive ammontano a 200 milioni di euro, in diminuzione del 7,4% rispetto ai 216 milioni di euro registrati nel 2022 (-16 milioni di euro). La variazione di tale voce è da ricondurre sostanzialmente a minori costi maturati nell'ambito del contratto di service sottoscritto con la società del gruppo PostePay.

Il Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura, pari a 4 milioni di euro accoglie prevalentemente l'effetto negativo della componente di inefficacia dei derivati di copertura in essere, nonché la variazione positiva di *fair value* delle azioni convertibili Visa Incorporated Series C Convertible Participating Preferred Stock detenute in portafoglio, parzialmente compensata dalla variazione negativa del contratto derivato di vendita a termine delle azioni stesse. Lo scorso esercizio la voce accoglieva l'effetto degli oneri generati da strumenti derivati stipulati a copertura gestionale della componente indicizzata a cui è legata la remunerazione della raccolta della Pubblica Amministrazione.

L'utile netto da cessione di Attività finanziarie si attesta a 158 milioni di euro, in diminuzione del 52,8% rispetto ai 335 milioni di euro del 2022 (-177 milioni di euro).

Gli **oneri operativi netti**, complessivamente pari a 4.973 milioni di euro, includono Spese per il personale pari a 35 milioni di euro (+ 9,4% rispetto al 2022) e altre Spese amministrative pari a 4.938 milioni di euro, in aumento del 7,5% rispetto ai 4.595 milioni di euro del 2022 (+343 milioni di euro).

La voce Accantonamenti netti ai Fondi per rischi e oneri ed altri proventi ed oneri di gestione presenta un saldo di -4 milioni di euro rispetto ai +15 milioni di euro dell'esercizio precedente e accoglie: (i) liberazioni di Fondi per rischi ed oneri per 8 milioni di euro, che si confronta con la liberazione di 21 milioni di euro del 2022 che risentiva delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati al prodotto vaglia e alle vertenze afferenti al Patrimonio destinato BancoPosta; (ii) Altri proventi e oneri di gestione, complessivamente negativi per 12 milioni di euro, in aumento rispetto al valore negativo di 6 milioni di euro registrato nel 2022.

La voce Rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito ammonta a -12 milioni di euro (-11 milioni di euro rispetto al 2022). La voce riflette prevalentemente l'effetto negativo del valore dell'*Expected Credit Losses* sul portafoglio titoli; il valore del 2022 accoglieva il rilascio di un fondo svalutazione a copertura di un credito deteriorato, incassato nei primi mesi del 2023.

Al netto delle Imposte, pari a 233 milioni di euro (231 milioni di euro nel 2022), l'esercizio 2023 chiude con un **Utile del periodo** pari a 600 milioni di euro.

Risorse del Patrimonio BancoPosta

L'Organico medio di BancoPosta, tutto a tempo indeterminato, al 31 dicembre 2023 è pari a 412 unità (15 in più rispetto alle 397 dell'esercizio precedente) e risulta così composto:

Numero medio in <i>Full Time Equivalent</i>	2023	2022
Dirigenti	26	28
Quadri	313	298
Impiegati	73	71
Totale	412	397

Al 31 dicembre 2023 BancoPosta risulta articolato in 9 Funzioni di II livello, di cui: 2 Funzioni di Marketing, Marketing Privati e Marketing Imprese e Pubblica Amministrazione; la Funzione Supporto Prodotti ai Canali, dedicata alla formazione dei canali commerciali per l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi; 3 Funzioni di Staff: Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Processi di Funzionamento e la Segreteria Tecnica; 3 Funzioni di Controllo: Compliance, Revisione Interna e Risk Management e Governo Outsourcing.

Inoltre, in ambito BancoPosta, è presente il Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi che ha l'obiettivo di indirizzare, in coerenza con il processo di *Product Governance*, le tematiche connesse allo sviluppo e alla distribuzione di prodotti e servizi collocati da BancoPosta, in ottica di visione unitaria e integrata sull'intero portafoglio di offerta, nonché di presidiare l'andamento degli investimenti finanziari inerenti alla raccolta proveniente da clientela privata e pubblica amministrazione. Il Comitato è presieduto dal Responsabile BancoPosta e si riunisce in due sezioni: "Prodotti" e "Investimenti Finanziari".

Il Comitato Servizi Finanziari e Assicurativi si è riunito complessivamente 19 volte nel corso del 2023 (10 per la sezione Prodotti, 9 per la sezione Investimenti); sono state inoltre prodotte 4 consultazioni scritte: 3 per la sezione Prodotti e 1 per la sezione Investimenti.

Al 31 dicembre 2023 sono state erogate al personale di BancoPosta, tramite aula, *webinar* e piattaforma *e-learning*, oltre 31.000 ore di formazione di tipo tecnico-specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale.

Gestione patrimoniale e finanziaria

STATO PATRIMONIALE

Voci dell'Attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Cassa e disponibilità liquide	4.732	5.874	(1.142)	-19,4%
Attività finanziarie valutate al FV con impatto a Conto Economico	26	40	(14)	-35,0%
Attività finanziarie valutate al FV con impatto sulla Reddittività Complessiva	33.069	33.161	(92)	-0,3%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	44.562	46.576	(2.014)	-4,3%
Derivati di copertura	4.257	6.109	(1.852)	-30,3%
Attività fiscali	642	1.157	(515)	-44,5%
Altre Attività	10.857	11.521	(664)	-5,8%
TOTALE ATTIVO	98.145	104.438	(6.293)	-6,0%

Voci del Passivo e del Patrimonio Netto (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	90.964	98.944	(7.980)	-8,1%
Passività finanziarie di negoziazione	3	4	(1)	-25,0%
Derivati di copertura	1.136	971	+165	+17,0%
Passività fiscali	266	225	+41	+18,2%
Altre passività	2.833	2.789	+44	+1,6%
Trattamento di fine rapporto del Personale	2	2	-	-
Fondi per rischi e oneri	163	188	(25)	-13,3%
TOTALE PASSIVO	95.367	103.123	(7.756)	-7,5%
Riserve da valutazione	(841)	(2.223)	+1.382	+62,2%
Strumenti di capitale	450	350	+100	+28,6%
Riserve	2.570	2.585	(15)	-0,6%
Utile/(Perdita) del periodo (+/-)	600	602	(2)	-0,3%
TOTALE PATRIMONIO NETTO	2.778	1.314	+1.464	+111,5%
TOTALE DEL PASSIVO E DEL PATRIMONIO NETTO	98.145	104.438	(6.293)	-6,0%

Le voci dell'Attivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalla Cassa e disponibilità liquide, dalle Attività finanziarie, dai Derivati di copertura, dalle Attività fiscali e dalle Altre Attività.

La voce Cassa e disponibilità liquide ammonta a 4.732 milioni di euro, è diminuita del 19,4% rispetto ai 5.874 milioni di euro al 31 dicembre 2022 (-1.142 milioni di euro, -19,4%), ed è composta prevalentemente dalla liquidità presso gli Uffici Postali e presso le società di trasporto valori, pari a 3.969 milioni di euro, e dalle giacenze sui conti presso Banca d'Italia destinati ai regolamenti interbancari, pari a 696 milioni di euro. Il decremento è da ricondurre essenzialmente al miglioramento dei tassi di mercato rispetto ai tassi riconosciuti sui depositi presso Banca d'Italia.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico, pari a 26 milioni di euro, sono riconducibili al *fair value* di 32.059 azioni convertibili Visa Incorporated Series C Convertible Participating Preferred Stock la cui variazione rispetto al 31 dicembre 2022 è rappresentata nel Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico. Nel corso del primo semestre sono state vendute 101.900 azioni ordinarie, per un valore complessivo pari a circa 21 milioni di euro.

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Reddittività Complessiva, pari a 33.069 milioni di euro, è diminuita dello 0,3% rispetto ai 33.161 milioni di euro del 31 dicembre 2022 (-92 milioni di euro). La riduzione della voce in esame è dovuta sostanzialmente all'effetto negativo delle vendite nette dei titoli rispetto all'esercizio precedente, mitigato dal miglioramento del *fair value* del portafoglio titoli.

Le Attività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato, pari a 44.562 milioni di euro, sono diminuite del 4,3% rispetto ai 46.576 milioni di euro del 31 dicembre 2022 (-2.014 milioni di euro). La diminuzione della voce in esame è dovuta principalmente alla diminuzione degli impieghi e dei depositi presso il MEF (-4.088 milioni di euro) e dei crediti verso altre controparti finanziarie a fronte di operazioni di collateralizzazione (-1.234 milioni di euro), parzialmente compensata da una variazione positiva dei nuovi investimenti in titoli emessi o garantiti dallo Stato Italiano (+2.498 milioni di euro).

La variazione degli impieghi e depositi presso il MEF è riconducibile sostanzialmente ad una contrazione della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione e della raccolta privata non ancora investita in titoli. La riduzione dei depositi a garanzia è invece da ricondurre prevalentemente ai minori depositi versati come garanzia nelle operazioni di pronti contro termine passivi, a fronte di una riduzione dei volumi di questi ultimi.

I Derivati di copertura con *fair value* positivo al 31 dicembre 2023 ammontano a 4.257 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 6.019 milioni di euro al 31 dicembre 2022 (-1.852 milioni di euro). La variazione è dovuta prevalentemente alla riduzione di *fair value* dei derivati in essere e al significativo decremento del nozionale avvenuto nel corso dell'esercizio per effetto di vendite e acquisti a termine giunti a scadenza, nonché dalla chiusura anticipata di alcune coperture di *fair value* nell'ambito di una più ampia strategia di ristrutturazione del portafoglio titoli.

La voce Attività fiscali risulta pari a 642 milioni di euro, in diminuzione di 515 milioni di euro (-44,5%) rispetto al 31 dicembre 2022 prevalentemente per imposte anticipate dovute alla dinamica delle Riserve da valutazione in Patrimonio Netto.

La voce Altre Attività è diminuita del 5,8% (-664 milioni di euro), passando da 11.521 milioni di euro al 31 dicembre 2022 a 10.857 milioni di euro al 31 dicembre 2023, riconducibile principalmente ai minori impieghi e alle maggiori compensazioni di crediti d'imposta acquistati dalla clientela (ex D.L. n.34/2020 poi convertito in Legge n.77/2020).

Le principali voci del Passivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalle Passività finanziarie, dai Derivati di copertura, dalle Passività fiscali, dalle Altre Passività e dai Fondi.

Le Passività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato, pari a 90.964 milioni di euro (con una diminuzione di 7.980 milioni di euro rispetto ai 98.944 milioni di euro al 31 dicembre 2022, -8,1%) accolgono: (i) debiti verso clientela per 80.628 milioni di euro (86.094 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in calo di 5.467 milioni di euro pari al -6,3%) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti, a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti; (ii) debiti verso banche per 10.336 milioni di euro (12.850 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in calo di 2.514 milioni di euro, -19,6%) riferibili, anche in questo caso, a rapporti di conto corrente e a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti bancarie. La variazione rispetto all'esercizio precedente è da ricondurre principalmente alla minore raccolta effettuata presso la clientela mediante rapporti di conti correnti postali, ad un minor utilizzo dell'operatività in pronti contro termine e ad una riduzione dei debiti per depositi in garanzia, riconducibile principalmente alla variazione negativa di *fair value* dei derivati di copertura.

Le Passività finanziarie di negoziazione, pari a 3 milioni di euro, rappresentano il *fair value* di strumenti derivati stipulati a copertura gestionale delle azioni Visa sopra richiamate.

I Derivati di copertura con *fair value* negativo relativi a titoli in portafoglio ammontano a 1.136 milioni di euro (971 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 165 milioni di euro, +17%). Le motivazioni alla base della variazione sono commentate nell'ambito dei Derivati di copertura con *fair value* positivo.

La voce Passività fiscali si attesta a 266 milioni di euro, in aumento di 41 milioni di euro rispetto ai 225 milioni di euro di fine esercizio 2022 (+18%).

Le Altre Passività, pari 2.833 milioni di euro (2.789 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 44 milioni di euro, +1,6%), sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione.

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del Personale, pari a 2 milioni di euro, non ha subito variazioni rispetto al valore del 31 dicembre 2022.

I Fondi per rischi e oneri, che accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il personale, clienti e terzi in genere, nonché a rischi di varia natura derivanti dall'operatività in ambito BancoPosta, ammontano a 163 milioni di euro, in diminuzione di 25 milioni di euro (-13,3%) rispetto al 31 dicembre 2022.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2023 si attesta a 2.778 milioni di euro (1.314 milioni di euro al 31 dicembre 2022, in aumento di 1.464 milioni di euro, +111,5%). La variazione positiva è dovuta principalmente all'incremento di 1.382 milioni di euro delle Riserve da valutazione, passate da -2.223 milioni di euro al 31 dicembre 2022 a -841 milioni di euro al 31 dicembre 2023 il cui miglioramento (+1.382 milioni di euro, +62,2%) è legato all'andamento del *fair value* delle Attività finanziarie.

Le altre componenti del Patrimonio Netto evidenziano dinamiche più contenute: la Riserva per il Patrimonio BancoPosta diminuisce dello 0,6%, passando da 2.585 milioni al 31 dicembre 2022 a 2.569 milioni di euro al 31 dicembre 2023 (-16 milioni di euro). La diminuzione di 16 milioni di euro è riconducibile agli interessi passivi, al netto degli effetti fiscali, maturati sugli Strumenti di capitale.

Gli Strumenti di capitale aumentano a 450 milioni di euro e registrano un incremento di 100 milioni di euro rispetto al dato del 31 dicembre 2022. Essi si riferiscono per 350 milioni ad un finanziamento subordinato, perpetuo, con periodo di *non-call* di 8 anni, concesso a BancoPosta dalla Capogruppo in data 30 giugno 2021 e per 100 milioni di euro ad un altro finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non call di 5 anni concesso dal Patrimonio non destinato al Patrimonio BancoPosta in data 30 giugno 2023. I termini e condizioni di entrambi i contratti ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1").

Il Risultato netto conseguito nell'esercizio 2023, pari a 600 milioni di euro, diminuisce dello 0,3% rispetto ai 602 milioni di euro dell'esercizio 2022 (-2 milioni di euro).

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano "l'Ambiente di controllo"¹⁵⁴, inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, sono principalmente rappresentati da:

- il **Codice Etico** di Gruppo;
- il **Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001** e le relative procedure aziendali predisposte;
- la **struttura organizzativa di BancoPosta**, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- il **Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta**, che disciplina rispettivamente l'affidamento di attività del Patrimonio a Funzioni di Poste Italiane in termini di processi decisionali, contenuto minimo dei Disciplinari esecutivi, livelli di servizio, flussi informativi e modalità di controllo, nonché l'esternalizzazione di funzioni aziendali di BancoPosta a soggetti terzi all'organizzazione di Poste Italiane identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle funzioni aziendali a vario titolo coinvolte;
- la **Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR)** che descrive ruoli e attività delle Funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta, nonché le modalità di coordinamento e i flussi informativi tra queste e le Funzioni di controllo di Poste Italiane e i flussi informativi verso gli organi aziendali;
- il **sistema di deleghe** utilizzato, che prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all'assetto di BancoPosta il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo autonome e indipendenti, rispetto sia alle corrispondenti funzioni di Poste Italiane, oltre che rispetto alle funzioni operative di BancoPosta, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: **Risk Management e Governo Outsourcing, Compliance e Revisione Interna**. In un'ottica di ricerca di sinergie e valorizzazione delle specifiche competenze sono condivise tra le suddette funzioni di controllo le tecniche e le metodologie di valutazione dei rischi e dei controlli e, periodicamente, gli esiti delle verifiche effettuate. È, inoltre, previsto che BancoPosta, anche nell'ambito dei controlli, si avvalga dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta sopra citato.

La Revisione Interna BancoPosta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e CONSOB cui BancoPosta è sottoposta, ha predisposto nei primi mesi del 2024 la **Relazione annuale 2023**, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli di BancoPosta.

La Relazione, sulla base dei risultati del lavoro complessivamente condotto dalla funzione e indicato nel **Piano di Audit 2023**, riporta inoltre gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste Italiane tramite i Disciplinari Esecutivi, nonché sulle attività affidate in *outsourcing* a fornitori esterni all'Azienda. Dall'attività è emersa una situazione di complessiva adeguatezza con l'evidenziazione di taluni aspetti di attenzione indirizzati dal *management* con specifiche azioni di rafforzamento.

La Relazione annuale, presentata al Collegio Sindacale e al Consiglio di Amministrazione, è inviata alla Banca d'Italia. La specifica sezione relativa ai servizi di investimento è invece oggetto di invio alla CONSOB.

Tali attività di consuntivazione sono state svolte avvalendosi anche dei risultati della funzione Controllo Interno di Poste Italiane cui sono demandate, in base a uno specifico Disciplinare esecutivo, le attività di IT *audit* e l'esecuzione delle verifiche presso le strutture territoriali e canali di vendita di Poste Italiane connesse ai processi e prodotti di BancoPosta.

¹⁵⁴. Rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli interni, ovvero l'insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di corretta e trasparente informativa interna ed esterna.

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il **Piano di Audit annuale 2024 e pluriennale (2024-2026)**, basati su un processo di *risk assessment* orientato a garantire un'adeguata copertura del *Business Process Model* di BancoPosta, in relazione ai rischi, agli aspetti evolutivi del *business*, alle tematiche normative, agli assetti organizzativi del Patrimonio. Tali Piani sono oggetto di illustrazione al Collegio Sindacale e posti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Si segnala infine che la Revisione Interna ha portato avanti, con esito positivo, le previste attività di verifica e certificazione degli interventi di rafforzamento definiti in risposta agli esiti degli accertamenti ispettivi della Banca d'Italia condotti dal 14 marzo 2022 al 15 luglio 2022 aventi ad oggetto in particolare la redditività ed il modello di business di BancoPosta, i sistemi di governo e controllo e le modalità di gestione del rischio di tasso di interesse.

Sistema di gestione dei rischi

BancoPosta è dotato di un'autonoma funzione di *Risk Management* responsabile di garantire, tra l'altro, in raccordo con la funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. La funzione assicura una puntuale **valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati**, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica. Nel corso del primo semestre 2023 è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF)¹⁵⁵ e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2022 e il Programma di attività per il 2023, nonché il Resoconto *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP)¹⁵⁶ e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2022; trimestralmente, inoltre, gli organi sociali sono stati informati circa l'evoluzione del profilo di rischio effettivo, rispetto alla propensione definita. Le principali tipologie di rischi cui il Patrimonio è esposto nell'esercizio della propria attività tipica sono rappresentate da:

- **rischio di credito** (compreso rischio controparte);
- **rischio di mercato** (compreso il rischio di tasso sul portafoglio bancario);
- **rischio di liquidità**;
- **rischio operativo**.

Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti il 2023 è stato caratterizzato da una riduzione dei rendimenti dei Titoli di Stato italiani (BTP decennale 3,7% al 31 dicembre 2023, -100 bps nell'ultimo anno) e dello *spread* BTP-Bund decennale (168 bps a fine dicembre 2023, 75 bps in meno rispetto al fine anno precedente).

L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato una riduzione delle minusvalenze nette a livello di portafoglio, passate da circa 7,2 miliardi di euro a fine dicembre 2022 a 3,3 miliardi di euro al 31 dicembre 2023.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, il *Leverage Ratio* si è posizionato a dicembre 2023 al 3,2%, il *CET1 Ratio* al 18,9%, mentre il *Total Capital Ratio* è risultato pari al 22,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi si fa rinvio ad altre sezioni della Relazione Finanziaria Annuale di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2023

Relativamente agli eventi di rilievo successivi alla chiusura del Bilancio 2023, si segnala che il giorno 30 gennaio 2024 è stato sottoscritto tra Poste Italiane S.p.A. e Cassa depositi e prestiti S.p.A. (CDP) un Atto integrativo e modificativo, dell'Accordo per il servizio di raccolta del Risparmio Postale in vigore per il quadriennio 2021-2024, relativamente alle condizioni applicabili all'anno 2023.

Tale integrazione contrattuale si è resa necessaria a seguito delle evoluzioni delle condizioni macroeconomiche rispetto alla situazione esistente al tempo della stipula dell'Accordo.

155. Il RAF BancoPosta è il quadro di riferimento che definisce – in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico – la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

156. Banca d'Italia definisce i processi interni di determinazione dell'adeguatezza patrimoniale nelle Disposizioni Di Vigilanza per le Banche Parte Prima – Recepimento Direttiva CRD IV Titolo III – Processo Di Controllo Prudenziale Capitolo 1 – Processo Di Controllo Prudenziale.

Nello specifico, Poste Italiane e CDP hanno negoziato alcune modifiche dell'Accordo che hanno riguardato principalmente i meccanismi di definizione della remunerazione e la revisione dei *budget* destinati agli sviluppi tecnologici e alla comunicazione. Inoltre, è stato previsto un articolato programma di rilancio del Risparmio Postale con una partecipazione attiva di CDP ad attività formative e *workshop* sulla rete di vendita.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nell'ambito dei Conti correnti *retail* nel primo trimestre del 2024 proseguiranno le promozioni con codici dedicati e il rilascio progressivo in Ufficio Postale del nuovo *front end* di vendita dei conti correnti con le relative semplificazioni di processo e miglioramenti dell'esperienza del cliente.

Con riferimento al comparto dei Conti correnti Business e Pubblica Amministrazione nel corso del 2024 saranno sviluppati nuovi servizi digitali quali i bonifici programmati e permanenti.

Lato Finanziamenti alle imprese si procederà a potenziare ulteriormente l'offerta, introducendo il modello definito "Phygital". L'iniziativa prevede l'abilitazione del canale fisico al collocamento dei prodotti di finanziamento *business* attualmente collocati *online*, attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità volte a consentire la possibilità di avviare la richiesta in ufficio postale con successivo completamento delle attività su canale digitale in autonomia da parte del cliente. Si procederà inoltre ad arricchire l'offerta con due nuovi prodotti assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI: un prodotto a breve termine di anticipo di liquidità su base transato POS, collocato inizialmente sul canale fisico e poi sul canale digitale, dedicato alle società di persone e capitali che abbiano sottoscritto il servizio di *acquiring* PostePay; un finanziamento a medio lungo termine, collocato su canale digitale, dedicato alle società di capitali.

Per quanto attiene all'ambito del Risparmio Postale, si prevede la prosecuzione delle iniziative finalizzate alla raccolta di nuova liquidità sul Libretto Smart per clienti *actual* e *prospect*, nonché il lancio di importanti azioni di retention dedicate alla conversione di Buoni Fruttiferi Postali e Offerte Supersmart in scadenza nel corso del quarto trimestre.

Con riferimento agli Investimenti, continua l'ampliamento della gamma di offerta con il lancio di nuovi prodotti. Nello specifico, per quanto riguarda i prodotti di investimento è previsto il collocamento di nuove polizze assicurative della gamma Ramo I e Multiramo, e il lancio di nuovi fondi e il collocamento di un Bond, di emittenti bancari terzi, dedicato al Segmento Premium.

Altre informazioni

Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte H).

Prospetto integrativo

Lo Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. comprende il Prospetto integrativo con evidenza del Patrimonio BancoPosta, redatto ai sensi dell'art. 2, comma 17- *undecies* della Legge n. 10 di conversione del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225 che prevede che "i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale della società".

Rapporti intergestori

I Rapporti intergestori, intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane in esso non comprese, sono rappresentati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte A).

← 7.8 Il Valore ESG (*Environmental, Social and Governance*)

Postenibilità è



Integrità e trasparenza



Valorizzazione delle persone



Diversità e inclusione



Valore al Territorio



Transizione *Green*



Customer Experience



Innovazione



Finanza Sostenibile

poste

è Integrità
e trasparenza



La nostra etica nel lavoro,
il nostro impegno per cittadini,
comunità e aziende.

nibilità

Estesa la **certificazione secondo le norme ISO 9001 e 37001**
“Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione”
a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali

Inaugurato il **Fraud Prevention Center** che vigila 24 ore su 24
sulla sicurezza delle transazioni compiute

Approvata la **nuova edizione del Codice Etico**

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.9 Integrità e trasparenza



INTEGRITÀ E TRASPARENZA PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME	
				BASELINE	2023		
	Adeguamento del <i>framework</i> del Sistema di Controllo Interno sull'Informativa di Sostenibilità in linea con le novità normative (es. CSRD)	• Adeguamento del <i>framework</i> del Sistema di Controllo Interno	• Adeguamento del <i>framework</i> entro il 2024	2023	New		
	Accrescere la formazione del personale sui principi etici	• N. iniziative intraprese	• 2 iniziative entro il 2024	2023	New		
	Implementazione del <i>framework</i> di <i>sustainable procurement</i> a livello di Gruppo	• % di copertura sugli acquisti di Gruppo	• 100% entro il 2024	2021	70%		
	Svolgere <i>audit</i> di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle <i>Minimum Safeguards</i> e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane	• % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad <i>audit</i> di sostenibilità	• 100% entro il 2026	2022	30%		
	Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela	• % prodotti finanziari, assicurativi, digitali	• 100% entro il 2024	2020	80%		
	Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2022	96%		
	Mantenimento dei parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Lavorare con trasparenza e integrità

Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza quali valori fondanti dell'identità aziendale, in quanto supportano l'Azienda nella guida di un *business* responsabile e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e trasparente. L'osservanza delle leggi, delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la massima correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo e costituiscono le basi per prevenire una qualsiasi situazione di conflitto che può crearsi tra interessi aziendali e personali.

Il Modello 231

“I principi che guidano la nostra organizzazione nella gestione delle attività aziendali”

A partire dal 2003 Poste Italiane ha adottato un proprio Modello Organizzativo, oggetto di continui aggiornamenti in coerenza con le evoluzioni normative, organizzative e di *business*, con lo scopo di costruire un sistema strutturato e organico di principi guida, procedure operative e altri presidi specifici, ispirato a criteri di sana gestione aziendale e volto, in linea con il *purpose* aziendale, a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto, nonché a tutelare gli interessi degli *stakeholder* rilevanti per la società stessa.

Il Modello è costituito da una Parte Generale e da Parti Speciali, ciascuna delle quali relativa a una classe di reato rilevante per la Società. Nella Parte Generale vengono descritti, declinandoli nella specifica realtà aziendale di Poste Italiane, i contenuti esplicitamente richiesti dal D.Lgs. 231/2001, (es. la norma, la *governance* della Società, l'Organismo di Vigilanza, le attività di formazione/informazione, il sistema sanzionatorio, ecc.) nonché il sistema integrato di controllo interno e gestione dei rischi della Società (es. processo di *risk management* integrato, Sistema Normativo Aziendale, Codice Etico e Politiche di Gruppo, Sistema di Governo Societario); nelle singole Parti Speciali vengono delineate, secondo una logica per processi, le diverse fattispecie di reato presupposto concretamente e potenzialmente rilevanti in Azienda, nonché i processi aziendali, le attività sensibili, le regole comportamentali e i principi di controllo specifici analizzati per singola classe di reato.

Nel Modello 231 di Poste Italiane assumono inoltre un rilievo significativo le tematiche della sostenibilità, in linea con l'indirizzo strategico della Società e in considerazione delle correlazioni e sinergie presenti tra le stesse e il Decreto 231. Il Modello 231 costituisce uno strumento che, attraverso l'individuazione di specifici presidi di controllo che permettono di prevenire la commissione dei reati riconducibili al Decreto 231, contribuisce altresì a supportare la Società nella realizzazione dei temi materiali definiti dalla stessa nell'ambito degli 8 Pilastri di Sostenibilità che concorrono al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Il Modello Organizzativo è costantemente aggiornato al fine di assicurarne, nel continuo, l'adeguatezza e l'efficacia in relazione alle diverse modifiche che interessano sia l'organizzazione che il contesto esterno, anche tenendo conto del progressivo ampliamento dei cd. “reati-presupposto” di cui al D.Lgs. 231/2001, nonché degli orientamenti della giurisprudenza su tale materia.

Poste Italiane firmataria dei principi del Global Compact

Il Gruppo è membro del *UN Global Compact* e ha predisposto nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, una *Communication on Progress* di livello “Advanced”

Al fine di definire con chiarezza i valori e il ruolo sociale con i quali l'Azienda contribuisce ai processi di coesione, inclusione e sostenibilità del Paese, nonché le regole di comportamento nell'espletamento delle attività professionali, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di un Codice Etico destinato agli amministratori, agli organi di controllo, al *management*, a tutti i dipendenti e a coloro che operano, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, per perseguire gli obiettivi di Poste Italiane. Il Codice viene divulgato a tutti i livelli dell'organizzazione con l'obiettivo di diffonderne i valori, anche attraverso iniziative di formazione e informazione affinché tutti i soggetti cui il documento è destinato prendano conoscenza del suo contenuto.

Nel Codice sono sanciti i principi che ispirano la cultura, i comportamenti e la modalità di fare impresa dell'Azienda e dei suoi *stakeholder*, quali, ad esempio, il principio di legalità, imparzialità ed equità, rispetto e valorizzazione delle persone, trasparenza e completezza, riservatezza, qualità, diligenza e professionalità. Nel documento, Poste Italiane sancisce il proprio impegno verso l'adozione di criteri di condotta che escludano conflitti di interessi col Gruppo e che

promuovano la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali; criteri atti ad evitare corruzione, riciclaggio e terrorismo e che favoriscano comportamenti integri, nel rispetto della salute e della sicurezza dei lavoratori e nella tutela della *privacy* di tutti i destinatari del Codice. A distanza di cinque anni dall'ultimo aggiornamento, nel 2023, il Codice Etico è stato rivisto attribuendo un ruolo decisivo e centrale alle Persone di Poste Italiane che, applicando i valori del Gruppo nel rapporto con tutti gli *stakeholder*, contribuiscono alla creazione di valore. Inoltre, in linea con le evoluzioni normative, le politiche di sostenibilità, i valori sanciti all'interno dei Pilastri di Sostenibilità, nonché con il ruolo che Poste Italiane svolge per il territorio e le comunità, sono stati introdotti nuovi principi ispiratori e rivisti e integrati i principi già presenti.

A complemento del Codice Etico, l'Azienda si è dotata di una Politica Integrata di Gruppo, che rispecchia e documenta l'impegno assunto verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per le comunità in cui opera, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi.

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "Linea Guida Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate delle segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi, con riferimento ad atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare, in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale o di immagine per l'Azienda. Il Gruppo ha messo a disposizione dei destinatari delle Linee Guida un Portale di riferimento, la cui gestione è affidata al Comitato *Whistleblowing*, che assolve, inoltre, alle funzioni di Comitato Etico e risulta incaricato di ricevere, esaminare e valutare le comunicazioni pervenute. Il Comitato *Whistleblowing* prevede l'attribuzione del ruolo di Presidente ad un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e la presenza permanente, all'interno del Comitato, della struttura di Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo/Presidio 231, al fine di garantire una costante valutazione della rilevanza delle segnalazioni pervenute.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni di Poste Italiane è ulteriormente rafforzato dalle disposizioni previste dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, redatto ai sensi del D.Lgs. 231/01 e approvato dal Consiglio di Amministrazione a ottobre 2022. Con riferimento alla gestione e al monitoraggio dei rischi aziendali, l'Azienda, nell'ambito del proprio Sistema di Controllo interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), ha adottato e implementato un sistema di gestione che, attraverso una visione organica e integrata, è in grado di fornire una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto, definendo in questo modo un processo di *risk management* integrato.

In questo contesto si inserisce inoltre il Modello di *Compliance* Integrata, adottato dall'Azienda, che consente di creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di *compliance* e di garantire una *Governance* unitaria nella gestione degli stessi, anche grazie ad una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nelle attività del processo. Tale Modello è stato formalizzato nella Linea Guida di *Compliance* Integrata, elaborata in linea con le *best practice* e in particolare con quanto previsto dalla ISO 37301:2021 (*Compliance Management Systems*), inserendosi come ulteriore fondamentale pilastro per il potenziamento del SCIGR, con lo scopo specifico di presidiare i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, dando piena attuazione ai principi di integrità, trasparenza e legalità.

Inoltre, in coerenza con il Processo di *Compliance* Integrata di Gruppo e al fine di rispondere all'apertura al mercato internazionale da parte del Gruppo a seguito di accordi rilevanti e dell'acquisizione di Società Estere, Poste Italiane ha definito il Processo di *Compliance* Estera che disciplina gli aspetti di *governance* e i flussi di *reporting* da e verso la Capogruppo, nonché le modalità operative a livello di singola Società Estera del Gruppo per l'esecuzione delle diverse attività di *compliance*.



Certificazioni ISO 9001 e ISO 37001 estese a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali

La *Compliance* allo standard UNI ISO 37001, relativa ai sistemi di gestione anticorruzione, rappresenta per Poste Italiane un'opportunità per rafforzare il proprio impegno nel contrasto ai fenomeni corruttivi e nel contribuire a consolidare il principio della legalità, con evidenti benefici per la tutela della reputazione e del patrimonio aziendale. Nel 2023 è stato trapiantato l'impegno assunto da Poste Italiane con i propri *stakeholder*, relativamente alla certificazione secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 "*Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione*", estesa a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali (circa 16.000 siti). In particolare, le attività svolte hanno consentito, in linea con le iniziative di estensione degli anni precedenti, di mantenere la Certificazione Integrata Qualità e Anticorruzione a copertura totale di tutto il perimetro Poste Italiane. Per quanto riguarda le Società del Gruppo, sono state confermate tutte le certificazioni ottenute, a partire dal 2019, dalle Società Poste Vita, PostePay, BancoPosta Fondi SGR, SDA Express Courier, Poste Assicura, EGI e Postel.

Certificazioni ISO 37301 e ISO 37002

La ISO 37301 "*Compliance management systems – Requirements with guidance for use*" disciplina gli elementi necessari ad un'organizzazione al fine di sviluppare, implementare, mantenere e migliorare un efficace Sistema di Gestione della *Compliance* ed è incentrata sull'importanza di diffondere all'interno dell'organizzazione una cultura della conformità che contribuisca al perseguimento del successo sostenibile.

Poste Italiane – prima azienda in Italia ad ottenere, nel 2022, tale certificazione per la gestione della *Compliance* Integrata a presidio dei processi di progettazione, sviluppo ed erogazione dei Servizi Postali, Finanziari e Logistici negli ambiti di responsabilità amministrativa, contabile e fiscale – ha mantenuto anche nel 2023 la conformità a tale attestazione.

Inoltre, sempre nel 2023, Poste Italiane ha mantenuto l'attestazione di conformità alla norma ISO 37002 "*Whistleblowing*", norma internazionale che ha l'obiettivo di fornire una guida completa per aiutare le organizzazioni a definire, sviluppare, implementare, mantenere efficacemente un Sistema di Gestione sul processo di ricezione e gestione delle segnalazioni.

A testimonianza dell'impegno di Poste Italiane in relazione alla diffusione dei principi di integrità, alla prevenzione della corruzione e alla *compliance* normativa, l'Azienda ha adottato un Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo e ha redatto la "Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore" elemento fondante del Programma.

Il documento fornisce indicazioni sulla disciplina della tutela della concorrenza e del consumatore e definisce le regole di comportamento che gli organi sociali, i dirigenti, i dipendenti, nonché tutti coloro che operano per il conseguimento dello scopo e degli obiettivi del Gruppo, devono osservare. In particolare, gli obiettivi sanciti da tale documento riguardano: i) la garanzia del rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, di cui non è tollerata alcuna violazione; ii) il rafforzamento della consapevolezza e la diffusione della conoscenza circa l'importanza delle normative a tutela della concorrenza e del consumatore; iii) il consolidamento di un ambiente operativo e di controllo che mitighi il rischio di commissione di illeciti antitrust e anticoncorrenziali nonché di violazione delle norme a tutela del consumatore; la definizione di una guida volta a prevenire azioni, comportamenti e omissioni che violino le normative in materia di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, nonché a delineare gli strumenti di monitoraggio che consentano di individuare eventuali violazioni.

Poste Italiane e Guardia di Finanza

Insieme per garantire legalità e trasparenza

Posteitaliane



Guardia di Finanza



La storica collaborazione con la Guardia di Finanza e il protocollo siglato mettono a disposizione strumenti ancora più efficaci e aggiornati per contrastare ogni abuso e offrire un contributo concreto allo sviluppo del Paese.

Il Protocollo di intesa con la Guardia di Finanza consolida il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi, attraverso la diffusione sempre più capillare dei principi di legalità e trasparenza nel mercato e la prevenzione degli illeciti finanziari. In particolare, nell'ambito del Protocollo, gli obiettivi condivisi sono la lotta all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali, agli illeciti in materia di spesa pubblica, alla criminalità economica e finanziaria, al riciclaggio, alla falsificazione e alle frodi concernenti i sistemi di pagamento. Il Protocollo stabilisce inoltre che Poste Italiane coadiuvi l'opera di prevenzione e contrasto condividendo con la Guardia di Finanza il proprio patrimonio informativo contro gli illeciti nei settori d'interesse istituzionale compiuti anche sfruttando i mezzi tecnologici e informatici. In base all'accordo, Poste Italiane mette a disposizione della Guardia di Finanza i dati presenti nel sistema "Identity Check", utili alle investigazioni per prevenire e reprimere le frodi e ogni altro illecito di natura economico-finanziaria. Il Protocollo stabilisce, inoltre, incontri periodici per verificare l'avanzamento della collaborazione e condividere informazioni su nuovi scenari di frode e le iniziative da mettere in campo.

Poste Italiane e Arma dei Carabinieri

Posteitaliane



Attraverso il Protocollo di intesa con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane consolida il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi e ribadisce con forza – internamente ed esternamente – la posizione dell'organizzazione sulle tematiche di legalità, sicurezza sul lavoro e formazione. In base al Protocollo con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane si avvale anche della competenza dell'Arma nel garantire il massimo rispetto delle normative in materia di collocamento di manodopera, previdenza e sicurezza sul lavoro nei cantieri aperti per interventi di edilizia nelle sedi di Poste Italiane.

Poste Italiane e Polizia di Stato

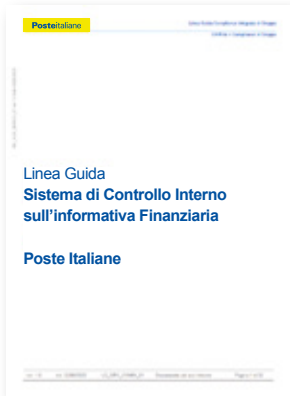
Posteitaliane



Accordo sulla sicurezza con la Polizia di Stato per garantire la sicurezza delle comunicazioni e dei servizi postali attraverso la repressione degli illeciti che coinvolgono prodotti e processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane, le attività di vigilanza negli uffici postali durante i periodi di pagamento programmati, la creazione di *task-force* funzionali allo studio dei nuovi scenari di frode informatica, in continuità con quanto la Polizia di Stato assicura costantemente in tutti i settori strategici del Paese, a tutela dei servizi essenziali e dei diritti fondamentali dei cittadini.

Ulteriore tassello del percorso intrapreso da Poste Italiane per perseguire il successo sostenibile, anche attraverso le attività finalizzate all'evoluzione e all'efficiamento dei presidi di *governance* e al continuo rafforzamento del SCIGR nel rispetto dei principi di integrità, trasparenza e legalità, nonché per fare fronte in modo efficiente ed unitario alla crescente complessità dei diversi adempimenti legislativi e regolamentari, è rappresentato dal Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria.

In linea con gli indirizzi strategici definiti dalla Società, il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria, attraverso l'analisi dei rischi e l'individuazione di specifici presidi di controllo, rientra pertanto tra gli strumenti utili a contribuire alla realizzazione degli obiettivi connessi al tema materiale relativo al lavorare con integrità e trasparenza.



La Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (di seguito anche SCIIF) definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali *best practice* di mercato nonché con la Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance* Integrata di Gruppo. Attraverso l'adozione di tale modello integrato è possibile garantire sinergie tra i presidi specialistici dei diversi ambiti di *compliance* ed evitare ridondanze nelle attività operative dei modelli di gestione dei rischi e dei programmi di *compliance* specifici, razionalizzando i processi, ottimizzando l'efficacia ed efficienza delle attività di controllo, nonché facilitando la condivisione delle informazioni tra le diverse funzioni di secondo livello.

Al fine di prevenire e contrastare i fenomeni fraudolenti, Poste Italiane svolge attività di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti (analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti, analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane) mediante l'individuazione di tutti gli elementi di dettaglio operativi e reputazionali necessari alla verifica dell'affidabilità e onorabilità di soggetti o controparti. Potenziare le attività di prevenzione di fenomeni illeciti, attraverso l'analisi integrata di informazioni interne ed esterne a Poste Italiane, consente di rilevare relazioni dirette e indirette che evidenzino possibili criticità. Il contrasto ai fenomeni fraudolenti viene quindi attuato attraverso un processo di monitoraggio continuo del grado di esposizione al rischio di frode e dei fattori di rischio, mediante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni e degli indizi di potenziali illeciti, l'esame dei processi e l'adozione di adeguate misure di *governance* e controllo per la prevenzione delle frodi sempre più rigorose.

Poste Italiane in linea con le previsioni della *Corporate Sustainability Directive* sta rafforzando il proprio sistema di controllo interno istituendo un processo interno in grado di integrare le informazioni finanziarie, i dati operativi e le informazioni di sostenibilità al fine di garantire l'affidabilità del *reporting* interno ed esterno di sostenibilità, supportando adeguatamente i processi decisionali di tutte le categorie di *stakeholder*.

La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali di: monetica On US, *e-commerce* e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente – *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) – il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di *machine learning* comportamentale di *prevention/detection* unica per tutti i canali, e il conseguente avvio della migrazione di tutte le Carte di Pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Fraud Prevention Center

Il 21 marzo 2023 è stato inaugurato il *Fraud Prevention Center*, centro che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli oltre 12.700 Uffici Postali di tutto il Paese e *online*, attraverso le carte di pagamento, sulle operazioni di *e-commerce* e su quelle del ramo assicurativo di Poste Vita.

Nel centro sono impiegati più di 100 specialisti con lunga esperienza nel campo della sicurezza finanziaria e della *cyber security*, insieme a giovani neolaureati selezionati dalle migliori università italiane. A supporto degli specialisti che governano l'intero processo di controllo, dalla prevenzione alla gestione delle operazioni sospette, il Centro adotta le tecnologie più avanzate nell'attività di *Fraud Management* e di *Fraud Intelligence* per elevare ulteriormente il grado di sicurezza delle attività finanziarie dell'intero Gruppo e potenziare gli strumenti di tutela a beneficio dei cittadini contro gli illeciti e le frodi.

Il Centro è un esempio della capacità innovativa di Poste Italiane anche nel campo della sicurezza perché adotta un modello operativo integrato molto efficace che ha aumentato la capacità di prevenzione a fronte dell'aumento continuo del numero di transazioni fisiche e digitali che si registrano ogni anno tra le diverse aree di *business* di Poste Italiane.

Rating di legalità

Nel 2023 Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nell'**8,5%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

Con l'obiettivo di diffondere i principi etici del Gruppo, Poste Italiane investe in attività di formazione e informazione per i propri dipendenti proponendo seminari e corsi in tema di trasparenza, integrità, anticorruzione e di tutela dei diritti umani, comunicando i propri principi agli *stakeholder* tramite la diffusione del Codice Etico, delle Politiche e delle Linee Guida. La formazione e la comunicazione costituiscono, infatti, un *continuum* di azioni coordinate volte a sostenere la diffusione della cultura della *compliance* e della legalità in coerenza con i ruoli, le responsabilità e i livelli di esposizione al rischio di ciascun individuo, anche attraverso un adeguato *commitment* del *top management*.

Politiche di trasparenza in materia fiscale

A gennaio 2020, sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita sono state ammesse al regime di Adempimento Collaborativo con l'Amministrazione finanziaria, riconoscimento assegnato previa valutazione positiva condotta dall'Agenzia delle Entrate, sul sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale. Tale istituto, previsto dalla Legge Delega per la riforma del sistema fiscale italiano (Legge 23/2014) ed introdotto in Italia con il D.Lgs. 128/2015, si pone l'obiettivo di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria con l'obiettivo di aumentare il livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti mediante un'interlocuzione costante e preventiva sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali. L'ammissione di Poste Italiane all'Adempimento Collaborativo consolida il percorso ispirato ai valori di etica, integrità e trasparenza anche in campo finanziario e fiscale.

Il *Tax Control Framework* di Poste Italiane

Poste Italiane ha sviluppato il proprio sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, che, inserito nel più ampio Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), presenta, in linea con il dettato normativo e le *best practice* di riferimento, i seguenti requisiti:

- la Strategia Fiscale in cui il Gruppo ha definito i propri obiettivi e l'approccio adottato nella gestione della variabile fiscale. La Strategia Fiscale si configura quale insieme di principi e regole volti a promuovere la diffusione di valori di onestà, correttezza e di osservanza della normativa tributaria favorendo, in tal modo, lo sviluppo di comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale;
- adeguati processi, procedure e strumenti per la rilevazione, misurazione e gestione dei rischi fiscali, nonché per il monitoraggio sul sistema di controllo del rischio fiscale;
- un sistema di deleghe, ruoli e responsabilità in merito ai processi di rilevazione, misurazione, gestione e monitoraggio del rischio fiscale, definiti all'interno di una specifica Linea Guida, nonché declinati dettagliatamente nelle relative procedure operative e nella mappa dei rischi fiscali (i.e. *Tax Risk Assessment*);
- l'adattamento ai principali cambiamenti che riguardano l'Azienda, comprese le modifiche della legislazione fiscale;
- l'invio con cadenza annuale, di una relazione agli organi di gestione contenente gli esiti dei controlli effettuati ed eventuali piani di azione da attuare per rimediare alle carenze emerse dal monitoraggio. Tale relazione, inoltre, viene inviata all'Agenzia delle Entrate ai fini della valutazione del *Tax Control Framework*.

Il Gruppo Poste Italiane, in linea con la propria strategia di sostenibilità e in linea con i valori enunciati all'interno del Codice Etico di Gruppo, ha da sempre gestito la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale. A tal fine il Gruppo si è dotato di una Strategia Fiscale¹⁵⁷ nell'ambito della quale l'Azienda ha definito i propri obiettivi:

- gestire la variabile fiscale tutelando gli interessi di tutti gli *stakeholder*, incluso il Governo, gli azionisti, i dipendenti e la comunità in cui si opera, anche a livello locale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale del Paese;
- operare sempre in conformità alla normativa tributaria con riguardo sia alla lettera delle norme sia alla *ratio* sottesa, monitorando e presidiando le novità normative, anche mediante continue interlocuzioni con le istituzioni a ciò preposte a livello nazionale e internazionale;
- effettuare operazioni in applicazione del principio di libera concorrenza e applicando prezzi di trasferimento (c.d. *transfer pricing*) a condizioni di mercato;
- assumere decisioni in materia tributaria in linea con le *best practice* a livello nazionale ed internazionale e con le linee guida dettate dagli organismi di settore, nonché in coerenza con i propri obiettivi strategici e con la propria propensione al rischio;
- promuovere la diligenza professionale nella gestione delle attività e dei processi a rilevanza fiscale, nonché garantire che le relative procedure siano appropriate;
- assicurare un'adeguata formazione tecnica a tutti i dipendenti coinvolti nella gestione degli adempimenti e delle attività a rilevanza fiscale;
- istituire flussi informativi completi e accurati verso gli organi di gestione e le Autorità Fiscali;
- favorire lo sviluppo di relazioni costruttive, professionali e trasparenti con le Autorità Fiscali, basate sui concetti di integrità, collaborazione e fiducia reciproca.

Il sistema di gestione e controllo del rischio fiscale implementato dal Gruppo prevede che il *top management* sia costantemente informato sulle conseguenze fiscali derivanti da tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, assicurando in questo modo che ogni decisione presa in materia fiscale sia coerente con la strategia fiscale di

157. La Strategia Fiscale di Poste Italiane S.p.A. è disponibile sul sito *internet* del Gruppo al link www.posteitaliane.it/it/strategia-fiscale.html

Il regime di Adempimento Collaborativo ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

Poste Italiane e che la funzione Fiscale sia coinvolta nella valutazione preliminare dell'impatto fiscale delle suddette operazioni. La funzione Fiscale risulta articolata in otto aree alle quali vengono assegnati dei ruoli e delle responsabilità ben distinte e sono: Pianificazione Fiscale e *Business Support*, Gestione del Rischio Fiscale, Processi e Procedure, Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta, Reddito d'Impresa, Imposte Indirette, Tributi Locali e Contenzioso, IVA e Adempimenti Informatici e Adempimenti Fiscalità Finanziaria. Nel dettaglio la funzione Fiscale fornisce supporto al vertice aziendale, nonché alle funzioni interessate, per l'analisi preliminare degli aspetti fiscali derivanti da operazioni strategiche, di *business* e finanziarie.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., previo parere del Comitato Controllo e Rischi è responsabile della valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. A tal fine, con specifico riferimento al sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, il Consiglio di Amministrazione, supportato da un'adeguata attività istruttoria del Comitato Controllo e Rischi esamina con cadenza almeno annuale la relazione, predisposta dal responsabile della funzione Fiscale, contenente gli esiti dell'esame periodico del suddetto sistema.

Poste Italiane si coordina inoltre con le Società del Gruppo al fine di garantire che le stesse operino in conformità con la normativa fiscale vigente e in coerenza con il sistema di gestione e controllo dei rischi di Gruppo.

Come già ribadito in occasione dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, il Gruppo Poste Italiane si impegna ad instaurare con le Autorità Fiscali rapporti improntati alla massima trasparenza e collaborazione impegnandosi a:

- comunicare in maniera chiara e trasparente all'Agenzia delle Entrate le eventuali modifiche nella strategia fiscale, nella pianificazione fiscale di medio e lungo periodo e i possibili rischi connessi alle operazioni più rilevanti;
- fornire informazioni corrette, accurate e puntuali e rispondere tempestivamente alle domande e alle richieste di informazioni pervenute da parte dell'Agenzia delle Entrate;
- risolvere tempestivamente eventuali problemi prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, e, qualora successivamente emergano delle divergenze, definire con l'Agenzia delle Entrate un accordo per la risoluzione delle stesse.

Inoltre, per i rischi che emergono in fase interpretativa di una norma, sia prima che la norma di riferimento trovi effettiva applicazione che successivamente, la Società:

- partecipa a tavoli di lavoro con le istituzioni preposte sia nazionali (es. Assonime, Confindustria, ABI, Assofondi, Ania) che internazionali (es. OCSE, Commissione Europea) e pone in essere approfondimenti interni attivando, se necessario, interlocuzioni con consulenti esterni, al fine di addivenire ad una tesi interpretativa condivisa;
- procede, qualora ravvisi il permanere di margini di incertezza in merito alle questioni potenzialmente controvertibili o di dubbia interpretazione, ad una interlocuzione informale con l'Agenzia delle Entrate e/o, nei casi di particolare rilevanza che richiedono una formalizzazione ufficiale della tesi interpretativa, si avvale dell'utilizzo dello strumento dell'interpello preventivo (cd. *Tax ruling*); tali modalità vengono seguite nei casi di operazioni societarie, finanziarie o commerciali complesse con esiti rilevanti per la fiscalità, in particolare, se le stesse dovessero ricadere fra le operazioni fiscali aggressive.

Il Gruppo Poste Italiane, a seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi.

Poste Italiane ha, inoltre, previsto tra le responsabilità della funzione Fiscale il monitoraggio degli aggiornamenti della normativa di riferimento. Nello specifico l'unità Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta (NSSI), facente parte della funzione Fiscale, ha come compito quello di: presidiare l'evoluzione del sistema tributario nazionale, comunitario e internazionale, al fine di proporre interventi atti a garantire gli interessi del Gruppo e l'ottimizzazione degli adempimenti operativi; garantire le attività di studio, interpretazione e diffusione della normativa a

carattere fiscale valutandone, in collaborazione con le funzioni interne/Società del Gruppo, gli impatti sull'Azienda e sul Gruppo. A tal fine l'unità NSSI, grazie allo scambio continuo con le strutture operative di riferimento, riceve suggerimenti e input che vanno così a dare maggiore consistenza alle azioni poste in essere in materia. Nell'ambito del monitoraggio della normativa, l'unità Processi e Procedure assicura, in raccordo con le altre funzioni interne, l'analisi degli impatti sui processi e sui sistemi derivanti dall'evoluzione della normativa in materia fiscale, definendo i connessi piani di adeguamento. L'unità Gestione del Rischio Fiscale, infine, monitora, con riferimento ai piani di adeguamento sviluppati dall'unità Processi e Procedure, la corretta esecuzione dei controlli e delle attività connesse.

Tax Risk Assessment

Nel corso dell'esercizio 2023 è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione di alcuni rischi fiscali di Poste Italiane, anche in considerazione degli aggiornamenti normativi intervenuti, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi, nonché l'aggiornamento di talune attività e dei relativi presidi di controllo. In generale, la revisione del *Tax Risk Assessment* ha riguardato i seguenti punti:

- integrazione/modifica dei rischi fiscali dovuta all'evoluzione della normativa tributaria e alla revisione dei rischi in ottica di miglioramento continuo;
- aggiornamento della valutazione quali/quantitativa dei rischi fiscali, laddove opportuno, a seguito principalmente degli esiti del monitoraggio;
- aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo individuati a mitigazione dei rischi fiscali, laddove necessario, in funzione dell'evoluzione della normativa tributaria, delle variazioni organizzative e di processo intervenute nel periodo, dell'allineamento all'operatività rilevata e/o di eventuali opportunità di miglioramento nel disegno dei controlli, riscontrati nel corso delle attività di *testing*, ovvero in ottica di ottimizzazione.

Nel corso dell'esercizio 2023 è stato eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di Poste Italiane, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021–2023 e in linea con la metodologia adottata.

Comunicazione e formazione sulle tematiche fiscali

La funzione Fiscale, in accordo con quanto affermato nella Strategia Fiscale e conscia del ruolo fondamentale che riveste la formazione in una materia come quella fiscale caratterizzata del rapido susseguirsi di mutamenti, forma e supporta tutto il personale coinvolto nella gestione di attività a rilevanza fiscale, non limitandosi alle sole risorse dedicate specificatamente alla materia tributaria, onde garantire che tutti gli addetti abbiano la giusta competenza ed esperienza per adempiere alle proprie responsabilità.

Nel corso dell'esercizio 2023, i corsi erogati da parte della funzione Fiscale hanno riguardato i seguenti temi:

- trattamento fiscale in ambito codice degli appalti dell'imposta di registro e dell'imposta di bollo relativamente ai contratti quadro e i contratti applicativi e/o buoni di consegna;
- impatti fiscali degli atti transattivi;
- principi generali e novità introdotte dal Decreto Semplificazioni;
- funzionalità e modalità di utilizzo della piattaforma di gestione del rischio fiscale (GRC Archer).

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

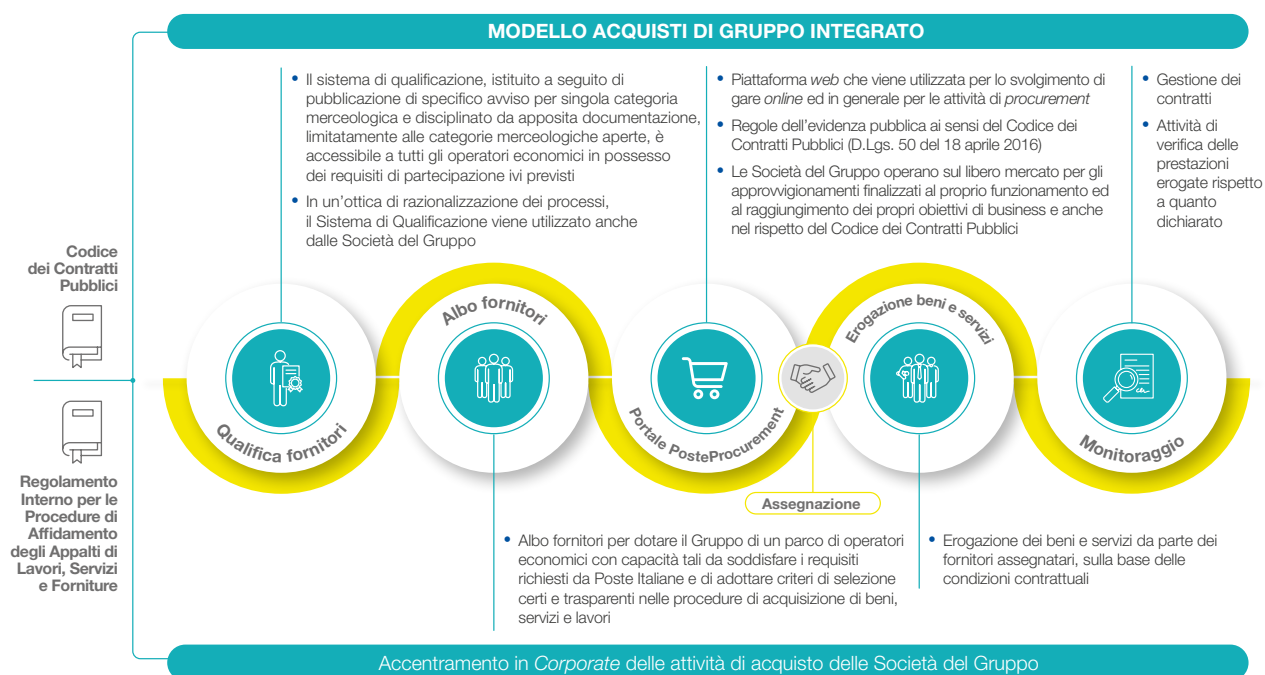
Poste Italiane gestisce la propria catena di approvvigionamento con responsabilità, mirando a certificare la sostenibilità, la funzionalità e la tracciabilità dei materiali acquistati. Per garantire ciò, oltre ad attenersi alle normative vigenti e alle direttive aziendali, il Gruppo Poste Italiane si impegna a basare i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali improntati sui valori di legalità e trasparenza. Ponendo al centro il rispetto degli accordi, delle modalità e dei tempi di pagamento, l'Azienda include nella propria rete di fornitori coloro che dimostrano caratteristiche di qualità adeguate e si impegnano a tutelare i lavoratori e a rispettare gli *standard* ambientali.

Il Gruppo Poste Italiane garantisce a ciascun fornitore la possibilità di competere nelle procedure di affidamento, assicurando l'equità ed evitando trattamenti di favore. I fornitori partecipanti sono obbligati a rispettare la normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e devono astenersi da comportamenti anti-concorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza. In aggiunta, l'Azienda richiede ai fornitori ed eventuali subappaltatori, così come ai propri partner di accettare formalmente i principi ispiratori e i criteri di condotta delineati all'interno del Codice Etico e delle Politiche di Gruppo.

Nella selezione dei fornitori, il Gruppo segue criteri oggettivi e documentabili, compresi quelli legati agli aspetti ESG, con l'obiettivo di garantire ai fornitori lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione.

Mediante regole interne, Poste Italiane regola il processo di acquisto per gli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, e per quelli che ne sono esclusi dall'ambito di applicazione del Codice stesso.

Con l'obiettivo di promuovere e potenziare le relazioni con i fornitori, nonché di garantire una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura nel rispetto dei principi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati, gli acquisti vengono effettuati attraverso il Portale Acquisti PosteProcurement. Il Portale è un sistema telematico dedicato alle attività di *procurement* e alla gestione dell'Albo fornitori.



Le procedure di acquisto del Gruppo Poste Italiane seguono il *trend* degli ultimi anni, caratterizzandosi per un frequente ricorso a procedure competitive mirate a garantire vantaggi concorrenziali per l'Azienda.

Il processo di acquisto considera le tematiche ESG con l'obiettivo di favorire acquisti sostenibili, configurandosi come veicolo di diffusione della cultura della sostenibilità – intesa come l'insieme delle politiche sostenibili del Gruppo integrate nel sistema normativo aziendale e declinate nel processo di acquisto stesso.

Poste Italiane certificata ISO 20400



Dal 2021 Poste Italiane si colloca tra le principali realtà economiche e produttive italiane qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori.

La certificazione ISO 20400 sugli Acquisti Sostenibili definisce le linee guida per integrare la sostenibilità nei processi di approvvigionamento di un'organizzazione.

La Funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* si impegna ad individuare possibili elementi di rischio per garantire il rispetto dei requisiti di affidabilità e onorabilità, tramite la valutazione dei profili societari, finanziari e patrimoniali delle società ed esponenti dei relativi rapporti con l'Azienda. In particolare, le relazioni con i fornitori possono divenire fonti di rischi strategici e reputazionali. L'obiettivo del *risk management* è ridurre i rischi derivanti dalle operazioni con terzi, assicurando una rotazione dei fornitori adeguata e minimizzando le perdite legate all'inesigibilità dei crediti, grazie ad un costante processo di monitoraggio. Per identificare le relazioni dirette e indirette inclini a criticità, è necessario potenziare le attività di prevenzione dei fenomeni illeciti attraverso un'analisi che tenga conto di informazioni interne ed esterne.

Poste Italiane ottiene il riconoscimento dell'UN Global Compact Network Italia



L'adesione del Gruppo Poste Italiane agli ideali del *Global Compact* delle Nazioni Unite è stata ufficialmente riconosciuta dal *Network Italia* del *Global Compact* dell'ONU, che ha incluso l'esempio del Gruppo nel *Position Paper* intitolato "La gestione sostenibile delle catene di fornitura: tra responsabilità e opportunità per le imprese". Tale documento, presentato durante il salone dedicato alla *Corporate Social Responsibility* (CSR) e all'Innovazione Sociale, evidenzia l'impegno di diverse aziende, tra cui Poste Italiane, nella gestione delle catene di fornitura con una prospettiva sostenibile, sottolineando la loro abilità nel riconoscere le opportunità connesse a questa sfida.

Principali tipologie di beni e servizi acquistati

Nell'ambito degli acquisti immobiliari, in continuità con l'anno precedente, anche nel 2023 la totalità delle gare inerenti la fornitura degli arredi, i servizi di pulizia e i lavori hanno previsto il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM). In particolare, nelle gare lavori, si è perseguito l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale sulle risorse naturali e di aumentare l'utilizzo di materiali riciclati. A tal fine, sono stati introdotti specifici criteri premianti per l'utilizzo di nuovi materiali prodotti con una determinata percentuale di contenuto riciclato che, al termine del ciclo di vita, possono essere sottoposti a demolizione selettiva, riciclaggio o riutilizzo. Per ciascun prodotto oggetto di punteggio premiante è stato richiesto di presentare un'apposita scheda contenente la descrizione generale, le caratteristiche fisiche, i marchi, le etichettature ambientali e le certificazioni che attestano la natura riciclabile o ecocompatibile del materiale.

Anche gli affidamenti in concessione dei servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari hanno rispettato i principi del *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione), assicurando la fornitura di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale, in termini di processi e contenuti, nel rispetto della sostenibilità ambientale, economica e sociale. Poste Italiane ha continuato a premiare la fornitura di derrate alimentari, quali prodotti

BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai CAM. In questo contesto, sono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati.

Per quanto concerne l'approvvigionamento di energia elettrica per il Gruppo, nel 2023 il Gruppo ha proseguito con l'acquisto dal mercato di riferimento con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate con Garanzie d'Origine. Una quota residuale del fabbisogno è stata autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà, il cui numero complessivo al 2023, comprese le installazioni degli anni precedenti e inclusi anche gli impianti realizzati nell'ambito del Progetto Polis, risulta pari a 308, per una potenza complessiva di circa 15.753 kWp.

Tra i principali impianti fotovoltaici realizzati da Poste Italiane figurano il recente sito di Palermo, il sito presente nella sede centrale di Roma, che ospita un impianto fotovoltaico in regime di autoconsumo istantaneo per la produzione di energia necessaria ad alimentare, fra l'altro, cinque colonnine di ricarica per autovetture elettriche, e gli impianti in funzione a Pomezia e Melzo.

Progetto Fotovoltaico di Poste Italiane

Inaugurato a Palermo il più grande impianto fotovoltaico del centro-sud



Il nuovo impianto fotovoltaico, entrato in funzione a Palermo nel 2023, si afferma come il più grande nel centro-sud, con una produzione capace di alimentare circa 250 abitazioni.

L'inaugurazione dell'impianto consente a Poste Italiane di accelerare il percorso verso il traguardo che ha come obiettivo la *carbon neutrality* entro il 2030.

Il Gruppo prevede la realizzazione di 1.400 impianti fotovoltaici entro il 2026, che copriranno il 15% del fabbisogno energetico dell'azienda. Di questi circa 300 di dimensioni medio-grandi, come quello inaugurato a Palermo, in grado di soddisfare il fabbisogno energetico di 250 abitazioni, saranno realizzati entro il 2024.

+355

Nuovi interventi di sistemi di monitoraggio dei consumi e dei parametri ambientali

Nell'ambito del Progetto *Smart Building*, finalizzato al monitoraggio dei consumi e dei parametri ambientali, nonché alla gestione automatizzata da remoto degli impianti, con particolare focus su illuminazione, riscaldamento e raffrescamento, si è proceduto all'acquisizione di dati relativi al consumo energetico e ai principali parametri ambientali quali temperatura, umidità e illuminamento. Tale sistema consente un significativo efficientamento energetico e la riduzione delle emissioni, grazie alla possibilità di gestire e attuare da remoto gli impianti, nonché di regolare e ottimizzare i *set point* operativi degli stessi.

Nel corso del 2023, sono stati eseguiti complessivamente circa 355 nuovi interventi, considerando anche le 24 installazioni rientranti nel contesto del Progetto Polis e le 9 relative alla denominata "offerta migliorativa" dei contratti "Multiservice". Questi interventi hanno portato il numero totale di sedi attestata sulla piattaforma BEMS a 1.976, includendo anche quelle coinvolte nei progetti POLIS e nei contratti Multiservice, che ammontano complessivamente a 2.009.

Prosegue anche l'impegno nella realizzazione dei punti di ricarica che diventeranno operative entro i prossimi tre anni sulle strade e nei centri urbani, prevedendo l'installazione di oltre 21 mila stazioni di ricarica. Analogamente, nell'ambito del Progetto Polis continua l'impegno per la realizzazione di una infrastruttura di ricarica sull'intero territorio nazionale, con 5.000 colonnine fruibili dalla collettività tutti i giorni e a qualsiasi orario.

Relativamente agli acquisti di logistica, nell'ambito della manutenzione della flotta operativa di proprietà di Poste Italiane, allo scopo di garantire la massima efficienza ed operatività dei mezzi destinati al recapito, nonché le condizioni di sicurezza dei dipendenti, è stata espletata una gara comunitaria per l'attivazione del servizio di *fleet management* dei veicoli di proprietà di Poste Italiane, tra tricicli e motocicli, sia termici che elettrici, distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Con riferimento al servizio di manutenzione degli impianti e attrezzature, in ottica ESG sono state introdotte alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 – “Sistemi di gestione ambientale”, ISO 45001 – “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro”, ISO 37001:2016 – “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione” – UNI EN ISO 14064:2019 *Carbon Footprint* dell’Organizzazione), così come l’utilizzo di prodotti per la pulizia/sanificazione ecosostenibili (UNI EN ISO 14024 o equivalente) e la presenza di una Politica aziendale in materia di diversità, inclusione e acquisti sostenibili. Relativamente al servizio di *handling* aeroportuale presso gli aeroporti internazionali di Milano Malpensa e Milano Linate, al fine di mantenere la continuità operativa inerente le operazioni di tralzo dei dispacci postali e le attività di supporto e assistenza per i controlli sulle spedizioni, è stata espletata una gara che conferma, in ambito ESG, l’adozione di alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 - “Sistemi di gestione ambientale” e ISO 45001 - “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro”) e introduce l’adozione di un proprio codice etico. Per il servizio di trasporto, invece, anche le gare pubblicate nell’anno 2023 confermano, in ambito ESG, l’adozione di alcune delle principali Certificazioni (ISO 14001:2015 – “Sistemi di gestione ambientale” e ISO 45001 – “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro”), oltre all’adozione di un proprio codice etico. Sono stati inoltre previsti criteri premianti relativi alla classe ambientale di omologazione dei veicoli da applicare sui servizi di trasporto oggetto dell’appalto.

Le principali forniture che utilizzano plastica (es. sigilli postali, buste per corriere e film per imballaggio) sono state caratterizzate dalla riduzione della materia prima richiesta, nonché dall’utilizzo di plastica riciclata PCR (Post-Consumer Recycled), mantenendo inalterate le caratteristiche fisiche dei prodotti necessarie per l’erogazione dei servizi. Con riferimento alle forniture destinate ai siti produttivi per la stampa di Postel, la totalità dei confronti competitivi inerenti alla fornitura di carta e buste per la stampa massiva ha previsto il requisito della certificazione di prodotto FSC (Forest Stewardship Council), che garantisce la corretta gestione forestale sia da un punto di vista ambientale che sociale e la tracciabilità dei prodotti derivati. La quasi totalità dei confronti competitivi aventi ad oggetto forniture per la stampa e servizi per gli ambiti Commercial Printing & Direct Marketing ha altresì previsto il requisito di certificazione FSC-COC per gli operatori economici partecipanti, a garanzia della continuità della filiera di fornitura/servizio. Nel secondo semestre del 2023, nel confronto competitivo al miglior prezzo per la fornitura di carta in bobina per la stampa, è stato introdotto il requisito di partecipazione concernente l’ambito di *Governance*.

Nell’ambito del confronto competitivo in corso, relativo ai servizi di trasporto, scorta, contazione, selezione, autenticazione e custodia di denaro e/o valori presso gli Uffici Postali di Poste Italiane e le sedi di SDA Express Courier, è prevista una premialità per gli operatori economici in grado di fornire divise con caratteristiche di sostenibilità circa le sostanze chimiche in esse contenute (conformità qualità ecologica ecolabel/ ISO 14024/ OEKOTEX), alle guardie particolari giurate impiegate nei servizi.

Nell’ambito degli acquisti ICT, gli apparati informatici *hardware* necessari alla realizzazione degli ATM nell’ambito del Progetto Polis, delle vetrine digitali e dei chioschi per sportelli virtuali, sono stati acquisiti in conformità ai principi e agli obblighi specifici del PNRR/PNC relativamente al non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali (cd. “*Do No Significant Harm*” – DNSH). Inoltre, il fabbisogno informatico relativo ai server e ai sistemi di *storage* è stato acquisito nel rispetto dei più recenti criteri di efficienza energetica, minor impatto ambientale e maggiore affidabilità. In particolare, per gli alimentatori dei suddetti apparati, sono state definite, nei capitolati tecnici di gara, specifiche tecniche minime che consentono una riduzione degli sprechi energetici, diminuendo i consumi elettrici e la produzione di calore da dissipare, con conseguente minore necessità di climatizzare i locali dove gli apparati sono installati (*data center*). Tramite tali caratteristiche tecniche è possibile, inoltre, ottenere un risparmio diretto sulla spesa energetica ed un abbattimento delle emissioni di CO₂.

Con riferimento alle caratteristiche specifiche del settore della sua catena di fornitura, rispetto agli acquisti immobiliari sono presenti tre tipologie prevalenti di catene di fornitura: quella caratterizzata da alta intensità di manodopera (settore delle pulizie, della manutenzione e del

facchinaggio); quella dei lavori, delle forniture in opera e dello smaltimento dei rifiuti; quella dei servizi d'intelletto, ossia delle prestazioni professionali d'ingegneria e architettura.

Rispetto agli acquisti in ambito logistico, invece, il mercato di riferimento è molto ben distinto per ambito merceologico. In particolare, la fornitura riguarda le seguenti tipologie:

- servizi di trasporto, che sono affidati a piccole e medie imprese iscritte all'Albo Fornitori nella categoria "servizio trasporto rete locale", e che gestiscono la rete di trasporto dei prodotti postali, collegando i Centri di Smistamento, i Centri di Distribuzione e gli Uffici Postali, compreso il servizio di vuotatura delle cassette di impostazione, all'interno delle singole Macro Aree Logistiche;
- il noleggio della flotta, caratterizzato da una concentrazione degli operatori del settore del Noleggio a Lungo Termine;
- il servizio di automazione per lo smistamento di oggetti (lettere/corrispondenza, colli, pacchi), che è influenzato dalla crescente domanda di automazione *parcel* (sistemi ad anello chiuso) e dalla contrazione della corrispondenza (sistemi lineari).

Qualifica dei fornitori

Conformemente alla normativa vigente, il Gruppo Poste Italiane ha istituito nel 2006 un proprio Albo Fornitori con l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento e garantire omogeneità tra i soggetti selezionati, in ogni ambito merceologico, nonché trasparenza nei confronti del mercato.

Il Disciplinare dell'Albo dei Fornitori e il Regolamento del Sistema di Qualificazione, che disciplinano rispettivamente il Sistema di Qualificazione nell'Albo Fornitori e il sistema e il procedimento di qualificazione di ognuna delle categorie merceologiche, regolano la formazione e la gestione dell'Albo. Per ciascuna categoria merceologica, l'accesso all'Albo è possibile in qualsiasi momento mediante la presentazione dell'istanza e della documentazione richiesta.

Per essere qualificati nell'Albo, tutti i fornitori devono soddisfare requisiti generali, come qualità morale e idoneità professionale, e requisiti speciali, inclusi quelli di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Questi requisiti abilitanti mirano a consolidare la *Governance* del processo di acquisto del Gruppo.

Nel contesto delle relazioni con fornitori di lavori, servizi e forniture, le clausole contrattuali di Poste Italiane vengono costantemente aggiornate in base a nuove disposizioni normative e alle specifiche esigenze comunicate dal cliente interno. Questo contribuisce all'accelerazione dei tempi contrattuali e garantisce una *Governance* adeguata alle tematiche più rilevanti.

Il Gruppo Poste Italiane assicura un elevato livello di *disclosure* del proprio processo di *procurement*, conforme ai principi di trasparenza. Infatti, ai sensi della legge n. 190/2012 intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblica regolarmente e in maniera del tutto volontaria le informazioni relative sia alle procedure di acquisto indicate dalla legge, che quelle non esplicitamente menzionate nelle disposizioni normative. Per facilitare l'accesso a tali informazioni è stato creato il portale "Contratti aperti e trasparenti" consultabile sul sito *web* dell'Azienda.

Selezione dei fornitori

+7,1%

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al 2021

L'integrazione degli aspetti ambientali, sociali e di *governance* nelle procedure di acquisto di Poste Italiane implica che i fornitori siano sottoposti ad *audit* di sostenibilità al fine di verificare il possesso di requisiti specifici.

Il Gruppo Poste Italiane dedica particolare attenzione agli aspetti ESG legati alla gestione della catena di fornitura, consapevole che instaurare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, oltre a prestare massima attenzione alla qualità, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alle implicazioni di tipo sociale nel processo di approvvigionamento, possa contribuire all'interesse pubblico dell'intero Sistema Paese¹⁵⁸ e al continuo miglioramento del servizio offerto alla propria clientela.

90,5%

dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Per questo motivo, sono previsti specifici criteri ambientali, sociali e di *governance* nel processo di selezione dei fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali delle procedure di gara espletate nell'anno. In particolare, il Gruppo, in relazione ai rapporti che intrattiene con i propri fornitori, prevede specifiche clausole contrattuali legate a tematiche di sostenibilità (es. diritti umani, salute e sicurezza sul lavoro, etica, ecc.).

A conferma dell'attenzione costante del Gruppo Poste Italiane verso tali tematiche, anche nel corso del 2023 si registrano significativi incrementi delle gare espletate sulla base di criteri ambientali, sociali e di *governance*.

+3,4%

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al 2021

Nello specifico, l'87,9% dei fornitori, rispetto all'84,5% del 2021, è stato selezionato in coerenza con specifici *standard* sociali durante il 2023. Tale indicatore, se considerato al netto delle gare sprovviste dell'offerta tecnica (poiché aggiudicate al prezzo più basso), certifica che la quasi totalità delle gare avviate, esige criteri sociali (> 98%).

D'altra parte, il 90,5% delle gare espletate nel 2023, in confronto all'83,4% del 2021, rispetta determinate *performance* ambientali. Anche in questo caso, la percentuale di gare scelte sulla base di tali criteri diverrebbe maggiore del 99% qualora venissero escluse dal calcolo quelle sprovviste dell'offerta tecnica.

Il Gruppo ha mantenuto l'indicatore di *governance*, introdotto nel 2021, richiedendo ai fornitori specifici principi di qualificazione e di valutazione nell'offerta tecnica, allo scopo di perfezionare il modello ESG nel processo di approvvigionamento. Un'analisi delle procedure di gara con importo superiore alle soglie comunitarie evidenzia l'adozione di specifici criteri di *governance* nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, *Rating* di Legalità, Codice Etico/ di Condotta, *Policy* ecc.) e nelle clausole contrattuali.

Inoltre, nell'ambito dell'obiettivo strategico volto a definire parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara, nel corso del 2023 è stata completata la prima fase relativa alla definizione di parametri ESG nelle procedure di gara OEPV, con la definizione di +60 k-ESG validate, adottabili sia come requisiti di partecipazione che come criteri di valutazione di gara, in relazione alla maturità del comparto merceologico di riferimento. È stata inoltre completata la mappatura dei Criteri Ambientali Minimi declinati in requisiti e criteri, ed è stata raggiunta una percentuale del 96% relativa alle gare OEPV coperte da k-ESG. In aggiunta, le attività condotte a supporto del raggiungimento del target hanno previsto: l'implementazione dell'ESG-box (ampliamento dell'offerta delle keys applicabili); la revisione delle procedure di acquisto con innesti ESG; la realizzazione di un Piano di impulso per la sostituzione di materiali (*changeover*); l'implementazione del modello di *green check* in fase di costruzione della gara.

158. Nell'anno 2023, si registrano zero casi di non conformità dei fornitori alle politiche ambientali e alle politiche sui diritti del lavoro.

+45,7%

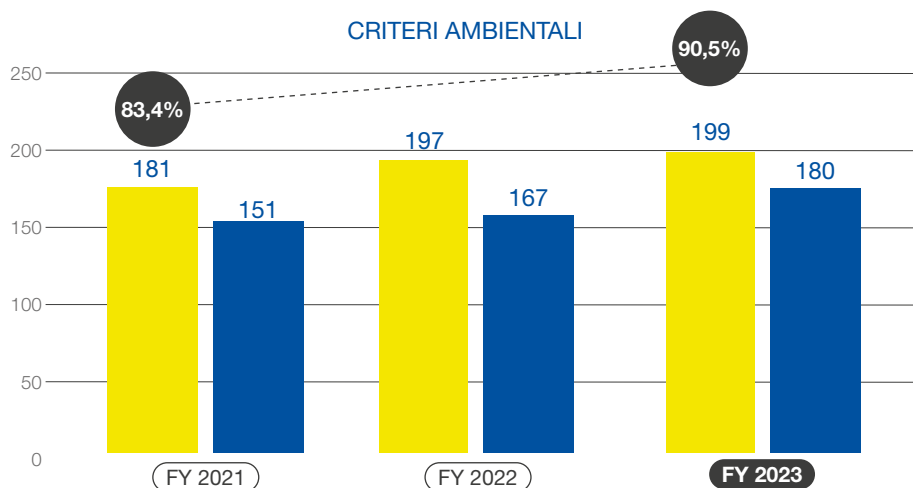
di gare espletate sulla base di criteri di *governance* rispetto al 2021

Il 78,9% delle gare espletate nell'anno ha tenuto in considerazione aspetti di *governance*, in confronto al 33% del 2021. Eliminando le gare prive di offerta tecnica, lo stesso indicatore attesta che la quasi totalità di gare avviate esige criteri di *governance* (>98%).

Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estesa alle gare fuori codice, per i criteri di aggiudicazione al prezzo più basso ed economicamente più vantaggiosa (OEPV).

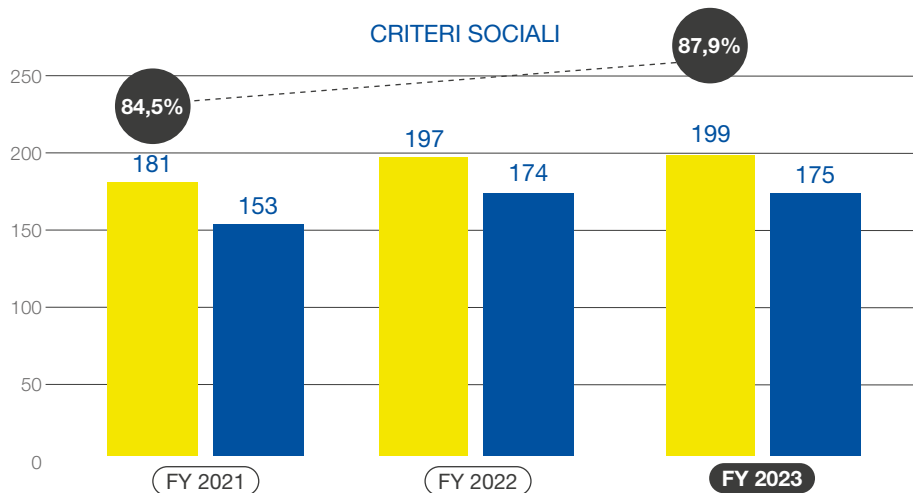
- Numero totale di gare avviate
- Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali
- Percentuale di gare espletate sulla base di criteri ambientali

CRITERI AMBIENTALI



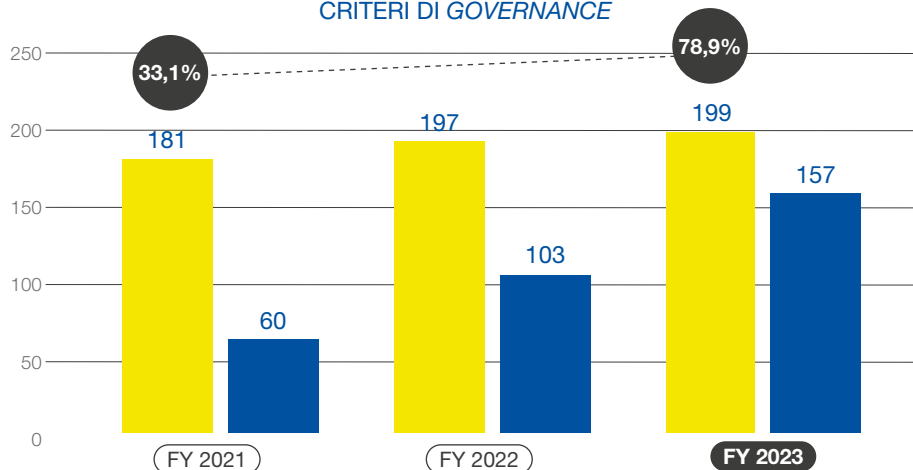
- Numero totale di gare avviate
- Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali
- Percentuale di gare espletate sulla base di criteri sociali

CRITERI SOCIALI



- Numero totale di gare avviate
- Numero di gare espletate sulla base di criteri di *governance*
- Percentuale di gare espletate sulla base di criteri di *governance*

CRITERI DI GOVERNANCE



La funzione *Sustainable Procurement* ha il compito di monitorare puntualmente le tematiche ESG all'interno della gestione della propria catena di fornitura. Tale funzione assicura la stabile integrazione dei temi di sostenibilità all'interno dei processi di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte. Definendo progetti di elevata rilevanza, come la logistica, la decarbonizzazione degli immobili, i materiali di consumo, e promuovendo l'attenzione all'utilizzo delle risorse, ai piani di investimento e allo sviluppo tecnologico, unitamente all'implementazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali, si può realizzare l'obiettivo di un cambiamento sostenibile.

Al *trend* crescente degli indicatori Ambientali, Sociali e di *Governance*, si associa il significativo incremento dell'incidenza ESG dell'offerta tecnica. A tal proposito, oltre il 78% delle gare avviate sono ESG, percentuale che sale al 97% per il perimetro delle gare avviate con offerta tecnica, con la presenza stabile di criteri afferenti alla Gestione Ambientale e alla Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (82%), all'Attenzione alle Persone (56%) e all'Integrità e Trasparenza (79%). Poste Italiane, promuovendo l'adozione di criteri ESG nella selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, oltre a mitigare potenziali rischi ESG, si impegna a migliorare l'efficacia dei processi aziendali e la competitività. Coerentemente con gli anni precedenti e con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità attraverso la riduzione degli impatti ambientali e di razionalizzazione dei costi, il Gruppo Poste Italiane ha integrato i criteri previsti dal *Green Public Procurement* implementando, quando previsto, le indicazioni sui Criteri Ambientali Minimi (CAM), stabiliti con appositi Decreti Ministeriali. Inoltre, il modello ESG nel processo di acquisto del Gruppo è stato attuato con l'introduzione di specifici criteri di Integrità e Trasparenza (*Governance*).

Il sistema Vendor Rating di Poste Italiane



Il sistema di valutazione dei fornitori *Vendor Rating* (VR), implementato da Poste Italiane, è stato concepito al fine di fornire all'Azienda di un sistema di misurazione delle *performance* dei fornitori e di valutare gli stessi in ambito ESG. Questo sistema riveste un ruolo essenziale all'interno della catena di approvvigionamento, avendo come obiettivo principale la definizione e l'attuazione di un modello di *scoring* che consenta un'accurata valutazione dei fornitori in relazione a qualità, sicurezza, puntualità e rispetto ambientale dei servizi offerti, oltre che al comportamento commerciale e alla correttezza della fatturazione. Il *Vendor Rating*, pertanto, permette a Poste Italiane di compiere scelte ponderate nell'acquisizione di beni e servizi. Tutti i fornitori che hanno intrattenuto rapporti contrattuali con Poste Italiane nel periodo di riferimento, inclusi accordi quadro e appalti spot, sono stati soggetti a valutazione attraverso questo strumento.

100%

dei fornitori
classificati per
settore ATECO e
per dimensione

Nella fase di qualifica dei fornitori, per monitorare le loro *performance*, Poste Italiane ha implementato una metodologia di *rating* caratterizzata dall'adozione di un approccio personalizzato che si traduce nella creazione di un questionario ad hoc per ognuno di questi (100% dei fornitori qualificati). Tale modello si basa su un approccio *risk-based*, consentendo la valutazione delle modalità adottate da ciascun fornitore per gestire i rischi ESG identificati come rilevanti a seconda del settore di appartenenza dell'azienda e della dimensione della stessa. Per quanto riguarda il settore di appartenenza, i fornitori vengono classificati dal Gruppo Poste Italiane all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti. Dal momento che ogni settore presenta rischi specifici a seconda della sua natura, anche le aziende che vi appartengono ne sono influenzate e, di conseguenza, vengono valutate in base a questi. Poste Italiane ha utilizzato riferimenti esterni riconosciuti a livello internazionale per identificare le varie tipologie di rischio, individuandone circa 40 principali (ambientali, sociali e socio-ambientali). Per ogni rischio ritenuto rilevante per il settore di riferimento, viene effettuata una valutazione delle aziende considerando gli specifici presidi adottati per mitigare l'impatto negativo dei singoli rischi presi in esame. In relazione alla dimensione dell'organizzazione, definita dalla Commissione Europea come piccola media o grande, l'Azienda ha indicato 8 principali rischi di *Governance* potenzialmente rilevanti per i fornitori sottoposti ad *assessment*.

Specifici Rating ESG

assegnati per
la selezione dei
fornitori in base ai
presidi impiegati
per la gestione dei
vari rischi rilevanti

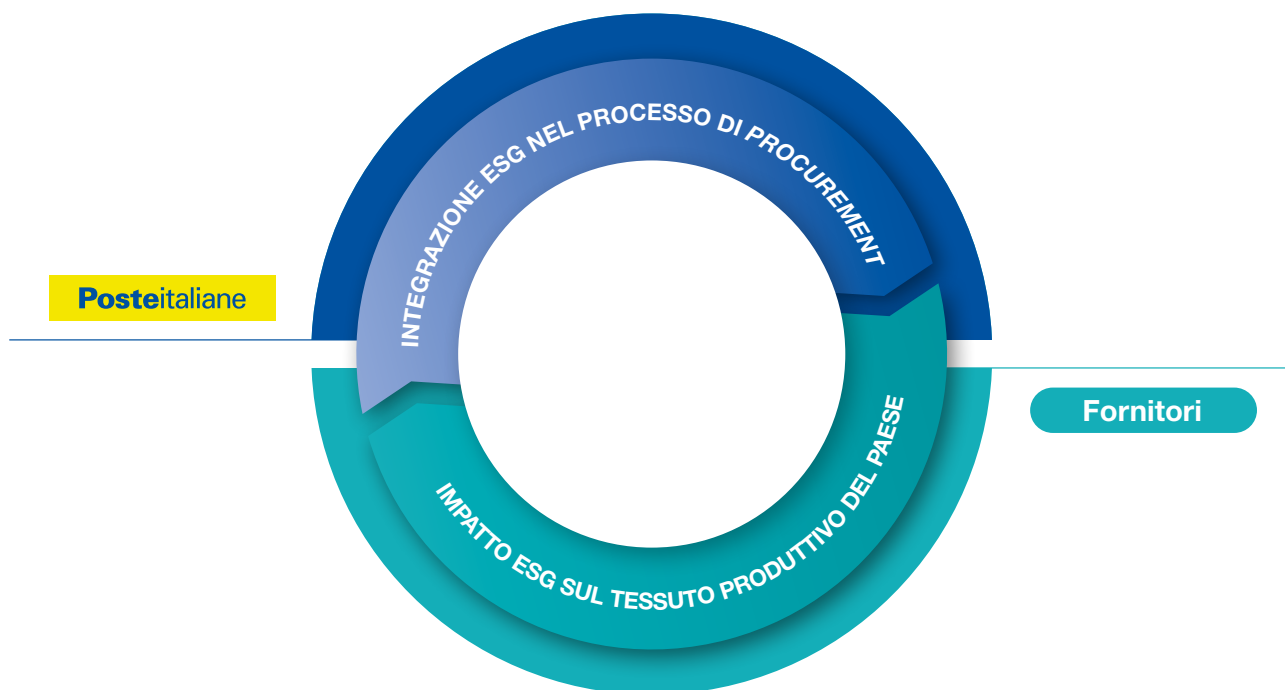


In seguito, le informazioni ottenute vengono sottoposte ad analisi ed elaborazione attraverso la definizione di un processo di *scoring* ESG che prevede, per ogni dimensione analizzata, l'attribuzione di un *rating* per ciascun rischio rilevante e di un *rating* ESG totale.

Questi elementi conferiscono al modello i seguenti vantaggi:

- valutazione concentrata sui rischi ESG rilevanti del fornitore, tramite l'impiego di questionari specifici per ciascun settore economico, adottando un approccio *risk-based*;
- solidità dell'analisi garantita dall'utilizzo di un algoritmo quantitativo che garantisce l'attribuzione di un *rating* estremamente rappresentativo del livello di copertura del rischio garantito dal fornitore;
- visione del rischio su vari livelli, con l'opportunità di analizzare il rischio ESG a livello aggregato, a livello di una singola dimensione E/S/G, e a livello di singolo rischio;
- identificazione puntuale delle aree di miglioramento in base al *rating* attribuito alle modalità di gestione dei singoli rischi;
- compilazione agevolata del questionario, contraddistinto da risposte multiple chiuse al fine di facilitarne la compilazione;
- affidabilità e riconoscibilità della metodologia proposta, fondata su studi riconosciuti a livello internazionale che costituiscono affermate *best practice* nell'ambito oggetto di analisi;
- spendibilità del modello proposto da parte del Gruppo Poste Italiane, che può valutare di renderlo un modello proprietario e proporlo sul mercato una volta registrato con apposito marchio.

Al fine di sensibilizzare i fornitori e sostenerli in un percorso di crescita sostenibile, Poste Italiane si impegna ad introdurre gradualmente, nel corso degli anni, criteri ambientali, sociali e di governance nelle proprie procedure di gara. Questa iniziativa garantisce un costante ampliamento degli ambiti richiesti, della copertura e del peso dei criteri ESG sul punteggio di gara.



Pagina volutamente lasciata in bianco

p poste

è Valorizzazione
delle persone



Il capitale umano, un elemento chiave
per la crescita della nostra Azienda.



nibilità

6,5 milioni di ore di **formazione** erogate

Poste Italiane è **Top Employer** per il 5° anno consecutivo

+200% di adesioni al programma **Poste Mondo Welfare**

+4% Premio di Risultato 2023 e Premio straordinario di **1.000€**
per i dipendenti del Gruppo

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



7.10 Valorizzazione delle persone



VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI

STATO ATTUAZIONE

OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023
Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	• Ore di formazione erogate	• 25 mln entro il 2024 • 25 mln entro il 2028	2020	24,4 mln di ore
Campus Italia: centri di formazione dedicati ai dipendenti del Gruppo	• N. centri di formazione	• 5 centri di formazione entro il 2028	2023	New
Implementazione di un mix di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	• % di iniziative	• +5% entro il 2024	2021	+18%
Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della Community di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	• N. di Community tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica quali-quantitativa	• 1 entro il 2024	2021	2 Community realizzate: • Community Volontariato; • Community Diversity & Inclusion
Informare e sensibilizzare sulle attività di cura, benessere e prevenzione dei dipendenti con comunicazioni integrate dedicate (interviste, servizi TG Poste, notizie intranet, materiale multimediale)	• N. piani editoriali intranet continuativi sui temi della salute e del benessere dei dipendenti su differenti iniziative (target 50 news)	• 1 entro il 2023	2022	2 piani editoriali realizzati: Poste Centro Medico e Poste Mondo Welfare
Rilascio nuova versione app e intranet NoidiPoste su piattaforma Sharepoint con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibili contenuti e servizi ai dipendenti di Poste e delle Società del Gruppo interessate	• % utenti medi giornalieri rispetto alla media degli anni precedenti	• +5% entro il 2023	2022	+7% di visitatori medi giornalieri
Implementare il processo di <i>upskilling</i> e <i>reskilling</i> rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo, di <i>performance</i> e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro	• N. di Preposti a cui sono stati distribuiti materiali informativi, progettati per un esercizio del ruolo maggiormente efficace e finalizzati al mantenimento e sviluppo delle competenze	• 14.000 entro il 2023	2022	100% dei preposti coinvolti
Implementazione di un nuovo modello di <i>welfare</i> aziendale: sviluppo di programmi di <i>screening</i> per la prevenzione di patologie e programmi di <i>welfare</i> aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e <i>well-being</i> del medesimo personale	• % dipendenti coinvolti • % di avanzamento delle iniziative strumentali	• 100% entro il 2024 • 100% entro il 2024	2020	• 100% • 80%
Monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, finalizzato alla valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, conformemente al D.Lgs. 101/2020	• % edifici di Poste Italiane monitorati	• 100% entro il 2024	2020	73%
Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Numero infortuni	• -190 eventi nell'area PCL entro il 2028	2023	New
Diminuire l'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Indice di frequenza infortuni	• -2% entro il 2028	2023	New
Aumentare la partecipazione di donne a percorsi di <i>coaching</i> e <i>mentoring</i> e a programmi di sviluppo della <i>leadership</i>	• % di partecipazione di donne ai percorsi di <i>coaching</i> e <i>mentoring</i> e a programmi di sviluppo della <i>leadership</i>	• +10% entro il 2024	2023	New
Garantire la partecipazione a programmi di ingaggio e <i>change management</i>	• N. di partecipanti ai programmi	• ca. 2.000 partecipazioni entro il 2024	2023	New
Ideazione e definizione di una campagna madre di riferimento valoriale e posizionamento con focus sulla centralità delle persone declinata successivamente nei diversi ambiti di servizio, di business e di sviluppo (es. Digital HR, Change Management, Performance Management, Talent Management)	• N. campagne di lancio/posizionamento con sviluppo <i>concept</i> ombrello e declinazione tramite multi soggetto in 5 filoni tematici • Piano editoriale e piano di comunicazione multicanale a supporto	• 5 campagne di comunicazione a supporto e pianificazione sui canali entro il 2024 • 1 Piano editoriale entro il 2024	2023	New
Informazione e sensibilizzazione sulle attività di cura e benessere. Seminari sulla prevenzione a cura degli specialisti del PCM	• N. seminari (organizzazione e gestione con relative campagne di comunicazione con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i dipendenti sull'importanza della prevenzione) • Piano editoriale intranet e app dedicato	• 7 seminari entro il 2024 • 1 Piano editoriale entro il 2024	2023	New
Miglioramento dell' <i>experience</i> digitale dei dipendenti su app/intranet NoidiPoste	• N. nuovi rilasci sui canali digitali di comunicazione interna (es. menu di navigazione app, evoluzione profilo personale, evoluzione degli strumenti di navigazione orizzontale, evoluzione della componente social) • Rating Google Play e app Store	• 5 nuovi rilasci entro il 2024 • Rating > 2 entro il 2024	2023	New
Potenziare le iniziative di <i>welfare</i> a favore dei <i>caregiver</i> aziendali a sostegno della cura e della conciliazione vita-lavoro per il miglioramento del loro benessere personale e familiare	• N. iniziative a sostegno dei <i>caregiver</i>	• 2 iniziative entro il 2025	2023	New
Favorire l'alleanza tra il mondo aziendale e scolastico con nuove opportunità di orientamento a favore delle giovani generazioni (figli dei dipendenti e studenti) anche attraverso il coinvolgimento attivo di professionisti aziendali	• N. edizioni	• 40 edizioni entro il 2025	2023	New
Realizzazione di una campagna formativa sul tema "prevenzione dei rischi per la salute" incentrata, nello specifico, sui rischi per l'apparato muscolo-scheletrico e con obiettivo il miglioramento continuo della sicurezza e dell'efficienza nello svolgimento delle attività	• N. edizioni	• 150 edizioni (max 20 partecipanti/edizione) entro il 2024	2023	New
Incentivare l'ascolto dei dipendenti attraverso survey continuative	• N. Survey	• 10 survey entro il 2024	2023	New
Valorizzare il contributo dei partecipanti alle iniziative formative attraverso l'introduzione di soluzioni digitali per la raccolta <i>feedback</i>	• % di <i>redemption</i> dei questionari qualità percepita dalle attività formative in aula	• 50% entro il 2025	2023	New
Abilitare le persone ad ampliare le proprie conoscenze e competenze per raggiungere gli obiettivi di <i>business</i> di periodo riferiti ai segmenti di mercato presidati	• N. iniziative formative sull'evoluzione modello servizio reti di vendita • N. iniziative formative sull'Orientamento alla trasformazione del personale operante in ambito logistico • N. iniziative formative sull'evoluzione dei prodotti e dei Servizi (almeno un'iniziativa per comparto Energy, Telco, Finanziario/assicurativo, Logistico)	• 2 iniziative formative entro il 2024 • 1 iniziativa entro il 2024 • 4 iniziative entro il 2024	2023	New

OUTCOME



■ Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
 ■ Obiettivo non raggiunto
 ■ Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Formazione e sviluppo del personale

Per Poste Italiane, il ruolo del capitale umano assume una rilevanza particolare, essendo un elemento distintivo ed essenziale per il conseguimento degli obiettivi aziendali e per la creazione di vantaggio competitivo. Proprio per tale ragione, il Gruppo si impegna attivamente a promuovere ed investe in percorsi formativi, volti a preparare il personale ad affrontare con efficacia le sfide e le esigenze di un contesto aziendale in costante mutamento. In particolare, il ruolo della formazione all'interno dell'Azienda è un aspetto fondamentale per il processo di sviluppo continuo di competenze personali e professionali, mirate ad ogni persona appartenente al Gruppo. In quest'ottica Poste Italiane, attraverso l'adozione di *format* innovativi e strumenti di *knowledge sharing*, si impegna costantemente a migliorare la *learning experience* per permettere di semplificare l'accesso ai contenuti formativi e garantire la continuità di apprendimento.

L'Azienda, in accordo con i principi espressi nel Codice Etico, manifesta il suo impegno nel riconoscere e valorizzare il contributo individuale di ogni membro della popolazione aziendale, impegnandosi a garantire pari opportunità nei percorsi di carriera a tutti i dipendenti, senza fare distinzioni di alcun genere.

Il Gruppo considera la formazione una leva essenziale per il raggiungimento del vantaggio competitivo sul mercato, promuovendone costantemente la sua innovatività e continuità.

In linea con il Piano Strategico, le iniziative formative sono parte di un progetto ben più ampio, che, in conformità con i principi aziendali e le richieste del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel quinquennio 2020-2024. Per garantire un regolare ed efficace svolgimento delle attività di formazione, nel 2015 l'Azienda ha istituito la *Corporate University*, identificata come una funzione di Risorse Umane che, attraverso l'organizzazione in varie *Academy*, eroga formazione su diversi contenuti di *business*, a seconda delle competenze da sviluppare. La *Corporate University* si propone di definire e assicurare lo svolgimento del processo formativo nella sua interezza (incluso il *training* operativo). In particolare, la Procedura "Formazione e *Training* Operativo", rivolta a tutte le funzioni aziendali e a tutto il personale, descrive il modello operativo di formazione del Gruppo esplicitando i meccanismi di funzionamento e le responsabilità organizzative riguardanti le attività di formazione e di *training* operativo. Le linee guida della Procedura mirano a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, attraverso l'implementazione di misure organizzative e di controllo pertinenti, anche in ottemperanza al D.Lgs. 231/01.

Nel 2023 il piano di formazione, oltre alla forte focalizzazione sulle competenze di ruolo necessarie per supportare i nuovi modelli di business e nuovi modelli di servizio, è stato incentrato allo sviluppo delle competenze trasversali necessarie per operare in un contesto in continua trasformazione e per orientare i comportamenti verso la sostenibilità, l'innovazione ed il miglioramento continuo.

Nel 2023 la *learning experience* è migliorata attraverso l'introduzione di nuovi *format* innovativi, ma anche grazie al continuo aggiornamento della piattaforma *e-learning*, che consente un accesso semplificato a tutti i contenuti formativi, e all'adozione di strumenti di *digital learning* utilizzati per specifici obiettivi formativi.

Si mantiene difatti costante l'attenzione verso le tecnologie di *digital learning* per il miglioramento continuo dell'esperienza di apprendimento, come parte del processo di continua evoluzione che la *Corporate University* si impegna a perseguire in termini di contenuti, metodi didattici e strumenti con l'obiettivo di realizzare programmi di formazione continua e utilizzare metodologie innovative di apprendimento per sostenere e sviluppare le competenze delle persone. Nell'anno si segnala, in particolare, l'impegno verso il tema della accessibilità

e dell'inclusione. A tale scopo è stato messo a punto un format specifico *online* che comprende nuove funzionalità di navigazione e di interfaccia, per agevolare la fruizione dei corsi da parte di persone che potrebbero avere diversi gradi di limitazione della vista e dell'udito e ridotta mobilità.

6,5 mln

di ore di
formazione
nel 2023

Durante il 2023 sono state erogate complessivamente circa 6,5 milioni di ore di formazione. Per rispondere alle specifiche necessità formative dei diversi *business* del Gruppo, sono stati sviluppati percorsi formativi mirati, dedicati a *target* specifici (ad es. sportellisti, portalettere, addetti assistenza clienti, venditori) al fine di fornire, consolidare e sviluppare per competenze tecniche e specialistiche proprie di ciascun ruolo. Sono stati erogati anche percorsi formativi trasversali su temi incentrati sull'adozione di strumenti e modelli culturali rivolti a tutti i dipendenti dell'Azienda, senza distinzione di ruolo specifico. Infine, attraverso percorsi formativi individuali, dedicati in particolare a risorse in sviluppo, sono state rafforzate le competenze utili per ruoli di maggiore complessità, come la gestione dei rapporti con la clientela, promuovendo l'adozione di pratiche di *marketing* e di vendita responsabile al fine di prevenire eventuali trattamenti irrispettosi o discriminatori nei confronti della clientela.

Campus Italia con le Università

Poste Italiane per la
valorizzazione delle
proprie persone

Nel 2023, Poste Italiane ha avviato la realizzazione del progetto "Campus Italia", iniziativa nata dall'alleanza con le maggiori Università del Paese e destinata a dar vita ai primi cinque centri di sviluppo e formazione per i dipendenti del Gruppo. L'Azienda ha stretto circa 50 accordi con le migliori Università italiane e con i migliori enti di formazione, con l'obiettivo di sviluppare al massimo tali collaborazioni per la realizzazione di spazi tecnologici e formativi avanzati dedicati alla formazione.

I nuovi centri per la formazione sono previsti nelle città Milano, Venezia, Bologna, Roma, Napoli e Palermo, così da poter valorizzare le persone di Poste Italiane su tutto il territorio nazionale.

"Campus Italia" vuole rappresentare un progetto di eccellenza, grazie al quale i dipendenti del Gruppo avranno l'opportunità di sviluppare nuove competenze e ottenere certificazioni. Consapevole che la valorizzazione delle persone rappresenta uno dei pilastri strategici di Poste Italiane, il progetto contribuirà a rendere l'Azienda ancora più attrattiva sul mercato del lavoro.

Grazie al coinvolgimento di varie funzioni organizzative, la *Corporate University* svolge un ruolo centrale nel processo formativo e assicura il governo dell'intero processo di formazione stesso. Questa è strutturata in cinque *Academy*, ciascuna dedicata al presidio di specifiche competenze. Tre *Academy* sono focalizzate su ambiti di *business* verticali: l'*Academy* Finanziaria Commerciale e Supporto Clienti presidia lo sviluppo delle competenze finanziarie e assicurative delle reti dei consulenti finanziari e dei venditori sulla base della normativa di settore (ESMA/IVASS), nonché le capacità di relazione con il cliente; l'*Academy* Postale, Logistica e ICT presidia lo sviluppo delle competenze della rete di recapito e di logistica, oltre a quelle della famiglia professionale ICT; l'*Academy Corporate e Faculty*, invece, è dedicata allo sviluppo delle competenze legate alle professionalità delle funzioni *corporate*, oltre a gestire i docenti interni di Poste Italiane assicurandone la formazione e la certificazione delle competenze. In ambito *Faculty*, continua l'impegno per lo sviluppo e il mantenimento delle competenze dei docenti interni, figura preziosa che mette a disposizione il proprio *know-how* ed esperienza dedicandosi ai percorsi di sviluppo delle competenze tecnico-specialistiche o operative. Prosegue, inoltre, il percorso formativo della Scuola dei *Coach* di Poste Italiane volto ad arricchire le loro conoscenze metodologiche e accrescere la consapevolezza del ruolo, attraverso incontri di supervisione individuali con *coach* certificati. I *coach* sono stati impegnati in percorsi di *coaching* rivolti a risorse ad alto potenziale e al personale di rientro in servizio dopo lunga assenza.

Le altre due *Academy*, invece, sono focalizzate su competenze core trasversali. Nello specifico, l'*Academy* Manageriale presidia lo sviluppo delle competenze manageriali per i ruoli chiave, per i *professional* e i talenti che ricopriranno ruoli a maggiore complessità, mentre

la *Digital Academy* e Innovation assicura la progettazione e lo sviluppo dei corsi *online* e la reingegnerizzazione dei processi e degli strumenti di apprendimento. Infine, una funzione di Pianificazione e *Governance* che si occupa del consolidamento del piano di formazione e del monitoraggio e controllo periodico degli avanzamenti. Inoltre, con l'obiettivo di valorizzare le sinergie di strumenti, metodologie e competenze, a partire da maggio 2022 è confluita nella *Corporate University* l'iniziativa *Education*, che ha l'obiettivo di promuovere campagne, iniziative e occasioni di confronto volte a incentivare il dialogo con i cittadini su tematiche a valenza sociale e inclusiva.

Il processo di formazione ha inizio con la redazione del Piano di Formazione annuale, che tiene conto dei bisogni formativi identificati dalle diverse linee aziendali in linea con gli obiettivi del Piano Strategico. L'ascolto e la raccolta dei fabbisogni formativi rappresentano, infatti, il primo passo per la creazione di percorsi e la progettazione di interventi finalizzati all'aggiornamento, all'abilitazione al ruolo e al consolidamento delle competenze per l'intera popolazione aziendale, dalle risorse neo inserite ai *manager*. In aggiunta, sono coinvolte anche le funzioni *HR Business Partner* attraverso le figure dei referenti di formazione e le risorse operanti nei servizi trasversali nella macroarea Risorse Umane.

Per valutare il raggiungimento degli obiettivi formativi stabiliti, il Gruppo ha implementato un sistema di monitoraggio e controllo condiviso periodicamente con le linee di *business*, che comprende:

- un sistema di KPI generale monitorato mensilmente attraverso la verifica di:
 - ore di formazione erogate (per funzioni/ambito);
 - percentuale di *coverage*;
 - valore della qualità percepita;
 - avanzamento costi esterni;
 - avanzamento recupero da Fondi.
- un sistema di controllo specifico per le singole iniziative formative che valuta:
 - l'efficacia, ovvero la capacità di raggiungere gli obiettivi formativi del singolo corso attraverso il tasso di superamento del test di fine corso;
 - tasso di partecipazione.
- specificatamente per la formazione di *compliance* sono previsti dei sistemi di rendicontazione e monitoraggio periodici aggiuntivi per le funzioni di controllo. In particolare, sull'avanzamento del piano di formazione in termini di ore, partecipazioni, dorsali di intervento e *trend*, l'Azienda ha previsto monitoraggi di fruizione per specifiche campagne formative in erogazione.

Inoltre, l'Azienda ha pianificato *audit* periodici condotti da funzioni di controllo interne/esterne (*audit* interni/enti certificatori/autorità di vigilanza) che valutano il modello adottato.

Per supportare il sistema di monitoraggio, Poste Italiane si avvale di una serie di strumenti aggiuntivi come *survey* o *focus group* al fine di migliorare la progettazione dell'iniziativa e valutare l'efficacia dei partecipanti. L'Azienda presta particolare attenzione al ruolo dei mezzi di comunicazione, quali il sito *internet* aziendale, Poste News, interviste al TG Poste, per sensibilizzare i potenziali dipendenti sull'importanza dei corsi di formazione offerti. Infine, attraverso *partnerships* pluriennali con le più rilevanti *Business School* e con i fornitori principali, il Gruppo ha messo a disposizione contenuti formativi sempre aggiornati che ottimizzano i tempi del processo di acquisto.

100%
di dipendenti
coperti dalle
pratiche di
People Analytics

Per il miglioramento dei sistemi, dei processi e delle strategie, Poste Italiane si orienta verso il conseguimento del successo aziendale sostenibile, utilizzando pratiche di *People Analytics*, conosciute anche come *HR Talent* o *workforce analytics*, ovvero la pratica di raccolta e analisi dei dati organizzativi delle risorse umane attraverso l'applicazione di statistiche e altre tecniche dati. In particolare, il Gruppo nel 2023 ha utilizzato le pratiche di *People Analytics* per i seguenti scopi:

- pianificazione strategica della forza lavoro attraverso la raccolta delle esigenze delle varie linee di *business* coniugate alle leve gestionali agibili (assunzioni da mercato, trasformazioni da *part-time* a *full-time*, flussi di mobilità ecc.) con l'obiettivo di definire le cornici di organico di medio periodo coerentemente alle richieste. Il Gruppo anticipa e guida le dinamiche

di organico attraverso strumenti di *People Analytics*, considerando in particolare l'utilizzo dell'esodo incentivato come leva a basso impatto sociale per il controllo delle eccedenze e per l'indirizzo dei *trend* prospettici di impiego delle risorse. *People Analytics* fornisce la possibilità di analizzare l'impatto dei progetti di *business* e di identificare e gestire le eccedenze tramite "WebPers Pensionamento". Tale sistema permette di individuare i dipendenti esodabili e di gestire *end to end* il relativo processo di esodo, direttamente attraverso la politica espulsiva indirizzata agli ambiti organizzativi in eccedenza, creando al contempo in maniera indiretta spazi di reimpiego in ambiti organizzativi differenti, anche in base alle esigenze delle varie linee di *business* (es. sportelleria, *insourcing*, ecc.). Grazie all'utilizzo di questo strumento, il Gruppo ha gestito anticipatamente ed efficacemente la riorganizzazione aziendale ed è riuscito a guidare le dinamiche gestionali per il raggiungimento degli obiettivi di *business*;

- promuovere da parte della *Corporate University* un'offerta formativa diversificata anche attraverso l'analisi di una serie di dati (anagrafici, organizzativi, di formazione assegnata, fruita, completata e superata) al fine di definire, avviare e monitorare i percorsi formativi per lo sviluppo delle competenze di base (in ambito normativo e generale), di ruolo (competenze tecnico specialistiche in ambito di *compliance* bancaria, assicurativa, logistico-postale, commerciale e corporate), destinati a specifici segmenti di popolazione o anche a singoli individui, da risorse neo inserite ai *manager*. Tutti i dati risiedono in una piattaforma LMS e consentono di analizzare costantemente l'andamento della formazione in termini di volumi e popolazione impattata, fenomeni distinti per funzione e per altre dimensioni di analisi;
- *recruiting* e assunzioni (es. valutazione dei canali di *recruiting*, *screening* dei candidati, valutazione della domanda/offerta di talenti) i cui dati fanno riferimento alle candidature esterne e sono gestiti da numerosi sistemi, in particolare HCM Oracle che viene utilizzata per la raccolta delle informazioni necessarie all'avvio del processo di selezione dei candidati;
- *competitive Intelligence*: tramite il Centro Studi HR, che, nell'ambito della funzione Risorse Umane e Organizzazione, ha l'obiettivo di favorire l'allineamento della famiglia professionale ai *trend* e alle *best practice* del mercato relativamente ai processi principali che hanno un impatto sulle strategie delle risorse umane, attraverso lo studio, la condivisione e la socializzazione di esperienze e approcci nuovi. A titolo esemplificativo, è stato realizzato lo SpazioRUO, piattaforma *online*, per mettere a disposizione di tutte le persone della funzione gli strumenti di lavoro e presentare contenuti organizzati e soluzioni innovative del mondo HR, con un approccio multidisciplinare e *user friendly*, finalizzato alla contaminazione dei saperi e all'emersione di pratiche da innestare nelle strategie funzionali; inoltre, vengono proposti contributi dalle diverse funzioni per la messa a fattor comune delle conoscenze e per l'agevolazione delle sinergie realizzative rispetto agli obiettivi aziendali, anche al fine di realizzare un'integrazione nei piani di *people strategy*;
- analisi della rete organizzativa attraverso la comprensione dei flussi di informazioni, delle reti di collaborazione e degli scambi informali tra i vari soggetti, per offrire un supporto al *rein-geneering* dei processi organizzativi tramite l'analisi delle dinamiche relazionali principali. L'analisi della rete organizzativa avviene anche attraverso la metodologia di *Organisational Network Analysis*, che permette di rappresentare graficamente le reti di interazione tra le persone appartenenti alla realtà aziendale. Questa metodologia sviluppa modelli statistici e grafici (mappe) consentendo di studiare l'emersione delle reti informali presenti nell'organizzazione, abilitando contestualmente il ridisegno/riassetto della modellizzazione degli assetti organizzativi formalizzati;
- Inoltre, sempre nell'ambito delle pratiche di *People Analytics* la funzione Sviluppo utilizza una vasta gamma di dati aggiuntivi, tra cui informazioni anagrafiche, organizzative, di *performance* e di potenziale, per definire, monitorare e avviare percorsi di sviluppo e di valorizzazione delle risorse umane in linea con gli obiettivi di *business*. L'integrazione e l'analisi di tali dati consentono di identificare chiaramente i dipendenti con capacità e *performance* distintive, che possono essere presi in considerazione per il possibile accesso a programmi di valutazione per il potenziale o per la possibile attivazione di percorsi verso ruoli specifici. È stata, altresì, predisposta nell'ambito delle azioni di *HR Digital*, un'area della *intranet* denominata "Servizi per la Persona" nella quale trovare tutti i Servizi offerti dall'Azienda. L'obiettivo è quello di far evolvere il modello di relazione tra gli *Employee* e le Risorse Umane secondo criteri di usabilità, semplicità, trasparenza e personalizzazione.

3,110 mln

di ore di
formazione
di **compliance**

Con lo stesso obiettivo è stata poi realizzata una piattaforma di *Onboarding* e *Pre-Onboarding* che accompagna l'ingresso di nuovi colleghi in Poste Italiane, abilitando una maggiore efficacia dell'*employee experience* e contestualmente una maggiore efficienza delle operazioni interne connesse all'inserimento di personale. Nell'ambito del proprio modello formativo, il Gruppo dedica sempre estrema attenzione alla formazione normativa obbligatoria che comprende tematiche trasversali rivolte a tutta la popolazione aziendale (Sicurezza sul Lavoro, D.Lgs. 231/01, GDPR, Sistema Integrato per la Qualità e Prevenzione della Corruzione, ecc.) e quella di ruolo indirizzata a specifiche figure professionali (es. formazione ESMA/IVASS e Sicurezza Aerea).

La formazione
in materia di
compliance

D.Lgs. 231/2001

È proseguita nel 2023 l'erogazione del corso *online* "Il Decreto 231 nell'etica di impresa", che descrive, attraverso le vicende dei suoi protagonisti, i contenuti generali del D.Lgs. 231/2001 e gli strumenti adottati da Poste Italiane per conformarsi ai principi e alle disposizioni previste dal Decreto stesso. Il corso rientra nell'ambito della formazione obbligatoria ed è pertanto destinato a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane. L'iniziativa formativa tratta temi generali del Decreto 231 che sono di interesse anche per le Società controllate; tuttavia, resta responsabilità di ciascuna Controllata valutare eventuali ulteriori esigenze formative su tale materia, considerando le specifiche attività svolte dal proprio personale dipendente e le peculiarità operative e organizzative della Società stessa. Inoltre, per quanto riguarda le iniziative di formazione rivolte alle figure manageriali del Gruppo Poste Italiane, sono stati realizzati eventi formativi specifici sui temi D.Lgs. 231/01 "Le tipologie dei reati di corruzione" e "La tutela del mercato e i reati societari".

"Il GDPR General Data Protection Regulation"

Dal 2019 il Gruppo eroga il corso *online* "Il GDPR - *General Data Protection Regulation*", che fornisce una panoramica sulle novità introdotte e sugli adempimenti stabiliti dal *General Data Protection Regulation* EU 2016/679, focalizzandosi sul principio di responsabilizzazione e sulle misure di sicurezza che il titolare e il responsabile del trattamento devono adottare per garantire la protezione dei dati personali. Alla fine del corso vengono illustrate le autorità di controllo, i mezzi di ricorso e le sanzioni previste in caso di violazione del Regolamento. L'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane, in quanto parte del programma di formazione obbligatoria. Inoltre, per le risorse che ricoprono il ruolo di Delegato al trattamento dei dati, di Compilatore a supporto del delegato e dei propri collaboratori coinvolti nell'attività di tenuta del registro dei trattamenti, l'Azienda ha organizzato *workshop* formativi sul tema "Trattamento Dati" erogati in modalità *webinar* che offrono una panoramica sugli aspetti organizzativi e normativi del GDPR, focalizzandosi in particolare sulla gestione del trattamento dei dati, e hanno l'obiettivo di rafforzare l'*accountability* e le conoscenze specifiche in materia di trattamento dei dati personali. Già a partire da marzo 2022 è in erogazione il corso *online* "La tutela della *Privacy* in Ufficio Postale", destinato a tutto il personale applicato presso gli Uffici Postali.

Sicurezza informatica

In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha continuato l'erogazione del corso *online* "Sicurezza informatica" che illustra il tema della sicurezza informatica, evidenziando la sua importanza relativamente ai numerosi aspetti della vita professionale su cui può avere impatto. L'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane. Per quanto riguarda la formazione tecnico specialistica dedicata alle risorse che operano in ambito Sicurezza Informatica, nel 2023 è stato erogato un piano formativo sulle Metodologie IT e *Best Practice* IT. Nel corso del 2023 è stato anche avviato il nuovo corso *online* "*Fraud management*", corso indirizzato progressivamente a tutta la popolazione del Gruppo e per cui è stato utilizzato il primo *format* di formazione accessibile.

Compliance Integrata e Antitrust

A partire da maggio 2021 Poste Italiane eroga il *webinar* formativo intitolato “Nuovi Programmi di Compliance del Gruppo - *Compliance Integrata e Compliance Antitrust*” rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, l’Azienda ha avviato l’erogazione del corso online “*Compliance Integrata di Gruppo*” che promuove la conoscenza dei principi guida del “Programma di *Compliance Integrata*” adottato da Poste Italiane.

Il corso presenta i principali strumenti normativi aziendali tramite l’analisi delle linee guida di riferimento e contribuisce a promuovere e diffondere una cultura aziendale consapevole e attenta al tema della *compliance*, che rappresenta un obiettivo strategico e un valore fondamentale per l’Azienda. L’iniziativa formativa è destinata alle risorse che operano nelle funzioni di *staff* centrali e territoriali del Gruppo. L’offerta formativa prevede inoltre l’erogazione per lo stesso *target* di un ulteriore corso *online* denominato “*Compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore*”.

Anticorruzione

Nel 2023 è stato dato avvio alla nuova versione del corso *online* “Il Sistema di Gestione Integrato: le Regole del Gioco”, attività formativa in materia di anticorruzione che, in continuità con le precedenti edizioni, è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane e descrive il sistema di Gestione integrato Qualità e Anticorruzione di cui Poste Italiane si è dotata, soffermandosi su quanto prevede la normativa di riferimento in materia e focalizzando l’attenzione, attraverso la descrizione e l’analisi di casi concreti, sulle buone prassi da seguire per garantire la qualità e prevenire la corruzione.

Antiriciclaggio e antiterrorismo

Nell’anno 2023, in coerenza con le normative del settore finanziario e assicurativo, sono stati erogati i consueti programmi formativi di inserimento e aggiornamento ESMA/IVASS, con particolare *focus* sui temi di Antiriciclaggio, polizze *Credit Protection Insurance*, previdenza complementare ed Etica. Per la funzione Antiriciclaggio di Gruppo è stato erogato un percorso professionalizzante con l’obiettivo di approfondire ulteriormente le conoscenze dei pillar della regolamentazione in ambito AML.

Sostenibilità e policy aziendali

In tale ambito nel 2023 il Gruppo ha proseguito con l’erogazione di due corsi in continuità con gli anni precedenti:

“Impresa e Tutela dei Diritti Umani”, programma formativo *online* aperto a tutti i dipendenti e con lo scopo di promuovere la conoscenza e diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite. I contenuti del corso sono realizzati e certificati da SIOI (Società Italiana per l’Organizzazione Internazionale), fruibili tramite modalità di *digital learning*.

“Gestione Documentale”, corso destinato a tutto il personale della Sede Centrale di Poste Italiane, fino ai terzi livelli organizzativi, che descrive la procedura “Gestione documenti”, imprescindibile per far sì che il Sistema Normativo Aziendale di Poste Italiane raggiunga gli obiettivi che si propone. Il Sistema Normativo disciplina sia i principi di riferimento, l’architettura e il ciclo di vita dei documenti normativi, sia, i ruoli e le responsabilità dei diversi attori coinvolti nel processo di gestione dei documenti. È dunque fondamentale che questi attori, per la redazione o l’aggiornamento dei documenti aziendali, conoscano e applichino le regole definite dalla Procedura “Gestione documenti”.

Sicurezza nei trasporti e merci pericolose

Il Gruppo ha organizzato percorsi Formativi di “Sicurezza Aerea” rivolti alle risorse coinvolte nel garantire - per la spedizione aerea - l’effettuazione di controlli di sicurezza sulle merci o sulla posta secondo quanto previsto dalla normativa ed in raccordo con l’ENAC. In particolare, sono composti da una “Formazione Iniziale” e da una “Formazione di Aggiornamento Periodico” distinte in base alle attività/ruolo svolto.

In aggiunta, al fine di garantire la sicurezza dei dipendenti adibiti alla guida dei mezzi pesanti, il Gruppo ha organizzato per questi ultimi l'attività formativa Formazione "CQC - Carte Qualificazione Conducente". Anche in questo caso il corso si compone di una "Formazione Iniziale" (rilascio CQC) e di una successiva di "Aggiornamento Periodico".

Infine, nell'ottica di assicurare la *compliance* normativa dei servizi erogati da Poste Italiane relativamente al trasporto di merci pericolose, l'Azienda ha erogato corsi relativi alle "Merci pericolose". La formazione organizzata è distinta a seconda della modalità di trasporto. Per il trasporto via aerea è stato erogato il corso "*Dangerous Goods Regulation*", un'attività di formazione specifica per supportare le risorse nella corretta gestione delle merci pericolose. Relativamente al trasporto su strada, invece, è stato organizzato il corso "ADR: Accordo europeo relativo al trasporto internazionale su strada delle merci pericolose".

Sistema di gestione integrato

Nel corso del 2023 è stato erogato a tutto il personale del Gruppo il corso online "Il Sistema di Gestione Integrato le Regole del Gioco", che fornisce una panoramica sul Sistema di Gestione Integrato del Gruppo Poste Italiane e si focalizza sull'applicazione delle regole fondamentali per migliorare la qualità dei suoi servizi e prevenire la corruzione, promuovendo una maggiore consapevolezza e migliorando le competenze e la qualità del lavoro per raggiungere gli obiettivi aziendali. Si evidenzia, inoltre, l'avvio a febbraio 2023 del corso *online* "Come prepararsi al meglio per un *Audit* sui Sistemi di Gestione". Il corso illustra le finalità di un *Audit* sui Sistemi di Gestione aziendale e fornisce indicazioni su come svolgere questo importante momento di verifica.

Business continuity management

A novembre 2023 è stato erogato in modalità *webinar* il corso "BIA per la Continuità Operativa ruoli, responsabilità e *workflow* su GRC Archer". Il corso, dedicato a circa 140 risorse operanti in diverse funzioni aziendali, ha avuto lo scopo di illustrare la nuova metodologia di *Business Impact Analysis* per la continuità operativa implementata sui processi aziendali secondo la nuova metodologia derivante dal Modello CM/BCM/IM di Gruppo.

Il Gruppo ha implementato programmi formativi mirati per la classe manageriale. In particolare, sono stati realizzati cicli di *webinar* per potenziare le capacità manageriali nel contesto delle linee guida del Piano Industriale di Poste Italiane e di confronto con le pratiche migliori di realtà eccellenti a livello nazionale e internazionale. Sono stati sviluppati percorsi istituzionali per i nuovi dirigenti al fine di accompagnarli nel nuovo ruolo e al fine di favorire lo sviluppo interfunzionale delle competenze e promuovere uno scambio di valore personale e professionale. Anche quest'anno i *manager* sono stati coinvolti in iniziative riguardanti la D&I, come laboratori incentrati sulle tematiche di Genere, Generazioni, Vulnerabilità e Cultura dell'inclusività, mirati a sviluppare una cultura comune e promuovere l'inclusione a tutti i livelli dell'organizzazione. È stato inoltre organizzato un *webinar* sul tema LGBTQ+ per sensibilizzare sull'inclusione lavorativa e aumentare la consapevolezza riguardo all'orientamento affettivo e all'identità di genere.

Inoltre, tra le attività volte allo sviluppo delle competenze manageriali legate alle *Business Unit* in Posta, Comunicazione e Logistica (PCL) continua la formazione sulla metodologia *Lean* (*Lean Academy*), mentre in Mercato Privati sono stati sviluppati percorsi dedicati ai Responsabili Commerciali e Responsabili di Gestione Operativa per potenziare il loro ruolo a seguito della revisione del modello organizzativo territoriale. I vertici di MIPA e DTO sono stati coinvolti in attività esperienziali al fine di rafforzare le strategie di collaborazione, integrazione e condivisione nella squadra manageriale. Infine, per la funzione BancoPosta, è stato realizzato un percorso formativo per i *manager* basato sul modello della *Crafting Leadership*, mirante ad accrescere la consapevolezza dei *leader* sul proprio ruolo attivo nel promuovere lo sviluppo delle persone e dell'organizzazione.

Infine, il Gruppo ha realizzato interventi formativi innovativi ed immersivi destinati ai responsabili e alle risorse ad alto potenziale, al fine di diffondere la cultura della *leadership* e migliorare le capacità di gestione della *complessità*, *decision making* e *problem solving*.

Di particolare rilevanza l'iniziativa di formazione "Study Tour" che ha come obiettivo quello di creare momenti di contaminazione con realtà aziendali italiane che rappresentano un'eccellenza in diversi settori merceologici, dalla cui storia raccogliere spunti e con cui confrontarsi sulle *best practice*. Gli "Study Tour" costituiscono occasioni di apprendimento attive, partecipative e ricche di stimoli cognitivi ed emotivi durante i quali le persone coinvolte hanno modo di confrontarsi con colleghi e *manager* delle aziende ospitanti, riflettere e sviluppare competenze strategiche per il proprio lavoro. Accompagnate da professionisti come facilitatori e docenti, in queste iniziative di formazione, i partecipanti hanno l'opportunità di acquisire una maggiore consapevolezza dei fattori distintivi dei mercati e fare utili comparazioni con la propria realtà.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza Pacchi e Distribuzione

Le iniziative di formazione si focalizzano non solo sull'aggiornamento delle competenze e sulla verifica delle conformità alle normative IVASS e ESMA, ma anche sullo sviluppo delle competenze digitali, dell'innovazione e della gestione del cambiamento e della complessità. Il Gruppo ha investito in importanti progetti formativi, coinvolgendo le strutture commerciali di Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. Nell'anno 2023, in linea con le normative del settore finanziario e assicurativo, sono stati implementati i consueti programmi formativi di inserimento e aggiornamento conformi alle disposizioni ESMA/IVASS per il personale commerciale, dell'Assistenza Clienti e per i *trainer* interni della funzione BP-Supporto Prodotti Canali. È stata condotta la mappatura delle esigenze di sviluppo e formazione (*assessment* annuale) sia per l'ambito finanziario sia per l'ambito assicurativo con particolare *focus* sui temi di Antiriciclaggio, polizze *Credit Protection Insurance*, previdenza complementare ed Etica. A dicembre si sono conclusi i test ESMA valevoli per il mantenimento della certificazione del servizio di consulenza in materia di investimenti ISO 22222 della rete commerciale di MP. Nel 2023 è stata avviata anche l'erogazione delle attività formative in ambito Risparmio Postale comprese negli impegni relativi all'accordo di distribuzione con Cassa Depositi e Prestiti. A sostegno del Progetto Polis, è stata erogata la formazione del personale di Mercato Privati progressivamente coinvolto nell'erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione verso i cittadini: certificati INPS e volontaria giurisdizione per il Ministero della Giustizia. Inoltre, è stata dedicata a tutta la popolazione aziendale una specifica iniziativa di conoscenza di base di obiettivi e caratteristiche Polis. Nel settore delle *Customer Operations*, in particolare in ambito Assistenza Clienti, sono state avviate iniziative formative dedicate a specifici target quali i *Tutor* Formatori, i *Tutor* Operativi e gli Operatori dei Servizi Finanziari focalizzate sull'evoluzione del modello di assistenza verso una maggiore proposizione commerciale e una *customer experience* integrata e omnicanale. Si segnala, inoltre l'avvio di un progetto formativo specifico sui temi dell'Intelligenza Artificiale e del *Design* Conversazionale dedicato alle risorse che operano nella struttura Modelli di Assistenza Clienti. In ambito Postale e Logistico, sono state realizzate, in continuità con lo scorso anno, iniziative formative volte a favorire l'orientamento alla trasformazione attraverso la diffusione della metodologia *Lean* come modello culturale e di approccio al lavoro, nonché progetti specifici che riguardano i portalettere e le altre figure professionali, rafforzando in questo modo anche l'efficacia gestionale ed operativa. In particolare, sono stati realizzati percorsi formativi rivolti ai responsabili Qualità e agli Specialisti Sicurezza, con l'obiettivo di potenziare l'integrazione, la proattività e le relazioni interfunzionali. Ad ulteriore sostegno delle competenze tecnico specialistiche e in ottica di miglioramento continuo, sono state realizzate iniziative formative sulla metodologia *Methods-Time Measurement* (MTM). In ambito *Information & Communication Technology* (ICT) sono state realizzate molteplici attività formative, per lo sviluppo, il rafforzamento e l'aggiornamento delle competenze specialistiche IT. Dato il contesto altamente specialistico e vasto dell'*Information Technology*, l'acquisizione di un Catalogo ICT di oltre 4.800 corsi ha consentito di coprire le macroaree tematiche di interesse, supportando la formazione di strutture specificamente qualificate.

Per le Società del Gruppo, si evidenziano le iniziative formative messe in campo da SDA per il perseguimento di innovazione ed ottimizzazione per affrontare le sfide future relative ai nuovi *business* e le attività formative realizzate da Poste Air Cargo per il mantenimento e lo sviluppo delle conoscenze specifiche del personale navigante e manutentore. Con riferimento a Nexive si evidenziano le iniziative sulla cultura della Qualità finalizzate ad accrescere la consapevolezza dell'importanza del valore per il cliente all'interno del modello di Qualità del Gruppo. In Postel è stato realizzato, con l'obiettivo di accompagnare la fase di trasformazione del modello di *business* della Società, un percorso formativo sulle competenze di *Digital Marketing*, finalizzato a supportare il rafforzamento e l'evoluzione delle competenze della famiglia professionale alla luce delle trasformazioni del contesto, del mercato e dell'offerta (digitale e servizi innovativi). In MLK Deliveries S.p.A., infine, è stata completata la fruizione dei corsi a carattere normativo obbligatorio finalizzati a garantire la compliance dei processi e delle attività aziendali.

In ambito *Corporate*, per la funzione Immobiliare si sono realizzati piani formativi dedicati sia all'ambito energetico che alla conformità legislativa di sito in materia ambientale e di sicurezza. Inoltre, nell'ultimo trimestre è stata avviata una mappatura delle conoscenze in ambito B.I.M. (*Building Information Modeling*) al fine di customizzare i percorsi formativi progettati alle specifiche esigenze e peculiarità delle risorse coinvolte. In ambito Tutela Aziendale le iniziative formative sulla Sicurezza Fisica hanno coinvolto *target* specifici su temi di sicurezza attiva quali le *best practice* inerenti la progettazione degli impianti di videosorveglianza e i sistemi di antirapina ed antintrusione e di sicurezza passiva come *standard* di riferimento e progettazione di un sistema integrato e di resistenza all'effrazione. Si segnala, inoltre, la formazione erogata sui temi di *Security Management*, in conformità alle normative nazionali ed allo *standard* internazionale, con l'avvio di iniziative formative sulla gestione dell'emergenza in caso di eventi avversi durante la trasferta (*Travel risk management*) e sulla gestione della *security* in occasione di grandi eventi. In ambito normativo/contrattualistico nell'anno sono stati realizzati percorsi formativi dedicati agli impatti della riforma Cartabia sul processo civile e penale e al nuovo Codice dei Contratti Pubblici. Per la funzione Comunicazione è proseguito il percorso formativo, finalizzato ad un *upskilling* delle competenze, costituito da corsi sull'evoluzione dei *social media*, *mobile* e *digital journalism*, tecniche di scrittura efficace e di data *storytelling*. Infine, per la funzione Risorse Umane è stata avviato un ciclo di incontri su temi ispirazionali che hanno visto coinvolti personaggi del mondo accademico e testimonial di aziende esterne. Sono stati inoltre realizzati incontri di aggiornamento sui principali processi interni HR quali ad esempio il *people* e il *performance management*. In ambito Amministrazione, Finanza e Controllo sono stati organizzati corsi specialistici, a docenza interna, in materia fiscale (Atti transattivi e trattamento fiscale degli accordi quadro e dei buoni di consegna). È continuata inoltre l'attività di formazione, a vari livelli, su un'ampia gamma di norme ISO (D&I, gestione e prevenzione della corruzione, continuità operativa, qualità, prevenzione degli incidenti informatici, *privacy*, ecc.).

Servizi finanziari

In BancoPosta è stata realizzata un'iniziativa formativa sulla Tutela del Consumatore per approfondire la conoscenza sulla materia trasversalmente alla funzione (es.: *Marketing*, Supporto Prodotti Canali e *Compliance*) e interventi di formazione specialistica per la funzione Compliance sulla *Data Literacy* e sui Rischi dell'intermediazione finanziaria. Al fine di offrire alle persone di BancoPosta le stesse opportunità formative del settore di riferimento è stato stipulato un accordo con ABI per la partecipazione dei professionisti ai corsi di formazione organizzati dall'Associazione. Per supportare le evoluzioni del *business* è stata realizzata una raccolta di proposte formative sin-crone realizzate da principali istituzioni di mercato sui temi di evoluzione del settore (Osservatorio "*Innovation in Financial Services*").

In BancoPosta Fondi SGR prosegue l'offerta di corsi a carattere normativo specifici per il settore di riferimento (es. percorso "*Knowledge and Competence*", *Privacy*, *Antiriciclaggio*, *Business Continuity e Management* ecc.). Per quanto riguarda la formazione tecnico-specialistica, l'attenzione è stata rivolta al rafforzamento delle competenze specifiche di *industry*. In tale contesto è stata proposta l'attività formativa "Derivati *money market*" che analizza i profili di rendimento e rischio di un portafoglio obbligazionario e illustra come utilizzare gli strumenti che permettono il controllo del rischio di tasso di interesse e della volatilità. Sono state inoltre promosse iniziative per approfondire le competenze necessarie per l'attività della società, con particolare attenzione alla "finanza sostenibile", considerando la posizione di BancoPosta Fondi SGR come uno dei principali attori all'interno del Gruppo Poste Italiane in questo ambito.

Servizi assicurativi

L'obiettivo della formazione per il Gruppo PosteVita (PosteVita, PosteAssicura) è stato quello di aggiornare le competenze delle diverse figure professionali. In particolare, l'aggiornamento delle competenze ha riguardato tematiche di adeguamento normativo e di compliance specifiche del settore assicurativo (normativa IVASS, D.Lgs.231/01, *Antiriciclaggio* e *Antiterrorismo*, *Qualità e Anticorruzione*, *GDPR Privacy*, *Sicurezza Informatica*, *Fraud Management*, *Sicurezza sul Lavoro*, *Sostenibilità e Policy aziendali*, *ISO 9001 e 37001*, *Data Quality*, *Piano di Continuità Operativa*, *Sistema normativo aziendale*, *Privacy-Registro trattamenti*). Inoltre, le attività formative sono state indirizzate allo sviluppo delle conoscenze specialistiche dell'attività della compagnia, quali tematiche attuariali, gestione del rischio e dei sinistri, aggiornamenti normativi relativi alla progettazione dei prodotti assicurativi e fattori di sostenibilità nel settore assicurativo. Sono stati offerti corsi su aspetti informatici quali l'uso dei *software* finanziari Bloomberg per supportare le attività di gestione degli investimenti e la *asset allocation*, oltre a formazione su innovazione, *digital transformation e blockchain*. Inoltre, sono stati erogati corsi di aggiornamento su tematiche *Finance* come bilancio e fiscalità in ambito assicurativo. Infine, in NET Insurance, al fine di supportare il piano strategico aziendale, nel 2023 sono state affrontate le principali tematiche normative, sia generali che specifiche del settore assicurativo, erogati corsi di formazione tecnico-specialistica (Formazione tecnica danni, *Finance*, *Innovation*, *ESG*, *Training SQL*, *Agile*, *ITIL*, ecc.), nonché offerti percorsi di Sviluppo, *Welfare* e *Pari Opportunità* e competenze trasversali.

Pagamenti e Mobile

Continuano i percorsi formativi dedicati a Postepay indirizzati sull'approfondimento di temi trasversali, con *focus* su quelli digitali, finanziari e di efficacia professionale. Il Gruppo ha promosso il rafforzamento delle competenze in ambito bancario, di *service design* e ICT. In PostePay è stata realizzata un'iniziativa formativa sulla Tutela del Consumatore per approfondire la conoscenza sulla materia trasversalmente alla funzione. È inoltre proseguita la formazione su un *target* specifico sui temi della Trasparenza Bancaria, e, al fine di una proposta formativa completa in ambito *compliance*, sono stati realizzati alcuni eventi del *Digital Compliance*. Per favorire lo sviluppo manageriale e l'acquisizione di competenze chiave per l'Azienda, sono stati erogati diversi *Executive Lab* e *mini-master* in collaborazione con le principali *Business School* nazionali e internazionali. Infine, i programmi di alta formazione sono proseguiti con Master diversificati sui temi del Diritto della concorrenza e dell'innovazione, sul *Data Science and Quantitative Finance*, sul *Marketing & Sales e Flex ESG* e Sviluppo Sostenibile.

Il miglioramento continuo delle *performance*

Il Gruppo si impegna a monitorare regolarmente l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei programmi di formazione erogati, poiché costituiscono indicatori chiave della *performance* degli stessi. L'efficacia viene valutata attraverso *test* di apprendimento condotti al termine delle attività formative, mentre l'efficienza è misurata dalla capacità di raggiungimento dei suddetti obiettivi utilizzando in modo appropriato le risorse economiche e organizzative disponibili. La qualità, infine, è valutata mediante questionari somministrati ai dipendenti per valutare il loro livello di soddisfazione rispetto alle varie dimensioni dell'offerta formativa.

Il sistema di sviluppo

La Funzione Sviluppo, *Change Management* e *Digital HR* sostiene la crescita del *business* mediante la valorizzazione delle persone, in un'ottica di *employee experience*, cogliendo le potenzialità e il talento, sostenendo la motivazione e valorizzando l'esperienza. Nello specifico, la funzione guida l'evoluzione della cultura aziendale promuovendo il cambiamento di *mindset*, comportamenti e modalità operative dei dipendenti in una logica sempre più proiettata verso una *leadership* diffusa, che faccia della responsabilità, dell'integrazione e della collaborazione i suoi *driver* principali. Inoltre, mediante un sistema integrato di politiche, programmi e strumenti di sviluppo, nonché attraverso processi di *People Review* ed *engagement*, il Gruppo privilegia una cultura organizzativa incentrata sulla persona nella sua totalità, considerandola sia dal punto di vista personale che professionale.

Ogni iniziativa viene progettata per coinvolgere un pubblico diversificato appartenente a tutte le funzioni aziendali e a tutte le Società del Gruppo. Un'enfasi particolare viene dedicata a garantire pari opportunità di partecipazione, in termini di età, genere, appartenenza funzionale e geografica, fermi restando però i criteri di ingresso peculiari di ciascuna iniziativa.

Il Sistema di Sviluppo è costituito sui seguenti tre *pillar*, che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

- **scouting**: che permette la differenziazione delle opportunità di crescita in base al *target* e al livello di maturità professionale. I programmi di *scouting* contribuiscono a valorizzare i talenti tramite attività di rilevazione e sviluppo del potenziale delle risorse;
- **pianificazione manageriale**: per individuare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del "rischio manageriale";
- **sviluppo**: per affiancare le persone nella loro crescita e ampliare il potenziamento di competenze in relazione alle necessità aziendali e di *business*.

L'insieme delle iniziative di Sviluppo, *Talent* e *Change Management* sono periodicamente comunicate alla popolazione aziendale attraverso i principali canali di comunicazione interna (TG Poste, *newsletter*, *Intranet* aziendale, ecc.) ed esterna (*social media*, stampa specializzata).

Gli obiettivi perseguiti nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, sono stati indirizzati alla massimizzazione dell'efficacia dei programmi di *scouting* e sviluppo, ampliandone capillarità e impatto, anche numerico, con un *focus* prioritario sul *business* e sulle esigenze rilevate dai clienti interni. Inoltre, l'istituzione della funzione Sviluppo, *Change Management* e *Digital HR* è stata determinante per massimizzare l'integrazione tra i processi di *scouting*, di sviluppo e di *People Review*; inoltre questo ha facilitato l'avvio di un processo di digitalizzazione HR all'interno di una più ampia strategia di evoluzione dei servizi offerti da Risorse Umane e Organizzazione.

I principali *driver* che indirizzano le attività sono i seguenti:

- ampliare la conoscenza delle persone, delle loro competenze, potenzialità e motivazione, per supportare le funzioni di *business* nella definizione di *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*;

- consolidare i processi di *People Review* volti all'individuazione condivisa dei talenti ed all'implementazione di percorsi di sviluppo a loro dedicati;
- impattare maggiormente sulla popolazione aziendale attraverso un utilizzo più capillare e diffuso degli strumenti di sviluppo e un consolidamento degli stessi in ottica di miglioramento continuo;
- promuovere e rendere sistematico il ricorso a programmi di sviluppo *relation based*, quali *mentoring* e *coaching*, come abilitatori del potenziamento delle competenze necessarie al *change management*;
- garantire pari opportunità nella partecipazione ai programmi di sviluppo, anche considerando l'ampliamento delle prospettive di carriera delle donne;
- migliorare il coinvolgimento e la motivazione delle persone, attraverso processi *bottom up* di partecipazione a iniziative con *focus* strategico;
- sperimentare strumenti innovativi per la promozione di nuovi modelli di lavoro, interazione e collaborazione;
- migliorare la conoscenza delle iniziative attivate e del loro impatto nell'organizzazione, attraverso l'attivazione di molteplici canali ed occasioni di comunicazione.

Piattaforma "Insieme 24 SI"

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, ha lanciato nel 2021 "INSIEME 24 SI", la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa è aperta a tutta la popolazione e coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'organizzazione aziendale, coerentemente con l'obiettivo di crescita responsabile e con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel quadro del Piano Strategico di Poste Italiane, "INSIEME 24 SI" rappresenta uno spazio in cui si tiene in considerazione l'apporto di tutti gli *stakeholder*, in veste di contributori fondamentali per la realizzazione del Piano. Tale iniziativa si inserisce all'interno degli otto pilastri della strategia di sostenibilità, evidenziando l'impegno del Gruppo nel coinvolgere attivamente la comunità aziendale per contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Azienda.

La prima edizione, inaugurata nel novembre 2021, è stata immediatamente seguita dalla seconda, conclusasi a settembre 2023. Entrambe le edizioni hanno riscosso un ampio coinvolgimento e interesse, con oltre 1.300 proposte presentate dai colleghi e successivamente valutate da più di 50 *manager* aziendali appartenenti a tutte le funzioni di *business*, dal lancio del programma fino ad oggi.

Durante il corso di queste due edizioni, sono stati organizzati due eventi *Bootcamp*, vere e proprie "maratone dell'innovazione", in cui oltre 470 partecipanti hanno lavorato in *team* per sviluppare e approfondire le idee proposte e presentati i relativi *pitch* alla giuria di *manager* interni.

Dall'esito dei due *Bootcamp* sono state selezionate le migliori 20 proposte che hanno poi seguito un percorso di incubazione tipico delle *startup*. I *team*, composti complessivamente da 115 persone, hanno lavorato con metodologia agile/sprint e, grazie a *mentor* interni e *tutor* esterni, hanno prodotto prototipi presentati successivamente dal vivo ai vertici aziendali durante gli eventi finali del programma. Alcune di queste soluzioni prototipali, sostenute dalle funzioni di *business*, stanno attualmente attraversando una fase di consolidamento ed implementazione, con l'obiettivo di trasformarsi in progetti concreti in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'Azienda.

Entrambe le edizioni hanno registrato un'ampia partecipazione e coinvolgimento, testimoniato anche dagli accessi alla *intranet* e alle *news* di campagna (complessivamente circa 60mila) e dai *like* raccolti durante la votazione *social* delle idee (circa 36mila).

Relativamente alla valorizzazione delle persone e alla promozione dello sviluppo professionale, il Gruppo, in linea con l'operato degli anni precedenti, ha erogato, in chiave digitale, programmi di *scouting* al fine di intercettare potenziale e *skills* che possano alimentare la *pipeline* di talenti nei vari livelli organizzativi. I programmi si innestano su una struttura digitale che attraversa e

supporta tutte le fasi di processo. Le piattaforme *ad hoc* consentono di avere un accesso ottimale da tutti i dispositivi, sia fissi che mobili, efficientando sia i tempi di erogazione che l'impatto ambientale degli stessi in termini di emissioni di CO₂ e di azzeramento dell'uso di carta.

Tali iniziative restituiscono informazioni sia rispetto al livello di potenziale emerso, sia indicazioni quantitative e qualitative integrate relativamente al presidio delle capacità del Modello di *Leadership*, all'orientamento dei partecipanti e alla loro motivazione. Si tratta di:

- **POP**: il processo di intercettazione di giovani con limitata *seniority* aziendale, che vengono inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *Development*, funzionale alla crescita verso ruoli di maggiore complessità. Il processo viene diretto da *Developer* interni certificati alla conduzione digitale delle sessioni di *Development Center*;
- **MLAB**: il processo di intercettazione di professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza nel ruolo di quadro da sviluppare su posizioni gestionali di maggior peso. Anche questo percorso è stato interamente rivisitato in chiave *digital*.

450

Persone coinvolte nei programmi POP e MLAB nel 2023

A valle della valutazione del potenziale, entrambi i programmi prevedono specifici interventi per rafforzare il profilo di competenze individuato, con un *focus* particolare sul *coaching* come strumento privilegiato di supporto. Inoltre, i processi di *scouting* manageriali, indirizzati ai quadri in crescita verso ruoli di maggiore responsabilità, sono stati ulteriormente ampliati per includere soluzioni di *assessment* individuale. Entrambi i programmi hanno ricevuto una valutazione positiva dai partecipanti, che hanno apprezzato l'utilità, il livello di professionalità degli *Assessor* e gli strumenti informatici messi a disposizione per la fruizione.

Al personale dirigenziale, oltre ai processi di *scouting*, è indirizzato il programma di *Leadership Assessment* che mira ad intercettare i *senior manager*, in un'ottica di supporto alle politiche di *Executive Development*, contribuendo alla progettazione dei percorsi di carriera e dei piani di successione. In linea con gli obiettivi di *Diversity & Inclusion* definiti da Poste Italiane per sostenere la strategia 24SI, il programma 2023 ha dato priorità al coinvolgimento di donne *manager*, identificate nei periodici incontri di *Review* come potenziali "successori" per posizioni di maggiore complessità. Con tale iniziativa, Poste Italiane rafforza il proprio impegno nel supportare la crescita delle competenze necessarie per lo sviluppo della *leadership*.

Con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento nei processi di valutazione del potenziale, interessando anche popolazioni non riconducibili agli *eligible* dei programmi di *scouting* già in essere – POP, MLAB, *Leadership Assessment* – l'Azienda ha continuato ad investire in strumenti di *smart assessment* del potenziale, fruibili *online* e caratterizzati da tempi rapidi di somministrazione, che hanno permesso di coinvolgere ulteriori 884 persone rispetto al 2022. In particolare, questo nuovo approccio è stato utilizzato nei processi di *People Review*, per la valorizzazione delle risorse delle famiglie HR, Ingegneria di Gruppo e dei Capi Centro di PCL.

+884

Risorse coinvolte negli *scouting* massivi rispetto al 2022

Nel contesto dei processi di *scouting*, è stata dedicata una considerevole attenzione agli *skill assessment*, programmi volti a valutare la copertura dei ruoli professionali attraverso un'analisi delle competenze tecniche e specialistiche, nonché delle *soft skill*, all'interno del Sistema Professionale di Poste Italiane. Gli *skill assessment* vengono attuati mediante campagne specifiche, progettate in risposta a esigenze particolari delle Famiglie Professionali. Nel corso del 2023, queste iniziative si sono concentrate sui DUP in Mercato Privati e i Capi Centro di PCL, coinvolgendo complessivamente 3.472 risorse. Le campagne hanno permesso di mappare la copertura dei ruoli identificando eventuali discrepanze tra le competenze attuali e quelle richieste, avviando così la progettazione di azioni formative e di sviluppo mirate al rafforzamento delle competenze e alla valutazione delle potenzialità di crescita verso ruoli più complessi.

I risultati del potenziale, assieme al *trend* prestazionale e alla *seniority* hanno guidato l'implementazione strutturata della *People Review*, un processo volto a valorizzare i talenti del Gruppo che coinvolge le linee di *business* insieme a RUO, in un confronto trasversale, volto a far emergere un concetto condiviso di talento all'interno dell'organizzazione.

+50%

Presenza di **donne** nelle attività di **coachee** rispetto al 2022

Nel corso del 2023, la *People Review* ha coinvolto le famiglie professionali DUP, Ingegneria di Gruppo e HR. I *manager* di linea e i responsabili HR si sono confrontati su un *talent pool* di circa 1.000 risorse, con l'obiettivo di definire soluzioni di sviluppo accelerato ed ampliare la *pipeline* di candidati per la copertura di posizioni di *business* o di interesse, anche in una prospettiva trasversale all'interno del Gruppo. Per i talenti identificati nel 2023, è proseguito il *Blooming Program*, un programma di "fioritura" personale dei talenti di Gruppo volto allo sviluppo di competenze trasversali, all'ampliamento della visione d'insieme e delle relazioni e al potenziamento della *leadership*. Per quanto riguarda l'introduzione di strumenti innovativi nell'ambito dello sviluppo delle competenze, è proseguita l'iniziativa *SkillGym*. Nel corso del 2023, oltre 1.200 dipendenti sono stati coinvolti nella pratica di "conversazioni critiche" finalizzate al potenziamento delle *soft skills* relative alla gestione del processo di *feedback*, attraverso l'utilizzo di una piattaforma digitale che offre ambienti simulati guidati da intelligenza artificiale.

Nel 2023, sono state potenziate le attività di *coaching*, realizzate da *coach* sia interni che esterni, che hanno coinvolto *manager* e giovani talenti in percorsi di rafforzamento delle *skills* trasversali utili al miglioramento delle *performance*. Il numero dei *coachee* è aumentato rispetto all'anno precedente, registrando una significativa partecipazione femminile, con un incremento del 50% rispetto al 2022. Inoltre, è proseguito il programma *Mums at Work*, rivolto alle dipendenti che rientrano dalla maternità, accompagnandole nel processo di reinserimento in Azienda attraverso percorsi di *coaching* dedicati. L'iniziativa si allinea alla *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, varata nel 2022, che definisce la cornice di riferimento aziendale a supporto sia della condizione femminile prima e dopo la maternità, sia dell'evoluzione del concetto di genitorialità condivisa. La *Policy* enfatizza il ruolo responsabile dei capi e dei *manager* nella creazione di un ambiente sempre più improntato sulla fiducia e sull'*engagement*, incoraggiando l'espressione delle capacità personali e professionali di ogni dipendente. Per sostenere il cambiamento di paradigma culturale e sociale, il dialogo continuo, attraverso piani anticipatori e momenti temporalmente strutturati, rappresenta una leva abilitante per diffondere una sempre maggiore sensibilità sul valore delle differenze e dell'inclusione. La *Policy* ha introdotto pertanto processi gestionali e di *caring* che offrono una risposta concreta ai lavoratori e alle lavoratrici secondo modalità, approcci e prospettive innovative.

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere uno stile di *leadership* in grado di facilitare il *change management* in modo uniforme all'interno dei *team*, le attività di *coaching* hanno assunto un ruolo centrale. Infatti, oltre ai tradizionali percorsi di *coaching* individuali, nel 2023, si sono consolidati anche i programmi di *coaching* collettivo, come il *group* e il *team coaching*. Queste forme di *coaching* collettivo sono state implementate per sostenere i gruppi, considerati elementi fondamentali dell'organizzazione, nel corso dei processi di cambiamento, per migliorare la loro efficienza e produttività.

Nel costante impegno di valorizzare le persone in base ai risultati raggiunti e all'*expertise* maturata è proseguito il progetto "Percorsi di sviluppo sul territorio" che, in continuità con il 2022, ha delineato percorsi specifici per ruoli chiave del territorio, attraverso una co-progettazione tra funzioni centrali e territoriali HR e Linea, in modalità agile e in grado di rafforzare, al contempo, le competenze di sviluppo delle funzioni interessate. Particolarmente significativo nel 2023 è stato l'avvio del processo di progettazione di percorsi su misura per la famiglia professionale IT, nell'ambito di un piano più ampio finalizzato allo sviluppo delle competenze e all'offerta di opportunità di crescita per i professionisti appartenenti a questa famiglia.

+22%

Mentor donne rispetto al 2022

In un contesto caratterizzato da una costante spinta al cambiamento, le persone sono chiamate ad esprimere maggiori responsabilità, autonomia e flessibilità. In risposta a questa esigenza, il programma *mentoring* di Poste Italiane si è evoluto affermandosi come processo stabile e diffuso in tutta l'Azienda come spazio di confronto con le *best practice* manageriali e *role model* riconosciuti. Nel 2023 oltre 457 *mentor* e *mentee* hanno partecipato attivamente all'interno dell'Azienda, registrando una significativa presenza femminile (+22% *mentor* donne rispetto al 2022). Il *mentoring* garantisce l'ampliamento di una visione globale in quanto permette un confronto tra diversità di genere, di età e di esperienza. La *cross fertilization*, intesa

457

Mentor e Mentee
nel 2023

come la promozione della trasversalità tra diverse funzioni e l'integrazione efficace tra il centro e il territorio, costituisce il *driver* principale del programma, in quanto promuove relazioni di *mentorship* tra *manager* e professionisti provenienti da aree e funzioni differenti.

Nell'ottica di valorizzare il confronto intergenerazionale, è stata lanciata una *call for mentoring* specificamente rivolta al gruppo dei NAL-Neo Assunti Laureati. In particolare, questi giovani talenti sono stati invitati ad aderire su base volontaria a percorsi di accompagnamento con *mentor senior*. I NAL rappresentano il 36% del totale dei *mentee* nel 2023.

In relazione alla campagna di valutazione Quadri Impiegati, nel 2023 si è assistito a un ulteriore consolidamento degli strumenti di valutazione e di *feedback*.

Per fornire supporto ai *team* e aumentare il livello di *engagement*, è stato integrato nel PSP la possibilità di coinvolgere i *team* di progetto nella valutazione delle *performance*, sia durante l'assegnazione degli obiettivi (*goal management*) che nella fase di valutazione effettiva. Nel corso di questo processo, sono coinvolti quindi i Responsabili di Progetto, i Referenti organizzativi e i membri dei *team* interfunzionali. come ulteriori fornitori di *feedback* sulla prestazione di dipendenti coinvolti in progetti interfunzionali. Tale approccio consente al responsabile diretto di ampliare la visione sui propri collaboratori e tenerne conto nella valutazione complessiva della *performance*.

Nel rispetto delle disposizioni del Codice di Autodisciplina delle Società quotate, nel corso del 2023, sono stati effettuati i piani di successione nell'ambito del processo annuale di *Management Review* del Gruppo Poste Italiane. Attraverso incontri dedicati con ogni responsabile di funzione, si è proceduto all'identificazione e mappatura delle risorse di valore all'interno del Gruppo che, a vari livelli dell'organizzazione, sono considerate come il bacino prioritario per le opportunità di sviluppo manageriale. La definizione dei piani di successione garantisce la copertura delle posizioni chiave dell'organizzazione, contribuendo a contenere il rischio manageriale. Il *Succession Coverage Index*, che misura la "completezza" dei piani di successione, ha registrato risultati molto positivi. Particolare attenzione è stata dedicata alla presenza femminile nei piani di successione manageriale, con l'obiettivo di aumentare la rappresentanza delle donne nelle posizioni apicali all'interno del Gruppo. Nello specifico, si evidenzia un *trend* in crescita sul *Gender Index* per tutte le posizioni mappate, che indica un progressivo aumento della presenza femminile nelle *future leader* del Gruppo.

L'implementazione della piattaforma *Cloud Oracle HCM* nell'ultimo triennio ha consentito la gestione integrata dei processi di valutazione e sviluppo delle persone. La piattaforma ha permesso di ripensare il processo valutativo come processo cardine per lo sviluppo delle persone. Per evidenziare la rilevanza e centralità attribuita allo sviluppo delle competenze individuali e alle *performance*, il processo valutativo è denominato Piano di Sviluppo delle Performance (PSP), che si fonda sulla promozione di una cultura del risultato, della collaborazione e del *feedback*.

Il *feedback* riveste un ruolo fondamentale all'interno del PSP, fungendo da strumento essenziale per la crescita e il confronto costruttivo fra la persona, il suo responsabile ed il *team* a cui appartiene. Inoltre, accresce la consapevolezza delle persone, assicurando un continuo miglioramento della *performance* espressa.

Tutti i programmi gestiti dalla funzione centrale *Sviluppo, Change Management e Digital HR* sono costantemente monitorati. Dati ed informazioni relative ai diversi processi sono periodicamente condivise con gli HRBP coinvolti nel processo. Per quanto riguarda la gestione e il governo dei dati, vengono utilizzati sistemi informatici interni o piattaforme digitali proprie dei fornitori *partner* HR (es. SAP, WEB PERS, MS Teams, Oracle HCM).

A valle delle iniziative, RUO-SCMDH conduce regolarmente *survey* di gradimento per valutare l'efficacia delle stesse. I consuntivi generati e i *feedback* raccolti consentono di valutare il grado di efficacia delle iniziative di sviluppo.

Per favorire un coinvolgimento più ampio delle persone, è stata ampliata l'implementazione di un modello di lavoro che preveda maggiori responsabilità individuali e l'integrazione organizzativa e di partecipazione (*bottom up, team*) che vada oltre il modello di valutazione tradizionale (*top down, capo-collaboratore*).

Questo prevede:

- autovalutazione, con cui dare un parere relativo al raggiungimento dei propri obiettivi e alle capacità implementate nell'anno anche ai fini di maggiore confronto durante il colloquio di *feedback*;
- auto-assegnazione degli obiettivi, operativi e di sviluppo, con possibilità di effettuare il proprio diretto monitoraggio relativo all'avanzamento degli obiettivi assegnati;
- partecipazione alla valutazione di dipendenti e dei capo progetto per i membri dei *team* inter-funzionali.

Formazione trasversale a supporto dell'Azienda



Le iniziative formative trasversali assumono per il Gruppo un ruolo significativo nell'ambito della formazione, in quanto permettono di ampliare le conoscenze su temi comuni a più famiglie professionali, promuovendo lo sviluppo di competenze in un'ottica inter-funzionale e favorendo uno scambio di valore, sia a livello personale che professionale.

Difatti, nell'anno è stato lanciato il "Piano Competenze Trasversali", rivolto alla popolazione indiretta di produzione, con l'obiettivo di favorire il *reskilling* in specifiche aree di competenza. Questa iniziativa è stata promossa in linea con la proclamazione da parte della Comunità Europea del 2023 come l'anno europeo delle competenze, al fine di assistere sia le aziende che gli individui nell'affrontare con successo i cambiamenti in corso, promuovendo l'innovazione, la transizione verso un'economia verde e digitale. Il Piano si compone di tre percorsi formativi "ibridi", che integrano corsi obbligatori con ulteriori corsi a cui è possibile iscriversi liberamente. I temi trattati includono: *Mindset* e Comportamenti, Digitale e Innovazione, e Sostenibilità.

Inoltre, si conferma l'utilizzo dei contenuti dell'*Open Learning Area*, accessibili liberamente da tutta la popolazione aziendale per una fruizione *on demand* dell'offerta formativa. L'area di apprendimento permette al personale di scegliere in maniera autonoma la propria formazione in un'ottica di autosviluppo. A sostegno dell'iniziativa, con la funzione Comunicazione Interna, è stata realizzata un'ampia campagna di ingaggio della popolazione aziendale, articolata in diverse fasi e con obiettivi specifici. È stata avviata una *survey* finalizzata a suscitare interesse verso l'iniziativa stessa e ad aumentare il numero di partecipanti attivi. Successivamente, sono state pubblicate una serie di notizie legate a eventi nazionali e internazionali del 2023 (come la Giornata dell'Innovazione, la Giornata del Libro e del Diritto d'Autore, la Giornata della Creatività) e dedicate al lancio di nuovi corsi disponibili con modalità di iscrizione automatica. Un'importante iniziativa in ambito trasversale è stata dedicata al tema dell'*Eco-Driving*. Tra le azioni messe in atto da Poste Italiane per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ nell'aria e sensibilizzare le risorse coinvolte verso una guida eco-sostenibile, rientrano anche l'evento "*Green Talk: Insieme per il consumo consapevole dell'energia*", che ha visto coinvolti i responsabili di strutture organizzative/operative per sensibilizzarli sull'argomento e sulle procedure da applicare per ridurre i consumi di energia e il corso *online* "*Noi Green – L'Eco Routine in Poste Italiane*" che fornisce dati ed elementi utili a riflettere sul valore della sostenibilità e dei benefici derivanti dall'adozione di comportamenti consapevoli e rispettosi per l'ambiente.

Si conferma l'attenzione allo sviluppo delle *soft skills*, sempre più importanti per supportare il cambiamento: dal modo di relazionarsi con i colleghi alla capacità di risolvere problemi più o meno complessi. E quindi nuove iniziative per potenziare la capacità di *decision making*, *problem solving* e pensiero critico, tutte *skills* necessarie per far fronte alle sfide che il contesto impone, così come i corsi di *public speaking* e le diverse proposte di *project management* e formazione linguistica.

I benefici derivanti dai programmi di sviluppo dei dipendenti

Insourcing e Reimpiego

Il progetto “*Insourcing e Reimpiego*” di Poste Italiane ha l’obiettivo di reimpiegare, su attività esternalizzate, le persone interne al Gruppo che, a seguito di iniziative organizzative e/o evoluzioni produttive-digitali, non risultano allocate in ambiti pienamente produttivi/a valore aggiunto.

Il programma, ideato per formare e fornire nuove competenze in un’ottica di crescita professionale e di flessibilità, è stato dedicato anche al reimpiego dei “lavoratori in condizione di fragilità” ai sensi delle vigenti disposizioni di legge che, non potendo effettuare attività presso le sedi aziendali in relazione all’emergenza sanitaria, hanno trovato differenti impieghi a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il reimpiego di personale interno consente la gestione in *house* di attività precedentemente esternalizzate, con benefici sia in termini di massimizzazione della produttività che di *saving* a conto economico, che nel 2023 si è attestato a 36,8 milioni di euro, abilitando la riduzione del ricorso a forniture esterne.

Nel corso del 2023 sono state colloquate 2.500 persone, di cui 1.684 (pari a 1.561 FTE) reimpiegate all’interno delle funzioni/ambiti di reimpiego *target* grazie un percorso di *reskilling* e formazione volto all’arricchimento e all’acquisizione di nuove conoscenze. Il programma ha avuto un ottimo grado di successo fra i dipendenti.

Programma di sviluppo dei *best performer*

Il programma, dedicato alle risorse identificate come “*best performer*”, mira a rafforzare il profilo di *soft skills* dei partecipanti, ad aumentare la consapevolezza personale e a sensibilizzare le persone a farsi carico responsabilmente del proprio sviluppo professionale.

Nello specifico, il programma prevede percorsi di sviluppo individuali diversificati quali, ad esempio:

- processi di *scouting* (MLAB; POP; *Smart assessment*, *Talent Review* ecc.) funzionali a far emergere risorse di talento;
- iniziative di sviluppo delle competenze (*Coaching*; *Mentoring*; *Counseling*, ecc.) funzionali ad accompagnare le persone nella loro crescita e accelerarne lo sviluppo in relazione alle necessità aziendali e di *business*;
- attività di ingaggio (INSIEME 24SI) e di messa in gioco di un approccio autoimprenditoriale e innovativo per contribuire alla realizzazione degli obiettivi strategici dell’azienda.

In generale, il programma conduce all’*empowerment* delle competenze dei partecipanti, portando a un vantaggio competitivo dell’Azienda sul mercato, ed è legato a benefici più ampi sul *business* in termini di *engagement*, motivazione e senso di appartenenza della risorsa all’Azienda. Il percorso di sviluppo del *target* dei *best performer* nel 2023 ha portato a benefici sia in termini di contenimento del tasso di assenteismo che di impatto sul tasso di *turnover* su base volontaria con uscita dall’Azienda. Inoltre, la valorizzazione delle competenze dei partecipanti al programma ha portato a promozioni all’interno del *target* coinvolto e ad un aumento del fatturato generato.

A testimonianza di tali benefici, nel 2023 sono stati raggiunti i seguenti risultati con riferimento al *target* dei *best performer*:

- tasso di assenteismo dello 1,66 % in confronto al tasso di assenteismo di Poste Italiane posizionato al 3,9 %, da intendersi riferito alla sola malattia nel 2023, al netto del Covid-19;
- *turnover* con uscita su base volontaria costituito da circa l’1% del *target best performer* rispetto a circa il 2% a livello Gruppo, con riferimento alla casistica dimissioni nel 2023;
- promozioni rilevate nel 2023 pari al 12% del *target best performer* rispetto al 6% a livello Gruppo;
- il 53% del *target* esaminato ha riportato una valutazione della prestazione superiore/eccellente.

Per migliorare la condizione di vita lavorativa dei dipendenti, Poste Italiane dedica particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale. In questo contesto, il Gruppo ha sviluppato efficacemente un canale di comunicazione interna, la *Community* di NoidiPoste, che mira a generare, promuovere e attuare la costante interazione tra tutti i membri del Gruppo, facilitando la condivisione e la gestione di informazioni, contribuendo inoltre a diffondere in modo più ampio la cultura aziendale, sostenere la *brand reputation* e incoraggiare la partecipazione attiva dei dipendenti alle dinamiche aziendali.

Poste Innovation Jam

L'importanza dello scambio di idee e di esperienze



Al fine di diffondere un *mindset* legato all'innovazione e ad un nuovo modo di lavorare, rafforzando le competenze legate alla collaborazione e valorizzando la ricchezza della diversità in termini di collaborazione, confronto ed inclusione, Poste Italiane ha promosso l'iniziativa "POSTE INNOVATION JAM", che consiste una serie di *Hackathon* e *Datathon* interni, ovvero delle "maratone dell'innovazione" di tre giorni in ciascuna delle quali i partecipanti lavorano in gruppo per sviluppare soluzioni utili a rispondere alle "sfide" di *business* di volta in volta individuate. I *team* sono supportati da Expert di Poste Italiane e da *Mentor* di Elis, *partner* di questa iniziativa, e al termine delle tre giornate presentano la propria idea ad una giuria di *manager* delle funzioni di *business* impattate, che sceglie e premia i migliori.

L'iniziativa dà l'opportunità ai partecipanti di conoscere nuovi colleghi, permette di facilitare lo scambio di esperienze e competenze, sperimentando l'approccio agile per affrontare problematiche reali con strumenti innovativi che stimolano la collaborazione tra ambiti, funzioni, generazioni e territori diversi.

Nel corso del 2023 sono state realizzate 3 edizioni del programma, che ha visto la partecipazione di circa 180 dipendenti: un *Datathon* in ambito DTO, per sviluppare soluzioni innovative utilizzando i dati, un *Hackathon* dedicato alla famiglia professionale del *Marketing* ed un altro in ambito Mercato Privati/Gestione Operativa.

Poste Italiane ottiene la certificazione ISO 29993



A conferma della validità dell'offerta formativa di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 e con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione è avvenuta successivamente alla profonda trasformazione dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University per Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato. Ad ottobre 2023 è stato superato l'*audit* di sorveglianza annuale.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Welfare e benessere del personale

Nel 2023 è proseguito l'impegno dell'Azienda nei confronti della salvaguardia e del benessere delle proprie persone, attraverso iniziative volte a rafforzare il sistema di *welfare*, con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie in una logica crescente di prossimità e personalizzazione del *caring*. Il carattere rilevante del percorso avviato si riconduce all'integrazione delle iniziative promosse che hanno coinvolto i servizi alla persona, i comportamenti organizzativi e le relazioni all'interno dell'Azienda.

Il *welfare* è un tratto distintivo che qualifica il posizionamento di Poste Italiane sul mercato ed il rapporto con la società civile. Il benessere rappresenta un "sentire collettivo" che affonda le proprie radici nella naturale propensione di Poste Italiane a prendersi cura delle persone, dei territori e dei contesti sociali.

Poste Italiane si dedica a promuovere attività volte a migliorare il benessere dei propri dipendenti, facilitando condizioni di vita più favorevoli e, contemporaneamente, incentivando prestazioni lavorative superiori. Tali iniziative sono integrate nel processo di potenziamento dell'impegno del personale, considerato essenziale per creare un clima aziendale positivo che garantisca il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi aziendali.

L'adozione del sistema di *welfare* aziendale si caratterizza per l'assunzione di una prospettiva completa sulla persona, andando oltre la sfera lavorativa. Tale approccio è in grado di considerare l'esperienza individuale anche in contesti sociali, familiari e territoriali, evidenziando una crescente attenzione all'ascolto e alla valorizzazione dei contributi individuali. Il tutto si inserisce in una logica di maggiore coinvolgimento verso obiettivi comuni e condivisi.

Il sistema di *welfare* inclusivo aziendale di Poste Italiane



Un processo continuo accompagna le politiche di *welfare* aziendale e che poggia sul valore delle persone e sulle capacità che le stesse possono generare se messe nelle condizioni di esprimere le potenzialità di cui sono capaci, senza condizionamenti culturali e sociali e senza pregiudizi. L'obiettivo è quello di generare benessere organizzativo, liberando il potenziale generativo ed innovativo presente in tutte le persone a prescindere dall'età, dal genere, dallo stato di salute, dal ruolo e dalla condizione sociale.

L'implementazione del sistema di *welfare* inclusivo aziendale è stata, in via prevalente, connotata da alcuni *asset* distintivi:

- adozione di una visione integrale della persona, che vada al di là della dimensione lavorativa e che si prenda carico del vissuto individuale, anche in ambito sociale, familiare e territoriale;
- ascolto e valorizzazione degli apporti individuali in una logica di maggior coinvolgimento verso obiettivi comuni e condivisi;
- rafforzamento delle soluzioni di *welfare* di "prossimità" rispetto ad un sistema di servizi più impersonale e generalista.

Sul piano organizzativo è presente, nell'ambito della funzione Risorse Umane e Organizzazione, una funzione aziendale dedicata al *Welfare*, incardinata nella struttura di Relazioni Industriali, denominata "Legislazione del Lavoro, Previdenza e *Welfare*".

Il piano di *welfare* aziendale si riconduce a documenti illustrativi declinati in coerenza con le politiche di sostenibilità. Per le principali iniziative *welfare*, oltre alla definizione di accordi contrattuali che prevedono requisiti e condizioni prestazionali per fornitori, sono disponibili anche regolamenti e *policy* interne. Viene inoltre progettato un forte presidio degli impatti delle iniziative di *welfare*, che si declina principalmente nella definizione delle strategie, obiettivi, responsabili organizzativi e soprattutto sensibilizzazione culturale del contesto tramite piani di comunicazione e piani di ascolto per favorire la partecipazione attiva delle persone nella co-generazione di soluzioni di *welfare* per aumentare la motivazione e l'*engagement* verso obiettivi comuni.

Il sistema di misurazione dell'impatto aziendale del piano di *welfare* viene dunque agganciato ad una rilevazione costante e programmatica delle diverse iniziative messe in campo, avendo chiare le metriche di apprezzamento che, oltre ad elementi puramente oggettivi, sono chiaramente identificabili anche sul piano soggettivo in termini di coinvolgimento, ascolto, motivazione, competenze e *soft skill* sia dei fornitori che dei *team* di lavoro. Si punta quindi ad esplicitare come l'iniziativa proposta debba manifestarsi in termini di:

- *Output*: identificando il risultato dell'azione messa in atto;
- *Outcome*: andando a definire l'oggetto dell'azione;
- *KPI*: indicatori volti a misurare i vari aspetti del piano;
- *Trend*: per dare comparabilità e confronto rispetto alle edizioni pregresse.

Grazie all'adozione di politiche di *welfare* sempre più puntuali, è stato possibile individuare alcuni comportamenti che favoriscono il benessere personale e organizzativo:

- *disclosure*: ciò che l'Azienda fa per le proprie persone deve essere portato a conoscenza di tutta l'organizzazione, senza intermediazioni o processi di *cascading* attraverso la gerarchia;
- proattività: i *manager*, la funzione Risorse Umane e i dipendenti devono concorrere ad una reciproca attivazione per favorire la disseminazione di valori e piani a sostegno del benessere delle persone;
- prossimità: vanno attivati negli ambienti di lavoro dei meccanismi solidaristici che facilitano la vicinanza e le relazioni di scambio tra le persone, anche attraverso modelli di collaborazione orizzontale;
- personalizzazione: l'individuazione delle leve, delle misure e delle soluzioni più adatte viene plasmata sul singolo individuo attraverso l'ascolto ed il coinvolgimento;
- adattamento dinamico: le soluzioni e le risposte individuate in un determinato momento potrebbero non essere quelle definitive, in quanto le persone cambiano e, spesso, cambia anche l'organizzazione. Per questa motivazione è necessario attivare meccanismi di *work adjustment* per assicurare la rispondenza delle proposte e delle soluzioni rispetto all'evoluzione delle situazioni lavorative, del contesto relazionale e sociale e del mercato.

La finalità di Poste Italiane è quella di strutturare un sistema di *welfare* aziendale capace di intervenire per neutralizzare disuguaglianze e resistenze conservative con programmi e leve intergenerazionali, modulari e solidali per il benessere delle persone e, in generale, per gli equilibri collettivi.

Poste Italiane
ascolta il personale



Survey “Poste Mondo Welfare”: *survey* destinata ai dipendenti non dirigenti della Capogruppo e delle Società del Gruppo aderenti al programma per rilevare il gradimento dei partecipanti al piano di conversione del premio di risultato in *welfare* e per il recepimento dei fabbisogni di tutta la popolazione aziendale per il lancio dell’edizione riferita all’anno 2023. In particolare, l’attività si compone di una serie di indagini destinate agli aderenti al programma per la rilevazione del gradimento dell’esperienza sui diversi servizi e delle esigenze prospettiche, e a tutta la popolazione aziendale per aumentare il livello di ingaggio e di partecipazione sul valore del programma in relazione al lancio dell’edizione annuale nonché al miglior *setting* dell’offerta rispetto ai reali fabbisogni della popolazione aziendale. La scala di valutazione su cui si basa la *survey* ha previsto valori da 1 a 10.

Indagine sulla mobilità casa-lavoro 2023: indagine annuale che analizza le abitudini di spostamento casa-lavoro dei dipendenti, per individuare, nel medio e lungo termine, soluzioni di mobilità sostenibile per ridurre le emissioni di CO₂ nell’interesse dei dipendenti e della collettività. La rilevazione è stata condotta con metodologia CAWI. L’indagine presentava domande a risposta multipla, radio *button* e campi aperti. Nel 2023 l’indagine è stata rivolta ad un *target* di circa 39.000 dipendenti delle 135 sedi con oltre 100 addetti, in 75 comuni del territorio.

Survey “Servizi per la persona”: indagine annuale rivolta a tutta la popolazione aziendale che analizza il gradimento degli utenti in merito ai contenuti e alla navigabilità della sezione presente sulla intranet aziendale.

Survey “INostroXcorso”: indagine rivolta a tutta la popolazione aziendale finalizzata a indagare il gradimento dell’iniziativa per tutti i dipendenti lanciata in occasione delle celebrazioni per i 160 anni di Poste Italiane.

Survey “Servizio noleggio auto”: indagine finalizzata a indagare il gradimento del servizio di noleggio auto aziendali. *Target:* colleghi destinatari del servizio erogato tramite *e-mail* e gestita dalla funzione immobiliare.

Survey Webinar sponsorizzazioni: indagine finalizzata a indagare il gradimento rispetto ai *webinar online* dedicati alle attività di sponsorizzazione. *Target:* responsabili macroaree territoriali e partecipanti al *webinar*.

Survey sulla Piattaforma OLA: indagine finalizzata a valutare le esigenze del personale in merito alla piattaforma di formazione volontaria, rivolta a tutta la popolazione aziendale.

Survey “InEvidenza”: indagine finalizzata a indagare esigenze e opinioni dei colleghi in merito a canali, strumenti e iniziative di comunicazione interna.

Survey Disabilità - Vulnerabilità - Inclusione: indagine rivolta a tutta la popolazione aziendale, finalizzata a far emergere i principali bisogni e il livello di inclusione percepito legato alle condizioni di salute sia dei colleghi con disabilità sia di quelli con vulnerabilità, confrontandolo anche con quello di chi non è toccato da nessuna di queste condizioni. La *survey* ha anche fornito suggerimenti per ampliare l’organizzazione di eventi e iniziative a sostegno della disabilità, perché se ne possa parlare di più e diffondere maggiori informazioni sul tema.

Survey “Progetto di ricerca con PoliMi”: la *survey* si pone all’interno del progetto di ricerca condotto dal Politecnico di Milano per costruire un modello interpretativo sull’*engagement/disengagement* dei dipendenti rispetto a delle variabili stabilite. *Target* di riferimento del 2023 è stato di circa 13.700 persone rappresentative delle principali funzioni aziendali, nel quale sono ricompresi i dipendenti già coinvolti nel 2022. Inoltre, si è conclusa nel 2023 l’analisi dei risultati relativi alla seconda *survey*.

Survey D&I Evento “Poste, Plurale, Universale”: questionario di *feedback* somministrato in forma anonima ai dipendenti che hanno partecipato all’evento aziendale quale giornata dedicata alla *Diversity & Inclusion* con le testimonianze di dipendenti e ospiti esterni sui temi di genere, generazioni, vulnerabilità, interculturalità per raccogliere il gradimento e spunti programmatici per le prossime edizioni dell’iniziativa.

Oltre 50

edizioni di
Postenews
dal 2018 al 2023

Il Gruppo Poste Italiane, intensificando le attività di comunicazione interne all'Azienda, attraverso progetti e metodologie innovative ha potuto rafforzare il dialogo con i propri dipendenti e ottenere molteplici riconoscimenti a livello internazionale. A tal proposito, a giugno 2023 il *magazine* Postenews ha raggiunto la cinquantesima edizione, in formato *tabloid* tipo quotidiano e con una foliazione di 32 pagine. Attraverso notizie, *reportage*, interviste e *focus* su Poste Italiane, l'obiettivo del nuovo *house organ* è raccontare temi che coinvolgono le persone e il *business* dell'Azienda, dalla sostenibilità alla logistica, passando per l'innovazione, la previdenza e la costante attenzione per il territorio. Il TG Poste, invece, è nato per rispondere all'esigenza del Gruppo di proseguire la missione di vicinanza ai propri dipendenti anche nell'informazione, fornendo le notizie più importanti dell'attualità, e per raccontare all'esterno il *business* del Gruppo ispirato ai principi di sostenibilità e centralità del cliente. Il TG Poste va in onda ogni giorno, dal lunedì al venerdì, ed è trasmesso in diretta *streaming* sul sito Poste.it e sugli schermi degli Uffici Postali, oltre ad essere visibile *on demand* su tgposte.poste.it e per i dipendenti anche dalla *intranet* aziendale o dall'app NoidiPoste.

Conciliazione vita lavorativa e privata

+200%

di adesioni al
programma Poste
Mondo *Welfare*
rispetto al 2022

Nell'ambito del *welfare* contrattuale è stato realizzato, per il quinto anno consecutivo, il programma Poste Mondo *Welfare* in attuazione dell'accordo sindacale sul Premio di Risultato che consente ai dipendenti, su base volontaria, di convertire, in tutto o in parte, il Premio di Risultato in beni e servizi di *welfare* caratterizzati da specifiche finalità sociali, educative, ricreative e assistenziali, accedendo ai vantaggi fiscali connessi alla normativa vigente ed ai crediti *welfare* aggiuntivi aziendali per un sempre maggior apprezzamento delle opportunità connesse al programma ed a sostegno dell'aumento di potere di acquisto dei dipendenti e delle loro famiglie.

28 mila

Aderenti con oltre
500 dipendenti nel
ruolo di *ambassador*
dedicati

Il lancio dell'iniziativa è stato preceduto da un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i loro fabbisogni individuali e familiari per la messa a punto dei servizi in base alle esigenze prevalenti. Il programma 2023 ha raggiunto risultati record con adesioni triplicate rispetto alla passata edizione che hanno raggiunto 28 mila aderenti. Il successo della campagna 2023 è stato connotato da un miglioramento della *employee experience* con nuove soluzioni disponibili in piattaforma per favorire una scelta di adesione consapevole, da un piano di comunicazione interna capillare e multicanale, da pillole formative rivolte al personale per una maggiore conoscenza di tutte le opportunità del programma, da *workshop* informativi che hanno interessato tutte le strutture aziendali per assicurare la massima prossimità territoriale. In particolare, l'edizione 2023 ha visto la preparazione ed il coinvolgimento attivo di oltre 500 *ambassador* dedicati, che hanno divulgato il programma anche in base alla loro esperienza personale, dando continuità all'azione di affiancamento di colleghi, unitamente a *stand* promozionali nelle strutture organizzative a maggior intensità di personale, nonché da un ampliamento del *network* di beni e servizi offerti.

Sono state, inoltre, valorizzate le opportunità derivanti dalla normativa fiscale vigente, soprattutto con riferimento ai dipendenti con figli a carico in ambito *fringe benefit* e rimborsi bollette.

88%

Percentuale di
utilizzo del Premio
convertito in
welfare nel 2023

Tutto questo ha portato una maggior percentuale di utilizzo del premio convertito in *welfare*, attestandosi ad una media dell'88%, anch'essa superiore rispetto ai *trend* e osservatori di mercato. Tale indicatore attesta il valore sociale e premiale riconosciuto al modello, l'effettivo sostegno alle esigenze di conciliazione e al benessere sociale delle persone e l'apprezzamento della pluralità di beni e servizi offerti in piattaforma, in linea con le esigenze e fabbisogni dei partecipanti.

PosteXTe:

Il catalogo digitale con tutte le convenzioni dedicate ai dipendenti Poste Italiane



Nell'ambito delle iniziative realizzate da Poste Italiane volta a migliorare il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie è stato lanciato "PosteXTe", un programma per l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi vantaggiosi da *partner* accuratamente selezionati.

A maggio 2023 è stato lanciato il primo catalogo digitale, con oltre 150 *partner* aderenti e, ad oggi, in continua crescita ed aggiornamento delle offerte.

I *partner* e le categorie merceologiche presenti all'interno del programma consentono una vasta copertura in ambito territoriale, comprendendo al loro interno una vasta gamma di offerte riguardanti, il benessere della persona e la cura della casa, le esigenze essenziali connesse alla mobilità ma anche lo *shopping*, i viaggi, lo sport, i servizi di ristorazione, il tempo libero e l'intrattenimento.

Poste Italiane e il supporto alla genitorialità



Continua l'impegno aziendale a sostegno della Genitorialità Attiva in linea con la *Policy* aziendale che ha portato a iniziative diversificate volte a favorire l'equilibrio di genere, anche attraverso misure di accompagnamento ad un cambiamento del paradigma culturale nella condivisione delle responsabilità familiari, nonché all'introduzione di misure e percorsi finalizzati alla valorizzazione delle competenze maturate durante l'esperienza genitoriale essenziali anche per la crescita professionale. L'Azienda punta a generare un'alleanza gestionale capace di superare sistemi culturali e bias disfunzionali per valorizzare l'inclusione e il *life balance* nella famiglia così come nel lavoro.

In continuità con gli scorsi anni rimane attivo il servizio aziendale degli asili nido PosteBimbi presso le sedi di Roma e Bologna per i figli dei dipendenti e per una quota parte per gli utenti provenienti da enti comunali e terzi. Il servizio è previsto per i figli e nipoti dei dipendenti del Gruppo. Il servizio è esteso ad oltre 100 famiglie con figli dai tre a 36 mesi; è previsto un contributo per i dipendenti da parte dell'Azienda pari al 55% del valore della retta mensile. L'obiettivo è quello di garantire un servizio educativo flessibile, in relazione ai ritmi di lavoro per coniugare professionalità e qualità nel rispetto dei valori espressi dalle famiglie. La distintività del programma educativo è rappresentata da un approccio relazionale integrato da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo, dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità, dall'interculturalità (bilinguismo) e dall'inclusione e alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo attraverso modalità di comunicazione innovative. All'interno dei nidi è presente anche un servizio di *counseling* per sostenere le famiglie nell'affrontare i processi evolutivi dei propri figli, unitamente alla strutturazione di un ciclo di programmi seminari dedicati.

L'Azienda si è data l'obiettivo di contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura. In tale contesto sono stati realizzati 4 seminari di sostegno alla genitorialità per tutti i dipendenti, programmi innovativi e di coinvolgimento strutturato dei genitori con un *kick off* e 6 *webinar* dedicati di conoscenza dei progetti dedicati quali il programma Lifeed Genitori (circa + 33% rispetto al passato anno con una rappresentanza dei papà del 40%), nonché l'avvio di graduali azioni conseguenti rispetto ai percorsi di accompagnamento al rientro al lavoro previsti dalla *Policy* aziendale.

Per celebrare i 160 anni, Poste Italiane ha promosso un'iniziativa, denominata "Il NostroXcorso" che nel 2023 ha continuato a svilupparsi, con l'obiettivo di tenere i dipendenti connessi, condividere le passioni e creare una solida *community*. L'iniziativa è raggiungibile attraverso un'applicazione creata *ad hoc* e disponibile sull'app e sulla *intranet* NoidiPoste e permette di condividere esperienze di viaggio, da solo o in compagnia, fatte attraverso l'utilizzo di un mezzo *green* o semplicemente camminando. Collegarsi all'app permette di condividere e caricare *post* del proprio viaggio e condividere con i colleghi strade, natura, panorami e luoghi visitati, arricchendo la descrizione del viaggio con frasi, chilometri percorsi, tipologia di mezzo *green* utilizzato.

Salute e prevenzione

Il Gruppo Poste Italiane, nell'ambito delle proprie politiche di *welfare*, pone particolare attenzione alla tematica della salute, anche in ottica di prevenzione.

Poste Centro Medico

La struttura sanitaria di Poste Italiane per le sue Persone



Nel 2023 è proseguita l'attività di Poste Centro Medico, che con oltre 17 mila prestazioni sanitarie eseguite in tre anni rappresenta il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei dipendenti di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il benessere dei dipendenti negli ambienti di lavoro, attraverso l'offerta di servizi medici e di prevenzione sanitaria. Il Poliambulatorio è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario e aggrega un significativo numero di professionisti operanti nelle più importanti strutture sanitarie nazionali.

Poste Centro Medico dispone di servizi qualificati ed eroga visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici in 13 aree mediche, oltre al Presidio di diagnostica per immagini ed altre prestazioni mediche. Il Centro Medico, inoltre, è dotato di apparecchiature medico-strumentali all'avanguardia (ecografi di ultima generazione, mammografo, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, ecc.). In particolare, nel 2023, per sensibilizzare un sempre maggior numero di donne, nel mese di ottobre 2023 presso il Poliambulatorio è stato attivato un programma dedicato alla prevenzione e diagnosi precoce dei tumori al seno.

L'Azienda è sempre attenta al benessere delle persone e promuove iniziative volte a informare, educare e sostenere la salute dei dipendenti e delle famiglie. Con tale finalità, ha preso il via nel 2023 un ciclo di seminari rivolti ai dipendenti sulla prevenzione realizzati in collaborazione con gli specialisti del Poste Centro Medico.

Infine, anche quest'anno, è proseguita l'iniziativa del Poste Centro Medico dedicata alla donazione del sangue, in collaborazione con AVIS Comunale Roma, contribuendo al bene di tutta la comunità anche con una finalità clinica come atto di medicina preventiva.

In continuità con gli anni precedenti, al fine di garantire la salute del personale e la tutela dell'ambiente, ai portalettere sono state fornite divise che presentano la certificazione *green* OEKO – TEX Standard 100, la quale assicura l'attento controllo ecologico e salutare del prodotto. Nel 2023, è inoltre iniziata la distribuzione per il personale dei centri di produzione e recapito delle nuove divise, che uniscono sostenibilità, innovazione, sicurezza e benessere di tutti i dipendenti che ogni giorno le indossano. Le nuove divise, infatti, presentano maggiore elasticità, traspirabilità e sono state realizzate, in ottica di economia circolare, attraverso l'utilizzo di componenti riciclati. La progettazione è stata possibile mediante il recepimento delle indicazioni e delle esperienze dirette dei dipendenti raccolte attraverso una *survey* diffusa sulla *intranet* su un campione di addetti dei centri di recapito e degli stabilimenti. Per quanto riguarda i palmari dati in dotazione ai portalettere, invece, nel corso degli anni Poste Italiane ha sviluppato una nuova funzionalità che consente di inviare una richiesta volontaria di soccorso in caso di necessità di intervento medico. In questo modo, il *device* utilizzato dai portalettere diventa anche uno strumento per aumentare la sicurezza sul lavoro tramite alcune funzionalità, come quella di SOS che consente, in caso di emergenza, di attivare una chiamata alla cosiddetta "Situation Room" dove un *team* di operatori è pronto a rispondere alle richieste di soccorso. Inoltre, prima dell'uscita per la consegna, sullo *smartphone* si attiva una funzione di promemoria che ricorda al portalettere i dispositivi di protezione che deve avere sempre in dotazione, come ad esempio il giaccone o il *gilet* ad alta visibilità. Infine, due volte al mese un *pop up* ricorda al portalettere di verificare lo stato di manutenzione del mezzo, andando a segnalare eventuali richieste di intervento.

Cultura e istruzione

Poste Italiane rafforza il proprio impegno aziendale per lo sviluppo delle nuove generazioni, contribuendo attivamente alla crescita dei giovani attraverso numerose iniziative comprendenti programmi di orientamento scolastico e professionale, nonché attività volte allo sviluppo delle *soft skills* e destinate ai figli dei dipendenti e a ragazzi provenienti anche da realtà sociali vulnerabili.

19

Borse di studio
riservate ai figli
meritevoli dei
dipendenti

Il Gruppo, infatti, ha realizzato, per il quarto anno consecutivo, il progetto “Next Generation” dedicato ai figli dei dipendenti ed a ragazzi provenienti da scuole secondarie di secondo grado inserite in territori fragili. Il programma ha l’obiettivo di avvicinare i giovani a tematiche di innovazione, diversità ed inclusione sociale e ai mestieri del futuro. A tal proposito, nel corso dell’anno sono stati organizzati diversi incontri formativi e laboratori, con lezioni in aule virtuali per approfondire tematiche di rilievo per lo sviluppo di nuove competenze, che hanno visto la collaborazione di professionisti dei vari settori, con cui gli studenti hanno avuto la possibilità di confrontarsi per raccogliere stimoli e riflessioni utili per il loro orientamento professionale. Quest’anno il progetto ha focalizzato l’attenzione dei ragazzi sul valore della lettera scritta a mano come strumento di comunicazione, come espressione di libertà e mezzo per stabilire un contatto con l’altro. Una fase importante del progetto è stata la settimana dedicata al *Creathon*, una maratona creativa in cui i ragazzi, divisi in sei gruppi, hanno provato a ideare un francobollo, terminata con la votazione finale, e conseguente premiazione, da parte di una giuria aziendale. Il percorso si è concluso con la partecipazione a un *Summer camp*, dove i partecipanti si sono ritrovati insieme per una settimana, per realizzare l’idea vincitrice del *Creathon*. In tale occasione hanno acquisito nuove competenze imparando a utilizzare programmi di grafica, oltre ad un uso consapevole dell’intelligenza artificiale.

Oltre al progetto biennale “School4Life 2.0”, ampiamente trattato nei capitoli precedenti, sono stati realizzati i percorsi STEAMcamp che, dedicati ai figli dei dipendenti e alle loro famiglie, promuovono l’innovazione e la valorizzazione delle competenze distintive necessarie per svolgere le future professioni attraverso un’esperienza di apprendimento e gioco che stimola il confronto con nuovi modelli che vanno dal *coding*, all’intelligenza artificiale, alla *gamification*, alla robotica e tanto altro, il cui unico confine è rappresentato dalla creatività. Inoltre, nel 2023 sono state realizzate due proposte di sensibilizzazione denominate “Social Media Lab” con l’obiettivo di avvicinare i figli dei dipendenti a comprendere l’evoluzione dell’identità in *internet* e acquisire maggiore consapevolezza sulla socialità digitale.

Sempre a favore dei figli dei dipendenti, sono state portate avanti due nuove edizioni del programma “Future Lab”, finalizzato a favorire l’integrazione nel mondo del lavoro, stimolando la riflessione sul proprio piano di sviluppo personale sulla capacità di progettare un percorso di studio e professionale. Nello specifico, il programma mira ad avvicinare i ragazzi al mondo del lavoro in modo più consapevole, offrendo loro supporto nelle scelte affinché possano intraprendere percorsi in linea con le loro capacità e passioni e conoscere i principali orientamenti di mercato relativi ai mestieri del futuro.

Infine, nell’ottica di promuovere lo scambio interculturale, nel 2023 sono state assegnate 19 borse di studio all’estero riservate ai figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall’Azienda, con l’obiettivo di consentire ai giovani di confrontarsi con realtà internazionali socialmente e culturalmente diverse dalla propria.

Senso di appartenenza

Nell’ambito delle iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza, nel 2023, ben 65 dipendenti del Gruppo hanno ricevuto il riconoscimento “Stella al merito del lavoro” per essersi distinti in ragione della loro particolare perizia e laboriosità nell’ambito del loro operato in Azienda. Le Stelle al Merito vengono conferite ogni anno alle lavoratrici e ai lavoratori dipendenti di aziende pubbliche e private, con età minima di 50 anni e anzianità lavorativa continua-

tiva di almeno 25. La metà delle onorificenze è riservata a coloro che hanno iniziato la loro attività dai livelli contrattuali più bassi e si sono distinti per il loro contributo umano e professionale in Azienda. Nello specifico, i dipendenti e le dipendenti sono stati selezionati su tutto il territorio nazionale e rappresentano la maggior parte dei mestieri presenti in Azienda. L'onorificenza comporta il titolo di "Maestro del lavoro" ed è conferita con Decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Benefit finanziari e non finanziari per il personale

Benefit finanziari

Di seguito l'elenco dei principali *benefit* finanziari che vengono corrisposti al personale dirigente.

- **Assicurazione sulla vita e copertura per disabilità e invalidità:** nell'interesse del dirigente, Poste Italiane stipula una polizza assicurativa che assicura una somma addizionale, rispetto alla normale retribuzione, in caso di decesso, invalidità permanente e infortunio occorso anche non in occasione di lavoro;
- **Assistenza sanitaria:** l'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo Sanitario FASI e ulteriori casse integrative al fine del riconoscimento di prestazioni aggiuntive al Servizio Sanitario Nazionale;
- **Pensione:** l'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo di Previdenza Complementare PREVINDAI al fine del riconoscimento di prestazioni pensionistiche integrative alla previdenza obbligatoria.

Di seguito l'elenco dei principali *benefit* finanziari spettanti al personale non dirigente.

- **Congedo parentale:** trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla legge (art. 43 CCNL);
- **Assistenza sanitaria:** l'Azienda prevede un Piano sanitario integrativo con contributo a carico della Società per il pacchetto "Base" (art. 79 CCNL);
- **Pensione:** versamento del contributo al FondoPoste a carico dell'Azienda (art.79 CCNL).

Benefit non finanziari

A completamento del pacchetto remunerativo, il Gruppo Poste Italiane prevede, per i dirigenti e determinate tipologie di quadri, alcuni benefici non finanziari addizionali nel rispetto delle normative applicabili, tenendo conto delle prassi di mercato. Tali *benefit* sono disciplinati da specifiche linee guida, che dispongono l'applicazione di criteri comuni per segmenti di popolazione omogenei. Esempi di *benefit* non finanziari attribuiti ai dirigenti e ad alcune categorie di quadri sono la *company car* ad uso promiscuo e il *check-up* medico.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Relazioni con le parti sociali

Poste Italiane, mediante incontri regolari con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), mantiene un dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori, non solo per ciò che concerne la gestione ordinaria ma anche in caso di cambiamenti organizzativi rilevanti, con l'obiettivo di porre al centro il benessere e la tutela dei diritti dei lavoratori. Pertanto, stipula accordi conformi al Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e al Testo Unico sulla Rappresentanza, mirando a favorire la creazione di un clima aziendale positivo e garantendo il rispetto della normativa vigente. Il Gruppo attua tutte le attività previste dal Sistema di Relazioni Industriali, delineato al Capitolo I del CCNL di Poste Italiane S.p.A. (Informazione, Consultazione, Partecipazione, Contrattazione), anche al fine di accompagnare le azioni previste dal Piano Strategico aziendale e di Gruppo. Con questo metodo, l'Azienda assicura soluzioni adeguate ed eque sui temi che possono avere impatti significativi non solo sull'organizzazione e sul *business*, ma anche e soprattutto sul capitale umano, considerato un elemento fondamentale.

In conformità alle disposizioni della normativa vigente, Poste Italiane garantisce imparzialità e indipendenza nella promozione dei propri rapporti con le OO.SS., così come stabilito dal Codice Etico del Gruppo, e contestualmente si impegna a preservare il benessere e a garantire la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, assicurando la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva.

L'impegno di Poste Italiane nel garantire il benessere e la tutela dei dipendenti, nonché nel mantenere un dialogo costante con le parti sociali, sottolinea l'importanza che l'Azienda attribuisce al capitale umano e alla creazione di un ambiente di lavoro sano e collaborativo. Questo approccio è cruciale per la costruzione di relazioni positive e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

100%

dei dipendenti
coperti da Accordi
Collettivi di
contrattazione

Poste Italiane fa riferimento alla contrattazione collettiva nazionale, che prevede una specifica procedura di confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL nel caso in cui cambiamenti organizzativi significativi (come i processi di riorganizzazione e/o ristrutturazione e/o trasformazione aziendale) comportino conseguenze sul piano sociale, con ricadute sulle condizioni di lavoro.

A tal proposito, il Gruppo ha l'obbligo di fornire un'informazione preventiva alle OO.SS. nazionali stipulanti il CCNL, indicando la data dell'avvio del confronto, con l'obiettivo di ricercare possibili soluzioni in grado di gestire gli effetti sociali. Il confronto negoziale si esaurisce entro e non oltre i 25 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, successivi alla data fissata dall'Azienda per il primo incontro. Nel corso di questi giorni le OO.SS. devono astenersi da ogni azione diretta, mentre l'Azienda non può dare luogo all'attuazione dei progetti previsti. Decorsi 25 giorni, se l'esito derivante dal confronto è negativo, le Parti possono assumere le proprie autonome determinazioni; in caso di esito positivo, invece, l'Azienda fornisce un'adeguata informativa alle competenti strutture territoriali delle OO.SS. Prima di avviare il confronto a livello territoriale, è previsto che si svolga la consultazione delle RSU (Rappresentanza Sindacale Unitaria) che dovrà concludersi entro e non oltre 13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, dalla data di sottoscrizione dell'ipotesi di accordo. A posteriori, le Parti si incontrano a livello territoriale (regionale) per effettuare un esame congiunto, da concludersi entro i 7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, successivi al termine della consultazione delle RSU.

Il dialogo continuo e la relazione fattiva e costruttiva tra Azienda e Parti Sociali costituiscono un elemento distintivo e significativo nella strategia di crescita ed evoluzione del Gruppo. La continuità del dialogo con le OO.SS. è garantita attraverso un'importante attività di informazione e negoziazione con le Parti Sociali condotta dalla funzione di Relazioni Industriali. I risultati più rilevanti di tale attività si manifestano nella sottoscrizione di specifiche intese con le Organizzazioni Sindacali, riguardanti sia le materie espressamente indicate dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 23 giugno 2021 (CCNL), sia argomenti aggiuntivi relativi alla realizzazione degli obiettivi di Piano che possono avere riflessi normativi e/o gestionali sul personale.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

L'impegno di Poste Italiane nel promuovere il benessere dei dipendenti e garantire la tutela dei loro diritti, sia durante la gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale, è evidente attraverso il costante dialogo con i rappresentanti dei lavoratori, un aspetto centrale nell'organizzazione e nella gestione del Gruppo. Pertanto, l'Azienda si impegna in un confronto costante con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), assicurando imparzialità e indipendenza nella promozione dei rapporti in conformità con la normativa vigente e garantendo, al contempo, la tutela dei diritti, la libertà di associazione e la contrattazione collettiva.

A tal proposito, nel corso del 2021 il Gruppo ha rinnovato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), valido fino al 31 dicembre 2023. L'Accordo, che ha introdotto miglioramenti significativi sia in ambito economico che nell'impianto normativo dell'organizzazione, copre l'intero personale non dirigente del Gruppo Poste Italiane e rafforza l'attenzione alla difesa dei diritti dei lavoratori, alla loro sicurezza e alla stabilità economica. Il concetto della Responsabilità Sociale di Impresa è un principio fondamentale per l'Azienda, attraverso cui è possibile coniugare gli obiettivi di sviluppo e i risultati economici del Gruppo con il rispetto dei valori sociali e ambientali, valorizzando il contributo continuo e costante delle risorse umane.

Principali intese sottoscritte

Il 2 marzo 2023 è stato sottoscritto un Verbale d'Accordo in tema di Mobilità Volontaria (trasferimenti a domanda) con il quale le Parti si danno atto che eventuali trasferimenti – sia a livello nazionale che regionale e provinciale – verranno effettuati tenendo a riferimento le graduatorie 2022 redatte sulla base di quanto definito con l'Accordo del 4 maggio 2021. Il 20 giugno 2023 è stato sottoscritto un ulteriore Verbale d'Accordo che – ricalcando l'impianto delle precedenti intese – prevede quale elemento di novità la vigenza triennale in luogo di quella biennale e l'innalzamento della soglia minima di anzianità di servizio e di permanenza nella regione per accedere alla mobilità, portandola da 6 a 12 mesi a partire dal 2024.

Con l'Accordo del 1° febbraio 2023 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno definito, relativamente ai "Servizi di *Back Office*", una razionalizzazione e una nuova micro-organizzazione dei Depositi Territoriali attraverso una riduzione del numero dei siti (da 10 a 5) e il superamento, nel corso del 2023, dei Depositi di Bari, Bologna, Genova, Padova e Torino. Le relative ricadute occupazionali verranno gestite progressivamente alla chiusura dei singoli depositi. È stata, inoltre, introdotta la figura dello Specialista Programmazione e Controllo Operativo a supporto del Responsabile Deposito. È stato presentato un nuovo modello di *Credit Management*, caratterizzato da presidi dedicati e un'interfaccia unica col cliente, per ridurre lo scaduto ed efficientare l'intero processo. Al riguardo, le Parti hanno concordato di procedere con immediata sperimentazione di tale modello e di incontrarsi nuovamente entro il mese di maggio 2023, per valutare l'andamento della stessa ed analizzare nel dettaglio gli aspetti operativi connessi all'implementazione del modello organizzativo. Sono state altresì definite diverse azioni di accorpamento e trasferimento sedi dei Centri Territoriali con l'obiettivo di ottimizzare le lavorazioni e consolidare il presidio dei servizi di gestione documentale attraverso la costituzione di un'unica sede dei siti che insistono in una stessa città. Le risorse interessate continueranno a svolgere le medesime attività e, laddove ne ricorrano i presupposti, alle stesse verrà riconosciuto quanto previsto nell'art. 38 del vigente CCNL. Relativamente ai servizi di "Assistenza Clienti", l'Azienda ha presentato il servizio di Assistenza a Valore che consentirà di fornire supporto nella fase di acquisto dei prodotti/servizi e di interagire col cliente attraverso iniziative di proposizione commerciale. Al fine di implementare al meglio il nuovo servizio di assistenza, le Parti si sono date atto della necessità di portare a compimento percorsi formativi dedicati per il personale coinvolto. Relativamente ai servizi di *Information Technology* e in particolar modo con riferimento ai Poli Tecnologici, è stato ridefinito il modello operativo di funzionamento ed il modello di micro-organizzazione anche attraverso l'introduzione di specifiche figure di supporto alle strutture tecniche territoriali. Sono stati introdotti i servizi tecnici di prossimità (*Field Technical Services*) con l'obiettivo di garantire un miglior coordinamento degli interventi di supporto tecnico e offrire

una risposta celere alle strutture di *business*. Infine, è stata prevista l'entrata in vigore degli orari rimodulati in base alla nuova organizzazione dei Poli Tecnologici caratterizzati da un'articolazione unica a livello nazionale con un presidio anche nella giornata del sabato. Le Parti hanno convenuto sulla necessità di prevedere specifici incontri a livello regionale e nazionale per accompagnare al meglio i processi riorganizzativi della funzione *Digital, Technology & Operations*.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha sottoscritto accordi sulle politiche del lavoro, rendendo concreto il proprio impegno verso rapporti volti al benessere e alla tutela dei diritti dei lavoratori.

Il 22 giugno 2023 è stata definita l'intesa che, a completamento dell'anno 2023, delinea gli ulteriori interventi di Politiche Attive del Lavoro prevedendo stabilizzazioni *part-time* pari a 1050 FTE, 30 conversioni da *part-time* in *full-time* presso i Nodi di Rete e un incremento di personale nel settore MP pari a 950 FTE. Le Parti hanno assunto l'impegno a incontrarsi a livello nazionale entro il mese di gennaio 2024 per valutare la definizione delle numeriche e di un nuovo impianto regolatorio dell'intesa in materia di Politiche Attive del Lavoro 2024. L'Azienda ha confermato l'attivazione della clausola elastica speciale ai sensi dell'art.23 comma X del vigente CCNL.

Nella giornata del 24 maggio 2023 è stato effettuato un complessivo aggiornamento sullo stato di implementazione dei principali progetti definiti in ambito Mercati Privati (Progetto *Hub&Spoke*, Polis – Casa dei servizi Digitali, ecc.) in ordine ai quali le Parti hanno concordato di porre in essere specifiche azioni gestionali di politiche attive del lavoro finalizzate ad accompagnarne la completa implementazione, favorendo le opportunità di sviluppo delle competenze del personale ed il raggiungimento dei *target* definiti nel Piano di sviluppo aziendale. In particolare:

- relativamente al Progetto *Hub&Spoke* a partire dal mese di giugno 2023 è stato esteso a tutti gli Uffici *Hub* l'applicativo che consente ai Direttori degli Uffici Postali *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle proprie risorse interne e inoltre le Parti hanno convenuto di rafforzare le attività di formazione dei DUP *Hub* che dovranno assicurare – di concerto con la Filiale di riferimento e relativamente al bacino gestito – le necessarie forniture di mezzi e strumenti presso gli Uffici *Spoke*, la pianificazione delle assenze delle risorse e la sostituzione delle stesse negli Uffici Postali che presentano necessità, nonché il coordinamento commerciale sui prodotti e servizi di *front end*;
- con riferimento al Progetto Polis – Casa dei servizi Digitali le Parti hanno condiviso lo stato di avanzamento del progetto, sia in riferimento al nuovo modello degli Uffici Postali sia agli spazi aziendali da destinare al *coworking*. Con riferimento alle successive fasi di implementazione del progetto, le Parti hanno previsto incontri trimestrali per un aggiornamento congiunto in merito agli elementi principali, fatte salve specifiche informative in caso di rilevanti novità.

Il 2 marzo 2023 l'Azienda ha sottoscritto un Accordo con le Organizzazioni Sindacali, con vigenza fino al 30 settembre 2023, che regola l'applicazione del Lavoro Agile in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), rinnovato il 23 giugno 2021. Similmente, con il verbale d'accordo del 14 settembre 2023, le suddette Parti hanno convenuto di prorogare il ricorso al Lavoro Agile fino al 31 dicembre 2024. In particolare, è prevista la fruizione della modalità di lavoro agile per un massimo di 2 giorni a settimana e 9 giorni al mese. Con l'accordo è stato, altresì, confermato il ricorso - a partire da gennaio 2024 - al lavoro agile per le sole finalità formative nei confronti del personale assegnato ad attività operative. Il Lavoro Agile costituisce uno strumento utile per l'Azienda in grado di ottimizzare l'organizzazione e l'impiego delle risorse con modalità maggiormente rispettose della sostenibilità ambientale e del benessere collettivo, attraverso la limitazione degli spostamenti casa-lavoro, con conseguente riduzione del traffico e abbattimento delle emissioni. Inoltre, tale modalità di lavoro è considerata anche uno strumento di *welfare*, in quanto consente non solo di coniugare le esigenze personali e familiari con quelle professionali, ma anche di tutelare i dipendenti che si trovano in particolari condizioni di fragilità, salvaguardando gli *standard* produttivi e qualitativi aziendali.

Il 1° agosto 2023, è stato sottoscritto per Poste Italiane S.p.A. e per le Aziende del Gruppo, il verbale d'accordo sul Premio di Risultato la cui vigenza economica e normativa è relativa al biennio 2023/2024. L'accordo prevede un incremento del 4% degli importi medi unitari del premio

rispetto al 2022. Inoltre, in via eccezionale e per il solo 2023, è stata prevista, al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti di Poste Italiane e delle Società del Gruppo nonché per mitigare gli effetti derivanti dall'inflazione, l'erogazione – nel mese di novembre – di un premio, uguale per tutti i dipendenti, aggiuntivo e straordinario di 1.000 €. Per valorizzare ulteriormente l'importanza del contributo professionale delle singole risorse al raggiungimento dei risultati aziendali, è stato introdotto un *bonus* (50 € aggiuntivi rispetto al valore individuale del Premio) per i dipendenti che non hanno effettuato alcun tipo di assenza nell'anno di riferimento, ed è stata altresì rivista l'incidenza degli eventi di malattia sulla determinazione della somma da erogare a titolo di Premio di Risultato a ciascun lavoratore. Inoltre, è stata confermata la possibilità di convertire tutto o quota parte del premio in *welfare*, semplificando e rendendo al contempo maggiormente vantaggioso il meccanismo di riconoscimento dei crediti da parte dell'Azienda a fronte della cifra convertita.

Successivamente alle intese del 2 agosto 2022 e del 21 novembre 2022, in cui le Parti hanno delineato le direttrici organizzative e gestionali con le quali vengono attuati i processi di revisione organizzativa di alcuni importanti ambiti produttivi della funzione Posta, Comunicazione e Logistica (PCL), in data 25 maggio 2023, le stesse hanno convenuto di sottoscrivere un verbale d'incontro in merito alla riorganizzazione delle lavorazioni interne. Il *focus* dell'incontro si è incentrato sul rafforzamento delle Linee Business dedicate all'attività di chiusura, prevedendo l'introduzione della figura della LBC (Linee Business di Chiusura) che assicurerà, in aggiunta al recapito della corrispondenza, anche le attività di chiusura dei Centri. È stata inoltre prevista la conversione di 547 Linee Business, già presenti nell'architettura dell'attuale modello organizzativo, in Linee Business di Chiusura tutte da coprire con personale stabile nonché l'introduzione di nuove griglie orarie per i turni del sabato nei Centri Logistici e nei Centri di Distribuzione.

A seguito delle elezioni generali del 28 e 29 marzo 2023 delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza delle Aziende Poste Italiane S.p.A., Postel S.p.A., Poste Vita S.p.A. Poste Assicura S.p.A., PostePay S.p.A. e Nexive Network S.r.l., il 20 giugno 2023 è stato siglato un verbale di incontro tra Poste Italiane S.p.A. (in rappresentanza anche delle società menzionate) e le OO.SS., in cui le Parti, a conclusione della tornata elettorale relativa alle elezioni RSU/RLS del 28 e 29 marzo 2023, si sono date atto della percentuale di affluenza alle urne, pari all' 81,10% degli aventi diritto al voto, e hanno, altresì, validato i risultati elettorali. Il 17 gennaio 2023 le Parti, fermo restando le previsioni della Legge 300/70 e dall'Accordo Nazionale del 21 marzo 2000 per cui i dirigenti delle RSU – eletti nelle Unità Produttive che occupano oltre 200 dipendenti – hanno diritto a permessi retribuiti in misura pari a 96 ore all'anno, al fine di consentire a ciascun RSU di fruire dei suddetti permessi pro-capite, limitatamente all'anno 2023 e per le Unità Produttive che occupano oltre 200 dipendenti, hanno previsto che ciascun RSU attualmente in carica fruirà, fino alla data di assunzione dell'incarico da parte delle nuove rappresentanze, di 1/3 (32 ore) delle 96 ore di permesso a sua disposizione. Analogamente le Parti hanno previsto l'applicazione ai RRLLS che, per il solo anno 2023 e fino alla data di assunzione dell'incarico delle nuove rappresentanze, potranno fruire di 1/3 (10 ore) delle 30 ore annue pro-capite di permesso retribuito. All'esito delle elezioni del 28 e 29 marzo 2023, i componenti delle RSU/RLS che risulteranno validamente eletti e nominati potranno fruire, per l'anno 2023, dei restanti 2/3 delle ore di permesso RSU e RLS. In ordine alle RSU elette nelle unità produttive che occupano fino a 200 dipendenti, è stato previsto che vengano applicate le previsioni di cui all'articolo 2 dell'Accordo del 21 marzo 2000 andando a riproporzionare la spettanza annua delle ore di permesso nella misura di 1/3 per le RSU in carica e 2/3 per le RSU che verranno elette.

Il 17 ottobre 2023 le Parti si sono incontrate al fine di effettuare alcuni approfondimenti relativi al processo di riconduzione organizzativa dei *Focal Point* all'interno della Filiera di Amministrazione del Personale. Più in particolare l'Azienda, nel richiamare i razionali di intervento che hanno ispirato l'adozione della riconfigurazione organizzativa dei processi di Amministrazione del personale, ha illustrato alle OO.SS. i principali benefici attesi in termini di:

- ricomposizione delle attività di eliminazione delle ridondanze operative;
- riduzione dei tempi di attraversamento nella lavorazione dei processi;
- integrazione ed arricchimento delle competenze da parte degli operatori;
- aumento degli *standard* operativi e di servizio anche per effetto dell'introduzione delle nuove piattaforme tecnologiche a supporto delle attività.

In coerenza con lo spirito solidaristico che caratterizza l'operato del Gruppo Poste, in data 25 maggio 2023 è stato sottoscritto tra Poste Italiane S.p.A. anche in rappresentanza delle Società del Gruppo e le Organizzazioni Sindacali, il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "Ora Etica" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere le popolazioni dell'Emilia-Romagna interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro attraverso una trattenuta sulla busta paga. L'Azienda si è impegnata a versare alla Protezione Civile un ulteriore importo pari a quello raccolto tra i dipendenti. La medesima iniziativa solidaristica è stata intrapresa a favore della regione Toscana interessata da straordinari eventi atmosferici in virtù del Verbale di Accordo sottoscritto tra Azienda e OO.SS. il 27 novembre 2023.

Nell'ambito dei lavori del Comitato OPN, in occasione della riunione del 20 marzo 2023, l'Organismo Paritetico Nazionale per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (OPN), al fine di dar seguito al nuovo processo di rilevazione e valutazione del rischio stress lavoro-correlato (SLC), ha individuato – tramite sorteggio – i lavoratori che faranno parte dei *Team* Regionali di Valutazione SLC, il cui compito sarà quello di procedere alla compilazione della *check list* INAIL.

Nell'ambito dei lavori dell'OPN del 20 marzo 2023, l'Azienda a fronte della positiva evoluzione della crisi pandemica da Covid-19 – che di fatto ha comportato il ripristino dei processi e delle procedure in atto nel periodo pre-pandemico pressoché in tutti i settori produttivi e sociali, ha comunicato all'OPN che – sempre nel rispetto del principio di precauzione e tutela finalizzato ad assicurare gli opportuni livelli e *standard* di sicurezza all'interno dei luoghi di lavoro – si darà avvio ad un graduale processo di revisione delle misure di prevenzione adottate in Azienda nella fase iniziale e durante l'evoluzione della crisi pandemica per contrastare la diffusione del virus.

Tutti gli Accordi e le Intese adottate hanno fatto registrare una sostanziale efficacia delle previsioni e delle regolamentazioni contenute negli stessi. Ne è prova il fatto che nessuna Intesa intervenuta tra le Parti è stata recentemente oggetto di disdetta e che la maggioranza degli Accordi Sindacali trova sempre il consenso (sottoscrizione) di tutte e sei le sigle firmatarie del CCNL. Dal punto di vista aziendale, le diverse Intese sottoscritte hanno contribuito in maniera importante alla realizzazione degli obiettivi di piano.

Organismi partecipativi a composizione mista Azienda e Organizzazioni Sindacali

Poste Italiane, insieme alle Organizzazioni Sindacali, ha costituito a livello nazionale organismi paritetici bilaterali su tematiche che hanno una rilevanza anche sul piano della sostenibilità, tra cui:

- **Comitato per l'attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità**, costituito il 27 febbraio 2024, con l'obiettivo di "implementare e rafforzare una cultura attenta alla diversità, anche di genere, tramite azioni positive tese a realizzare esempi di buone prassi nell'ambito del Gruppo e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle pari opportunità". In tale contesto, il Comitato tratta tematiche afferenti all'integrazione ed inclusione delle persone con disabilità, nonché quelle relative agli altri fattori di discriminazione;
- **Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale**, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualificazione professionale, sia con riguardo a quanto previsto dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sia con riferimento a eventuali processi di riorganizzazione/ristrutturazione/trasformazione aziendale, ovvero all'introduzione di innovazioni tecnologiche;
- **Organismi Paritetici per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro**, è altresì continuata l'attività dell'Organismo in ordine all'uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti a salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da stress correlato al lavoro con il fine di "attuare misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori". Inoltre, è previsto l'Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

84.602

Dipendenti
formati in materia
di **Sicurezza sul
lavoro** nel 2023

Salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. L'Azienda, oltre ad individuare le responsabilità organizzative e a dotarsi di politiche specifiche per garantire una copertura adeguata di tutti gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, si impegna costantemente ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione promuove il benessere psicofisico delle persone. In qualità di Datore di Lavoro, l'Amministratore Delegato del Gruppo assume il ruolo più elevato di responsabilità e supervisione per le questioni connesse alla salute e sicurezza in Azienda. Il CdA approva la Politica e attraverso i propri comitati endoconsiliari ne sovrintende l'adeguata gestione dei rischi annessi e il rispetto dei principi ad essa correlati.

La politica integrata e la *policy* della salute e sicurezza di Gruppo delineano i principali elementi dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro adottati, tra cui:

- la continua valutazione dei rischi e la definizione/aggiornamento delle regole e procedure collegati;
- la garanzia che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi si accompagnino sempre a obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi;
- l'individuazione di ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione e l'assegnazione delle risorse necessarie alla pianificazione e realizzazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- l'efficace e trasparente comunicazione che assicuri la diffusione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, comprese le misure di cooperazione e coordinamento con le imprese appaltatrici;
- il periodico riesame del sistema di gestione da parte dell'alta direzione per valutare la correttezza e l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo;
- la prioritizzazione degli interventi da mettere in campo al fine di gestire i rischi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, individuati in fase di *assessment*, e la conseguente integrazione dei piani d'azione con obiettivi quantitativi per affrontare i suddetti rischi.

A partire dalla politica integrata e dalla *policy* di Gruppo, ciascun datore di lavoro ha approvato la Politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori. Ai fini del Sistema di gestione della Salute e Sicurezza Sul Lavoro (SGSSL), la responsabilità di ogni singola unità produttiva della Capogruppo e delle principali Società del Gruppo è attribuita al proprio datore di lavoro. All'interno della Capogruppo, i datori di lavoro sono supportati dalla funzione *Corporate Affairs*/Tutela Aziendale, la quale sovrintende, a livello di Gruppo, le attività di indirizzo, coordinamento e controllo inerenti alla Salute, la Sicurezza sul Lavoro e l'Ambiente, curando, in particolare per la Capogruppo, la progettazione, l'implementazione e la diffusione di sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e della Tutela Ambientale, conformemente al quadro normativo vigente.

Il Gruppo attribuisce una priorità significativa alle questioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro. A tal proposito, Poste Italiane ha definito degli obiettivi quantificabili per i responsabili delle *Business Unit*, che vengono valutati su un *target* di riduzione degli infortuni. L'Azienda ha altresì costituito dei *team* dedicati con il preciso incarico di monitorare quotidianamente i dati rilevanti ai fini dei *target* quantitativi definiti.

Favorire e incentivare l'instaurazione di una cultura aziendale improntata alla sicurezza in tutti gli strati organizzativi di Poste Italiane si configura come un elemento fondamentale per la riduzione degli incidenti e per promuovere un costante avanzamento nei sistemi di gestione adottati.

Fra gli obiettivi principali perseguiti da Poste Italiane, assume rilevanza cruciale e prioritaria la costante sensibilizzazione e coinvolgimento, relativamente alla tematica della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo. Particolare enfasi è posta sulla diffusione e rafforzamento della cultura della sicurezza all'interno dei centri operativi territoriali (centri di distribuzione e uffici postali) e delle relative strutture di coordinamento. Inoltre, l'Azienda si è impegnata nel miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione, attraverso la pianificazione e l'esecuzione di iniziative mirate a dare concreta attuazione ai principi fissati con la Politica della Sicurezza sul Lavoro, e nel periodico riesame per la definizione di nuovi ambiziosi obiettivi.

Da diversi anni, Poste Italiane si impegna attivamente nell'obiettivo di mitigare il fenomeno infortunistico, concentrandosi in particolar modo nei settori più vulnerabili ai rischi derivanti dalla circolazione stradale, come ad esempio la logistica e il recapito, inclusi centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione. Il costante monitoraggio e controllo di tale fenomeno ha contribuito, anche nel 2023, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In quest'ottica, i Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace sistema di gestione consenta sia di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale, monitorando i rischi di tutti i processi operativi. Poste Italiane, consapevole che il miglioramento continuo dei SGSSL richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i lavoratori, ciascuno in base ai propri ruoli e responsabilità attribuite, si impegna a promuovere e rafforzare la cultura della sicurezza in un approccio sistemico e partecipativo.

Tra le attività intraprese per perseguire gli obiettivi, si evidenziano la continua formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale sui temi della SSL, gli interventi volti al miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il costante impegno nel miglioramento continuo e nel mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione, nonché la regolare valutazione dei rischi inerenti ai processi e ai luoghi di lavoro, il monitoraggio della realizzazione dei Piani di Miglioramento di cui alla valutazione dei rischi e i costanti controlli del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

A tal proposito, al fine di implementare il processo di *upskilling* e *reskilling* rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo, di *performance* e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro, nel corso del 2023 è stata erogata una specifica *survey* rivolta a tutto il *target* per la rilevazione del fabbisogno informativo, che ha condotto alla successiva realizzazione di un *vademecum* contenente informazioni utili rispetto ai compiti che la norma prevede in capo al Preposto. Il *Vademecum* è stato trasmesso, in formato digitale, a tutti i circa 14.000 Preposti presenti in Azienda.

Il Gruppo Poste Italiane stanZIA ogni anno *budget* dedicati all'implementazione dei piani di miglioramento per gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, l'Azienda sostiene ingenti investimenti per la manutenzione del patrimonio immobiliare e per il miglioramento continuo degli aspetti impiantistici e strutturali dello stesso. Altrettanta rilevanza assumono le risorse impiegate per la gestione e manutenzione della flotta aziendale, per la realizzazione delle campagne di formazione, informazione, addestramento, nonché quelle per le attività di verifica/controllo SSL, sorveglianza sanitaria, sviluppo e manutenzione dei sistemi/applicativi a supporto della gestione del tema.

Nel corso del processo di valutazione dei rischi, il Gruppo esamina tutte le situazioni che potrebbero costituire un potenziale pericolo in relazione ai processi lavorativi e ai luoghi di lavoro e, dopo aver individuato il relativo potenziale di causare danni, procede a valutarne il livello di rischio associato. Tale valutazione tiene conto delle effettive modalità di esecuzione delle attività lavorative e dell'esposizione del personale, nonché delle eventuali misure di tutela già implementate nel rispetto dei criteri definiti da norme tecniche vigenti, *standard* tecnici, norme di buona tecnica e linee guida aziendali. In particolare, l'Azienda considera

tutti i pericoli prevedibili ed oggettivamente presenti connessi all'attività lavorativa, quelli derivanti dal corretto e normale utilizzo delle attrezzature/macchine/impianti, quelli prevedibili per le condizioni d'eccezione e quelli dovuti ad eventuali malfunzionamenti o guasti. Il controllo sistematico di tutti i potenziali pericoli applicabili e correlabili ai luoghi e processi di lavoro è garantito attraverso la compilazione preliminare di una *check list* inclusa nella procedura aziendale "Gestione Documento di Valutazione dei Rischi". Il Datore di Lavoro si avvale delle competenze del Servizio di Prevenzione e Protezione per sovrintendere ed eseguire la valutazione dei rischi con conseguente redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) nonché di tutte le relazioni tecniche specialistiche di riferimento.

In particolare, in merito alla gestione del rischio di salute e sicurezza sul lavoro, si attua un processo basato sul dialogo e lo scambio continuo di informazioni tra le risorse umane, i *manager* e le diverse *Business Unit*. Su base trimestrale, la funzione responsabile del controllo si coordina con i *risk specialist* e, attraverso di essi, anche con i *risk owner*, relativamente alle attività di monitoraggio sull'andamento degli indicatori di rischio e delle azioni di trattamento relative ai *Top Risk* relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Il risultato delle attività viene rappresentato nei *report* trimestrali di monitoraggio rischi integrato e presentato al vertice aziendale e al Comitato Controllo e Rischi (CCR). Successivamente, si procede con una fase di rendicontazione annuale delle attività, consolidando i contributi provenienti dalle diverse funzioni di controllo all'interno della "Relazione Rischi e Compliance". Questa viene presentata agli Organi e al Vertice aziendale, offrendo una panoramica sintetica e integrata delle iniziative promosse e/o introdotte nel corso dell'anno nelle diverse sfere operative aziendali, sotto il coordinamento del Condirettore Generale, nonché delle principali attività e interventi realizzati dalle strutture della funzione per assicurare l'implementazione di opportuni presidi, strumenti e strutture organizzative per il continuo rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e per la gestione delle tematiche di *compliance* e sostenibilità rilevanti.

Il Gruppo, oltre alla formazione obbligatoria fornita a tutta la popolazione aziendale, diffonde in forma controllata le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS) in cui sono dettagliati i pericoli associati ai processi di lavoro d'interesse, nonché le misure organizzative, preventive e protettive per la mitigazione del livello di rischio corrispondente. Al loro interno, le IOS prevedono l'obbligo (derivante dal D.Lgs 81/08) per i lavoratori di segnalare al Preposto e/o al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza competente la presenza di potenziali pericoli o situazioni di rischio sul luogo di lavoro, oltre a contenere una descrizione dettagliata dei ruoli e dei compiti dei principali attori della gestione della sicurezza. Analogamente, i Preposti e i Dirigenti sono tenuti a raccogliere tali segnalazioni e ad agire conformemente alle procedure aziendali individuate per la gestione di eventuali criticità, rispettando le tempistiche e le modalità corrispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Data la rilevanza di tale tematica, Poste Italiane ha implementato meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i dipendenti, al fine di gestire in modo adeguato, secondo quanto dettato sia dalle misure di tutela riportate nel Documento di Valutazione dei Rischi che dalle procedure aziendali di riferimento, eventuali situazioni di lavoro dalle quali potrebbero derivare lesioni o malattie professionali.

L'Azienda, in conformità con i processi specifici definiti nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, conduce l'analisi dei *near-miss* e degli incidenti sul lavoro. In un'ottica di miglioramento continuo, ciascuna unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo svolgono costanti attività di monitoraggio degli incidenti, con particolare attenzione al fenomeno infortunistico, ai fini di identificare – o di gestire – i fattori scatenati.

Attraverso la media mobile triennale di passo annuale, che considera i dati degli infortuni a partire dal 2017 fino al 2023, al lordo e al netto del Covid, è possibile osservare l'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo. Tale metrica, oltre ad attenuare gli effetti distorsivi causati da eventi eccezionali (come la pandemia) nel calcolo del *trend* relativo al fenomeno infortunistico, consente di valutare l'efficacia delle azioni del *management* volte a contenere i fattori di rischio controllabili dall'Azienda (come la progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento), con orizzonte temporale di medio-lungo periodo.

La Sorveglianza Sanitaria viene espletata nel Gruppo da un *team* di medici competenti che, nell'ambito di specifici perimetri territoriali, effettuano quanto previsto dall'art.41 del D.Lgs. 81/08 (visite, sopralluoghi, riunioni periodiche, consulenze spot). Il *network* viene coordinato da un medico competente coordinatore che fornisce supporto ai Datori di Lavoro e al Servizio di Prevenzione e Protezione per gli aspetti di *governance* della sorveglianza sanitaria. Il Documento di Valutazione dei Rischi per i rischi tabellati, di cui al D.Lgs.81/2008 e s.m.i. e i cinque Protocolli sanitari del Gruppo dettagliano le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria:

- il rischio specifico da movimentazione manuale dei carichi;
- il rischio specifico da esposizione ad attrezzature munite di videoterminale;
- il lavoro notturno;
- l'assenza di tossicodipendenza da sostanze stupefacenti e psicotrope, assenza di alcol dipendenza;
- rischio specifico da sopralluoghi presso i cantieri.

Per i lavoratori che svolgono mansioni/attività con esposizione ad un rischio specifico (tabellato o valutato), viene implementato un programma di sorveglianza sanitaria che comprende visite mediche, accertamenti sanitari integrativi e tossicologici.

Nel corso del 2023, l'attività della Sorveglianza Sanitaria è stata condotta in modo continuativo, su tutto il territorio nazionale, nel rispetto dei protocolli sanitari e della normativa vigente.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), individuati fra i principali protagonisti nella gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, sono stati scelti direttamente dai lavoratori nell'ambito delle rappresentanze sindacali aziendali, come previsto dal D.Lgs. 81/08. I RLS vengono regolarmente consultati non solo a seguito dell'implementazione di nuove metodologie di valutazione del rischio, ma anche in occasione di variazioni organizzative o di processo che possano incidere sulla salute e sicurezza sul lavoro, nonché in fase di stesura del Documento di Valutazione dei Rischi. L'adozione di una consultazione adeguata, tempestiva e preventiva con i RLS consente di ottenere pareri fondamentali per adempiere in modo preciso agli obblighi legislativi e per promuovere il miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei lavoratori. La consultazione può coinvolgere tutti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza del territorio nazionale o solo quelli di un territorio specifico.

Il dialogo tra la parte datoriale e i lavoratori, promosso attivamente dal Gruppo, avviene attraverso l'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) e gli Organismi Paritetici Regionali (OPR). Grazie a questi comitati, a cui partecipano le rappresentanze a livello nazionale e territoriale, datoriali, sindacali e dei RLS, l'Azienda coinvolge tutte le parti interessate al fine di affrontare specifiche tematiche legate alla salute e sicurezza emerse anche da segnalazioni da parte dei lavoratori, condividere iniziative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e avviare il processo di consultazione dei RLS sulla valutazione del rischio. Pertanto, le sedute degli Organismi Paritetici sono convocate in risposta alle esigenze emerse e non seguono un calendario pre-stabilito, garantendo così una flessibilità nella gestione del dialogo e la tempestiva trattazione delle questioni rilevanti.



Nel corso degli anni Poste Italiane ha sviluppato un piano pluriennale per l'adozione di certificazioni in materia di salute e sicurezza su tutto il perimetro aziendale. Nel 2021 tale piano ha portato al completamento del processo di certificazione di tutte le unità produttive della Capogruppo. In linea con i piani e gli obiettivi strategici stabiliti, nel corso del 2023 sono stati mantenuti attivi, con le relative certificazioni, i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conformi alla norma UNI ISO 45001 in tutte le principali unità produttive del Gruppo Poste Italiane, con una copertura del 100%. Anche le Società del Gruppo adottano SGSSL certificati da Organismi di certificazione accreditati. Al 2023 le principali Società del Gruppo certificate secondo la norma UNI ISO 45001 sono: EGI S.p.A., PosteVita S.p.A., PosteAssicura S.p.A., SDA S.p.A., Postel S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., BancoPosta Fondi S.p.A., PostePay S.p.A. L'obiettivo di Poste Italiane è mantenere tale certificazione in tutte le unità produttive di Poste Italiane S.p.A. e delle Società del Gruppo.

Le verifiche e controlli in materia Salute e Sicurezza sul Lavoro sono sistematicamente condotti non solo da ciascuna unità produttiva nell'ambito del proprio SGSSL, ma anche da Tutela Aziendale, trasversalmente, in ciascuna unità produttiva della Capogruppo e nelle Società del Gruppo. Nello specifico, le attività svolte nel 2023 da quest'ultima si compongono di:

- *audit* sui Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro/Ambiente con l'obiettivo di verificare che i sistemi di gestione adottati in Azienda siano conformi ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi;
- *technical audit*, attività di controllo che mira ad analizzare e valutare lo stato di conformità SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

Per monitorare e controllare l'efficacia delle politiche SSL adottate, Poste Italiane ricorre a diversi strumenti, tra cui:

- GISLA (Gestione Informatica Sicurezza sul Lavoro e Ambiente);
- Piattaforme per la gestione della formazione;
- GIW (Gestione informatica Infortuni);
- SSA (*Safety Self Assessment*);
- Real Gimm (quota parte per la gestione delle manutenzioni che impattano la SSL);
- File Maker (quota parte per la gestione dei lavori immobiliari che impattano la SSL);
- EDVR (gestione elettronica dei Documenti di Valutazione dei Rischi);
- EPI (Gestione Emergenze Poste Italiane);
- Green Pass (Sistema Controllo GP).

Le *performance* e gli obiettivi stabiliti sono soggetti a un costante monitoraggio e riesame in occasione del Riesame previsto di SGSSL adottati.

Infine, si segnala che nonostante il termine dello stato di emergenza sanitaria, avvenuto il 31 marzo 2022, e il miglioramento dell'evoluzione epidemiologica, legato soprattutto alla notevole riduzione del danno atteso in caso di contagio, durante il 2023 è restata comunque alta l'attenzione dell'Azienda sulle misure anti-contagio Covid. In particolare, l'Azienda ha condotto campagne di comunicazione volte alla continua sensibilizzazione del personale sull'adozione dei corretti comportamenti finalizzati alla prevenzione del rischio e ha provveduto alla distribuzione, su richiesta dei lavoratori, di mascherine protettive delle vie respiratorie.

Resta comunque attivo il Comitato per il controllo sull'implementazione delle misure di tutela descritte, istituito con specifico accordo nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico Nazionale.

La sicurezza nella logistica

Con specifico riferimento al settore della logistica e del recapito, che presenta una maggiore esposizione ai rischi connessi alla circolazione stradale, Poste Italiane ha implementato diverse iniziative, tra cui la costante valutazione dei rischi e l'aggiornamento dei DVR in risposta alle riorganizzazioni nell'ambito del recapito.

È prevista la registrazione di qualsiasi tipologia di evento (dalla condizione insicura all'azione insicura, alla medicazione e al *near miss*) in un nuovo applicativo informatico, S-EWO, con un'analisi approfondita della dinamica degli infortuni, nonché l'incremento dell'utilizzo della leva sanzionatoria nei casi di non conformità alle procedure/istruzioni vigenti.

Con l'obiettivo di diffondere con il territorio informazioni sul fenomeno infortunistico, è stata istituita a livello centrale una reportistica giornaliera, settimanale e mensile. Inoltre, al fine di condurre un'analisi adeguata del fenomeno e promuovere la condivisione delle *best practice*, si evidenzia la presenza di un Comitato di Sicurezza mensile con tutte le Macro Aree Logistiche (MAL) coordinato dalla struttura di Sicurezza e Infrastrutture centrale.

Per quanto concerne la riduzione degli eventi infortunistici, il Gruppo ha adottato misure sostanziali, quali la sostituzione di tutte le attrezzature che costituivano fonti di potenziali incidenti con nuove attrezzature, come l'*Automated guided vehicles* al posto dei carrelli uomo a bordo e/o *transpallet*.

Infine, grazie ad una costante innovazione, Poste Italiane impiega moderne tipologie di impianti di smistamento (TOP2K, XMS, Solysort, Easy Sorter) ed ha introdotto la funzionalità "app Safety" per il palmare dei portalettere che consente di:

- autocertificare da parte dei lavoratori i DPI indossati prima dell'inizio della operatività all'esterno;
- aumentare la consapevolezza dei rischi da parte dei portalettere facendoli partecipi nella rilevazione di condizioni non sicure, *near miss* e infortuni;
- informare tempestivamente i portalettere di condizioni di pericolo imminente;
- velocizzare la diffusione di informazioni/notizie/procedure inerenti alla Sicurezza sul Lavoro.

paoste

è Diversità
e inclusione



Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva.



nibilità

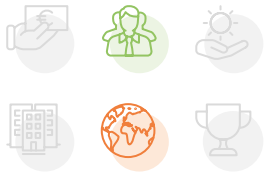
Conseguita la certificazione **Uni/PdR 125:2022** per la parità di genere

Approvata la nuova **Policy Inclusione LGBTQ+**

Ottenuto il **primo premio** nella categoria **“Diversity & Inclusion”** nella quinta edizione del “Premio al Report di Sostenibilità”

+46% dell'**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.11 Diversità e inclusione



DIVERSITÀ E INCLUSIONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2023		
	Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	% di candidature alla successione occupate da donne	45% entro il 2024	2021	43%		
	Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di gender equality, anche attraverso <i>role model male e female</i>	N. di campagne di sensibilizzazione N. di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni % <i>role model</i>	2 entro il 2023 10 entro il 2023 +50% entro il 2023	2021	2 28 +110%		
	Favorire nell'ambito del programma di <i>Mentoring</i> , l'abbinamento intergenerazionale tra <i>mentor</i> e <i>mentee</i>	% di abbinamento delle coppie con <i>mix</i> generazionale	40% entro il 2024	2022	67%		
	Estendere le misure di <i>caring</i> e di ascolto per i colleghi con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità, per accompagnare il rientro inclusivo e sostenere il loro benessere mentale	% del <i>target</i> rilevato raggiunto da misure di <i>caring</i>	40% entro il 2024	2022	47%		
	Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	N. di campagne di sensibilizzazione e/o misure di <i>welfare</i> a sostegno della genitorialità sociale	2 entro il 2023	2021	15 news sul tema (campagna di comunicazione) 1 <i>podcast</i> "In altre parole" Formazione 1 <i>webinar</i> sul tema LGBTQ+ 1 corso <i>online</i> LGBTQ+		
	Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di <i>Diversity & Inclusion</i> attraverso laboratori di <i>envisioning</i> , <i>meeting</i> ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	N. di iniziative (laboratori, <i>meeting</i> D&I, eventi tematici)	28 entro il 2024	2021	53		
	Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leva di contrasto al fenomeno della denatalità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	Policy genitorialità attiva formalizzata N. di interventi realizzati	Formalizzazione Policy genitorialità attiva entro il 2023 2 entro il 2023	2021	6		
	Promuovere tra i dipendenti con interessi comuni sui temi della <i>Diversity & Inclusion</i> la creazione di <i>Employee Resource Group</i> (ERG) per dare vita a gruppi di scambio e confronto aperto nell'ambito della <i>Community</i> dedicata	N. di <i>Employee Resource Group</i> (ERG)	2 entro il 2024	2022	3 ERG avviati (Generazioni, LGBTQ+, Vulnerabilità)		
	Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla presenza di un <i>mix</i> di culture diverse tra i dipendenti	N. di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	2 entro il 2023	2021	Realizzato percorso partecipato attraverso la messa a punto di un piano formativo con <i>testimonial</i> aziendali interculturali ingaggiati su tutti i territori		4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ
	Incrementare la realizzazione di iniziative che utilizzano <i>format</i> inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità e bisogni educativi speciali	N. di <i>format</i> didattici per i dipendenti del Gruppo	1 entro il 2024	2022	Erogazione di un corso <i>online</i> che adotta il primo <i>format</i>		5 PARITÀ DI GENERE
	Potenziamento del progetto Volontariato d'Impresa dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l' <i>engagement</i> , e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	N. di piani di <i>engagement</i> e formazione N. di programmi a valenza sociale	1 entro il 2024 3 entro il 2024	2021	Realizzazione <i>Community Volontariato</i> - Campagna di comunicazione multi soggetto con piano di comunicazione omnicanales		10 RIDURRE LE DISUGLIANZE
	Apertura a logiche di <i>welfare</i> comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di <i>welfare</i> aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	N. di iniziative/servizi attivati	2 entro il 2024	2021	Rilascio immobile riqualificato nella sede di Bologna - Concluso <i>scouting</i> locale per il <i>design</i> dei servizi attivabili		
	Implementazione del <i>framework</i> per favorire l'inclusione digitale promuovendo pari opportunità e assicurando l'accesso equo e inclusivo a tutti	<i>Framework</i> per l'accessibilità	Implementazione del <i>framework</i> entro il 2025	2023	New		
	Favorire il rafforzamento delle misure di accessibilità e tecnologie assistive anche attraverso l'attivazione di percorsi di ascolto e coinvolgimento del personale con disabilità	N. <i>Survey</i> di rilevazione fabbisogni	1 <i>Survey</i> entro il 2024	2023	New		
	<i>Sport & Inclusion</i> : valorizzazione atleti con disabilità per valutare l'eventuale partecipazione ad eventi sportivi esterni di carattere inclusivo. L'iniziativa è rivolta potenzialmente anche ai dipendenti che vogliono supportare/accompagnare gli atleti con disabilità	Piano di comunicazione a supporto dell'iniziativa Ingegno della <i>community</i> per individuare le occasioni di partecipazioni esterne	Piano e ingaggio delle <i>community</i> entro il 2024	2023	New		
	Incrementare la realizzazione di iniziative formative che utilizzano <i>format</i> inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità o bisogni educativi speciali	N. rilasci di iniziative formative con l'applicazione dei <i>format</i> "Formazione accessibile" a partire dai corsi a carattere trasversale	Almeno 5 rilasci entro il 2024	2023	New		
	Rafforzare a livello nazionale misure di <i>caring</i> e di ascolto per i colleghi che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità per sostenere il loro benessere mentale e motivazionale	Attivazione a livello nazionale servizi di <i>caring</i> e ascolto	Attivazione dei servizi entro il 2025	2023	New		
	Promuovere e diffondere procedure aziendali e sistemi documentali interni orientati ad un linguaggio scritto inclusivo e <i>gender neutral</i>	Linee guida di sensibilizzazione per procedure e sistemi documentali interni	Linee guida entro il 2025	2023	New		
	Introduzione di politiche e misure di contrasto all'ageismo attraverso campagne di valorizzazione e <i>engagement</i> con focus sulla popolazione <i>senior</i>	N. programmi di <i>age management</i>	1 programma di <i>age management</i> entro il 2025	2023	New		
	Realizzazione percorsi e interventi formativi, organizzative inclusive di presidio per valorizzazione delle neurodiversità in Azienda in ottica « <i>Dyslexia Friendly company</i> »	N. percorsi/interventi dedicati	3 percorsi/interventi dedicati entro il 2025	2023	New		
	Promozione delle attività dei gruppi di <i>Employee Resource Group</i> (ERG) anche con riferimento alle iniziative connesse all'inclusione LGBTQ+	N. misure/interventi realizzati	2 misure/interventi realizzati entro il 2025	2023	New		
	Valorizzazione delle competenze dei giovani talenti inseriti nelle funzioni PCL e logistiche attraverso un programma di <i>onboarding</i> e <i>job rotation</i> inclusivo per potenziare l' <i>employer branding</i> verso la genZ	N. di cicli di <i>onboarding</i>	2 cicli di <i>onboarding</i> entro il 2025	2023	New		
	Favorire la cultura dell'inclusione a tutti i livelli della struttura aziendale attraverso percorsi formativi specifici	Rilascio iniziativa	Rilascio "Learning path" <i>Diversity & Inclusion</i> entro il 2024	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato Obiettivo non raggiunto Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Tutela dei diritti umani in Azienda

Poste Italiane riconosce l'importanza fondamentale del proprio contributo nella promozione dei principi di sviluppo sostenibile, considerando la sua rilevanza all'interno del panorama economico e sociale italiano. Pertanto, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, al quale si affiancano *policy* e linee guida aziendali volte a proteggere e tutelare i Diritti Umani. Tra queste vi sono: la Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, la Politica in materia di Diversità degli Organi di Amministrazione e Controllo, la *Policy Diversity & Inclusion* e la più recente Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva. Inoltre, oltre a seguire le politiche e le linee guida aziendali sopramenzionate, Poste Italiane garantisce il benessere di tutte le persone che lavorano in Azienda o che collaborano con essa, e si impegna a migliorare le condizioni delle comunità in cui opera attraverso un approccio proattivo volto alla diffusione del rispetto dei principi internazionali riguardanti la tutela e la protezione dei Diritti Umani.

Poste Italiane si impegna ad intensificare progressivamente la sua responsabilità per la salvaguardia dei Diritti Umani, nell'interesse di coloro che collaborano con la Società e delle persone appartenenti alla comunità in cui essa svolge le proprie attività.

La Politica Aziendale del Gruppo riguardante la tutela e la protezione dei Diritti Umani ribadisce le regole di condotta da rispettare nei rapporti con tutti gli *stakeholder* con cui l'Azienda interagisce, come già esplicitato all'interno del Codice Etico. Poste Italiane dedica particolare attenzione alla salvaguardia dei diritti di tutti i soggetti inclusi all'interno della catena del valore del Gruppo, appartenenti a specifiche categorie quali: lavoratori propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori esterni, comunità locali, fornitori e *partner*, clienti, persone con disabilità, persone vittime di qualsiasi forma di discriminazione e violenza. Attraverso tale Politica, il Gruppo afferma il proprio impegno nel conformare i processi aziendali ai principali *standard* e *best practice* internazionali, e nel promuovere tali principi e rendicontare periodicamente l'andamento delle *performance* raggiunte, in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati e azioni di gestione e mitigazione. Inoltre, la Politica regola vari aspetti concernenti la prevenzione e la condanna di qualsiasi forma di discriminazione o violenza, inclusi il lavoro forzato, minorile e il traffico di esseri umani, promuovendo altresì la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e ad una retribuzione equa, al fine di sostenere il benessere della persona.

Tra gli obiettivi chiave di Poste Italiane, assume particolare rilievo l'incentivazione e lo sviluppo a tutti i livelli dell'organizzazione di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità in tutte le sue forme e manifestazioni. La gestione consapevole delle diversità in modo inclusivo contribuisce non solo a creare valore sociale condiviso, ma rappresenta anche un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo, rafforzando l'*engagement* e il *commitment* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali.

I progetti e le iniziative promossi da Poste Italiane al fine di garantire l'inclusione sociale e valorizzare la diversità sono parte integrante di un quadro strategico più ampio, finalizzato allo sviluppo di modelli organizzativi equilibrati volti a favorire la comunicazione e a mettere in evidenza le caratteristiche personali, tutelando allo stesso tempo la vulnerabilità individuale. Il percorso intrapreso dal Gruppo mira ad evolversi da un approccio focalizzato esclusivamente alla tutela e integrazione delle diversità, verso una strategia più proattiva che si propone di superare le barriere e a risolvere i fattori che ostacolano l'inclusione lavorativa degli individui. La strategia in tema di diversità e inclusione del Gruppo testimonia l'impegno dell'Azienda verso la creazione di un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto, che consenta allo stesso tempo di massimizzare le opportunità che ne derivano, contribuendo da un lato al benessere delle proprie persone e dall'altro al vantaggio competitivo nel *business*.

I principi e i valori guida in materia di diversità e inclusione sono stati definiti dal Gruppo attraverso l'elaborazione e la formalizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione di una *Policy Diversity & Inclusion*, tramite la quale l'organo amministrativo definisce degli obiettivi misurabili e pluriennali. In particolare, la *Policy Diversity & Inclusion* è basata su quattro pilastri: Genere, Generazioni, Disabilità/Vulnerabilità e Interculturalità/Cultura inclusiva, ed è stata sviluppata attraverso un processo *bottom-up* che ha coinvolto l'ascolto delle idee e dei bisogni della popolazione aziendale. Tale processo ha condotto alla definizione di numerosi progetti relativi a temi quali sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e cura, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza. La Politica, reperibile *online* sul sito *web* aziendale, è comunicata a tutti i dipendenti mediante sessioni formative specifiche, in conformità con i rispettivi ruoli e responsabilità. Con riferimento all'aggiornamento, la Politica viene periodicamente valutata almeno una volta all'anno, in base alle evidenze emerse dagli *assessment* e dal monitoraggio delle tendenze nazionali e internazionali.

Genere

Il Gruppo ha avviato una serie di iniziative e progetti volti a promuovere l'equità di genere e a rimuovere le barriere alla crescita professionale delle donne. In particolare, il Gruppo si impegna a potenziare i sistemi di *governance* per favorire la progressione di carriera, progettare *focus group* compositi per valutare i principali pregiudizi consapevoli o inconsci che influenzano la *leadership* inclusiva, e a migliorare i meccanismi di *work life adjustment* in termini di conciliazione e condivisione delle responsabilità familiari. I riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane in tale ambito si ampliano, infatti, alla prestigiosa certificazione internazionale Equal Salary, conseguita nel 2022, a cui si aggiunge la più recente certificazione UNI/PdR 125:2022, che conferma ulteriormente l'impegno del Gruppo a garanzia della parità di genere all'interno dell'organizzazione.

Inoltre, con l'obiettivo di fornire una panoramica del fenomeno delle molestie di genere e dei relativi impatti sulle persone e sulle organizzazioni, promuovendo una cultura del rispetto all'interno dell'ambiente lavorativo, il Gruppo ha esteso la propria attenzione alle tematiche legate all'orientamento sessuale e alla prevenzione delle molestie di genere sul posto di lavoro, implementando un programma informativo per sensibilizzare tutti i dipendenti.

Generazioni

Poste Italiane promuove strategie integrate per favorire il dialogo e la collaborazione tra le diverse generazioni all'interno dell'Azienda, tenendo conto delle prospettive demografiche e dei loro impatti sul *turnover*. Il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e professionali, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione. Tale propensione verso la complementarità e la diversità favorisce lo scambio reciproco di esperienze al fine di promuovere l'inclusione e le opportunità occupazionali.

Disabilità/Vulnerabilità

Poste Italiane ha intrapreso iniziative di sensibilizzazione collettiva al fine di individuare preventivamente situazioni di vulnerabilità e agevolare l'inserimento lavorativo e la qualità del lavoro per coloro che presentano disabilità di natura sensoriale, motoria o cognitiva.

In tale contesto, Poste Italiane si impegna a sviluppare politiche di intervento mirate alla diffusione di una cultura d'impresa inclusiva e all'introduzione di un'identità distintiva che tenga in considerazione le situazioni di fragilità.

Interculturalità/Cultura inclusiva

L'Azienda ha progettato iniziative pluriennali mirate a promuovere l'interazione tra culture ed esperienze diverse attraverso l'implementazione di programmi di *envisioning* e di diffusione della conoscenza negli ambienti organizzativi e manageriali, con l'obiettivo di promuovere una visione interculturale e aperta al confronto a diversi livelli, incentrata sulla promozione della cooperazione sia a livello organizzativo che sociale.

Inoltre, con il progetto "Uffici Postali multi-etnici", è stato attivato un laboratorio interculturale che ha coinvolto operatori di sportello multilingua in qualità di testimonial per la diffusione e la sensibilizzazione sui temi dell'interculturalità. Sulla base delle loro testimonianze è stato progettato il corso *e-learning* sulla Interculturalità dedicato a tutta la popolazione aziendale e reso disponibile nei primi mesi dell'anno 2024.

Smart Café

Incontri tematici



Al fine di sottolineare l'impegno del Gruppo nella promozione di iniziative per lo sviluppo e l'integrazione della comunità manageriale, Poste Italiane ha proseguito il progetto "Smart Café", che consiste in conversazioni dedicate ai manager con l'obiettivo di favorire un dialogo ad alto tasso interculturale sul lavoro e non solo.

Tali conversazioni si focalizzano su percorsi tematici che mettono in evidenza le diverse culture e conoscenze, tenendo conto anche delle differenze generazionali. Attraverso un approccio innovativo alla comunicazione e alle relazioni, il progetto mira a creare uno spazio interculturale per lo scambio di contributi, punti di vista ed esperienze sociali, culturali e lavorative.

In particolare, nel 2023, nell'ambito della campagna "Ponti fra generazioni" lanciata da Poste Italiane in occasione del Mese Europeo della Diversità 2023, è stata promossa un'edizione speciale di "Smart Café" dedicata al confronto generazionale, in cui è stata promossa la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative per potenziare l'alleanza lavorativa tra generazioni diverse.

I programmi di *Diversity & Inclusion*, in conformità con le disposizioni stabilite nella *Policy* aziendale, sono soggetti a monitoraggio mediante indicatori elaborati annualmente in raccordo e collaborazione con la funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo, coerentemente con le linee guida evolutive del piano di sostenibilità aziendale.

Poste Italiane mantiene, in continuità con l'anno precedente, il proprio Piano di *Diversity & Inclusion*, elaborato a seguito di un processo di partecipazione attiva che ha coinvolto la formazione di gruppi di lavoro interfunzionali composti da *professionals* e *middle-manager* che hanno operato secondo un approccio *bottom-up*, formulando proposte progettuali valutate sulla base di due criteri, l'impatto quali-quantitativo sulla popolazione aziendale e la velocità di implementazione. L'obiettivo del Piano è generare processi di cambiamento significativi che apportino un valore aggiunto alle persone, ai comportamenti organizzativi, agli stili di *leadership* e alle relazioni all'interno del Gruppo. Attraverso la realizzazione di progetti e iniziative mirate, nonché di campagne di comunicazione e sensibilizzazione, il Gruppo promuove l'*engagement*, l'ascolto e la fiducia, la creazione di ambienti di lavoro inclusivi, e il miglioramento complessivo dell'organizzazione aziendale attraverso la valorizzazione delle diversità.

In aggiunta, al fine di diffondere ulteriormente la conoscenza e la comprensione dell'importanza di ciascun individuo all'interno dell'Azienda e delle iniziative a favore della diversità, nonché per promuovere l'interazione tra culture ed esperienze differenti al fine di avviare processi partecipativi caratterizzati dalla coesistenza di un insieme di culture diverse tra le persone, è stata istituita una sezione dedicata denominata "*Diversity & Inclusion*" sull'*intranet* aziendale NoidiPoste. Tale sezione offre contenuti quali notizie, documenti e materiale multimediale. Inoltre, nel 2023, la collana di *podcast* seriali intitolata "In Altre Parole", lanciata lo scorso anno e che punta a porre enfasi sull'ascolto attraverso la narrazione di storie incentrate sulla diversità e inclusione, si è arricchita di ulteriori puntate facenti il punto sui temi di genere, generazioni a confronto, interculturalità, vulnerabilità e orientamento affettivo.

L'impegno del Gruppo nella promozione di una cultura inclusiva rappresenta un percorso culturale che può arricchire l'esperienza professionale del personale lungo l'intera carriera, apportando benefici sia a livello individuale che collettivo. A tal fine, l'Azienda adotta un approccio costante e sistematico, implementando azioni sinergiche volte a sviluppare modelli di analisi e indicatori in linea con i processi di *people management*. Questo sistema consente al *management* di valutare scenari, obiettivi e metriche in modo trasparente e visibile, sia all'interno dell'organizzazione che nei confronti degli *stakeholder* esterni.

La formazione in tema di Diversità e Inclusione

Poste Italiane promuove
una cultura senza
barriere



Le generazioni in Azienda

Poste Italiane ha reso disponibile il corso di formazione *online* per tutta la popolazione aziendale, con l'obiettivo di fornire consapevolezza sulle caratteristiche delle diverse generazioni presenti in Azienda, apprendere quali accorgimenti attuare per superare le differenze con colleghi e per essere parte attiva in un contesto sociale caratterizzato dalla coesistenza di stili di vita, relazioni di lavoro approcci culturali diversificati.

Disabilità: un futuro al plurale senza barriere

Al fine di favorire e supportare lo sviluppo di una cultura più inclusiva e stimolare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto ai contributi di tutti, grande attenzione è stata data anche al tema delle disabilità. Sempre in un'ottica formativa è stato erogato il *webinar* "Disabilità: un futuro al plurale senza barriere", allo scopo di favorirne la comprensione non solo del termine ma soprattutto degli stereotipi e pregiudizi radicati dentro e fuori il sistema aziendale.

Ciclo formativo e laboratori di formazione

Nel corso del 2023, si è concluso il ciclo formativo con ulteriori 16 laboratori di innovazione rivolti a capi operativi territoriali, che con la metodologia del *polarity thinking* hanno concretamente affrontato i temi relativi a una delle quattro dimensioni che costituiscono la *Policy Diversity & Inclusion*, mettendosi in gioco concretamente e redigendo un proprio personale piano di azione. Per condividere le evidenze emerse nei vari laboratori, sono stati organizzati ulteriori 4 *webinar* di *follow up* tematici con la partecipazione di tutti i colleghi appartenenti al *target*. Durante i *follow up* sono intervenuti ospiti esterni con *speech* ispirazionali e di focalizzazione sui principali *trend* evolutivi per favorire una sempre maggiore contestualizzazione alle sfide aziendali.

Il linguaggio inclusivo

Poste Italiane ha progettato un corso *e-learning* che ha la finalità di favorire una riflessione diffusa sul valore e sull'impatto del linguaggio ed offrire ai partecipanti la conoscenza di tecniche e modalità di comunicazione neutra. Verrà reso disponibile all'intera popolazione aziendale nei primi mesi dell'anno 2024.

Consapevolezza sulla tematica LGBTQ+

Nel corso del 2023, l'Azienda si è impegnata nella realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+. In particolare, sono state pubblicate 15 *news* di valorizzazione di eventi e iniziative tematiche, ed è stata pubblicata la prima uscita della serie *podcast* «In altre parole». Parimenti è stato realizzato un corso *online*, avviato a novembre 2022 e in erogazione per tutto il 2023 per i neo inseriti. Con riferimento al *target* manageriale, è stato organizzato un ulteriore *webinar* sulla medesima tematica.

Nel corso dell'anno, tutte le attività connesse alla *Diversity & Inclusion* sono state attentamente monitorate e valutate attraverso un sistema di raccolta *feedback*, al fine di garantire un continuo miglioramento e di permettere ai partecipanti di contribuire attivamente alla progettazione delle successive iniziative. L'Azienda ha riconosciuto l'importanza di integrare sempre di più le dimensioni sociali, relazionali e di processo della *Diversity & Inclusion* nella sua visione strategica.

Con l'intento di perseguire tali obiettivi, nel mese di luglio è stata lanciata un'indagine estesa a tutta la popolazione aziendale mediante la *survey* "Disabilità, Vulnerabilità e Inclusione", con l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla conoscenza e sulla percezione individuale e collettiva delle tematiche legate alla *Diversity & Inclusion*, in particolare della disabilità e della vulnerabilità, nonché sull'impegno aziendale in questo ambito. Sulla base delle evidenze è emerso che il livello di inclusione percepito è alto e la conoscenza del tema è abbastanza ampia. Una buona parte della popolazione con condizioni particolari o di vulnerabilità ha condiviso la propria condizione soprattutto con colleghi o con il proprio responsabile, indicando, la presenza di ambienti di lavoro che garantiscono apertura e inclusione delle situazioni di difficoltà. La *survey* è stata diffusa in modalità *online* attraverso l'*intranet* aziendale, le *news* ufficiali, il TGPoste e la *newsletter*. Inoltre, a seguito dei risultati della *survey* e con l'obiettivo di offrire un continuo sostegno al benessere lavorativo e di promuovere la valorizzazione delle pluralità nell'ambito delle politiche di *Diversity & Inclusion*, nel mese di dicembre è stato avviato un ulteriore ciclo di *webinar* specificatamente dedicato alla disabilità, finalizzato a proseguire nel corso del 2024.

Con l'obiettivo di prevenire ogni possibile impatto negativo sulla popolazione aziendale interessata dalle iniziative, tutti gli eventi vengono diffusi, valorizzati e comunicati nel sito interno, in modo tale da garantire la possibilità di informarsi rispetto all'azione aziendale in tale ambito e di permettere a tutta la popolazione aziendale di partecipare. Inoltre, vengono forniti riscontri sistematici a commenti e segnalazioni dei dipendenti presenti nella *community* della *intranet* aziendale al fine di assicurare la tempestiva chiarezza informativa e offrire elementi di contestualizzazione utili alla partecipazione e alla contribuzione per la raccolta di eventuali suggerimenti per il miglioramento dei processi.

Le principali iniziative promosse sulle tematiche di *Diversity & Inclusion* vengono presidiate in ambito Risorse Umane e Relazioni Industriali mediante la funzione *People Care e Diversity Management*, istituita nel 2019, all'interno della quale opera un referente responsabile di promuovere l'implementazione delle iniziative progettuali previste nel Piano *Diversity & Inclusion*, curando inoltre le attività di *program management* per i progetti inter-funzionali. Al fine di sostenere tali iniziative, viene assegnato un *budget* definito sulla base della pianificazione annuale. In generale, i progetti e le iniziative legati alla *Diversity & Inclusion* sono gestiti attraverso *database* interni mediante sistemi aziendali dedicati, funzionali alla mappatura dei partecipanti, alla consuntivazione e al monitoraggio, e sono accessibili tramite la *intranet* aziendale.

Nel 2023, Poste Italiane ha proseguito con l'implementazione del cruscotto di monitoraggio di KPI relativi alla *Diversity & Inclusion*, uno strumento basato sui processi tipici della funzione Risorse Umane che analizza l'andamento delle principali variabili sulle quattro dimensioni della Diversità: genere, generazioni, disabilità/vulnerabilità e interculturalità, suddividendo l'analisi per funzione organizzativa e territorio. Il cruscotto fornisce un quadro dettagliato del movimento su ciascuna delle quattro dimensioni, consentendo di intervenire tempestivamente in caso di obiettivi non in linea e su situazioni di criticità. Inoltre, a partire dal 2023, il cruscotto consente di monitorare anche l'andamento degli accomodamenti ragionevoli, al fine di seguire in modo costante le dinamiche legate alla *Diversity & Inclusion* e di adottare interventi correttivi quando necessario.

Per assicurare l'allineamento con i *trend* e le *best practice* di mercato, nel corso del 2023 è proseguita l'operatività del Centro Studi HR, che partecipa attivamente a tavoli interaziendali confrontandosi anche con associazioni ed istituzioni al fine di generare nuove opportunità, visioni e orientamenti consoni agli obiettivi aziendali. Il Centro Studi HR fornisce inoltre contenuti accuratamente selezionati e organizzati in aree tematiche presentati attraverso modalità editoriali innovative, avvalendosi del sito *online* dedicato, SpazioRUO, accessibile a tutti i dipendenti di Risorse Umane e Organizzazione. La piattaforma *online* promuove lo scambio delle informazioni, la condivisione di esperienze e l'ampia diffusione di contenuti e approcci volti a sostenere la cultura inclusiva e in generale il benessere delle persone.

Poste Italiane ottiene la Certificazione Uni/PdR 125:2022 per la parità di genere



Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato, previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), riconosce la capacità dell'Azienda di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di servizi postali, logistici, finanziari, assicurativi e digitali.

Poste Italiane ha ottenuto un punteggio complessivo del 96% – rispetto al minimo richiesto di 60% – raggiungendo eccellenti risultati nelle sei macroaree oggetto di valutazione: cultura e strategia, *governance*, processi del personale (HR), opportunità di crescita ed inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

10

Alloggi sono stati resi disponibili per **40** donne vittime di violenza su tutto il territorio nazionale

Per influenzare la sensibilizzazione culturale nell'ambito in cui Poste Italiane svolge le sue attività, sono state designate delle figure professionali denominate "*Diversity and Inclusion Supporter*", operanti in ambito Risorse Umane su tutto il territorio nazionale, con l'obiettivo di sostenere e diffondere le iniziative aziendali e raccogliere suggerimenti e spunti da parte del personale nelle rispettive aree di competenza, sempre in una logica di diffusione *bottom up* della collaborazione e della manifestazione delle esigenze in un ciclo virtuoso di monitoraggio e riprogettazione continua, che coinvolga in modo capillare tutte le realtà aziendali.

Al fine di incrementare l'*engagement* della popolazione aziendale e di promuovere un ambiente lavorativo positivo e una cultura organizzativa più inclusiva, Poste Italiane ha avviato nel 2023 i primi due *Employee Resource Groups* (E.R.G.), gruppi di colleghi accomunati dalla sensibilità e dall'entusiasmo per i temi dell'inclusione, che vengono guidati e formati per catalizzare spontaneamente il cambiamento all'interno dell'Azienda, trasformando l'impegno sulla *Diversity & Inclusion* in azioni concrete che generano valore per il futuro e alimentando la cultura inclusiva in tutta l'organizzazione. L'obiettivo di questa iniziativa è dare voce alle persone, raccogliere e sistematizzare le proposte e le pratiche provenienti dai vari territori, favorendo la proattività per la generazione di nuove idee e promuovendo la consapevolezza collettiva del valore dell'inclusione. Questo approccio innovativo mobilita le energie delle persone, incoraggiando l'apprendimento reciproco e superando sia la dimensione gerarchica che quella funzionale, per accelerare il cambiamento. Inoltre, ai primi due E.R.G. partecipano anche *Supporter* e *Alleati della Diversity & Inclusion*, figure coinvolte attivamente nel percorso di trasformazione e che forniscono contributi e spunti progettuali e si è concluso anche il percorso per la costituzione del terzo E.R.G.

Poste Italiane promuove una vasta gamma di iniziative che concretizzano i principi di inclusione e di pari opportunità. Un elemento fondamentale in questo contesto è rappresentato dalla stesura dell'Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro, con cui il Gruppo si impegna a mantenere un ambiente lavorativo in cui sia assicurato il rispetto e la dignità per ogni individuo. Poste Italiane collabora inoltre con le due principali organizzazioni di tutela operanti a livello nazionale, ovvero la Rete antiviolenza "D.i.Re." (Donne in Rete) e l'associazione di volontariato "Telefono Rosa", e finanzia un fondo a favore dell'autonomia economica e lavorativa delle donne vittime di violenza, offrendo a molte di loro opportunità di formazione, inserimento lavorativo e, in alcuni casi, anche soluzioni abitative. Il principio delle pari opportunità nei percorsi di carriera viene rigorosamente applicato, garantendo che la selezione del personale avvenga in base alle professionalità e alle competenze nel rispetto delle esigenze aziendali, indipendentemente da caratteristiche personali quali età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose.

Poste Italiane adotta, inoltre, numerose buone pratiche aziendali volte a supportare la maternità e la paternità all'interno dell'organizzazione. In collaborazione con "Valore D", associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile, Poste Italiane ha intrapreso azioni di formazione manageriale mirate a favorire la crescita professionale delle sue collaboratrici. L'Azienda è altresì impegnata attivamente nella sensibilizzazione in tema

di violenza di genere, attraverso l'implementazione di iniziative di *awareness* e il continuo monitoraggio dell'impatto di tali attività sul territorio, conformemente al Protocollo di Intesa stipulato con il Ministero delle Pari Opportunità. A tale scopo, sugli schermi degli sportelli Postamat ATM sono visibili messaggi istituzionali di sensibilizzazione su tali tematiche, nonché ulteriori informazioni utili come il numero verde 1522 e l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, compresi lo *stalking* e il maltrattamento.

Poste Italiane dedica particolare attenzione a tutti gli aspetti volti a favorire una sempre maggiore conciliazione tra lavoro e vita familiare, nonché a contrastare i fenomeni di violenza contro le donne. In risposta all'emergenza e alle difficoltà causate dalla pandemia negli anni precedenti, con particolare riferimento alle donne vittime di violenza, e considerando la disponibilità di alloggi residenziali di proprietà, nel 2021 il Gruppo ha avviato il progetto "Autonomia abitativa donne vittime di violenza". L'iniziativa, che si inserisce in continuità con il progetto lanciato nel 2019 volto all'inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza e al loro inserimento nel mondo del lavoro, è stata confermata da Poste Italiane anche nel 2023. L'Azienda ha infatti finanziato interamente l'iniziativa per il terzo anno consecutivo, consolidando così la sua posizione di primato tra le aziende nel panorama italiano della sostenibilità sociale.

Nello specifico, Poste Italiane mette a disposizione 10 alloggi appartenenti al proprio patrimonio immobiliare su tutto il territorio nazionale, destinandoli all'autonomia abitativa di donne e dei loro figli minori in situazioni di particolare disagio economico. Questa iniziativa coinvolge attualmente nove regioni, ed è operativa sulle province di Vercelli, Brescia, Padova, Bologna, Macerata, Roma, Bari, Napoli, Salerno, Messina. Dall'avvio del progetto nel 2022, sono state accolte 32 donne e 30 minori attraverso esperienze di ospitalità. Il progetto, dalla durata di cinque anni, è coordinato dalla funzione di Responsabilità Sociale d'Impresa in collaborazione con la Funzione Immobiliare, ed è arricchito dal consolidamento della *partnership* con le associazioni D.i.Re (Donne in Rete) e Differenza Donna, realtà del Terzo Settore impegnate nella lotta contro la violenza di genere su tutto territorio nazionale, con il compito di selezionare le donne e di fornire loro un supporto durante l'intero percorso di autonomia abitativa.

Inoltre, nel corso del 2023, Poste Italiane ha confermato il proprio impegno nell'inclusione delle donne vittime di violenza attraverso la "Sospensione delle rate dei mutui ipotecari". L'ABI e le Organizzazioni Sindacali hanno infatti convenuto di prorogare il Protocollo d'intesa, già sottoscritto nel 2019, per un ulteriore biennio fino al 25 novembre 2025. L'Azienda, in continuità con le azioni già intraprese, in accordo con le Banche finanziatrici Deutsche Bank e Intesa Sanpaolo ha dato attuazione a quanto sancito dall'accordo con ABI e offre alle donne vittime di violenza di genere inserite in percorsi di protezione debitamente certificati e che si trovino in difficoltà economica, la possibilità di richiedere la sospensione del pagamento della quota capitale dei mutui ipotecari, con il corrispondente allungamento del piano di ammortamento, per un periodo non superiore a 18 mesi e comunque non oltre la durata del percorso di protezione. L'Azienda ha, altresì, sottoscritto il Protocollo triennale sull'attuazione di politiche in materia di parità di genere, pari opportunità e contrasto alla violenza di genere con il Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia il 13 aprile 2022, confermando il suo impegno all'interno di un contesto istituzionale più ampio.

In relazione all'iniziativa promossa dal Ministero per la Famiglia, la Natalità e le Pari Opportunità è stato sottoscritto dall'Azienda ad inizio 2024 il "Codice di autodisciplina di imprese responsabili in favore della maternità". Il Codice si pone l'obiettivo di favorire un contesto favorevole alle donne lavoratrici promuovendo la continuità di carriera delle madri, le iniziative di prevenzione e cura dei bisogni di salute e l'adattamento in logica inclusiva dei tempi e dei modi di lavoro.

In relazione all'impegno aziendale nel contrasto alla violenza di genere e al progetto di Autonomia Abitativa, Poste Italiane ha realizzato programmi formativi e di sensibilizzazione disponibili al personale con l'obiettivo di sviluppare una maggiore consapevolezza sul tema delle molestie e violenze di genere e sui principali strumenti per riconoscere il fenomeno e prevenirlo offrendo, al tempo stesso, una panoramica sui programmi per l'inclusione lavorativa e abitativa delle donne vittime di violenza.

La nuova Policy Inclusione LGBTQ+

Al fine di rafforzare l'investimento del Gruppo nelle proprie politiche di diversità e inclusione, è stata declinata nel corso del 2023 e formalizzata nei primi mesi del 2024, nell'ambito di tavoli di lavoro interdisciplinari, la *Policy* inclusione LGBTQ+.

In linea con quanto già affermato nel Codice Etico di Gruppo, che riconosce la valenza di un ambiente di lavoro libero da ogni forma di discriminazione o molestia, la *Policy* ha lo scopo di favorire pari accesso alle opportunità di lavoro e agli ambienti di lavoro in cui ognuno possa sentirsi libero e al sicuro nell'esprimersi e dare così il meglio di sé e di definire gli strumenti e le misure di contrasto a eventuali forme di discriminazione o pregiudizio legate al genere e all'orientamento affettivo/sexuale.

Il Gruppo si impegna, pertanto, ad intervenire a favore dell'inclusione delle persone LGBTQ+ mediante iniziative di sostegno alla genitorialità sociale, linee guida specifiche per accompagnare la transizione di genere e campagne di formazione e sensibilizzazione per affrontare pregiudizi in questo contesto.

Parks – Liberi e Uguali

Identità di genere
e convivenza delle
differenze



Prosegue anche nel 2023 la collaborazione con "Parks – Liberi e uguali", un'associazione senza scopo di lucro i cui soci sono esclusivamente datori di lavoro, che ha l'obiettivo di fornire supporto ad aziende, enti e istituzioni socio a comprendere le potenzialità di business legate allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità, al fine di creare ambienti di lavoro inclusivi e rispettosi di tutta la popolazione aziendale, con particolare attenzione a coloro che appartengono alla comunità LGBTQIA+.

Poste Italiane promuove attivamente politiche di inclusione a tutela della diversità, e la collaborazione con Parks contribuisce in modo significativo a rafforzare ulteriormente questo percorso. Sono state attuate numerose iniziative di sensibilizzazione finalizzate alla valorizzazione della pluralità, all'accompagnamento nei casi di transizione di genere, alla consulenza nella definizione di programmi formativi e di comunicazione e all'integrazione evolutiva nei processi e nelle relazioni di lavoro.

La collaborazione mira a consolidare il posizionamento culturale dell'Azienda nel suo percorso di *diversity management*.

Tra queste iniziative, si evidenzia la creazione di un corso *e-learning* mirato a promuovere la consapevolezza sui temi dell'orientamento affettivo e dell'identità di genere. Il programma prende le mosse dall'origine dell'acronimo LGBTQI+ e procede nel delineare le principali barriere all'inclusione. L'obiettivo primario è sensibilizzare i partecipanti su tali tematiche, consentendo loro di identificare queste barriere e successivamente affrontarle in modo costruttivo.

44,4%

del **CdA** della
Capogruppo è
composto
da **donne**

Al fine di promuovere i valori di diversità e inclusione anche all'interno degli organi di Amministrazione, il Gruppo si è dotato di una "Politica in materia di Diversità degli organi di Amministrazione e Controllo", che costituisce il documento attraverso cui l'Azienda dichiara la sua responsabilità rispetto a tale tematica.

La Politica stabilisce i criteri per una composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione, volta a garantire un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità ad esso affidati, attraverso la presenza di individui che assicurino un sufficiente grado di diversità di prospettive e competenze, fondamentali per una buona comprensione degli affari correnti, dei rischi e delle opportunità connesse allo svolgimento dell'attività aziendale nel lungo termine.

Attraverso tale Politica, il Gruppo definisce i criteri per selezionare i membri del Consiglio di Amministrazione in modo funzionale alle loro responsabilità e compiti, garantendo altresì la presenza di persone caratterizzate da prospettive e competenze diverse, in grado di gestire i rischi e le opportunità correlati all'attività aziendale a lungo termine.

La Politica consente di assicurare una composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione che sia ottimale per lo svolgimento delle sue funzioni in modo efficace. Nella definizione di tali criteri, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto di diversi fattori, inclusi la natura e la complessità dell'attività aziendale, il contesto sociale e ambientale in cui la Società opera, l'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e alle modalità di funzionamento del Consiglio e dei Comitati endoconsiliari, nonché le risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni. Infine, nel rispetto dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché delle situazioni di incompatibilità e/o decadenza previste dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto sociale, la Politica considera anche l'età e l'anzianità di carica, il genere, la provenienza geografica e le esperienze internazionali. In aggiunta, la Politica raccomanda competenze professionali nelle aree finanziaria o di politica contributiva, contabile e di gestione dei rischi, nonché una conoscenza approfondita del settore in cui l'Azienda opera, al fine di valutare i rischi correlati.

46%

dell'incidenza
femminile tra quadri
e dirigenti nel 2023

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto di una società esterna specializzata nel settore, sottopone annualmente la propria *performance* ad una valutazione denominata *Board Review*. Tale autovalutazione segue una procedura che include interviste individuali con ogni amministratore, sindaco e il Segretario del Consiglio di Amministrazione, avvalendosi altresì di specifici questionari.

Il rapporto finale redatto dalla società incaricata viene esaminato e condiviso con il Consiglio di Amministrazione nella sua collegialità. Dalla *Board Review* effettuata nel 2023, è emerso che il profilo qualitativo dell'organo amministrativo in termini di competenze, professionalità, esperienze e diversità, declinata nelle varie accezioni, risulta appropriato.

Inoltre, nel corso del 2023, con il supporto di una società di consulenza esterna, il Collegio Sindacale ha effettuato una valutazione circa il tema della *diversity*, dalla quale è emerso che la composizione dell'organo è adeguata e beneficia delle esperienze e competenze professionali complementari dei Sindaci. Dal documento di Autovalutazione emerge inoltre che la rappresentazione della "diversità" è rispondente alle esigenze della Società in tutte le accezioni di seguito considerate, ossia *esperienza/seniority*, genere, fasce di età, permanenza in carica, formazione e cultura. Inoltre, il Collegio ha fornito una valutazione pienamente positiva per quanto concerne il dettaglio delle attività di vigilanza, espressamente richiamate ai fini dell'Autovalutazione ai sensi della Circolare n. 285/2013 di Banca d'Italia.

Premio Report di Sostenibilità

Poste prima nella
Diversity and Inclusion



Poste Italiane ha ottenuto il primo premio nella categoria "*Diversity & Inclusion*" in occasione della quinta edizione del "Premio al Report di Sostenibilità", promosso dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia con l'obiettivo di valorizzare il lavoro delle aziende relativo alla reportistica sui temi ESG.

In particolare, Poste Italiane si è distinta per la menzione di attività a supporto della diversità e inclusione in azienda e un buon bilanciamento di genere in posizioni apicali.

Alla cerimonia di premiazione, svoltasi presso l'aula Magna dell'Università di Pavia, si sono susseguite due tavole rotonde in cui esperti e operatori della sostenibilità sono intervenuti portando le proprie conoscenze, esperienze ed attese circa il futuro della rendicontazione della sostenibilità.

Eccellenza nella Diversità e Inclusione

Il Caso Poste Italiane
come Modello Ispiratore



Poste Italiane è stata inclusa all'interno del "Whitepaper DE&I 2023" di Lundquist, una ricerca sul tema della Diversità e Inclusione, focalizzata sull'analisi della comunicazione degli impegni e iniziative in questo settore da parte di 49 grandi aziende. Secondo la ricerca, l'approccio alla tematica della D&I adottato da Poste Italiane è completo e integrato sia nella strategia aziendale sia in quella di sostenibilità. Questo si allinea alle azioni e agli obiettivi dichiarati, posizionando l'Azienda come un esempio di buone pratiche.

Poste Italiane è stata menzionata dalla ricerca come potenziale fonte di ispirazione, poiché dimostra il proprio impegno attraverso la comunicazione di azioni concrete, tra cui programmi di *mentoring* per le giovani generazioni, politiche di supporto alla maternità e paternità, e adattamenti negli uffici postali per rispondere alle esigenze delle persone con disabilità.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



DNF

ca. 1.200

Dipendenti hanno
partecipato al
progetto **Lifeed**
nel **2023**

Pari opportunità nei percorsi di carriera

La gestione delle Risorse Umane rappresenta una priorità per l'Azienda, che si impegna a garantire il rispetto delle pari opportunità e a riconoscere il valore di ogni individuo, riducendo al contempo situazioni di fragilità individuale. Conformemente a quanto disciplinato nel Codice Etico, il Gruppo promuove una gestione e una crescita equa del potenziale intellettuale, in linea con i criteri di merito e i risultati ottenuti, assicurando parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. In linea con questo principio, la selezione della popolazione aziendale si basa sulle competenze e le professionalità individuali, rispecchiando le necessità del Gruppo. Il processo di selezione avviene in modo indipendente da età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, che non costituiscono criterio di valutazione, in coerenza con il principio di imparzialità espresso dal Gruppo.

Poste Italiane considera lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in qualsiasi forma e manifestazione, ai diversi livelli dell'organizzazione, leve strategiche fondamentali a sostegno della crescita del *business* di Gruppo. L'approccio adottato dall'Azienda è volto al più ampio coinvolgimento dei dipendenti, riconoscendone e valorizzandone le competenze lungo l'intera catena del valore, in modo tale da acquisire un vantaggio competitivo sul mercato e di generare valore sociale condiviso.

Attraverso un dialogo continuo con l'intera popolazione aziendale e un impegno costante nel contrastare qualsiasi forma di discriminazione, Poste Italiane promuove il benessere di ciascun individuo all'interno dell'Azienda.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di diverse dimensioni con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale e politiche di risorse umane inclusive e prive di discriminazioni e pregiudizi. Sottoscrivendo tale dichiarazione, il Gruppo rafforza il suo impegno nella valorizzazione dell'individualità e della diversità delle persone in Azienda. La Carta promuove infatti principi volti a creare un ambiente di lavoro che rifletta i valori dell'inclusione e del pluralismo, offrendo pari opportunità a tutte le persone e valorizzando le competenze individuali. L'incentivazione e lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità costituiscono anche il presupposto per poter sviluppare dei sistemi retributivi funzionali a valorizzare le competenze di ciascun individuo, contribuendo così a promuovere prestazioni lavorative ottimali e a creare valore condiviso a lungo tempo.

Poste Italiane prosegue nell'implementazione di quanto concordato all'interno del Protocollo d'Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità, in linea con l'impegno profuso per valorizzare la diversità e per creare un'azione congiunta ed efficace nella comunicazione, sensibilizzazione e diffusione delle seguenti tematiche:

- promuovere iniziative volte alla tutela e piena affermazione dei Diritti Umani, nonché alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di sfruttamento degli esseri umani e della tratta delle persone;
- promuovere la completa attuazione delle politiche in materia di pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alle materie della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e delle carriere;
- prevenire e contrastare il fenomeno della violenza sessuale e di genere, lo *stalking* e ogni altra forma di violenza e di maltrattamento a danno di donne e minori;
- prevenire e rimuovere tutte le forme di discriminazione per cause direttamente o indirettamente fondate su etnia, religione, convinzioni personali, età, orientamento sessuale o identità di genere.

Supporto alla maternità e alla paternità

In coerenza con gli esercizi precedenti, prosegue l'iniziativa *Lifeed*, originariamente lanciata nel 2015 con il nome di "MAAM", "*Maternity As A Master*". Questa iniziativa mira a sostenere la conciliazione familiare, con un *focus* particolare sulla partecipazione delle donne al mondo del lavoro. Il programma, accessibile in formato digitale, si propone di rendere l'esperienza genitoriale un "master" in competenze trasversali, essenziali anche per la crescita professionale e ritenute particolarmente utili anche al momento del rientro al lavoro. L'obiettivo è fornire una maggiore consapevolezza dei cambiamenti e delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di cura di un figlio.

Il programma si rivolge non solo alle neomamme e ai neopapà ma anche più in generale ai genitori di figli fino ai 18 anni. Nel 2023, il programma ha riguardato la partecipazione di circa 1.200 utenti, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale. I dipendenti che aderiscono all'iniziativa possono usufruire, infatti, di percorsi *online* di *self-coaching* che favoriscono il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e professionale, vissuto non come conflitto ma come opportunità. Si tratta di *webinar* di ispirazione, riflessione, allenamento delle competenze, condivisione su tematiche legate alla sinergia vita-lavoro, al benessere e allo sviluppo di competenze trasversali.

Il programma *MultiMe@Finder*, strumento introdotto nel 2022 e offerto da *Lifeed* in collaborazione con la Kellogg School of Management della Northwestern University di Chicago, è stato ampliato nel corso del 2023. Tale programma è stato reso accessibile non solo ai genitori, ma a tutti i dipendenti che desiderano migliorare la propria consapevolezza e sviluppare le proprie capacità di crescita personale e professionale. L'obiettivo è consentire agli utenti di esplorare e scoprire le proprie competenze e i propri ruoli in diverse esperienze di vita, sia personali che professionali. In questo modo, il programma mira ad aumentare la consapevolezza dei ruoli ricoperti nelle diverse esperienze, valorizzando i propri talenti con maggiore flessibilità in ottica inclusiva.

L'Azienda si pone l'obiettivo di contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura. In tale contesto sono stati realizzati 4 seminari di sostegno alla genitorialità per tutti i dipendenti, programmi innovativi e di coinvolgimento strutturato dei genitori con un *kick off* e 6 *webinar* dedicati di conoscenza dei progetti dedicati.

Inoltre, Poste Italiane ha promosso nel 2023 il progetto "Fiocco Giallo", che, con l'obiettivo di offrire un sostegno concreto ai neogenitori e celebrare l'arrivo di un figlio, offre ai dipendenti che diventano genitori per nascita, adozione o affidamento preadottivo un cofanetto di prodotti di qualità per la cura e l'igiene del neonato.

Mediante la *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, già formalizzata dal 2022, l'Azienda ha definito una cornice di riferimento chiara per le donne prima e dopo il periodo della maternità (o della adozione). La Politica prevede percorsi di sostegno e sviluppo finalizzati al benessere individuale e organizzativo delle persone e pone l'attenzione sui programmi di supporto del ruolo genitoriale e sulle azioni per sostenere la condizione femminile. L'obiettivo è quello di offrire una risposta concreta ai colleghi che hanno necessità di conciliare la famiglia attraverso politiche inclusive. Con essa, infatti, l'Azienda traccia una strategia di sviluppo e di gestione delle persone in coerenza con gli strumenti già presenti e sviluppa un moderno modello di presidio della genitorialità che ha la finalità di supportare la donna, prima e dopo il periodo della maternità biologica o adottiva. La politica, in particolare ha previsto la centralità dell'ascolto per la corretta individuazione delle esigenze della persona e dei suoi bisogni individuali e l'individuazione e la messa a punto di un programma di accompagnamento personalizzato in base al profilo professionale di appartenenza ed alle esigenze di tutela della maternità e di cura della persona. Tale programma è strutturato con percorsi di sviluppo sia prima che dopo l'assenza dal lavoro, l'utilizzo delle richiamate piattaforme per potenziare le *soft skills* acquisite attraverso il ruolo genitoriale, nonché la possibilità di partecipare a programmi di aggiornamento e di *coaching* per agevolare, se necessario, il rientro al lavoro. In questo modo, il Gruppo ha introdotto processi gestionali e di cura che offrono una risposta concreta ai dipendenti, potenziando le politiche inclusive e rappresentando un investimento per il futuro dell'Azienda e delle famiglie. L'attenzione viene rivolta anche al ruolo dei padri e alla promozione della condivisione delle responsabilità di cura per un potenziamento dei meccanismi di conciliazione tra vita privata e lavoro e di misure capaci di favorire ambienti culturalmente pronti ad accogliere tali esigenze. Queste iniziative sono guidate da approcci e prospettive sempre più innovativi, che mirano a migliorare la qualità della vita dei dipendenti e a promuovere un ambiente di lavoro sostenibile ed equo.

La politica prevede, in tale ottica, la definizione di analoghi percorsi gestionali dedicati nei confronti del personale di genere maschile con l'obiettivo di:

- innalzare il numero di dipendenti di genere maschile fruitori di permessi di paternità;
- favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla collaborazione su tematiche di cura, perché l'inclusione e lo sviluppo delle carriere femminili passa anche attraverso il riequilibrio delle esigenze di cura in ottica di pari distribuzione delle responsabilità familiari.

Il Gruppo, infatti, riconosce l'importanza della genitorialità anche per gli uomini, consapevole del fatto che essa rappresenta un'opportunità significativa per migliorare competenze quali l'empatia, l'ascolto, la comprensione degli altri, la pazienza e la comunicazione, e offre gratuitamente e in modo sistematico seminari di sostegno alla genitorialità rivolti a tutto il personale su tematiche di prevenzione pediatrica e di supporto genitoriale nel percorso evolutivo e relazionale con i figli.

Nel quadro delle azioni delineate dalla Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva si colloca il progetto "*Mums At Work*", un'iniziativa finalizzata a fornire programmi di *coaching* aziendale per sostenere le donne durante il periodo di rientro dal congedo per maternità, al fine di agevolare il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e professionale. In particolare, le neomamme ricevono supporto per circa quattro mesi da *coach* interni all'Azienda che assistono le dipendenti nel riformulare e nel rimettere a fuoco i propri obiettivi e nel conciliare le nuove esigenze familiari con il ritorno alle proprie mansioni lavorative in azienda. Al 2023, il progetto ha coinvolto con successo oltre 70 neomamme, evidenziando il positivo impatto dell'iniziativa nel contesto aziendale. L'Azienda, oltre a garantire il rispetto della normativa vigente per quanto riguarda i riposi per allattamento, riconosce ai genitori che fruiscono dei riposi per allattamento la possibilità di essere assegnati, fino al compimento del primo anno di età del figlio, nel comune di abituale dimora o in un comune limitrofo, nell'ambito della propria Struttura territoriale di appartenenza. Le dipendenti hanno inoltre diritto a fruire di permessi ad ore a recupero per l'effettuazione di prestazioni sanitarie finalizzate alla procreazione medicalmente assistita (PMA), per un massimo di 24 ore annue, o a giornata intera, per un massimo di 4 giorni all'anno. Viene riconosciuta, altresì, la possibilità di incrementare il numero di giorni settimanali e mensili in cui la prestazione lavorativa può essere resa in modalità Agile qualora ricorrano particolari situazioni personali e familiari che comportino un maggior impegno dei dipendenti in termini di conciliazione dei tempi vita-lavoro nonché nei confronti delle lavoratrici gestanti, per le quali può essere valutata la possibilità di rendere interamente la prestazione da remoto fino all'inizio del congedo di maternità.

Iniziative di sensibilizzazione online

Promuovere una Genitorialità Positiva attraverso Webinar Interdisciplinari

Nel corso del 2023, al fine di intraprendere un percorso interdisciplinare su tematiche diversificate per accompagnare le famiglie verso una genitorialità positiva, sono stati organizzati, in collaborazione con esperti del settore, quattro *webinar* per tutti i dipendenti con figli in età pediatrica e/o adolescenziale finalizzati, spaziando da aspetti connessi alla sfera relazionale, emotiva e sociale fino ad arrivare a tematiche inerenti la costruzione dell'identità dei figli rispetto a tematiche di genere, in linea con le dinamiche evolutive del contesto attuale. Attraverso lo sviluppo di tali programmi seminariali online, il Gruppo si pone l'obiettivo di rimettere al centro le competenze genitoriali per migliorare le relazioni di cura e il benessere personale ed organizzativo delle persone.

Sviluppo *leadership* femminile

L'identità aziendale di Poste Italiane è da sempre contraddistinta da una forte presenza femminile e da un ambiente di lavoro che promuove la libertà da qualsiasi forma di discriminazione e pregiudizio al fine di consentire a ciascun individuo di esprimersi al meglio, in linea con gli obiettivi condivisi nella Politica di Diversità e Inclusione.

Nell'ambito del sostegno alla parità di genere, Poste Italiane ha promosso numerose iniziative, a partire dalla *partnership* con "Valore D", all'ottenimento delle certificazioni Equal Salary e UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere. Inoltre, è stata valorizzata la partecipazione delle donne nel campo delle competenze STEM, attraverso l'inserimento di giovani donne con questo percorso di studi. Tali iniziative costituiscono una parte significativa del Piano di *Diversity & Inclusion*, che prevede anche il rafforzamento dei sistemi gestionali per la progressione di carriera nella copertura delle posizioni di *middle management*, il potenziamento dei meccanismi di *work life adjustment* in termini di condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione dei potenziali ostacoli alla parità di genere, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale e alla violenza di genere. L'adesione al percorso per la certificazione Equal Salary, ottenuta nel 2022 e mantenuta anche nel 2023, ha consentito all'Azienda di verificare l'equità retributiva tra donna e uomo all'interno della sua organizzazione, arricchendo i processi di innovazione, migliorando la reputazione e l'immagine dell'Azienda e offrendo la massima trasparenza rispetto all'impegno continuo di Poste Italiane sui temi di *gender equality*.

La gestione consapevole delle diversità in chiave inclusiva, oltre a creare valore sociale condiviso, fornisce un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo Poste Italiane, ed è funzionale alla promozione dell'*engagement* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali. A conferma di ciò, si inseriscono i numerosi riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane, tra cui la valutazione del Gruppo nell'ambito delle politiche e delle azioni per l'uguaglianza di genere secondo il Gender-Equality Index di Bloomberg e da parte di *Equileap*.

I numerosi riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane per le politiche di attenzione alla diversità di genere testimoniano il radicamento di questi valori nella cultura aziendale e la condivisione del percorso ad ogni livello di responsabilità, elevando ulteriormente la reputazione del Gruppo sui mercati e tra la comunità finanziaria.

Alleanza fra le generazioni

L'Azienda sostiene progetti di orientamento scolastico e professionale, riconoscendo la responsabilità delle imprese socialmente responsabili di promuovere la crescita delle nuove generazioni e di collaborare con il sistema scolastico e le famiglie. A questo scopo, Poste Italiane ha collaborato con Consel-Consorzio Elis, nel progetto biennale "School4Life 2.0", che mira a favorire una connessione strutturata tra scuola e impresa, prevenire i fenomeni di abbandono scolastico e offrire ai giovani una visione più diretta sul mondo del lavoro e maggiore consapevolezza delle proprie potenzialità.

Poste Italiane ha inoltre implementato programmi volti a rafforzare l'alleanza tra il mondo aziendale e quello scolastico, attraverso iniziative di orientamento e di dialogo intergenerazionale. Questi programmi hanno offerto l'opportunità di collaborazione tra *senior* e studenti, al fine di superare le barriere verticali e favorire lo scambio di esperienze per supportare l'inclusione e l'*employability*.

Role model, mentor e maestri di mestiere sono i ruoli che gli esperti aziendali individuati svolgono per ispirare i giovani e orientarli alle scelte di studio e lavoro, promuovere l'espressione del loro pensiero critico, trasferire competenze legate a vari mestieri e avvicinarli al mondo del lavoro, complesso e in continua evoluzione.

Il potenziamento del *Mentoring* ha contribuito, altresì, alla costruzione della Comunità di Pratica della *Leadership* quale spazio ispirazionale di diffusione di valori e modelli manageriali evoluti. È inoltre proseguita con Valore D la realizzazione di programmi di orientamento tramite il dialogo con *role model* di età diverse finalizzati ad incoraggiare le ragazze e ragazzi in età scolare a seguire le proprie aspirazioni, liberi da condizionamenti.

Nell'ambito delle iniziative aziendali volte a favorire l'alleanza e il confronto intergenerazionale sulla base dei risultati della *survey* "Generazioni Connesse" sono proseguite le iniziative di sostegno e lanciate nuove azioni.

In particolare, è proseguito il progetto in ambito MIPA "Il valore dall'esperienza", un *job training* tra colleghi, senior e junior, per confrontarsi su tecniche, approcci e competenze agite. Il programma continuerà nel 2024 in ambito *Digital, Technology & Operations*.

Valorizzazione del personale con disabilità

In coerenza con l'obiettivo di valorizzare la diversità e promuovere l'inclusione sociale, Poste Italiane prosegue con il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Tale progetto mira ad istituire uno sportello dedicato che fornisca servizi nella lingua dei segni ai clienti con disabilità uditiva. Il cliente viene assistito da personale in grado di comunicare nella lingua dei segni italiana per le normali attività di sportello, quali il pagamento bollettini e l'invio di corrispondenza e pacchi. Poste Italiane ha sviluppato numerosi contenuti multimediali accessibili sul proprio sito, realizzati per rispondere alle diverse esigenze degli utenti in termini di accessibilità e modalità comunicative. Infatti, tra gli strumenti vi sono contenuti con caratteristiche prevalentemente visuali come infografiche e video-pillole, oltre a elementi narrativi ludico-educativi come nel caso dei giochi interattivi. Tali iniziative sono parte integrante del vasto programma di Poste Italiane finalizzato a offrire servizi e strumenti accessibili a tutti gli utenti.

Con l'entrata in vigore delle nuove normative a partire da novembre 2022, che pongono l'obbligo per le grandi aziende private italiane di conformarsi alle *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, Poste Italiane ha assunto l'impegno di conformarsi pienamente a tali *standard* e di adottare un approccio specifico volto a rendere l'accessibilità digitale sostenibile nel lungo periodo. Pertanto, conformandosi alle specifiche normative in tema di accessibilità digitale, Poste Italiane si impegna nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni tecnologiche in grado di garantire che i servizi digitali siano accessibili e fruibili da parte di tutti, eliminando barriere e facilitando l'accesso equo alle informazioni e alle risorse *online*. Tale impegno di Poste Italiane verso l'accessibilità digitale, pertanto, si inserisce perfettamente nella propria strategia di *Diversity and Inclusion*, che promuove un ambiente di lavoro e una cultura aziendale inclusiva, rispettosa della diversità di prospettive e abilità. Quindi, attraverso l'implementazione delle *WCAG 2.1* e l'accento sulla diversità e l'inclusione, Poste Italiane dimostra il proprio impegno tangibile nel creare un ambiente digitale accessibile, che contribuisce a una società più equa e inclusiva per tutti.

Sostegno alle fragilità

Nel corso del 2023, Poste Italiane ha continuato a dimostrare il proprio impegno nei confronti dell'iniziativa di *caring* "Noi Siamo Qui", volta a supportare le persone con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* per accompagnare il loro rientro al lavoro e sostenere il loro benessere. Tra i servizi attivi per il target del progetto, in collaborazione con il Centro Medico aziendale, anche la possibilità di richiedere una *Second opinion* per patologie oncologiche e cardiovascolari. L'obiettivo centrale dell'iniziativa è quello di offrire, tra le varie misure, un percorso di ascolto volto ad identificare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate alle condizioni di fragilità ed a, al contempo diffondere una sensibilità crescente e a instaurare un rapporto di vicinanza aziendale sul tema.

Inoltre, per garantire il reimpiego di quelle persone interne all'Azienda che, a seguito di iniziative organizzative e/o evoluzioni produttive-digitali, non risultano allocate in ambiti pienamente produttivi/ a valore aggiunto, Poste Italiane ha proseguito il programma *Insourcing* e Reimpiego, avviato nel 2021. Inoltre, il progetto è stato dedicato anche al reimpiego dei "lavoratori in condizione di fragilità" ai sensi delle vigenti disposizioni di legge che, non potendo effettuare attività presso le sedi aziendali in relazione all'emergenza sanitaria, hanno trovato differenti impieghi a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Nell'ambito delle iniziative di *caring* a sostegno delle vulnerabilità, l'Azienda ha intrapreso un piano integrato a favore dei *caregiver* introducendo il programma "*Lifeed Care*" con l'obiettivo di offrire una nuova visione e significato all'esperienza di cura. Questo percorso mira a valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza di assistenza, presentando un approccio digitale dedicato ai *caregiver* che ridefinisce la prospettiva valoriale della dimensione tra cura e carriera. Attraverso sessioni *online* specifiche di auto-scoperta, i partecipanti hanno l'opportunità di migliorare il proprio benessere e la gestione dello stress. Inoltre, è stato sviluppato un *kit* pratico di supporto con l'obiettivo di favorire sinergie positive per la conciliazione tra vita professionale e personale. Questo *kit* è stato presentato durante un *webinar* dedicato, mirato a promuovere una maggiore consapevolezza del ruolo dei *caregiver*, fornendo strumenti e modalità di supporto. L'implementazione di "*Lifeed Care*" riflette l'impegno dell'azienda nel fornire risorse concrete e sostenere coloro che si dedicano all'importante ruolo di *caregiver*.

Progetto "Al tuo fianco"

Poste Italiane promuove il sostegno attivo al benessere psicologico dei dipendenti

Con l'obiettivo di promuovere il benessere psicologico dei propri dipendenti, nel corso del 2023 è stato avviato, in fase sperimentale, il progetto "Al tuo fianco". Si tratta di uno sportello d'ascolto, orientamento e sostegno che, tra i servizi previsti, include l'accesso ad una piattaforma dedicata finalizzata al supporto del benessere mentale delle persone. Questo progetto mira a fornire risposte concrete a sfide, cambiamenti e situazioni di vulnerabilità che possono emergere nella vita quotidiana dei dipendenti. La piattaforma consente l'accesso ad una rete di psicologi e psicoterapeuti accuratamente selezionati per intraprendere un percorso di accompagnamento, e rende disponibili diversi contenuti accessibili, come vari test scientifici per l'autovalutazione dello stato di benessere globale. Inizialmente, l'Azienda sostiene i costi delle prime due sedute, dimostrando così un impegno tangibile nel fornire un sostegno finanziario iniziale per agevolare l'accesso ai servizi di supporto psicologico. Questa iniziativa evidenzia la consapevolezza dell'Azienda nei confronti delle esigenze di salute mentale dei dipendenti e la volontà di offrire risorse significative per il loro benessere psicologico.

Poste, Plurale, Universale

Le persone al centro del
percorso di inclusione



Nel mese di novembre, Poste Italiane ha organizzato la seconda edizione dell'evento *Diversity Day* "Poste, Plurale, Universale". L'obiettivo dell'evento è stato quello di condividere un momento di attenzione trasversale sul percorso inclusivo intrapreso dall'Azienda, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Gruppo e i pilastri della Strategia di Sostenibilità.

Durante l'evento, si sono alternati ospiti esterni e dipendenti che hanno condiviso testimonianze relative alle quattro dimensioni della *Diversity & Inclusion*: Genere, Generazioni, Vulnerabilità ed Interculturalità, offrendo una esperienza immersiva nella diversità.

La partecipazione all'evento è stata garantita all'intera popolazione aziendale attraverso l'utilizzo della modalità *streaming* e accessibile con la presenza di interpreti LIS.

Inoltre, ai dipendenti partecipanti è stato somministrato un questionario di *feedback* in forma anonima al fine di raccogliere spunti e riflessioni migliorative. I dipendenti hanno condiviso le proprie esperienze con autenticità, generosità e coraggio per aiutare altri partecipanti a conoscere le azioni messe in atto da Poste Italiane. Numerosi sono stati i *feedback* positivi ricevuti, evidenziando l'apprezzamento per l'iniziativa e il valore del percorso di inclusione.

Al fine di promuovere e garantire una comunicazione fluida ed efficace con il personale con disabilità uditive sul versante dell'accessibilità nei contesti di lavoro, Poste Italiane continua a garantire la sottotitolazione di tutti i video presenti nella *intranet* aziendale e lo sviluppo di ausili accessibili per migliorare la fruizione delle iniziative formative e dei contributi *intranet*.

Tutorial Poste Italiane:

Un Progetto Inclusivo
per l'Accessibilità
Digitale e la Convivenza
delle Differenze

È stata realizzata la piattaforma Tutorial di Poste Italiane, uno dei progetti vincitori dell'iniziativa Insieme 24SI, che ha l'obiettivo di supportare i clienti con disabilità sensoriali o non ancora propriamente digitalizzati nell'accedere in autonomia ai servizi dei canali digitali di Poste. A tal proposito, grazie al progetto è stato costituito il *competence center* "PosteXtutti", con l'obiettivo di coinvolgere le persone in azienda che vivono in prima persona la disabilità per arrivare insieme a una comunicazione condivisa utilizzando un linguaggio capace di restituire e rappresentare una "convivenza delle differenze". A tal proposito, al fine di rendere più accessibili i prodotti e i servizi di Poste Italiane sono state rese disponibili alcune edizioni del TGPPoste in LIS.

Anche nel corso del 2023, Poste Italiane ha continuato a sostenere, per l'undicesima edizione, l'iniziativa dedicata a figli e fratelli con disabilità dei dipendenti, che prevede due periodi di vacanza estivi, ciascuno della durata di quindici giorni. Grazie a questa iniziativa, circa 40 ragazzi e ragazze hanno avuto l'opportunità di trascorrere momenti di svago e di ricevere assistenza individuale da parte di operatori dedicati e hanno potuto esprimere le proprie capacità individuali stimolando la fiducia in sé, l'autostima e la capacità di aggregazione ed appartenenza al Gruppo. Il programma ha favorito così un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione, oltre ad aver consentito alle famiglie di beneficiare di un sollievo nelle esigenze quotidiane di cura.

Per il quarto anno consecutivo, Poste Italiane ha partecipato alla "4Weeks4Inclusion", il più grande evento interaziendale dedicato alla diversità e all'inclusione realizzato in Italia. Lungo il corso di quattro settimane l'evento ha coinvolto oltre 300 *partner* fra imprese, università, associazioni ed enti no profit che hanno condiviso eventi, in presenza e digitali, realizzando momenti aperti al pubblico e generando migliaia di interazioni sui canali *social*. Attraverso l'iniziativa, l'Azienda ha partecipato attivamente portando una sua testimonianza alla giornata interaziendale sul *gender gap* e ha realizzato un proprio seminario, fruibile *online*, dal titolo "L'Arte e l'Altro. L'inclusione attraverso la diversità", con l'obiettivo di promuovere una riflessione sulla potenza dell'arte e dell'artista nel superare i limiti delle convenzioni ordinarie e nel muoversi verso la valorizzazione della propria unicità. Tale evento si inserisce nell'impegno dell'Azienda a favorire un ambiente inclusivo e diversificato, sottolineando il ruolo fondamentale dell'arte come strumento di espressione e di superamento di barriere.

L'Azienda, già sottoscrittrice della Carta per le Pari Opportunità, ha aderito al “Mese Europeo della diversità”, promosso dalla Commissione europea per sensibilizzare organizzazioni e imprese sull'importanza della diversità e dell'inclusione nei contesti di lavoro, lanciando una campagna dal titolo “Un ponte tra generazioni” in cui diversi eventi si sono susseguiti nei mesi di maggio e giugno per rafforzare la conoscenza delle caratteristiche delle diverse generazioni e stimolando la partecipazione attiva delle persone allo scopo di migliorare il dialogo intergenerazionale. Poste Italiane ha organizzato diverse iniziative in questo contesto, tra cui: il rilascio per l'intera popolazione aziendale del corso *e-learning* “Le generazioni in Azienda”, composto da 8 video pillole che trattano le caratteristiche di ciascuna generazione sul luogo di lavoro; la pubblicazione di un *podcast* sul tema; la realizzazione di un *webinar* nell'ambito del ciclo dei *Diversity Innovation Meeting* che ha evidenziato i *trend* che caratterizzano le diverse Generazioni; l'attivazione di un'edizione speciale dell'iniziativa “Smart Café”.

Nell'ambito della promozione della diversità e dell'inclusione, Poste Italiane ha ulteriormente intensificato le attività di sensibilizzazione culturale e di formazione anche attraverso sei “*Diversity Innovation Meeting*”, con l'obiettivo di esplorare i principali aspetti chiave della diversità, concentrandosi in particolare su tematiche quali la parità di genere, l'alleanza intergenerazionale, le vulnerabilità, l'interculturalità e il linguaggio inclusivo. Durante questi incontri sono stati invitati rappresentanti di start-up, enti del Terzo Settore e istituzioni che hanno condiviso le loro esperienze e le loro conoscenze sulla promozione dell'inclusione. I partecipanti, divisi in gruppi di lavoro, hanno preso parte a discussioni interattive e collaborato per generare insieme idee da implementare nella realtà specifica di Poste Italiane.

Il sostegno di Poste Italiane alla colletta alimentare

Insieme nella
27° edizione



Tra le iniziative di solidarietà che hanno coinvolto Poste Italiane durante il corso del 2023, si inserisce la ventisettesima edizione della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare, l'iniziativa organizzata da Banco Alimentare Onlus che permette di donare parte della propria spesa a chi si trova in situazioni di bisogno.

Il Gruppo ha contribuito con oltre 180 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati e i dipendenti hanno partecipato attivamente alla giornata di solidarietà, offrendo il loro contributo sia come autisti, che come volontari nei supermercati. In una sola giornata sono state raccolte 7.350 tonnellate di alimenti in 11.800 punti vendita, un segnale di fiducia che testimonia la valenza dell'iniziativa solidale come aiuto concreto alle fasce più vulnerabili della popolazione.

poste

è Valore
al Territorio



Il nostro contributo
per la rinascita del Paese.

nibilità

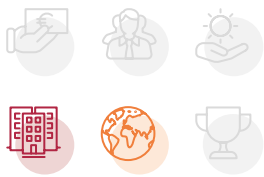
Progetti di **educazione** ed **inclusione finanziaria e digitale**
a favore dei cittadini, clienti e imprese

384 comuni italiani coinvolti in iniziative ed interventi
a **beneficio del territorio**

Avviato il **volontariato di impresa** aziendale in collaborazione
con gli **Enti del Terzo Settore** sul territorio

Assunti oltre **6.700 giovani e neolaureati**

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.12 Valore al territorio



VALORE AL TERRITORIO PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2023		
 	Progetto Polis*	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli comuni Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il <i>co-working</i> 	• 2026	2022	<ul style="list-style-type: none"> 1.190 uffici postali nei comuni con meno di 15 mila abitanti 31 spazi di <i>co-working</i> realizzati 		
	Rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, con iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari	• % di incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane	• 10% entro il 2023	2022	+163%		
	Supportare l'implementazione del progetto "Polis" attraverso la realizzazione di attività formative specifiche	<ul style="list-style-type: none"> N. pillole formative per tutta la popolazione N. corsi specialistici destinati alla popolazione degli UP interessati dal progetto** 	<ul style="list-style-type: none"> 1 entro il 2023 3 entro il 2023 	2022	<ul style="list-style-type: none"> 1 corso <i>online</i> per tutta la popolazione 3 corsi specialistici per la popolazione MP 		 
	Incrementare la conoscenza dei temi legati all'educazione finanziaria	• 1 piano editoriale dedicato ai temi dell'educazione finanziaria e <i>focus</i> sui giovani (liceali) con iniziative rivolte ai figli dei dipendenti anche più piccoli	• 1 entro il 2023	2022	<ul style="list-style-type: none"> 1 piano editoriale con 12 <i>news</i> pubblicate su <i>intranet</i> e app e 6 <i>podcast</i> realizzati per <i>intranet</i> e app 		 
	Aumentare le conoscenze delle persone rispetto all'attività di Educazione Finanziaria	• N. eventi realizzati	<ul style="list-style-type: none"> 30 entro il 2024 90 entro il 2028 	2022	24		
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali	<ul style="list-style-type: none"> N. eventi realizzati N. <i>webinar</i> realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati N. videopodcast realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati 	<ul style="list-style-type: none"> 30 entro il 2024 6 entro il 2024 10 entro il 2024 	2022	<ul style="list-style-type: none"> 22 eventi tematici realizzati 6 <i>webinar</i> realizzati con traduttore LIS e sottotitolati 3 <i>videopodcast</i> realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati 		
Incrementare il numero di iniziative in ambito sportivo e sociale sostenute da Poste Italiane nelle regioni del Sud e delle isole	• % iniziative sostenute in ambito sport e sociale nelle regioni del Sud e delle isole su totale iniziative	• ≥ 20% entro il 2024	2023	New			

* La consuntivazione dell'obiettivo si riferisce al 29 febbraio 2024.

** Il numero delle attività formative è subordinato al numero dei servizi rilasciati.

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

 Obiettivo non raggiunto

 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

Poste Italiane conferma il proprio impegno a supporto delle comunità locali curando l'implementazione di processi di modernizzazione e digitalizzazione volti all'incremento del benessere dei cittadini e allo sviluppo socio-economico del territorio. Il Gruppo si dedica quotidianamente alla promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, con l'obiettivo di creare un impatto positivo nel contesto in cui opera. Attraverso un approccio inclusivo e un costante dialogo con cittadini, istituzioni e associazioni del Terzo Settore a livello locale e nazionale, il Gruppo si impegna a raggiungere tale obiettivo sfruttando la capillarità degli Uffici Postali e sviluppando prodotti e servizi di elevata qualità. Inoltre, mediante un processo continuo di ascolto e conciliazione dei legittimi interessi della comunità, l'Azienda focalizza la sua attenzione sui soggetti più vulnerabili. Questi ultimi, a causa di condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche o sociali particolari, ricevono un maggiore sostegno e considerazione.

Poste Italiane è consapevole che l'ascolto, il dialogo e la partecipazione attiva dei cittadini siano alla base della costruzione di un percorso di creazione di valore condiviso con il territorio, in ottica di continuità e di conciliazione dei relativi e legittimi interessi.

Poste Italiane afferma il proprio impegno nei confronti del territorio e della collettività all'interno della propria Politica sulle Iniziative per la Comunità, con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio.

La strategia di Poste Italiane per affrontare le sfide sociali riflette un forte impegno verso le categorie di persone più vulnerabili e le necessità della collettività. Tale politica si inserisce all'interno di un quadro normativo più ampio definito da documenti come il Codice Etico, la Politica Integrata di Gruppo focalizzata sull'anticorruzione e la Politica sui Diritti Umani. Inoltre, la Politica delinea le principali aree di intervento del Gruppo per generare valore condiviso nel lungo termine. Queste aree, in coerenza con la Politica dei Diritti Umani, comprendono l'integrazione delle categorie più a rischio di esclusione mediante l'offerta di prodotti e servizi dedicati, promozione di cultura e istruzione, sostenibilità economica e potenziamento della connessione sociale. Grazie alla collaborazione con amministrazioni centrali e locali, Terzo Settore e Comunità, l'Azienda coinvolge attivamente gli *stakeholder*, mantenendo un dialogo continuo per comprendere e soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

Poste Italiane contribuisce altresì al raggiungimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite: porre fine ad ogni forma di povertà (SDG 1); fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (SDG 4); incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti (SDG 8); ridurre le disuguaglianze (SDG 10).

Nel realizzare gli investimenti a favore della comunità, il Gruppo opera nel pieno rispetto dei principi di integrità e trasparenza, in linea con quanto disposto dal Codice Etico e in coerenza con i valori definiti all'interno delle linee guida del Gruppo. Le modalità con cui Poste Italiane eroga contributi a titolo di sponsorizzazione ed erogazione liberale a favore di *partner*, enti, associazioni e istituzioni che operano sul territorio, sono definite da una specifica procedura "Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali" che ne disciplina i presidi organizzativi, volti ad evitare ogni possibile conflitto d'interesse. A luglio 2023 è stata approvata la versione 8.1 di tale procedura, consolidando la versione precedente, approvata a marzo 2022, inclusiva delle modifiche intervenute nel processo di acquisizione tramite sito *web* e per la valutazione delle iniziative di sponsorizzazione secondo il modello SELECT, già revisionato nel 2021 allo scopo di irrobustirlo attraverso delle modalità di calcolo del valore mediatico più solide e una standardizzazione

delle valutazioni qualitative delle iniziative. Inoltre, anche per il 2023 è stato integrato nei sistemi di Poste Italiane il tool SELECT 2.0, sviluppato nel 2021 con il supporto della Funzione *Digital Technology & Operations* ed alimentato con i dati quantitativi forniti dai potenziali *partner* sulla piattaforma *web*, con la finalità di trasferire l'algoritmo e il *database* da Excel ad un *software* più performante. Anche per il 2023 è stato mantenuto il *form online* realizzato nel 2022 per guidare gli *Sponsee* nel processo di invio della richiesta di sponsorizzazione. La piattaforma intende garantire maggiore trasparenza e tracciabilità, strutturare e omogeneizzare le richieste di sponsorizzazione provenienti dai potenziali *Partner* e rendere obbligatorie le informazioni quantitative delle iniziative, utili alla valorizzazione del modello di valutazione delle sponsorizzazioni SELECT.

Come affermato anche all'interno della Politica Integrata, i contributi non devono essere oggetto di strumentalizzazione finalizzata a celare atti di corruzione o di qualsiasi altra condotta che non sia in linea con i principi del Gruppo. Per tale ragione, la valutazione relativa alla loro erogazione da parte dell'Azienda tiene conto della rilevanza delle iniziative, della notorietà del potenziale *partner*, dell'allineamento agli obiettivi aziendali e dei *benefit* attesi. Al fine di garantire un adeguato presidio delle attività e curare il monitoraggio delle iniziative di sponsorizzazione, l'Azienda si avvale di uno specifico presidio "Sponsorizzazioni e *Product Placement*", con un nucleo di risorse dedicate, in ambito Corporate Affairs/Coordinamento e Supporto Corporate Affairs e Sponsorizzazioni. Le richieste di sponsorizzazione e donazione pervengono alle funzioni competenti mediante una piattaforma dedicata con un modulo online pubblicato sul sito istituzionale di Poste Italiane, e vengono poi valutate dal Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali, che è presieduto da un Presidente esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza. Al fine di procedere con l'erogazione del contributo, viene inoltre effettuata una valutazione rispetto alla coerenza dell'iniziativa con il contenuto contrattuale, il regolare svolgimento delle attività e la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali.

Le attività di gestione e rendicontazione delle iniziative di sponsorizzazione e donazione sono oggetto di Certificazione ISO 37001:2016 (Anticorruzione) e ISO 9001:2015 (Qualità). Il modello di gestione anticorruzione costituisce uno strumento con cui Poste Italiane intende rafforzare e gestire ulteriormente i processi di prevenzione dei rischi di reato specifici della materia oggetto della certificazione, continuare nel percorso di rafforzamento dei presidi di legalità e trasparenza nonché rafforzare ulteriormente i meccanismi di controllo e *governance*.

382

Iniziative sono state valutate dal Comitato Sponsorizzazioni riunitosi 10 volte nel 2023

Nel corso del 2023, il Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni liberali si è riunito 10 volte valutando un totale di 382 iniziative, di cui 94 hanno avuto esito favorevole. In continuità con gli anni precedenti, nella scelta delle iniziative da sostenere è stato privilegiato il supporto a quelle caratterizzate da un impatto sociale significativo, rivolte in particolare alle aree periferiche del Paese. Attraverso iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari Poste Italiane, ha coinvolto l'intero territorio nazionale, con l'obiettivo di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio.

In particolare, il *target* relativo all'incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane in misura pari al 10% rispetto al 2022 è stato ampiamente raggiunto nel corso dell'esercizio 2023, grazie al coinvolgimento di 384 Comuni italiani.

Poste Italiane ha continuato a sostenere eventi ed iniziative sul territorio nazionale prediligendo progetti a carattere socio-culturale. In particolare, è stata data importanza alla presenza dell'Azienda sui territori periferici, rafforzando l'intervento a favore delle comunità locali attraverso il sostegno ad iniziative di promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, non tralasciando il supporto ad iniziative rientranti nell'ambito "Benessere ed Inclusion sociale" rivolte alle persone più vulnerabili, che vivono in situazioni di disagio.

Al fine di individuare specifici KPI che misurino i benefici generati dalle iniziative sia per la comunità che per la *business*, Poste Italiane utilizza uno strumento di monitoraggio prendendo come riferimento lo *standard* di classificazione e misurazione proposto nel modello del *London Benchmarking Group (LBG model)*, che stabilisce dei criteri specifici per gestire, misurare e rendicontare il coinvolgimento della comunità, secondo principi di trasparenza e partecipazione.

L'Azienda sta portando avanti una nuova dorsale di intervento verso logiche di *welfare* comunitario, in sinergia con le comunità locali per servizi di *welfare* aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza. Il *welfare* comunitario rappresenta una prospettiva innovativa per accompagnare e sostenere i sistemi territoriali ad intraprendere un percorso di riprogettazione e di adeguamento delle risposte ai bisogni della comunità. L'obiettivo è quello di attivare risposte in grado di innescare processi partecipati che garantiscano il coinvolgimento della società e dei cittadini, rendendo maggiormente incisiva, stabile e sostenibile l'innovazione prodotta. L'azione aziendale prevede di rendere disponibili le soluzioni e i servizi di *welfare* sia ai dipendenti e ai loro familiari, sia alla cittadinanza locale, attraverso forme di collaborazione con il Terzo Settore e gli enti locali.

A tal proposito, il piano ha portato alla riqualificazione e rilascio di un immobile aziendale situato a Bologna per realizzare luoghi di aggregazione e socializzazione per persone appartenenti a fasce deboli o vulnerabili. Il progetto prevede inoltre il coinvolgimento dei volontari aziendali nel mettere a disposizione il loro tempo e le loro competenze professionali e personali. A tal fine, è stato realizzato uno *scouting* per la rilevazione dei principali fabbisogni e *best practice* locali per la valutazione del contesto locale e per la mappatura del perimetro dell'ecosistema in cui si muoverà lo spazio aziendale. Sulla base delle principali esigenze locali, saranno verificate sinergie e co-partecipazioni anche attraverso la rete del terzo settore come «facilitatori di rete» per la realizzazione di servizi inclusivi e di aggregazione rivolti alla comunità e ai *target* primari di riferimento, valorizzando lo spazio fisico a disposizione in modo flessibile, in una logica sottostante di circolarità sociale evolutiva nell'incontro tra domanda e offerta in cui gli attori coinvolti siano al tempo stesso fruitori e fornitori dei servizi stessi.

Al fine di fornire sostegno agli assicurati residenti nelle aree colpite dalle alluvioni in Emilia-Romagna, Marche e Toscana, il Gruppo assicurativo Poste Vita ha implementato un piano di iniziative in risposta alle difficoltà incontrate dalla popolazione. In relazione ai danni non auto, sono state adottate misure quali l'estensione dei periodi di mora, la deroga alle tempistiche di annullo della polizza, la sospensione delle azioni di recupero e il potenziamento della rete peritale. Per le polizze vita, è stata invece prevista la proroga del periodo di mora e la possibilità di riattivare contratti sospesi senza ulteriori accertamenti sanitari. Tali iniziative, dirette ai clienti residenti nei comuni colpiti dell'Emilia-Romagna, Marche e Toscana, hanno mantenuto la loro validità fino al 31 dicembre 2023.

Inoltre, nel mese di luglio 2023 è iniziata l'erogazione della prima misura economica a sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In data 25 maggio 2023 è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta "Ora Etica" a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere le popolazioni dell'Emilia-Romagna interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro. L'Azienda si impegna inoltre a versare alla Protezione Civile un ulteriore importo pari a quello raccolto tra i dipendenti. La medesima iniziativa solidaristica è stata intrapresa a favore della regione Toscana interessata da straordinari eventi atmosferici in virtù del Verbale di Accordo sottoscritto tra Azienda e Organizzazioni Sindacali il 27 novembre 2023.

Il francobollo "solidale" per l'Emilia Romagna

Poste Italiane collabora con il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* a supporto del territorio colpito dalle alluvioni

Per aiutare le zone colpite dall'alluvione in Emilia Romagna, il Consiglio dei Ministri ha autorizzato l'emissione di un francobollo "solidale", con il quale celebrare il senso civico di coloro che sono stati impegnati nella messa in sicurezza delle persone e del territorio colpito dagli eventi meteorologici. Il francobollo è stato infatti emesso con un sovrapprezzo rispetto al valore facciale di 3,75 euro, il cui beneficiario è il Dipartimento per la Protezione Civile, per la destinazione delle risorse alle zone colpite dalle eccezionali avversità atmosferiche e dagli eventi alluvionali verificatisi nel mese di maggio 2023. Come disposto dal provvedimento di emissione, i francobolli saranno distribuiti e commercializzati fino al 31 dicembre 2024, data oltre la quale cesserà la propria validità. I francobolli sono emessi dallo Stato attraverso il Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, stampati dall'Istituto Poligrafico Zecca dello Stato, e affidati a Poste Italiane per la commercializzazione negli sportelli filatelici degli Uffici Postali del Paese. Nell'immediato, a seguito dell'alluvione, Poste Italiane ha profuso il suo impegno nel restituire e garantire in tempi rapidi i suoi presidi alla popolazione. Poste Italiane, grazie all'impegno e al senso di responsabilità delle proprie persone, ha garantito la funzionalità degli Uffici Postali situati nelle zone più colpite dall'alluvione. Fra questi ci sono gli Uffici Postali di Lugo di Romagna, tornato quasi subito in funzione, e quello di Modigliana, ripristinato grazie all'intervento dei tecnici di Poste Italiane, che hanno installato un *kit* di rete mobile. L'Azienda ha inoltre temporaneamente previsto un servizio di recapito alternativo per gli abitanti della provincia di Bologna residenti in abitazioni evacuate o aree ancora non raggiungibili, mantenendo tale servizio fino alla fine di agosto.

Poste Italiane e l'Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica nel Monitoraggio dei Movimenti Sismici

Un impegno condiviso per la Sicurezza del Territorio Nazionale

Poste Italiane anche nel 2023 continua a sostenere l'OGS (Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale) nel monitoraggio costante dei movimenti sismici, particolarmente nelle zone sismiche come il Nord Est. L'Azienda ha collaborato attivamente concedendo la propria disponibilità per l'installazione di sismografi nei suoi edifici. La tempestiva risposta del Gruppo alla richiesta dell'Istituto ha permesso l'installazione iniziale di 42 sismografi, su un totale di circa 100 previsti. Al fine di garantire un monitoraggio attento senza intralciare le attività quotidiane dei dipendenti, i sismografi sono stati posizionati all'interno dei *rack*, strutture appositamente predisposte per ospitare i *server* e dalle quali si diramano le linee telefoniche. Questa collaborazione strategica si è concentrata non solo sulla sicurezza sul posto di lavoro, ma anche sull'efficacia del monitoraggio sismico nelle varie zone del territorio, contribuendo così alla promozione della sicurezza e del benessere delle comunità coinvolte. La sinergia tra Poste Italiane e l'OGS rimane un elemento chiave nel garantire la continuità del servizio e la protezione delle aree sismiche.

Kiev, Mariupol, Leopoli e Odessa: quattro francobolli dedicati ai profughi provenienti dall'Ucraina

Poste Italiane per la salvaguardia dei diritti e delle libertà



In continuità con il 2022, con l'obiettivo di fornire un supporto alla popolazione colpita dalla crisi umanitaria legata allo scoppio del conflitto in Ucraina, Poste Italiane ha intrapreso delle azioni di sostegno al popolo ucraino, incluse iniziative simboliche ad alto valore istituzionale. Nel 2023, sono stati emessi dal Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* quattro francobolli ordinari appartenenti alla serie tematica "il Senso civico", dedicati alla Salvaguardia dei diritti e delle libertà: le chiese di Kiev, il teatro di Mariupol, la piazza di Leopoli, il porto di Odessa. Le emissioni hanno previsto un sovrapprezzo pari a 1,30€ per ciascun francobollo, con una tiratura di 400.005 esemplari per ciascun francobollo. Inoltre, nel mese di novembre, Poste Italiane ha comunicato l'emissione, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, di un francobollo ordinario appartenente alla medesima serie tematica, con un valore pari a 1,25 euro con tiratura da 300.015 esemplari in fogli da 45 esemplari.

Una nuova vita per i Piccoli Comuni

Poste Italiane svolge un ruolo essenziale nel connettere istituzioni, comunità e territorio. La sua presenza diffusa sul territorio contribuisce significativamente al benessere del Paese, consentendo ai cittadini di accedere alla più vasta rete di servizi attraverso un'offerta omnicanale.

Zero

Uffici Postali chiusi nel 2023

Attraverso l'implementazione di nuove infrastrutture digitali integrate con la Pubblica Amministrazione, Poste Italiane affronta la problematica della "desertificazione" nei piccoli centri, i quali, nel corso degli ultimi cinquant'anni, hanno registrato una perdita significativa della loro popolazione, ora a rischio di spopolamento. Questa situazione è dovuta a vari fattori, tra cui limitate opportunità lavorative, difficoltà nei trasporti e la progressiva diminuzione dei servizi, come gli sportelli bancari e gli uffici pubblici. In questo contesto, gli investimenti in servizi e infrastrutture assumono un'importanza strategica, poiché sono in grado di influire positivamente sulla qualità della vita di coloro che desiderano rimanere o ritornare nei piccoli centri.

Il Gruppo prosegue nei propri investimenti nel programma avviato nel novembre 2018, finalizzato a sostenere le comunità dei Piccoli Comuni, consapevole dell'importante ruolo che esso svolge nella dimensione socio-economica nazionale. Il progetto testimonia l'impegno di Poste Italiane nel consolidare un rapporto robusto e attivo con il territorio, al fine di promuovere iniziative mirate a favorire lo sviluppo e l'inclusione dei territori meno serviti.

Nel corso del 2023, mantenendo la continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha assicurato la continuità dei servizi attraverso un dialogo tempestivo e trasparente con le istituzioni locali e centrali. Inoltre, sono state promosse iniziative formative rivolte al pubblico, spaziando dall'educazione finanziaria a quella digitale. Poste Italiane ha risposto prontamente alle sollecitazioni provenienti dalle comunità locali, particolarmente in merito al rischio di spopolamento. Di conseguenza, l'azienda ha deciso di intensificare gli investimenti nella rete periferica, coinvolgendo attivamente gli enti locali affinché segnalassero le necessità specifiche dei territori, contribuendo così a consolidare la presenza dell'azienda nelle comunità locali.

Poste Italiane ha inoltre ribadito il suo impegno contro la desertificazione commerciale nei piccoli comuni montani, partecipando in qualità di *partner* all'Assemblea nazionale di Uncem, Unione nazionale dei Comuni, delle Comunità e degli Enti montani intitolata "Comunità, istituzioni, territori – Paesi per il Paese, autonomie in dialogo nella dimensione comunitaria". L'Assemblea, tenutasi a Roma il 4 dicembre 2023, ha rappresentato un momento di dialogo fra istituzioni centrali e locali, il mondo dell'associazionismo e delle imprese, attori fondamentali per la crescita delle aree montane.

Nel 2023, è proseguito l'impegno di Poste Italiane a favore dell'innovazione dei servizi. Grazie all'impiego dell'*Internet of things*, l'Azienda ha proseguito con il progetto *Smart Letterbox*, le cassette postali in grado di registrare e trasmettere dati sull'ambiente e sulle condizioni meteorologiche attraverso sensori che rilevano temperatura, pressione atmosferica e qualità dell'aria. Alcune *Smart Letterbox* sono inoltre dotate di uno schermo capace di veicolare comunicazioni di pubblica utilità, consentendo così di creare un'infrastruttura di comunicazione capillare anche in zone dove sono assenti sedi della Pubblica Amministrazione. Il nuovo strumento rappresenta per Poste Italiane anche un modo per razionalizzare le operazioni di raccolta della corrispondenza, riducendone i tempi. Questo perché i sensori presenti nella cassetta *Smart* riescono a percepire il momento in cui viene imbucata una lettera, permettendo al portalettore di sapere quali sono le cassette che contengono posta e che vanno dunque svuotate, con evidenti vantaggi anche in termini di sostenibilità ambientale. A seguito di una prima fase sperimentale nel 2022, nel 2023 sono state installate 550 cassette *Smart* di seconda generazione, 500 senza schermo e 50 con schermo, che sommate alle cassette installate nel 2022 risultano in un totale di 707 cassette. Inoltre, sono stati consolidati i KPI per la descrizione delle *performance* di processo negli applicativi per la gestione dei dati raccolti dalle cassette ed è stata effettuata l'implementazione per la condivisione dati processo con palmare PTL al fine di ottimizzare il processo di raccolta. Oltre alle nuove installazioni, Poste Italiane ha intrapreso un'attività di continuo monitoraggio che ha permesso di riqualificare le cassette postali presenti sul territorio e di contribuire così al miglioramento del decoro urbano.

Postel a servizio delle campagne di *smart screening* sanitario

Il Gruppo Poste Italiane promuove l'importanza della prevenzione sulla salute



Postel, società del Gruppo Poste Italiane, ha promosso la soluzione "*Smart Screening*", mirata a promuovere l'adesione dei cittadini alle campagne di prevenzione sanitaria promosse dalle ASL. Il servizio fornisce un kit completo, distribuito tramite portalettore, che include una lettera di invito, un opuscolo informativo con istruzioni, una provetta per l'autoprelievo con etichetta RFID e una busta di ritorno con RFID abbinato alla provetta. Il cittadino riceve il kit a casa, segue le istruzioni per il prelievo dei campioni e restituisce il campione.

Durante l'invio dei campioni, le buste vengono controllate tramite un varco elettronico di lettura che segnala eventuali errori di abbinamento. La *dashboard* Microsoft PowerBI analizza e organizza i dati sulla campagna, evidenziando tempi di risposta, efficacia dei canali di comunicazione e fornendo report personalizzati.

Con le funzioni OpenAI di PowerBI, vengono analizzati gli andamenti futuri delle campagne e vengono suggerite azioni per renderle più efficaci, considerando canali, momenti ottimali per l'invio, contenuti più efficaci e profilazione del *target*. Le simulazioni forniscono dati su costi, tempi, efficacia e traffico generato nei laboratori, consentendo decisioni consapevoli per la definizione di nuove campagne.

Postelvideo consente inoltre di arricchire la comunicazione con video personalizzati e interattivi per veicolare messaggi di prevenzione in modo chiaro ed efficace. Il servizio offre una tracciatura sicura e un corretto abbinamento dei campioni grazie alle tecnologie *Smart Label*/RFID, riducendo costi e tempi di accettazione.

Al 31 dicembre 2023, Poste Italiane ha conseguito rilevanti traguardi all'interno del più ampio Piano Strategico del Gruppo, focalizzato sulla valorizzazione di una delle risorse fondamentali per l'Azienda e il Paese: il territorio e le comunità che lo abitano. In linea con gli obiettivi di sostenibilità ambientale, l'impegno di Poste Italiane nel raggiungere la neutralità carbonica entro il 2030, con conseguente riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale derivante dalle proprie attività, viene ulteriormente consolidato in relazione alle iniziative promosse dal Gruppo a favore dei Piccoli Comuni.

In questa prospettiva, si colloca il proposito ambizioso del "Progetto Polis - Case dei Servizi di Cittadinanza Digitale", volto a fornire ai piccoli comuni un'infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia, abilitando l'automazione dei servizi e la rapida adozione dei nuovi servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione. Il progetto costituisce una tappa significativa nella lotta contro lo spopolamento dei piccoli comuni, in linea con il sostegno alla transizione digitale del Paese, come delineato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (PNC). Poste Italiane, oltre a consolidare il rapporto con la vasta clientela, contribuisce in modo significativo all'ottimizzazione dei processi nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Attraverso le iniziative intraprese per la realizzazione del progetto, Poste Italiane prende parte attivamente alla missione di rilancio della formazione, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e della competitività del sistema produttivo italiano. Nel 2023, si registra un totale di 1.190 Uffici Postali ed entro il 2024 verranno avviati o completati 2.800 interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali stessi. Inoltre, al fine di supportare l'implementazione del progetto attraverso la realizzazione di attività formative specifiche, nel corso del 2023 è stato realizzato un corso *online* rivolto a tutta la popolazione aziendale. Inoltre, sono stati realizzati i seguenti corsi specialistici: corso online «Progetto Polis: Certificati INPS» e *Webinar di Training on the job*, già erogati nel 2023; corso «Progetto polis: Certificati ANPR».

Con l'obiettivo di garantire la più ampia trasparenza nelle procedure di affidamento, in una prospettiva di massima tutela delle dinamiche di libera concorrenza nel mercato, anche i dati sugli affidamenti relativi al "Progetto Polis" sono stati inseriti nel portale realizzato da Poste Italiane ad uso esclusivo della Guardia di Finanza, per la prevenzione delle infiltrazioni criminali negli appalti e per il contrasto al lavoro sommerso. Poste Italiane ha inoltre realizzato il portale "Contratti Aperti & Trasparenti", uno spazio *web* consultabile da tutti con le principali informazioni su ogni appalto. All'interno del portale è inoltre possibile conoscere il dettaglio dei singoli contratti relativi al "Progetto Polis" stipulati nel corso del mese con il relativo importo, durata, ambito merceologico, procedura di affidamento, tipologia, posizione geografica e nome dell'aggiudicatario. I dati pubblicati sono relativi ai contratti sottoscritti a fronte di procedure competitive relative a forniture di beni e servizi, di rilevanza comunitaria, e di lavori soggetti al Codice dei contratti pubblici oltre a quelli relativi a forniture di beni, servizi e lavori esclusi dal Codice dei contratti pubblici.

Progetto Polis



Poste Italiane prende parte attivamente alla missione di rilancio della formazione, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e della competitività del sistema produttivo italiano, grazie ad una specifica linea di intervento denominata "Progetto Polis", finanziato con 800 milioni di euro dai fondi del PNRR e ulteriori 400 milioni dal Gruppo Poste Italiane, che vedrà coinvolti quasi 7.000 Uffici Postali. Il Progetto, volto a favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del digital divide nei piccoli centri e nelle aree interne, costituisce un grande programma di inclusione sociale e comprende due linee di intervento: la prima consiste nel portare i servizi telematici della Pubblica Amministrazione all'interno degli Uffici Postali con la creazione di "Sportelli Unici" di prossimità nei 6.933 comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, dotati di almeno un Ufficio Postale; la seconda, "Spazi per l'Italia", prevede di mettere a disposizione 250 spazi su tutto il territorio nazionale, 80 dei quali saranno attivati in comuni con meno di 15.000 abitanti, convertendoli a spazi di *co-working* di dimensione piccola (circa 100 mq.), media (circa 450 mq.) e grande (circa 1.500 mq.), tutti interconnessi tra di loro al fine di costituire un'unica rete digitalizzata e *smart*. All'interno della pagina web dedicata al Progetto, viene data informativa puntuale degli Uffici Postali (numero e località) coinvolti nel processo di rinnovamento e potenziamento digitale.

Per quanto riguarda la linea di intervento “Sportelli Unici”, l’obiettivo è quello di dotare gli Uffici Postali interessati di nuove tecnologie e strumenti idonei a consentire, 24 ore su 24, una fruizione completa, veloce, agevole e digitale dei servizi relativi a: documenti di identità, certificati anagrafici, certificati giudiziari, certificati previdenziali, servizi alle regioni e altre tipologie come, ad esempio, l’esonero/esenzione del Canone RAI. Attraverso lo sviluppo di canali di accesso fisico-digitali quali lo Sportello, il *Totem*, l’ATM evoluto, il *Call center* e i canali *Web*, e grazie al supporto di un’apposita piattaforma IT sviluppata per erogare i servizi in modalità multicanale, gli Uffici Postali saranno trasformati al fine di dare un contributo diffuso, concreto e resiliente al raggiungimento degli obiettivi che l’Unione Europea e l’Italia si sono date con il piano “Next Generation EU”, in termini di digitalizzazione e inclusione sociale. Inoltre, il *network* degli Uffici Postali, così trasformato, potrà anche essere reso disponibile per la diffusione di ulteriori iniziative del Governo e della PA in tema di connettività e servizi in *cloud*. Nello specifico, la linea di intervento prevede l’installazione di 4.000 *totem self-service* per la fruizione di servizi di pubblica utilità, 7.000 ATM evoluti per l’erogazione di servizi al cittadino, 500 *locker* per la fruizione, 24 ore su 24, di servizi di corrispondenza, pacchi, e-commerce e consegne di pubblica utilità e 4.000 vetrine digitali interattive per la comunicazione con i cittadini. Inoltre, il Progetto prevede anche la realizzazione presso gli Uffici Postali di interventi improntati alla sostenibilità ambientale e alla crescita sociale delle comunità. In particolare, saranno installati: 5.000 colonnine per la ricarica di veicoli elettrici a disposizione della flotta di recapito del Gruppo, che sarà resa interamente *green*, e delle comunità locali; 1.000 impianti fotovoltaici che contribuiranno all’abbattimento delle emissioni di CO₂; sistemi di *smart building* e sensori di monitoraggio ambientale; 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere. Inoltre, fornendo la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione da uno Sportello Unico, verranno ridotti gli spostamenti dei cittadini e il conseguente congestionamento di strade e uffici pubblici, permettendo la riduzione delle emissioni di CO₂. L’obiettivo della seconda linea di intervento è di realizzare la rete di *co-working* più diffusa, digitalizzata, accessibile e immediatamente disponibile del Paese: postazioni di lavoro, spazi di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione la cui fruizione sarà aperta ai privati, alle aziende e alla Pubblica Amministrazione, università, centri di ricerca con i quali potranno essere definite apposite convenzioni di servizio per rispondere al meglio alle esigenze e alle vocazioni di ciascun tipo di *stakeholder*. La rete nazionale di *co-working* e formazione potrà offrire alle Amministrazioni e agli *stakeholder* locali interessati luoghi fisici dove sperimentare soluzioni innovative di servizi supportati dalla banda larga dedicati, per esempio, alla formazione a distanza, alla salute, alla sicurezza, divenendo un partner essenziale per la trasformazione dei servizi e per l’accelerazione della crescita economica e sociale. La rete, basata sulla trasformazione di importanti edifici direzionali di Poste Italiane e di grandi Uffici Postali integralmente messi a disposizione del Progetto, sarà un punto di riferimento importante anche per l’innovazione delle piccole e medie imprese e per la valorizzazione dei beni culturali e naturali, essendo presente in vari distretti industriali e nelle aree di maggior attrazione culturale e turistica.

Il Progetto Polis insiste su un territorio dove risiedono circa 40 milioni di persone, ovvero il 65% della popolazione italiana. A tal proposito, Poste Italiane ha stimato che nei primi sei anni di operatività, il Progetto Polis genererà un impatto positivo sulla collettività e sull’ambiente del valore totale di 380 milioni di euro, di cui 348 per la sicurezza stradale e la riduzione di traffico e tempi di attesa e 32 per la riduzione di emissioni inquinanti. Il Gruppo inoltre ha stimato un impatto generato dal Progetto nel periodo di investimento 2022-2026 e di operatività degli Uffici Postali fino al 2031 pari a 1.061 milioni di euro in termini di PIL e 484 milioni di euro in termini di distribuzione di reddito da lavoro, per un totale di 18.600 posti di lavoro creati.

Infine, il Progetto Polis genera impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs): Parità di genere (SDG n. 5); Energia pulita e accessibile (SDG n. 7); Lavoro dignitoso e crescita economica (SDG n. 8); Imprese, innovazione e infrastrutture (SDG n. 9); Città e comunità sostenibili (SDG n. 11); Lotta contro il cambiamento climatico (SDG n. 13); Vita sulla terra (SDG n. 15); Pace, giustizia e istituzioni solide (SDG n. 16).

Cresco Awards città sostenibili 2023

In linea con la missione di Poste Italiane, che mira a fungere da connessione tra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese attraverso la sua estesa rete di Uffici Postali, il Gruppo ha partecipato anche nel 2023 al prestigioso premio Cresco Awards Città Sostenibili. Tale iniziativa, promossa dalla Fondazione Sodalitas in collaborazione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), e con il patrocinio della Commissione Europea, del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica e di CSR Europe, ha l'obiettivo di premiare l'impegno dei comuni italiani per lo sviluppo sostenibile dei territori.

L'Azienda ha assegnato il premio "Per lo sviluppo sostenibile dei piccoli Comuni" ai Comuni di Nibionno (Lc) per il progetto "Nibionno Band", Rapino (CH) per il progetto "Parco della Gioia" e Molochio (RC) per il progetto "Borgo della Longevità". L'obiettivo dei progetti e dei programmi che si stanno sviluppando è quello di contribuire alla creazione di stili e comportamenti virtuosi di sviluppo sostenibile.

Valori ritrovati: un progetto di economia circolare

In prosecuzione agli accordi sottoscritti nel 2018 con Caritas, e successivamente rinnovati nel 2019 per un periodo aggiuntivo di 5 anni, si è proseguita nel corso del 2023 l'implementazione dell'iniziativa denominata "Valori ritrovati", un progetto di economia circolare che ha lo scopo di destinare i cosiddetti "colli anonimi" o "colli abbandonati", a famiglie bisognose, attraverso "Empori della Solidarietà", un circuito di supermercati gestito da Caritas che fornisce prodotti di prima necessità gratuitamente. La collaborazione ha come obiettivo quello di ripristinare pacchi abbandonati e destinarli alle famiglie più bisognose. Poste Italiane si fa promotrice dello sviluppo del territorio attraverso iniziative di inclusione e di solidarietà sociale. Grazie al supporto dei propri dipendenti, che partecipano in qualità di volontari, Poste Italiane nel 2023 ha recuperato dai pacchi abbandonati oltre 25.000 oggetti, che sono stati redistribuiti attraverso gli empori della Caritas alle persone e famiglie bisognose o rivenduti a prezzi agevolati per un fine benefico, nello specifico per progetti di inclusione lavorativa delle persone in difficoltà.

Poste Italiane ha recuperato 150 tonnellate di pacchi abbandonati grazie al supporto dei propri dipendenti, che partecipano come volontari. Questo progetto di economia circolare detiene un valore economico complessivo di oltre 600 mila euro. Sono circa 35.000 i pacchi anonimi o abbandonati che dal 2019 vengono consegnati alla Caritas ogni anno, favorendo in questo modo la cultura del riuso.

Volontariato d'impresa

Il volontariato d'impresa rappresenta una scelta etica dell'Azienda e un impegno concreto per lo sviluppo sostenibile delle comunità, in linea con i valori e i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Attraverso il volontariato, il Gruppo Poste Italiane incoraggia, supporta e organizza la partecipazione attiva e concreta di tutto il proprio personale alla vita delle comunità locali e delle organizzazioni no profit e di imprenditoria sociale su tutto il territorio nazionale. Nel 2023, con la campagna "Faccio bene", l'Azienda ha inaugurato il proprio modello di volontariato di impresa, avviando progressivamente le prime iniziative a partire dal mese di settembre. Il programma è promosso in collaborazione con Enti del Terzo Settore (ETS) accreditati, nell'ambito di quanto previsto dal Protocollo di Intesa siglato con il Forum Nazionale del Terzo Settore, associazione che raggruppa 92 reti nazionali di ETS, per oltre 150.000 enti territoriali operanti sull'intero territorio nazionale. Fra le finalità del protocollo vi è, infatti, la definizione e lo sviluppo di attività e iniziative a supporto della realizzazione di una piattaforma di volontariato aziendale, attraverso la quale gli Enti del Terzo Settore possono

presentare progetti ai quali i dipendenti di Poste Italiane sono inviati a prendere parte in qualità di volontari, al di fuori degli orari di lavoro. Grazie alla rete del Forum, a inizio 2023 sono stati organizzati incontri tra l'Azienda ed alcuni Enti del Terzo Settore, finalizzati sia ad illustrare le caratteristiche del modello di volontariato prescelto, i requisiti e le modalità di adesione al programma, che a raccogliere suggerimenti ed ogni informazione utile a garantire la migliore definizione del programma stesso in linea con le esigenze e le peculiarità del contesto operativo di riferimento. Inoltre, le modalità attraverso le quali è possibile presentare proposte di iniziative di volontariato da sviluppare in *partnership* con l'Azienda sono state pubblicate all'interno della sezione web dedicata alle Associazioni di Volontariato sul sito istituzionale di Poste Italiane.

A partire dal lancio nel giugno 2023, sono circa 40 gli Enti con i quali l'Azienda ha intrapreso una interlocuzione finalizzata a collaborazioni nell'ambito del volontariato di impresa. L'Azienda, nel valutare ed eventualmente nell'avviare e monitorare le iniziative, opera nel rispetto di quanto definito da una procedura interna dedicata, denominata "Definizione, sviluppo e monitoraggio delle iniziative di volontariato d'impresa", che risulta coerente con la Strategia di Sostenibilità del Gruppo Poste Italiane. Al 31 dicembre 2023, sono circa 300 i dipendenti che hanno deciso di aderire alla rete di volontariato aziendale registrandosi al portale web "Volontariato d'impresa", scegliendo di candidarsi ad una o più iniziative tematiche e territoriali d'interesse fra quelle pubblicate sul portale da giugno. A partire da settembre 2023, sono state avviate le prime iniziative diffuse sul territorio, riguardanti l'ambito sociale, della cultura e della tutela dei diritti umani e dell'ambiente, sia occasionali che continuative.

Il modello di volontariato di Poste Italiane intende valorizzare le proprie persone, già sensibili e attive nel mondo del volontariato, coinvolgendole nel cambiamento positivo che l'Azienda vuole contribuire a produrre attraverso questo strumento, creando un *network* di solidarietà sul territorio e rafforzando le capacità collaborative tra le persone, così da favorire lo sviluppo di reti sociali che possano creare valore di lungo periodo per l'Azienda e il territorio. Il conseguimento di questo obiettivo ha infatti come ultimo fine quello di produrre un impatto significativo sulla società, promuovendo un volontariato virtuoso.

Il modello di volontariato d'impresa adottato prevede dunque necessariamente la collaborazione attiva con i *Partner* del Terzo Settore per la promozione e lo sviluppo di iniziative di volontariato che possano generare impatti sul piano sociale ed ambientale, contribuendo così al conseguimento degli obiettivi comuni di sviluppo sostenibile. Per realizzare ciò, è risultato cruciale un'attività di costante ascolto e interconnessione con gli Enti del Terzo Settore. A tal fine il già citato protocollo con il Forum Nazionale del Terzo Settore prevede il supporto di un tavolo di confronto permanente, in linea con le politiche di *stakeholder engagement* del Gruppo.

World Cleanup Day

Poste Italiane in campo
per l'ambiente



In occasione del *World Cleanup Day*, il 16 settembre 2023 Poste Italiane ha chiamato a raccolta le colleghe e i colleghi per partecipare al "*clean up*", un'iniziativa sociale che affronta il problema globale dell'inquinamento da rifiuti solidi abbandonati o smaltiti illegalmente attraverso azioni di pulizia locale dei territori per sensibilizzare cittadinanza e istituzioni e salvaguardare la salute dell'ambiente.

Strade, spiagge, parchi delle località di Andria, Napoli, Roma e Venezia sono state coinvolte dall'azione di pulizia, raccolta manuale e differenziazione.

L'iniziativa ha registrato una grande partecipazione da parte dei dipendenti, già molto sensibili alla tutela ambientale.

Vicino ai giovani

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene il percorso di trasformazione digitale in collaborazione con il mondo accademico. Nell'ambito dell'iniziativa promossa dal *Data Science Industrial Liaison Program* (ILP), Poste Italiane ha proseguito il suo percorso volto a mettere in contatto le realtà industriali più importanti d'Italia e gli studenti del corso di laurea del medesimo ateneo. Tra gli obiettivi dell'ILP c'è la possibilità di individuare opportunità per *stage* o progetti finali degli studenti, anche attraverso la presentazione degli ultimi prodotti industriali per la gestione e l'analisi dei *big data*, spiegando anche il loro utilizzo nello sviluppo di soluzioni innovative per il *business* e la società. In generale, l'obiettivo dell'iniziativa è quello di introdurre gli studenti al mercato del lavoro, mostrando loro le opportunità in grandi imprese come Poste Italiane, azienda con il più alto numero di dipendenti in Italia.

Nel 2023 è proseguito il progetto di *School4Life 2.0*, mirato al contrasto dell'abbandono scolastico degli studenti delle scuole superiori. L'iniziativa ha coinvolto un totale di 143 istituti scolastici, circa 14.500 studenti provenienti da diverse regioni d'Italia e 11 importanti aziende, tra cui Poste Italiane, con il coordinamento di *Consel Consorzio ELIS*, ente non profit nel settore della formazione che gode del sostegno di oltre 100 grandi gruppi e PMI. La responsabilità sociale vede le imprese impegnate nel sostegno alle nuove generazioni, accompagnandole verso un futuro professionale che collega scuola e impresa. Per questo motivo, lo scopo del progetto *School4Life 2.0* è proprio quello di offrire alle nuove generazioni una visione diretta sul mondo del lavoro, nonché prendere coscienza delle proprie potenzialità grazie ad un percorso di orientamento scolastico e professionale. Gli esperti d'Azienda con le loro testimonianze hanno formato oltre 660 giovani appartenenti a 14 istituti scolastici distribuiti su tutto il territorio nazionale. *Role model, mentor* e maestri di mestiere sono i ruoli che gli esperti aziendali individuati svolgono per ispirare i giovani e orientarli alle scelte di studio e lavoro, promuovere l'espressione del loro pensiero critico, trasferire competenze legate a vari mestieri e avvicinarli al mondo del lavoro. Il progetto è stato anche l'occasione per promuovere lo scambio generazionale tra *testimonial* aziendali e giovani con benefici sul piano del confronto, dell'ascolto e dell'arricchimento reciproco. Sono state affrontate anche le tematiche connesse agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 con un'attenzione anche a promuovere l'avvicinamento della popolazione studentesca alle materie STEM, dando agli studenti spunti di riflessione e contestualizzazione attraverso laboratori nei quali realizzare i loro progetti. Infine, insieme agli studenti più motivati che sono stati impegnati in un *Creathon*, hanno partecipato anche alcuni figli e nipoti di dipendenti nel ruolo di *Buddy*, facilitando e supportando all'interno dei gruppi la realizzazione delle fasi di *design thinking*.

Infine, Poste Italiane ha promosso dieci progetti speciali a supporto dei bambini e dei ragazzi con fragilità e delle loro famiglie, inseriti nell'ampio piano di interventi per il sociale "Presenti sul territorio, vicini alle comunità". Il pacchetto di azioni a sostegno dell'infanzia è stato realizzato in collaborazione con dieci Onlus di rilievo nazionale selezionate da Poste Italiane: Canovalandia, Fondazione Don Rigoldi, La Caramella Buona, Associazione Italiana Cuore e Rianimazione "Lorenzo Greco", Le Ali dei Pesci, I Bambini delle Fate, Associazione Andrea Tudisco, Dynamo Camp, Fondazione Theodora e Be&Able.

In continuità con gli anni precedenti, con l'obiettivo di valorizzare le sinergie di strumenti, metodologie e competenze finalizzate all'incentivazione del dialogo con i cittadini su tematiche valenza sociale e inclusiva, sono state avviate molteplici iniziative nell'ambito dei programmi "Educazione Digitale" e "Educazione Postale". In particolare, all'interno del programma dedicato all'Educazione Digitale sono stati realizzati i seguenti *webinar* gratuiti a favore di clienti, utenti e cittadini:

- 20 *webinar* di livello "base", rivolti ad un perimetro regionale;
- 11 *webinar* tematici, rivolti ad un a perimetro nazionale;
- 8 *webinar* tematici rivolti ad un a perimetro nazionale, inseriti nel percorso dedicato a Liberi Professionisti e Piccoli Operatori Economici;
- 6 *webinar* a perimetro Macro Area dedicati all'alfabetizzazione digitale di base di Liberi Professionisti e Piccoli Operatori Economici e con servizio di interpretariato in LIS (Lingua Italiana dei Segni).

Con riferimento alle attività di Educazione Postale, invece, sono stati realizzati 20 *webinar* di livello “base” rivolti ad un perimetro regionale e 3 *webinar* tematici rivolti ad un perimetro nazionale, gratuiti e rivolti a clienti, utenti e cittadini.

Le sezioni *web* vengono costantemente aggiornate con la pubblicazione di nuovi contenuti multimediali proposti in diversi *format* quali *podcast*, giochi, video-pillole e infografiche.

Tutte le iniziative sono inoltre supportate da attività di comunicazione su piattaforme *social*, servizi TGPoste, agenzie stampa, articoli sul portale TG Poste e stampa locale.

Assunzioni

Poste Italiane supporta giovani e neolaureati



Poste Italiane riconosce il valore delle risorse più giovani nell'affrontare le nuove sfide che emergono in un contesto sempre più digitalizzato e mutevole. L'Azienda, inoltre, consapevole della competitività che caratterizza il mondo del lavoro attuale, ritiene fondamentale offrire ai giovani un'opportunità lavorativa che permetta loro di esplorare le proprie capacità ed esprimere il proprio potenziale, confermando il suo impegno nel supporto allo sviluppo della comunità in cui opera.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha promosso l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani. Nel corso del 2023, il Gruppo ha proseguito infatti la campagna di assunzioni destinata a giovani e neolaureati, provvedendo all'assunzione, nell'arco del triennio 2021-2023, di oltre 6.700 persone di età inferiore ai 30 anni.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Dialogo e trasparenza con le Istituzioni

Il Gruppo, in considerazione della propria presenza capillare sul territorio italiano, nonché il contesto variegato in cui opera, collabora con le istituzioni centrali e locali al fine di rappresentare gli interessi aziendali e promuovere progetti di sviluppo socio-economico, ponendo costantemente in atto un dialogo positivo con il decisore pubblico, che permette di generare benefici non solo circoscritti all'ambito aziendale ma di sistema, estesi dunque anche alla collettività.

In particolare, nell'ambito della collaborazione con le istituzioni centrali, quali Governo e Parlamento, Poste Italiane svolge un costante monitoraggio dell'agenda politica, effettua incontri con soggetti istituzionali finalizzati a presentare le attività ed i progetti di Gruppo, attraverso un dialogo continuo e costruttivo. Tale rapporto è condotto in una logica di reciproco beneficio, in quanto implica un preventivo confronto trasparente col decisore pubblico nel quale viene rappresentata la posizione dell'Azienda in ordine a determinate tematiche di interesse. In tal modo, non solo si prevengono problematiche di tipo interpretativo e applicativo ma, spesso, si generano opportunità, potendo il decisore valutare, con una più ampia gamma di elementi, l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata scelta politica o intervento normativo.

Poste Italiane, oltre ad assicurare una valida erogazione dei servizi alla cittadinanza, la soddisfazione dei requisiti sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*, ambisce a mantenere un dialogo costruttivo e persistente con le Istituzioni al fine di promuovere la condivisione di iniziative di sviluppo territoriale.

1.600

Incontri con gli
amministratori
locali nel corso
del 2023

L'attività istituzionale svolta da Poste Italiane si sviluppa, in particolare, attraverso due direttrici:

- verso il Gruppo: il confronto continuo con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione consente di supportare le strutture aziendali di *business* negli incontri di presentazione delle proprie attività con i rappresentanti istituzionali, al fine di facilitare il dialogo, intercettare i bisogni espressi dalla Pubblica Amministrazione e promuovere sinergicamente i servizi dell'intero Gruppo. Più in generale, viene garantita la tutela degli interessi aziendali a supporto dello sviluppo del *business* attraverso il monitoraggio del quadro istituzionale, la valutazione dell'impatto delle normative, l'identificazione di rischi e opportunità, la predisposizione di testi e documenti di posizionamento con le funzioni specialiste e la rappresentazione di istanze alle istituzioni;
- verso le Istituzioni, contribuendo attivamente al dialogo istituzionale attraverso un confronto continuo sulle tematiche rilevanti per il sistema Paese, anche attraverso incontri che prevedono uno studio dei principali temi di interesse degli *stakeholders* istituzionali, al fine di intercettare i bisogni espressi dai rappresentanti politici che possono essere soddisfatti attraverso i servizi di Poste Italiane. L'attività istituzionale si estende inoltre alla consultazione sugli impatti delle norme nei mercati di riferimento, alla messa a disposizione di elementi istruttori e conoscitivi di supporto e all'attivazione di *partnership* per lo sviluppo di progetti.

La promozione delle interlocuzioni con i rappresentanti delle istituzioni è necessaria all'Azienda al fine di stimolare la conoscenza e la condivisione ma anche per prevenire eventuali criticità in relazione alle attività del Gruppo. Attraverso incontri ed analisi specifiche vengono recepite richieste provenienti dalle istituzioni, successivamente approfondite con le strutture aziendali di volta in volta interessate, al fine di fornire risposte immediate e circostanziate. Inoltre, attraverso lo studio degli scenari istituzionali, sono individuati ambiti potenzialmente rilevanti per il Gruppo così da promuovere le opportune azioni preventive.

L'analisi degli impatti delle normative può generare inoltre la necessità di una interlocuzione istituzionale volta a chiarire nel dettaglio aspetti applicativi di una disposizione normativa, ovvero a supportare la presentazione di proposte normative finalizzate a supportare le specifiche esigenze aziendali, allo scopo di mitigare o prevenire specifici rischi. A tal riguardo, nel corso del 2023 si è provveduto a garantire la tutela degli interessi aziendali e di Gruppo attraverso la predisposizione e l'organizzazione di incontri mirati e la gestione di continue interlocuzioni con i rappresentanti istituzionali, attraverso un'attività di presidio dei provvedimenti in esame e delle disposizioni normative, che ove approvate, sarebbero state critiche per i diversi ambiti di *business* con perdita di ricavi o aumento dei costi operativi per l'azienda.

Nel corso del 2023, gli interventi normativi di iniziativa aziendale si sono per lo più concentrati su:

- innovazione e digitalizzazione, fondamentali per il progresso strategico del Paese, per l'accessibilità e la funzionalità dei servizi offerti ai cittadini e la connessione con la Pubblica Amministrazione (attuazione del Progetto Polis e della "Carta dedicata a te", carta ricaricabile emessa da Poste Italiane quale soggetto attuatore e destinata all'acquisto di beni e servizi per una determinata platea di beneficiari);
- tutela del *business* della telefonia mobile ed *energy*, attraverso interventi volti a garantire regole orientate alla concorrenza dei mercati ed alla tutela dei clienti;
- misure volte ad incentivare il risparmio delle famiglie e l'investimento in prodotti di raccolta del risparmio assistiti dalla garanzia dello Stato;
- misure di semplificazione normativa volte ad alleggerire gli adempimenti amministrativi, contabili e procedurali previsti per accedere al sistema degli incentivi alle imprese ed alle relative agevolazioni da parte delle imprese beneficiarie.

Sono state inoltre svolte interlocuzioni istituzionali con il Ministero dell'Economia e delle Finanze finalizzate a tutelare interessi economici e finanziari del Gruppo, nell'ambito dei rapporti di credito/debito disciplinati da numerose convenzioni, mantenendo relazioni di reciproca fiducia con il Ministero stesso, che presidia numerosi affari di interesse strategico dell'Azienda.

Nel corso del 2023, si è registrato un ulteriore impulso alle attività di confronto e collaborazione con le istituzioni in relazione al lancio e all'implementazione del progetto Polis. In occasione della sua presentazione lo scorso 30 gennaio 2023, alla presenza delle massime cariche dello Stato

e di una platea di 5.000 Sindaci, le istituzioni hanno riconosciuto la rilevanza strategica del progetto che avvicina lo Stato ai cittadini attraverso i propri servizi. In considerazione di ciò, a tale evento sono seguiti specifici incontri di presentazione del Progetto presso i principali Ministeri e soggetti pubblici coinvolti.

Sono stati inoltre avviati specifici tavoli di lavoro tecnici, finalizzati a supportare l'implementazione del progetto con le istituzioni coinvolte – Ministero delle Imprese e del Made in Italy, Ministero dell'Interno, Ministero della Giustizia, Dipartimento della Funzione Pubblica, Dipartimento per la Trasformazione Digitale e INPS – in relazione ai servizi individuati e da erogare presso gli Uffici Postali coinvolti, ed è stata promossa un'attività di costante dialogo con la Pubblica Amministrazione al fine di accompagnare la definizione delle convenzioni, la risoluzione di problematiche di natura normativa ed il complessivo supporto al processo di rilascio dei servizi nei tempi previsti dal piano. Ogni incontro è stato tracciato in un apposito cruscotto di monitoraggio coordinato dalla funzione Corporate Affairs, denominato "Cruscotto Polis".

Le attività orientate alla gestione delle relazioni istituzionali, in particolare l'attività legislativa e la rappresentanza degli interessi, sono regolate mediante la procedura "Rilascio delle informazioni e la gestione dei rapporti con i soggetti istituzionali". Tale procedura è soggetta a revisione periodica e aggiornamento in linea con l'evoluzione del sistema delle relazioni e dell'organizzazione aziendale. Gli interventi pianificati, il cui impatto è valutato successivamente dalle funzioni aziendali e/o *corporate* proponenti, sono supportati da analisi dei benefici attesi. Queste vengono successivamente presentate nelle relazioni periodiche al fine di delineare l'entità delle iniziative intraprese in termini economici, commerciali e di *governance*. Le priorità dell'azione, coerenti con gli obiettivi di Piano dell'Azienda, sono individuate in relazione alle necessità che emergono dalle funzioni di *business* ed ai margini di intervento connessi all'attività legislativa di Governo e Parlamento, nonché all'attività amministrativa della Pubblica Amministrazione.

La collaborazione con le istituzioni locali è orientata a facilitare la condivisione di progetti di sviluppo del territorio, e a identificare soluzioni condivise finalizzate ad accompagnare i processi di riorganizzazione aziendali, con particolare attenzione alle specificità dei diversi territori. Questo approccio mira a promuovere un'erogazione più efficiente dei servizi alla cittadinanza, soddisfare i bisogni sociali della comunità e, simultaneamente, promuovere la competitività e garantire la continuità del *business*¹⁵⁹. La promozione delle interazioni con i rappresentanti delle istituzioni locali è essenziale per l'Azienda al fine di favorire la conoscenza e la condivisione, prevenendo potenziali criticità legate alle attività del Gruppo. In particolare, l'insorgere di impatti negativi può manifestarsi attraverso istanze istituzionali critiche o ritorni mediatici negativi. La gestione di tali impatti avviene attraverso i presidi territoriali e le apposite strutture centrali, mediante un'analisi interna volta ad esaminare le caratteristiche delle diverse criticità. Per condividere la soluzione concordata a livello interno tra i responsabili delle strutture di Relazioni Istituzionali e quelli delle *Business Unit* coinvolte, questo processo è soggetto a rendicontazione, ed è supportato dall'implementazione di un Portale istituzionale per la gestione integrata e archiviazione delle istanze, della reportistica e dei contatti. Al fine di valutare e verificare l'effettiva qualità delle azioni intraprese, vengono utilizzati indicatori di qualità e quantità su base mensile e trimestrale inseriti in analisi di *report* globali e gestiti in un'ottica comparativa tra le aree geografiche e rispetto agli anni precedenti. Tale reportistica si basa su incontri monotematici e analisi consuntive dello sviluppo degli impegni assunti nei confronti delle istituzioni, con cadenza settimanale e mensile relativamente alle istanze ricevute. Nel corso dell'anno di rendicontazione sono stati organizzati circa 1.600 contatti con amministratori locali in forma presenziale da remoto o telefonica di cui circa 1.200 relativi al Progetto Polis.

Le attività di collaborazione con le istituzioni locali nel corso del 2023 hanno contribuito a favorire l'implementazione, oltre che del progetto Polis, anche di specifiche progettualità connesse al Progetto Piccoli Comuni a supporto delle realtà meno densamente popolate, nonché della Casa dei Servizi di Cittadinanza Digitale. Ciò è stato reso possibile, nello specifico, attraver-

159. Poste Italiane aderisce a Confindustria (Confederazione nazionale dell'industria italiana) sulla base di una specifica convenzione che si rinnova su base pluriennale sin dal 2005. Tale convenzione regola le modalità di adesione, i vantaggi derivanti dallo status di associato e la definizione del regime contributivo. Per l'anno associativo 2023 la quota associativa si attesta a 3,2 milioni di euro.

so la gestione delle relazioni con le Amministrazioni destinatarie del progetto, la selezione e rendicontazione delle attività nei Comuni interessati, il raccordo delle evidenze istituzionali e la pianificazione delle stesse sulla base del fabbisogno aziendale.

In base all'oggetto, le evidenze istituzionali del 2023 possono essere così ripartite:

- 674 per il funzionamento e l'operatività degli Uffici Postali;
- 423 per gli ATM Postamat (richieste di installazione/sostituzione);
- 381 per chiarimenti riguardo il Progetto Polis;
- 196 per il servizio di recapito;
- 127 per tematiche di tipo immobiliare;
- 41 per gli Uffici Postali che hanno subito rimodulazioni di orario in seguito all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Il dialogo efficace tra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori ha avuto inizio nel 1999 ed ha progressivamente evoluto nel corso degli anni, fino alla formalizzazione del primo Accordo Quadro nel 2011. Tale accordo è stato successivamente rinnovato, nel 2014 e successivamente nel 2018. Gli obiettivi principali di questo accordo sono sintetizzati nei seguenti punti:

- il costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi di Poste Italiane;
- la promozione della trasparenza e correttezza delle relazioni dell'Azienda con i consumatori;
- il miglioramento della consapevolezza dei consumatori riguardo ai prodotti e servizi offerti;
- la fornitura di informazioni per un utilizzo corretto e consapevole dei prodotti e servizi, nonché per la diffusione dello strumento della conciliazione paritetica.

L'Accordo Quadro ha altresì istituito il Cantiere Consumatori, un tavolo di consultazione periodica mensile con i rappresentanti delle Associazioni, finalizzato a presentare in anteprima e dettaglio i prodotti e servizi offerti da Poste Italiane.

Un ulteriore obiettivo del rapporto con le associazioni è quello di seguire le procedure di Conciliazione, come previsto dall'Accordo stesso, al fine di risolvere pacificamente le controversie relative a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Infine, conformemente ai principi stabiliti nell'accordo, che promuove una collaborazione improntata alla trasparenza e alla condivisione delle informazioni a beneficio della clientela, è stata istituita la *newsletter* «Dialogando con i consumatori».

L'attività relazionale costante e trasparente con le Associazioni dei consumatori è proseguita nel 2023, quindi, sulla base dell'Accordo Quadro, del Cantiere Consumatori e della *newsletter* «Dialogando con i consumatori». Tra i temi trattati figurano la nuova offerta del Gruppo Poste Italiane nel campo dell'energia, il Progetto Polis, il *Repricing* del Conto BancoPosta e la consultazione pubblica lanciata da Agcom sul tema degli indennizzi nel campo postale. Sul tema della formazione, nel corso dell'anno sono stati organizzati due corsi rivolti ai conciliatori postali, e nei mesi di novembre e dicembre si è svolto un tour di 15 incontri territoriali che ha visto coinvolti circa 250 rappresentanti delle Associazioni. L'attività sopra menzionata è regolamentata e descritta all'interno delle procedure aziendali previste dal D.Lgs. n. 231/2001, nonché nelle procedure stabilite in base all'Accordo Quadro stipulato tra Azienda e Associazioni dei consumatori. Tali procedure sono richiamate nei documenti previsti dal D.Lgs. 231/2001. Il successo delle politiche adottate è oggetto di verifica e valutazione, con particolare riferimento all'assenza di interventi critici da parte delle Associazioni dei consumatori su media nazionali e locali.

I rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello centrale sono gestiti dalla funzione denominata "Rapporti con Associazioni di categoria e dei consumatori". Tale funzione è composta da un responsabile, cinque risorse nella sede di Roma e una in quella di Milano. I rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello territoriale, specialmente per quanto concerne le procedure di Conciliazione postali *Retail*, sono gestiti dai presidi territoriali delle Relazioni Istituzionali e coordinati centralmente in modo funzionale dall'ufficio Rapporti con le Associazioni di categoria e dei consumatori, con una risorsa assegnata a ciascuna delle 6 macroaree. Gli obiettivi della funzione, inclusi nell'MBO dei dirigenti responsabili, vengo-

no valutati attraverso l'analisi delle richieste di discussione, considerando la percentuale di domande conciliate, ovvero concluse con un accordo con le Associazioni dei consumatori, rispetto al totale delle domande discusse.

Tra le principali istituzioni a livello centrale e organi di regolamentazione e vigilanza con cui Poste Italiane si interfaccia figurano l'AGCom, il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI) e il Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri. In particolare, nell'ambito dei rapporti intrattenuti con il MEF, è stata rinnovata la Convenzione che ha l'obiettivo di regolare i servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato.

In ambito europeo ed internazionale, Poste Italiane intrattiene rapporti con il Parlamento Europeo, la Commissione Europea, la *Universal Postal Union* (UPU), PostEurop, SGI Europe *European Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP), *International Post Corporation* (IPC), ed altre istituzioni e associazioni dei settori di competenza dell'Azienda. Il Gruppo partecipa attivamente a iniziative di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica, a livello sia europeo che internazionale, all'interno di tali organizzazioni. Inoltre, il Gruppo si impegna nella divulgazione di informazioni per scopi di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale, oltre a contribuire all'elaborazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



DNF

Inclusione finanziaria

Il Gruppo ha confermato il suo impegno nel garantire l'accesso ai propri prodotti e servizi anche a coloro che non possono accedervi agevolmente. La capillare estensione della sua rete ha consentito al Gruppo di rimanere vicino alla comunità anche nel corso del 2023.

Poste Italiane sostiene promuove la salvaguardia dei diritti delle comunità locali con l'obiettivo di garantire l'accessibilità ai propri prodotti e servizi nei territori e per le categorie di utenti che altrimenti risulterebbero esclusi, conformemente ai principi sanciti all'interno della Politica aziendale sulla tutela e protezione dei Diritti Umani. Contestualmente, l'Azienda si impegna nel promuovere iniziative volte alla divulgazione e al sostegno del diritto allo studio, alla sostenibilità economica e alla connessione sociale, intercettando, grazie alla rete di risorse aziendali, i bisogni che derivano dalle varie forme di svantaggio, al fine di sviluppare modalità di erogazione di prodotti e servizi che rispondano alle esigenze delle varie categorie di clienti, in linea con la strategia omnicanale di Gruppo. Poste Italiane si impegna a promuovere il benessere e la stabilità finanziaria delle comunità in cui opera, con particolare riferimento ai gruppi a rischio di esclusione, mettendo in campo iniziative di supporto di vario tipo volto alla sensibilizzazione e all'incremento della consapevolezza di questi ultimi.

Grazie alla sua diffusa presenza su tutto il territorio italiano, Poste Italiane conserva una stretta connessione con le comunità in cui opera, assicurando l'accessibilità ai propri prodotti e servizi, con l'obiettivo di promuovere l'inclusione sociale.

Il Gruppo vigila sulle proprie iniziative e sull'offerta di prodotti e servizi attraverso l'implementazione di iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto con i principali *stakeholder* interni ed esterni, organizzata su base annuale. L'obiettivo primario è di monitorare le esigenze della comunità ed il livello di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti, oltre a promuovere il confronto sulle migliori pratiche per lo sviluppo di un mercato finanziario inclusivo. Poste Italiane adotta principi di serietà, affidabilità ed elasticità, nel fornire offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, anche in considerazione delle esigenze specifiche.

L'offerta di Poste Italiane

L'ampliamento dei servizi del Gruppo nel 2023

Nel corso dell'anno 2023, Poste Italiane ha adempiuto al proprio impegno di perseguire un futuro sostenibile a 360°, ampliando la gamma dei servizi offerti con l'introduzione di nuovi servizi. In coerenza con l'anno precedente, il Gruppo ha promosso la formula "risparmiosemplice", un Piano di risparmio a durata indeterminata con periodicità definita dal cliente, sottoscrivibile presso qualsiasi Ufficio Postale da titolari di un conto corrente BancoPosta o di un Libretto di risparmio postale. Tale piano si basa sul Buono Fruttifero Postale a 4 anni emesso da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. Attraverso la sottoscrizione di questo Buono all'interno del Piano di risparmio, è possibile accantonare periodicamente importi, anche minimi, al fine di costruire un capitale nel tempo, con la possibilità di effettuare ulteriori sottoscrizioni. Le somme provenienti dalla scadenza dei Buoni Fruttiferi Postali, sottoscritti nell'ambito del Piano stesso, vengono reinvestite automaticamente nel Piano di risparmio "risparmiosemplice". Queste somme includono il capitale investito e gli interessi maturati, al netto degli oneri fiscali. Inoltre, l'accordo sul risparmio postale con Cassa Depositi e Prestiti, rinnovato nel 2021 e modificato in data 30 gennaio 2024, garantisce al Gruppo una remunerazione sostenibile nel quadriennio 2021-2024, con una commissione annua per gli obiettivi di raccolta compresa fra 1,6 e 1,85 miliardi di euro. Attraverso tale accordo, Poste Italiane riafferma il suo ruolo strategico di supporto per il Paese.

Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle campagne di prevenzione oncologica, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici autoprelevati dai cittadini aderenti a campagne di screening e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza.

A partire dal mese di marzo 2023 è stata estesa ai dipendenti delle società a partecipazione statale l'offerta "Quinto BancoPosta", il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti para pubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.

Inoltre, il Gruppo ha mantenuto il programma di rilancio del Risparmio Postale garantendo il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente, anche attraverso l'implementazione del canale digitale. In particolare, l'operatività *online* sui conti correnti BancoPosta per l'acquisto dei Buoni Fruttiferi Postali è stata garantita 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Inoltre, la varietà del catalogo dei Buoni Fruttiferi Postali e la possibilità di sottoscrizione anche *online* permettono di rispondere alle varie esigenze dei consumatori. Tra i Buoni sopra menzionati, si evidenziano:

- il Buono 3X4, con interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e, dopo 3, 6 e 9 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono 3X2, con interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e, dopo 3 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono 4 anni Plus, con una durata di 4 anni, prevede che alla scadenza dei 4 anni venga riconosciuto il capitale investito e gli interessi;
- il Buono Ordinario, i cui interessi sono fissi e crescenti e vengono riconosciuti in caso di rimborso dopo 1 anno dalla sottoscrizione e, successivamente, ogni bimestre. È possibile chiederne il rimborso in qualsiasi momento, entro il termine di prescrizione, con la restituzione del capitale investito e, dopo un anno dalla sottoscrizione, anche con gli interessi maturati;
- il Buono Risparmio Sostenibile, che riconosce un rendimento fisso e la possibilità di conseguire, alla scadenza, un eventuale premio legato all'andamento, se positivo, dell'indice STOXX® Europe 600 ESG-X;
- il Buono Rinnova, dedicato a chi ha rimborsato un Buono Fruttifero Postale scaduto a partire dal 1° agosto 2023. Ha una durata di 6 anni, con gli interessi, fissi e crescenti, che maturano al compimento di ogni triennio dalla data di sottoscrizione e dopo 3 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- il Buono dedicato ai minori è un'opzione di investimento concepita per sostenere i grandi progetti dei più piccoli. Gli interessi di questo buono maturano insieme ai minori fino al raggiungimento della maggiore età. Caratterizzato da un rendimento annuo lordo fino al 6,00%, questo buono

offre l'opportunità di crescere insieme al minore, con interessi che maturano costantemente fino al compimento del suo 18° anno di età, garantendo un rendimento fisso nel corso di questo periodo cruciale. Inoltre, questo investimento offre sicurezza finanziaria grazie alla tassazione agevolata del 12,50% sugli interessi e all'esenzione da imposta di successione;

- Buono Soluzione Futuro, che rappresenta un solido strumento per garantire una rendita stabile nel corso degli anni. La rendita, composta da 180 rate, inizia dai 65 anni e si estende fino all'80° compleanno, offrendo un supporto finanziario continuativo durante il periodo di pensionamento. I Buoni godono di una tassazione agevolata del 12,50% sugli interessi e sono esenti da imposta di successione, garantendo un'esperienza di investimento priva di ulteriori oneri finanziari;
- il Buono Soluzione Eredità, dedicato ai beneficiari di un procedimento successorio concluso in Poste Italiane, riconosce un rendimento certo alla scadenza dei 4 anni.

Per incentivare l'utilizzo del canale digitale da parte di tutti i cittadini, tenendo conto anche dell'esperienza maturata durante il contesto emergenziale, Poste Italiane anche nel corso nel 2023 ha incoraggiato diverse campagne di comunicazione volte a promuovere l'operatività *online* del Risparmio Postale. Al fine di incentivare i propri clienti alla gestione del proprio risparmio postale in modalità *online*, l'Azienda offre un'ampia gamma di servizi disponibili tramite i canali digitali, che vanno dalla visualizzazione di saldo e movimenti per i titolari di un Libretto Smart o Ordinario alla gestione del Libretto Minori da parte del genitore, dalla sottoscrizione di Buoni fruttiferi postali dematerializzati al trasferimento di denaro tra Libretti e conto corrente BancoPosta, fino alla ricarica della carta Postepay e all'associazione dell'IBAN al proprio Libretto.

Inclusione finanziaria e digitale di *senior* e giovani

Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative orientate alla riduzione del *digital divide* e al potenziamento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più vulnerabili e a rischio. L'Azienda si impegna nel sostenere e assistere le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera, prendendo in considerazione le ricerche di mercato e i *feedback* raccolti dalla propria clientela.

Relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo ha continuato a promuovere iniziative di informazione e divulgazione, in coerenza con le attività degli anni precedenti. Tali iniziative mirano a fornire ai cittadini l'opportunità di acquisire conoscenze e informazioni, al fine di consentire loro di compiere scelte consapevoli in ambito finanziario.

Lato Educazione Finanziaria, in continuità con gli anni precedenti, sono stati prodotti contenuti gratuiti e accessibili a tutti i cittadini, attraverso lo svolgimento di 24 eventi così ripartiti:

- n. 8 eventi *online* relativi al Percorso Base (riproposti in varie date per un totale di 73 webinar);
- n. 6 eventi *online* relativi al Percorso Base con sottotitoli e con interprete LIS (riproposti in varie date per un totale di 21 webinar);
- n. 9 eventi - Convegni *web*;
- n. 1 evento in presenza svolto lunedì 4 dicembre presso l'Ufficio Postale di Roma VR di Piazza di San Silvestro dal titolo "La gestione dell'economia personale e familiare" a favore di cittadini invitati dal personale delle Filiali romane.

Inoltre, la sezione del sito di Poste Italiane dedicata all'Educazione Finanziaria è stata costantemente aggiornata con nuovi contenuti multimediali e diversi format come:

- la nuova sezione "Eventi svolti": pubblicazione delle registrazioni dei 9 "Convegni Web" svolti nell'anno 2022 e dei 9 "Convegni *web*" svolti nell'anno 2023;
- la nuova sezione "Podcast": pubblicazione 7 episodi (e relative *card*) della serie "Generazione EF" dedicata ai ragazzi.

Infine, si segnala che Poste Italiane ha partecipato per il quinto anno consecutivo a "Il Mese dell'Educazione Finanziaria" e superato l'*audit* di sorveglianza relativa alla conformità delle iniziative di Educazione Finanziaria alla norma UNI 11402:2020 (Educazione Finanziaria del cittadino).

Nel corso del 2023, le iniziative di Educazione finanziaria di Poste Italiane hanno coinvolto circa 12.000 cittadini. Tutte le iniziative sono inoltre supportate da attività di comunicazione su piattaforme *social*, servizi TGPoste, agenzie stampa, articoli sul portale TGPoste e stampa locale.

EduFin: Poste Italiane promuove l'educazione finanziaria



Poste Italiane ha introdotto e continua a promuovere uno specifico Programma di Educazione Finanziaria, pensato per permettere ai soggetti più fragili e a rischio di compiere scelte economiche consapevoli e comprendere in modo semplice le tematiche di natura finanziaria. Si tratta di un obiettivo di significativa valenza sul piano sociale e istituzionale in quanto fattore abilitante l'adozione di scelte consapevoli in un contesto socio-economico in costante evoluzione.

Le iniziative si realizzano attraverso la fornitura di contenuti gratuiti e accessibili a tutti i cittadini, tramite tre percorsi erogati in modalità *webinar* o in presenza e una sezione del sito dedicata all'Educazione Finanziaria.

Il Gruppo ha fissato, all'interno della propria strategia di sostenibilità, obiettivi specifici riferibili alle attività di Educazione Finanziaria al fine di garantire un aumento dell'inclusività, e ne fornisce *disclosure* pubblica all'interno della propria Relazione Finanziaria. In riferimento all'anno 2023, sono stati infatti erogati 24 eventi di educazione finanziaria a cui hanno preso parte circa 12.000 cittadini. Tali iniziative hanno contribuito a migliorare e perfezionare l'alfabetizzazione finanziaria dei partecipanti agli eventi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo che Poste Italiane si è prefissata.

Poste Italiane partecipa al "Mese dell'Educazione Finanziaria"



#OttobreEdufin2023

Il mese
dell'educazione
finanziaria
www.quellocheconta.gov.it

Con l'obiettivo di rafforzare gli interventi mirati all'inclusione finanziaria, Poste Italiane ha partecipato con numerose iniziative alla sesta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" (#OttobreEdufin2023), la più grande manifestazione in Italia sull'educazione finanziaria, istituita e promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (Comitato Edufin) per promuovere la diffusione della cultura finanziaria, assicurativa e previdenziale con attività gratuite a cura di banche, intermediari finanziari, università e associazioni culturali, sia online che in presenza, e rivolte a adulti, ragazzi e bambini.

Il tema per il 2023 è stato "È l'ora dell'educazione finanziaria!", con la realizzazione di tre importanti momenti nell'ambito del Mese di ottobre: il primo, la Settimana mondiale dell'investitore (World Investor Week, promossa dalla International Organization of Securities Commissions) che si è tenuta dal 2 all'8 ottobre; il secondo, la Settimana dell'educazione previdenziale, programmata dal 9 al 14 ottobre; il terzo, la Giornata dell'educazione assicurativa, che si è tenuta il 19 ottobre. In chiusura, il 31 ottobre, si è svolta la Giornata Mondiale del Risparmio.

Il Progetto di Educazione Digitale



Poste Italiane si impegna a promuovere l'inclusione digitale attraverso specifici percorsi ed eventi dedicati, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di competenze utili a cogliere in modo consapevole e sicuro le opportunità derivanti dalle innovazioni in atto. Il progetto di Educazione Digitale si rivolge a cittadini, clienti ed imprese offrendo *webinar* e contenuti multimediali sempre gratuitamente disponibili all'interno della sezione *web*, come infografiche, *podcast*, giochi e video integrati anche con traduzione LIS-Lingua Italiana dei Segni. I temi spaziano dalla semplice ricerca e valutazione di informazioni, a evoluzione dei sistemi di pagamento, fino ad arrivare a *enertech*, *digital marketing* e AI.

I *podcast* vedono la partecipazione degli esperti che in Azienda contribuiscono all'innovazione tecnologica delle attività sia interne sia rivolte agli utenti finali.

Tra i *webinar* tematici è stato realizzato l'incontro "I minori in rete: dallo *sharenting* alla consapevolezza digitale" con la collaborazione di Cristina Bonucchi, psicologa della Polizia di Stato, Responsabile dell'unità di analisi del crimine informatico della Polizia postale e delle comunicazioni, nel corso del quale sono stati illustrati opportunità e rischi di essere genitori nell'epoca della digitalizzazione.

Le attività possono essere seguite su LinkedIn, Facebook e X attraverso l'hashtag #educationedigitale e nella sezione storie di Instagram.

Nel 2023 l'Azienda ha proceduto con l'espansione della propria gamma di prodotti nell'ambito dell'inclusione finanziaria, con particolare attenzione all'offerta di servizi digitali. In questo contesto, il servizio PostePay Digital, eletto Prodotto dell'Anno 2023, è la soluzione di pagamento adatta a tutti che permette di effettuare transazioni sia nei negozi che online tramite *smartphone*. Totalmente digitale, il servizio si ottiene in pochi minuti *online* e dall'app PostePay, anche tramite SPID.

Con particolare riferimento all'inclusione finanziaria dei giovani, è proseguita la promozione «Apri il Conto BancoPosta opzione Start Giovani su poste.it o in app BancoPosta», ideata da Poste Italiane per incentivare i giovani under 30 ad aprire un conto. Il conto può infatti essere aperto *online* o recandosi direttamente in Ufficio Postale, il canone è gratuito per i primi 18 mesi e, inoltre, è possibile fare richiesta sia della carta di debito Postepay che della carta di credito senza pagare un costo aggiuntivo. Il Gruppo tiene traccia del numero di giovani under 30 che, dopo esser stati adeguatamente informati sui vantaggi derivanti dall'apertura di un conto BancoPosta, hanno aderito alla promozione. Questo consente a Poste Italiane di misurare l'impatto sociale quantitativo generato sulla categoria target grazie agli incentivi legati all'apertura di un conto. Nel 2023, la promozione ha registrato un numero di adesioni pari a 4.847 giovani under 30 – oltre il 50% in più rispetto all'anno precedente - dimostrando la capacità del Gruppo di comprendere e soddisfare le esigenze dei giovani e di contribuire attivamente all'inclusione finanziaria di una delle categorie più a rischio d'esclusione.

Per quanto riguarda i servizi di Pagamenti e Mobile, l'ampia offerta di prodotti e servizi di PostePay è progettata per garantire un accesso inclusivo a tutte le categorie di utenti, come ad esempio nuovi italiani, giovani, studenti e *senior*. In particolare, i principali prodotti e servizi offerti includono:

- Western Union servizio APN, che consente di inviare agevolmente denaro in modalità *online* 24 ore su 24, 7 giorni su 7 verso oltre 200 Paesi e territori e utilizzando la propria Carta prepagata o di Debito Postepay abilitata al servizio. Il destinatario ha inoltre la possibilità di ritirare il denaro in contanti presso un'agenzia Western Union, e può scegliere in quale valuta, tra quelle disponibili, effettuare il pagamento per l'invio di denaro verso alcuni Paesi;
- Postepay Green, carta prepagata già eletta Prodotto dell'Anno nel 2022, è dedicata ai ragazzi dai 10 ai 17 anni, ed è realizzata con materiali biodegradabili, e composta per l'82% di acido polilattico di origine biologica. Tramite l'app Postepay è possibile accedere a un innovativo sistema di pagamenti, con la possibilità di condividere le spese con altri titolari di Postepay Green, e di acquistare biglietti per mezzi di trasporto.

Inoltre, PostePay si impegna a potenziare la consapevolezza e l'utilizzo dei propri prodotti mediante la costante diffusione di informazioni attraverso i canali disponibili, con interventi mirati sui contenuti riportati sul sito istituzionale e FAQ.

La cessione del credito d'imposta

A partire dal 3 ottobre 2023, Poste Italiane ha riattivato la piattaforma per l'acquisto dei crediti d'imposta, sospesa temporaneamente al fine di adeguare le procedure alle disposizioni legislative. Il servizio è attualmente limitato all'acquisto di crediti d'imposta da parte di persone fisiche che abbiano sostenuto direttamente gli oneri, con riferimento alle prime cessioni. In particolare, il servizio di cessione è riservato ai titolari di un conto corrente BancoPosta, accessibile solo *online* mediante credenziali SPID. Al fine di verificare requisiti soggettivi e oggettivi per la cessione del credito d'imposta, vengono eseguiti controlli specifici sul set documentale. Il cliente può tuttavia recedere senza penali fino all'accettazione da parte di Poste Italiane sulla piattaforma dell'Agenzia delle Entrate, utilizzando l'apposita funzione di annullamento *online*.

Il servizio è attivo per le richieste di cessione da parte dei beneficiari originari del credito d'imposta e riguarda le annualità fruibili dal 2024, correlate a crediti maturati nel 2023 o a rate residue di spese degli anni precedenti. Dall'8 gennaio 2024, è possibile inoltre richiedere la cessione delle annualità fruibili solo dal 2025, per crediti maturati nel 2024 o rate residue di spese degli anni precedenti. L'importo massimo cedibile è di 50 mila euro per cliente, con un limite totale di 150 mila euro per tutti i crediti ceduti al cliente, inclusi quelli precedenti alla riapertura del servizio.

Poste Italiane, Educazione Finanziaria anche nella lingua dei segni

In occasione della "Giornata Internazionale delle Lingue dei Segni" sono stati svolti 4 *webinar* sottotitolati e con interprete LIS.

Si è trattata di una novità nell'ambito delle attività di Educazione Finanziaria di Poste Italiane dalla forte valenza sociale e inclusiva. Gli eventi, trasmessi online nelle giornate del 19 e del 21 settembre 2023, hanno riguardato il tema "I conti di casa", volto a fornire strumenti per la gestione e la personalizzazione del bilancio familiare per conseguire gli obiettivi di vita, il tema "Il risparmio e gli investimenti" in cui sono stati condivisi utili suggerimenti su come gestire al meglio risparmi e investimenti e ottimizzare il proprio benessere finanziario e, infine, il tema "la previdenza" volto a fornire suggerimenti utili a pianificare i percorsi previdenziali e a vivere serenamente gli anni della pensione.

p^oste

è Transizione
Green



Rispetto dell'ambiente per la creazione di valore sostenibile.

nibilità

- **10%** delle **emissioni di Gruppo** grazie all'efficiamento energetico degli immobili

99% dell'**energia elettrica** acquistata dal Gruppo proveniente da fonti **100% rinnovabili**

Poste Air Cargo ha ricevuto la **certificazione CEIV Pharma**, per l'eccellenza nel trasporto di prodotti farmaceutici

23,9 milioni di euro investiti in progetti per la **riduzione delle emissioni**

44,4% di **mezzi green** compongono la flotta aziendale

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



7.13 Transizione green



TRANSIZIONE GREEN PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



STATO ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	OUTCOME
	Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	tCO ₂ e	-30% entro il 2025	2020	-15%	
	Raggiungere la Carbon Neutrality	Net tCO ₂ e	0% tCO ₂ e entro il 2030	2020		In corso di implementazione il framework «Green Challenge»
	Ridurre le emissioni Scope 1 e 2 di Gruppo in linea con la metodologia science-based	tCO ₂ e	-42% entro il 2030	2020	-19%	
	Costituzione di una società di noleggio a lungo termine all'interno del Gruppo (captive) per supportare tra l'altro gli obiettivi della transizione green	Costituzione Società Benefit	entro il 2024	2023	New	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO ₂ e	-7.000 entro il 2024	2020	-13.000 tCO ₂ e	
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	% di energia elettrica consumata	≥ 98% entro il 2024	2023	>98%	
	Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni	Edifici Carbon Neutral	0 tCO ₂ e nette di un CS entro il 2023	2020		Ottenuta la certificazione PAS 2060 per il sito di Padova
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO ₂ derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO ₂ off-setting)	% di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili Strumenti di compensazione utilizzati	100% entro il 2023 Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021		Totalità di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili, certificato dall'acquisto di un volume equivalente di GO. Compensazione del totale delle emissioni di CO ₂ equivalente al consumo di gas nel 2023 dei clienti retail forniti
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	% di emissioni prodotte	-40% entro il 2024	2019	-26%	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	tCO ₂ e	-15% entro il 2025	2020		Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sender	tCO ₂ e	-8% entro il 2025	2020		Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	N. di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	27.800 entro il 2024	2019	26.225	
	Introdurre soluzioni di Smart Building sul patrimonio immobiliare del Gruppo	GWh di energia consumata	-8GWh entro il 2024	2020	-5,5	
	Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	GWh di energia rinnovabile prodotta	+20GWh entro il 2024 +40GWh entro il 2026	2020	+12	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO ₂ e	-3.700 entro il 2028	2023	New	
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (Scope 2) derivanti dalle strutture immobiliari considerando il perimetro di Gruppo del 2023	tCO ₂ e	-1.300 entro il 2025	2023	New	
	Ampliare la Carbon Inventory del Gruppo (Scope 3)	tCO ₂ e	Calcolo delle categorie di emissioni Scope 3 rilevanti entro il 2024	2023	New	
	Certificare ulteriori siti carbon neutral di medie/grandi dimensioni (PAS 2060)	N. siti certificati	10 entro il 2028	2023	New	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO ₂ derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO ₂ off-setting)	% di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili Strumenti di compensazione utilizzati	100% entro il 2024 100% di compensazione delle emissioni di CO ₂ relative al gas venduto ai clienti retail	2023	New	
	Green Index	Misurazione certificata delle emissioni prodotte per singola spedizione	Rilascio e certificazione green index entro il 2024	2024	New	
	Sviluppo della rete di prossimità alternativa alla consegna a domicilio efficiente, estesa e vicina al cittadino	% cittadini con una distanza di 2,5 km da un punto di prossimità	>98% entro il 2028	2024	New	
	Riduzione della carta nei centri logistici	N. di fogli	-39 mln entro il 2024 -40 mln entro il 2025 -50 mln entro il 2028	2023	New	
	Promuovere comportamenti green nelle specifiche realtà operative	N. focus group interfunzionali	3 focus group entro il 2024	2023	New	



Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Impatti ambientali degli immobili

Per il Gruppo Poste Italiane, la salvaguardia dell'ambiente è un elemento imprescindibile ai fini della creazione di valore sostenibile per la comunità e il territorio in cui opera. In tale ottica, il Gruppo si impegna ad utilizzare responsabilmente le risorse e a implementare soluzioni innovative per ridurre al minimo gli impatti ambientali negativi, in linea con quanto disciplinato all'interno del Codice Etico.

Poste Italiane ambisce a generare un impatto positivo per la comunità in cui opera adottando un comportamento più consapevole in materia di energia, risorse idriche e gestione dei rifiuti, volto alla transizione green delle proprie attività.



Dal 2024, Poste Italiane è *Early Adopter* della *Task Force on Nature Related Disclosures (TNFD)*

Nel corso degli anni, l'Azienda ha rafforzato il proprio impegno nella creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la disclosure relativa al clima, diventando *Supporter* ufficiale della *Task Force on Climate Related Disclosures (TCFD)* nel 2021, e della *Task Force on Nature Related Disclosures (TNFD)* a gennaio 2024. Tale iniziativa sottolinea la volontà di Poste Italiane di operare in conformità alle leggi e alle regolamentazioni in vigore¹⁶⁰, allineandosi agli obiettivi stabiliti a livello nazionale, europeo e internazionale in materia ambientale ed energetica.

A tal proposito, la gestione del processo di monitoraggio, misurazione dei consumi e individuazione delle fonti di risparmio, è affidata ad un'unica funzione aziendale, che ha il compito di assicurare la conformità delle attività del Gruppo con le normative vigenti in materia di uso di energia e presidia gli ambiti di responsabilità ambientale legati al patrimonio immobiliare di Poste Italiane.

Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, la tutela ambientale è stata considerata prioritaria dall'Azienda, che ha implementato numerose iniziative mirate alla riduzione del proprio impatto ambientale, in linea con gli obiettivi ESG di Gruppo.

Tra le azioni di rilievo attuate dal Gruppo, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* con l'acquisto delle *commodities* nei mercati all'ingrosso a partire dal 2023, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Inoltre, Poste Italiane rinnova costantemente l'adozione di strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali per il controllo dei consumi e delle fatture *utilities*, considerando il monitoraggio dell'impatto ambientale come un elemento chiave per una conduzione *green* del proprio *business*. Infine il Gruppo, oltre ad aver aumentato la produzione delle energie rinnovabili al fine di promuovere l'efficiamento energetico, ha anche intrapreso iniziative di piantumazione, installato strumenti di raccolta dati di consumo e incoraggiato dinamiche di sviluppo del *team* interno e comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

Poste Italiane identifica i Principi e le iniziative in materia di sostenibilità ambientale verso cui indirizzare il proprio impegno e la propria azione attraverso la Politica di Sostenibilità Ambientale, uno strumento adottato dal Gruppo nel 2019 utile a comunicare formalmente agli *stakeholder* l'impostazione *green* del proprio modello di *business* legato alle attività d'impresa, di logistica e trasporto e gestione degli immobili.

Il documento si articola attraverso diversi Principi, che delineano le modalità con cui Poste Italiane agisce e interviene in ambito di sostenibilità ambientale. In particolare, tale Politica si occupa di tematiche quali l'efficienza nell'uso delle risorse, l'innovazione a supporto della transizione verso un'economia *low-carbon*, la riduzione e prevenzione dell'impronta ambientale e la promozione di una cultura attenta all'ambiente.

160. Durante l'esercizio 2023 l'Azienda non è stata oggetto di multe o sanzioni legate all'inosservanza delle regolamentazioni in materia di ambiente.

A conferma della volontà di ridurre l'impatto ambientale legato allo svolgimento delle proprie attività, nel corso degli anni Poste Italiane ha conseguito la certificazione del sistema di gestione ambientale per le società Postel S.p.A. e SDA S.p.A., e detiene dal 2020 la certificazione relativa al sistema di gestione ambientale dei processi di progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei Servizi Postali e Finanziari secondo lo *standard* internazionale UNI EN ISO 14001. La certificazione è stata rilasciata da parte dell'ente IMQ-CSQ, uno degli organismi di certificazione accreditati più autorevoli a livello internazionale.

Nell'ottica di migliorare e rendere efficienti le proprie *performance*, il Gruppo ha elaborato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001, fondamentale per gestire in maniera sistemica gli aspetti ambientali legati processi aziendali e conseguire gli obiettivi di sostenibilità di Poste Italiane. In aggiunta, per ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni, l'Azienda ha implementato una serie di iniziative incentrate su tematiche di tutela e rispetto dell'ambiente al fine di promuovere azioni e interventi mirati alla riduzione degli impatti legati allo svolgimento delle proprie attività.

In particolare, Poste Italiane identifica tre aree di intervento necessarie per il raggiungimento degli obiettivi e dei Principi esposti nell'ambito della Politica di Sostenibilità Ambientale, prevedendo per ciascuna diverse azioni specifiche, descritte accuratamente di seguito:

- **Riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative:**
 - ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera generate dagli immobili, grazie a piani di approvvigionamento da fonti rinnovabili e agli investimenti in soluzioni di efficienza energetica, come i sistemi di controllo continuo dei consumi, l'utilizzo di sistemi di illuminazione eco-efficienti e altri strumenti elettrici/elettronici a basso consumo;
 - incentivazione del trasporto *green* per le attività di tipo logistico e per la mobilità individuale, finalizzato a ridurre le emissioni in atmosfera, mettendo anche a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi o totalmente elettrici;
 - diminuzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti, specificatamente attraverso la riduzione e contenimento del consumo di carta, raggiunto grazie alla dematerializzazione dei documenti e tramite la massimizzazione della quota di rifiuti avviabile a riciclo/riutilizzo;
 - diminuzione dei consumi idrici.
- **Integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti:**
 - attuazione di processi di digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, con la consapevolezza che l'innovazione digitale possa creare valore condiviso fra Poste Italiane e gli *stakeholder*, fornendo un prezioso contributo circa la riduzione dell'impronta ambientale e in merito alla redditività aziendale;
 - analisi dei rischi e delle opportunità ambientali riguardo alle scelte d'investimento e alla gestione delle attività assicurative, al fine di contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Italia.
- **Sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:**
 - coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che riguardano la tutela dell'ambiente naturale e l'ecologia, in particolare anche attraverso il sostegno e la partecipazione attiva della rete di volontariato aziendale di Poste Italiane;
 - sostegno a progetti di formazione ed informazione relativamente alle tematiche ambientali, nonché alle iniziative mirate a tutelare e recuperare il patrimonio ambientale;
 - attività di dialogo e collaborazione con enti ed associazioni operanti sul piano nazionale ed internazionale, al fine di designare e adottare modelli, politiche e strategie che possano mitigare il cambiamento climatico ed ostacolare il consumo inefficiente di risorse;
 - analisi dei rischi e delle metodologie di gestione ambientale adottate dalle controparti (fornitori, *business partner*, altre società) nei processi di fornitura e nelle possibili operazioni di finanza straordinaria.

L'attenzione che Poste Italiane dedica alla sostenibilità ambientale è evidenziata da numerose iniziative implementate in tale ambito, come i progetti volti ad aumentare la produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso lo sviluppo di soluzioni fotovoltaiche e quelli finalizzati a contribuire all'assorbimento di CO₂ ed altre emissioni climalteranti mediante la piantumazione di aree verdi nei terreni ed immobili del Gruppo.

Le procedure di identificazione e valutazione dei rischi all'interno e all'esterno del Gruppo, le attività di dialogo con gli *stakeholder* e i sistemi di segnalazione delle violazioni e sanzionatorio consentono di monitorare periodicamente l'efficacia dell'approccio adottato dall'Azienda.

Coerentemente con la normativa di riferimento, anche Postel S.p.A. e SDA, le due società coinvolte in via prioritaria nel processo di certificazione, hanno definito delle specifiche politiche ambientali:

Politica Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità di Postel S.p.A.: attraverso tale Politica, Postel S.p.A. si propone di garantire e monitorare un'ideale condotta aziendale nel rispetto delle prescrizioni normative e legislative in materia ambientale, allineando la Società agli *standard* richiesti in ambito salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, la Politica definisce gli obiettivi in materia di protezione dell'ambiente e prevenzione degli impatti negativi, con particolare riguardo ad una gestione efficiente dei rifiuti, e all'impegno profuso circa l'uso responsabile delle risorse e la tutela della biodiversità, rilevanti per il proprio contesto.

Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A.: la Politica stabilisce e presenta i principi relativi alla corretta gestione delle tematiche in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, SDA S.p.A. riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale, impegnandosi nella protezione dell'ambiente e facendo specifico riferimento alla prevenzione dell'inquinamento e al consumo eccessivo di risorse naturali che possono derivare dalle attività svolte all'interno dell'Azienda. In quest'ottica, la Società promuove il riciclo e, ove possibile, il riutilizzo dei rifiuti prodotti, oltre ad impegnarsi nella costante ricerca di una catena di approvvigionamento improntata sulla sostenibilità.

Green strategy di Poste Italiane

Ottenuta la certificazione
PAS 2060 per il Centro
di Smistamento di
Padova



Nel corso del 2023 Poste Italiane ha completato l'intervento sul Centro di Smistamento di Padova, volto a trasformare il sito in una sede *carbon neutral*.

Nello specifico, attraverso una progettazione strategica e la definizione delle direttrici di intervento, il Centro di Smistamento di Padova è in grado di raggiungere un equilibrio tra le emissioni di biossido di carbonio quotidiane e quelle assorbite o non prodotte dallo stesso, nello svolgimento delle diverse attività. A tal fine, attraverso l'installazione di 90 sonde con tubi che entrano nel terreno per almeno 130 metri, la sede di Padova è in grado di ottenere l'energia da fonti geologiche presenti nel sottosuolo, acquisendo il calore naturale del suolo. L'obiettivo è quello di replicare il modello in tutte le aree di Poste Italiane con caratteristiche idonee a quella della città veneta.

L'iniziativa, che si inserisce nel più ampio obiettivo del Gruppo di raggiungere la *Carbon Neutrality* nel 2030, ha condotto nel 2023 all'ottenimento della PAS 2060, che certifica la neutralità delle emissioni di CO₂ del sito in conformità ai più rigorosi requisiti ambientali.

Il Gruppo è consapevole del fatto che l'efficienza energetica è un punto cruciale per riuscire ad unire crescita economica e sviluppo sostenibile. Per questo motivo, nell'adottare un comportamento esemplare in ottica ambientale, Poste Italiane basa la propria strategia sulle seguenti aree di intervento:

Fonti rinnovabili. Poste Italiane consegue l'obiettivo di rendere ancora più sostenibile l'impatto delle proprie attività aziendali attraverso l'installazione di pannelli fotovoltaici negli immobili di sua proprietà, dislocati su tutto il territorio nazionale. Nel 2023, è proseguita in tal senso l'implementazione del progetto per il fotovoltaico, attraverso l'installazione di 39 impianti per circa 3.500 kWp. Sono proseguite inoltre le attività amministrative legate alla connessione alla rete nazionale dei siti installati, migliorando sensibilmente i tempi di allaccio - ricondotti ad una durata media di circa 3 mesi - attraverso l'interlocuzione quotidiana con i Distributori locali e con i fornitori. Il numero complessivo degli impianti ultimati, comprese le installazioni degli anni precedenti, è pari a 202, di cui 35 installati fino al 2021, 128 installati nel 2022 e 39 installati nel corso del 2023, per una potenza complessiva pari a ca 13.953 kWp. Se si includono anche gli impianti realizzati nell'ambito del Progetto Polis, il numero complessivo risulta pari a

99%

dell'energia elettrica
acquistata dal
Gruppo proviene
da fonti 100%
rinnovabili, certificate
Garanzia di Origine

-10%

Riduzione delle emissioni Scope 1 e Scope 2 ottenuta grazie alle iniziative di efficientamento energetico degli immobili

308, di cui 145 nel 2023, per una potenza complessiva di circa 15.753 kWp. La produzione fotovoltaica autoconsumata nel 2023 risulta così incrementata di 2.772 MWh, corrispondente ad emissioni climalteranti evitate pari a circa 813 tCO₂e.

In tale ottica, il Gruppo Poste Italiane sta portando avanti un percorso di sostenibilità molto ampio, finalizzato alla realizzazione di 1.400 impianti fotovoltaici entro il 2026, che copriranno il 15% del fabbisogno energetico dell'Azienda. Di questi, circa 300 impianti di taglia medio/grande saranno realizzati entro il 2024 e andranno a coprire tutte le regioni, rappresentando uno degli interventi più significativi nel panorama italiano di questi anni e sicuramente l'iniziativa a diffusione più capillare mai realizzata nel Paese. Tra le *best practice* per quanto riguarda questa tipologia di impianti, nel 2023 il Gruppo ha inaugurato il più grande impianto fotovoltaico della Sicilia, il Centro Meccanizzazione Postale di Palermo, con un impianto che ha reso totalmente autosufficiente il ciclo produttivo della sede grazie ad una produzione di oltre un milione di kilowatt.

ca. 6.700

Tonnellate di anidride carbonica risparmiate grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate

Smart building. A conferma dell'impegno del Gruppo nella salvaguardia dell'ambiente, in continuità con gli anni precedenti è stato promosso il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante il monitoraggio dei consumi, delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Finanziato dalla Banca Europea per gli Investimenti, il progetto prevede di implementare un sistema di *Building and Energy Management System* (BEMS) su 2.000 edifici di Poste Italiane attraverso una piattaforma unica per la supervisione, la gestione e il controllo integrato degli impianti, ottimizzando la gestione manutentiva e l'efficientamento energetico. Nello specifico, l'intervento include l'installazione di sensori e sistemi di controllo e monitoraggio impianti negli edifici, oltre al collegamento con una piattaforma centralizzata che consente la progressiva ottimizzazione della gestione degli impianti e degli ambienti. Poste Italiane rappresenta appieno l'estrema diversità di condizioni climatiche che contraddistinguono il territorio italiano, in quanto possiede nel proprio patrimonio migliaia di edifici sparsi in ogni zona climatica e a ogni latitudine e altitudine del territorio in cui opera. Tale diversità richiede soluzioni tecniche flessibili in grado non solo di adattarsi alle molteplici condizioni e di garantire un *comfort* ottimale degli ambienti sia per il personale che per i clienti, ma anche di utilizzare la minor quantità possibile di energia e massimizzare l'efficienza degli impianti al fine di ridurre i guasti e prolungare la vita utile degli stessi. Al 2023 il numero di nuovi interventi eseguiti ammonta a circa 379, includendo anche le 24 installazioni effettuate nell'ambito del Progetto Polis, cui si aggiungono quelle relative alla cosiddetta "offerta migliorativa" dei contratti "Multiservice", portando il complessivo delle sedi attestato sulla piattaforma BEMS a circa 2000.

100

Siti del Gruppo soggetti alla sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore

Ottimizzazione energetica. In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato un progetto di decarbonizzazione finalizzato alla sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore su circa 100 siti, consentendo un risparmio di circa 3.566 tCO₂e.

Inoltre, nel corso dell'anno, l'Azienda ha implementato diversi interventi finalizzati a ridurre il consumo delle risorse e focalizzati, nello specifico, all'ottimizzazione degli impianti di riscaldamento e raffrescamento di alcuni siti del Gruppo. A tal proposito sono state utilizzate molteplici leve, tra cui il rinnovo degli impianti giunti al termine del ciclo di vita con apparati più efficienti, la ristrutturazione degli immobili per migliorare l'efficienza termica, la revisione delle modalità di riscaldamento e raffrescamento attraverso l'utilizzo di vettori come il gasolio e il gas metano e l'utilizzo di pompe di calore alimentate ad energia elettrica. Tali interventi sono stati effettuati secondo i parametri tecnici, aggiornati annualmente dal Gestore Servizi Energetici (GSE), che indicano le tipologie di soluzioni idonee a beneficiare di incentivi per la maggiore efficienza degli apparati installati.

Inoltre, l'Azienda ha mantenuto il progetto di efficientamento energetico volto all'ottimizzazione degli impianti di condizionamento e riscaldamento in alcuni siti strutturali del Gruppo, per un totale di 8,5 milioni di euro di budget investito nel 2023.

23,9
mln€

investiti in progetti
per ridurre le
emissioni

Illuminazione a LED. Nel 2023 è proseguito l'impegno di Poste Italiane per l'utilizzo delle *smart technologies*. Infatti, nel corso degli anni il Gruppo ha provveduto all'installazione di impianti di illuminazione a tecnologia LED, che permettono di ridurre il consumo di energia del 50%. A tal proposito, nel corso del 2023 sono state installate 21.018 lampade arrivando a 433.337 a fine anno da inizio progetto.

Incentivazione di comportamenti virtuosi. Il Gruppo Poste Italiane è costantemente impegnato a migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei propri processi operativi e, anche nel corso del 2023, ha avviato e mantenuto diversi progetti mirati al riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete ma che possono ancora avere una "seconda vita", confermando l'importanza per l'Azienda della tematica relativa alla riduzione dei rifiuti prodotti. Tali iniziative, come ad esempio "Valori Ritrovati", promossa in collaborazione con la Caritas a partire dal 2019, consistono nel sottrarre determinati beni e apparecchiature al ciclo di gestione dei rifiuti cedendoli a terzi per il loro riutilizzo. Poste Italiane aderisce, inoltre, a numerose iniziative mirate alla sensibilizzazione sull'uso razionale dell'energia, come "Ora della Terra", giorno in cui l'Azienda spegne o abbassa le luci nelle sue sedi, e "M'illumino di meno", promossa dal WWF al fine di incrementare la consapevolezza del valore della natura e contribuire alla salvaguardia del pianeta. Infine, l'Azienda ha avviato nel 2022 l'iniziativa "Green Challenge", un percorso finalizzato a incentivare i clienti di Poste Italiane ad adottare comportamenti adeguati in ambito di sostenibilità.

Poste Italiane partecipa alla "Giornata della Terra"

"Investire" nel proprio
Pianeta

In continuità con gli scorsi anni, il Gruppo ha partecipato alla consueta celebrazione della Giornata della Terra, la più importante ricorrenza mondiale nel rispetto della tutela dell'ambiente, istituita dall'ONU nel 1970. Nel 2023, la 53esima edizione dell'evento è stata incentrata al sostenimento di eventi finalizzati alla conoscenza di buone pratiche in un'ottica di sostenibilità ambientale, con uno spirito di collaborazione tra cittadini e governi di tutto il mondo. A chiusura della giornata è stato pubblicato un vademecum con 52 consigli per ridurre il proprio impatto ambientale.

In aggiunta, Poste Italiane ha preso parte, per il quinto anno consecutivo, al *Green Postal Day*, un evento promosso dall'International Post Corporation in collaborazione con PostEurop. Tale iniziativa mira ad evidenziare i successi ambientali e commerciali conseguiti dall'industria postale mediante una collaborazione all'interno del settore finalizzata alla riduzione delle emissioni di CO₂. Con la partecipazione a questo evento, l'Azienda rafforza la validità della propria strategia aziendale, volta all'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di *business* del Gruppo, con l'obiettivo di diventare *carbon neutral* entro il 2030.

Il Gruppo, inoltre, promuove il consumo di prodotti certificati e riciclabili rispetto ai materiali stampa e di consumo interni ed esterni, dimostrando una costante e crescente attenzione nei confronti dell'ambiente. Gli approvvigionamenti di materiali di consumo, come consumabili originali e rigenerati, carta in risme, imballi, la fornitura di etichette, modulistica e cartoni, difatti, recepiscono, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi (CAM) fissati dall'art. 34 del D.Lgs. n.50/2016 e dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023, nonché l'utilizzo di specifici certificati di prodotto/marchi di qualità ecologica conformi alla norma ISO 14024.

Postepay Green

prodotta in materiale
sostenibile, è
composta per l'82%
da acido polilattico di
origine biologica

L'attenzione di Poste Italiane verso le politiche di sostenibilità ambientale è testimoniata anche mediante l'utilizzo di carta certificata FSC (*Forest Stewardship Council*) destinata agli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo, che garantisce l'approvvigionamento di questo materiale attraverso una catena del valore che promuove una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile. Inoltre, in linea con l'impegno assunto di utilizzare materiali riciclabili, parte del fabbisogno delle tradizionali *credit card* è stato sostituito da tessere di origine vegetale. Nello specifico, l'Azienda ha mantenuto il progetto di sostituzione delle tradizionali carte di pagamento con carte realizzate in materiali sostenibili, biomassa rinnovabile e plastica riciclata proveniente dagli oceani, come ad esempio la nuova Postepay Green, prodotta in materiale ecosostenibile e composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica.

Poste Italiane dedica da sempre particolare attenzione agli aspetti sociali e ambientali legati alla gestione della propria catena di fornitura, consapevole che sviluppare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori e rivolgere la massima attenzione alla qualità, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alle implicazioni di tipo sociale nel processo di approvvigionamento consente sia di perseguire un obiettivo di interesse pubblico per l'intero Sistema Paese, sia di migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela. L'integrazione dei temi di sostenibilità nelle procedure di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte consente al Gruppo di perseguire l'obiettivo di promuovere un cambiamento sostenibile attraverso progetti ad impatto significativo, come la logistica, la decarbonizzazione degli immobili e i materiali di consumo, favorendo al contempo l'attenzione verso l'uso responsabile delle risorse, i piani di investimento, lo sviluppo tecnologico e l'interpretazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali.

In tale ottica, il Modello di Acquisti Sostenibili adottato dal Gruppo per la fase di programmazione e preparazione delle gare, prevede un presidio differenziato che, oltre a promuovere l'innovazione sostenibile di materiali e processi anche in ottica di Economia Circolare, verifica e propone un possibile allineamento al quadro generale del *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione), consigliando l'impiego di KeyESG applicabili alla singola procedura, tenendo conto della maturità del mercato di riferimento, del ruolo nella catena di approvvigionamento e del dimensionamento aziendale del fornitore. Le KeyESG, nello specifico, costituiscono criteri non finanziari che consentono di misurare la sostenibilità in termini ambientali, sociali e di *governance*, valutando le *performance* ESG dell'impresa e, dunque, il grado di conformità dell'attività imprenditoriale ai principi che esprimono – tra le altre – il rispetto dell'ambiente, la non-discriminazione ed inclusione nel contesto lavorativo e sociale, l'efficienza e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo adottato, anche in funzione anti-corruttiva.

Nell'ambito del Piano Acquisti Sostenibili 2020-2023, il Gruppo Poste Italiane ha ampiamente raggiunto gli obiettivi prefissati, tra cui l'introduzione dei requisiti di valutazione di *governance* a completamento del modello ESG, la copertura contestuale nel 90% delle gare avviate con OEPV di almeno due delle dimensioni ESG, l'incremento del peso ESG nell'offerta tecnica, la conformità alla ISO 20400 che certifica l'integrazione della responsabilità sociale nelle attività di approvvigionamento, nonché la diffusione dei concetti delle prassi sostenibili attraverso *newsletter* e portali interni. Poste Italiane, difatti, mira a promuovere l'adozione di criteri ESG nella selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, mitigando eventuali rischi ESG al fine di accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività della catena di fornitura.

Coerentemente con gli anni precedenti, l'Azienda ha integrato i criteri previsti dal GPP con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi, applicando, dove previsto, le indicazioni sui CAM, stabiliti attraverso specifici Decreti Ministeriali. Difatti, le procedure di gara con offerta tecnica (OEPV) includono, nella quasi totalità dei casi, criteri ESG.

Il Gruppo Poste Italiane promuove l'approvvigionamento di derrate alimentari con certificazioni BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., con quantità superiori ai minimi prescritti dai CAM. Di conseguenza, anche i fornitori locali coinvolti nella catena di approvvigionamento dei prodotti alimentari destinati a mensa e bar sono tenuti a garantire prodotti certificati.

Inoltre, dal 2019 il Gruppo ha intrapreso un percorso di deplastificazione delle mense aziendali finalizzato alla riduzione significativa della propria impronta ambientale. L'albo dei fornitori si sviluppa attraverso un sistema di qualificazione per ambiti regionali e territoriali, incoraggiando la presenza di manodopera locale e una fornitura di materiali a chilometro zero. L'utilizzo di questo approccio nel processo di affidamento degli appalti di lavori, e in particolar modo per quelli aventi per oggetto interventi di tipo edile-impiantistico, consente a Poste Italiane di mantenere costi di approvvigionamento contenuti e di ridurre contemporaneamente il proprio impatto ambientale.

L'ingresso di Poste Italiane nella vendita di energia alle famiglie italiane

L'entrata di Poste Italiane nel settore luce e gas è stata accompagnata dalla promozione "Energia160", introdotta in onore dell'anniversario dei 160 anni del Gruppo, ed offre uno sconto sulle forniture di luce e gas per i propri dipendenti e pensionati. La promozione "Poste Energia", rivolta al mercato libero e disponibile in tutti gli Uffici Postali, su poste.it e sulle app di Postepay e BancoPosta, si fonda sui seguenti pilastri: trasparenza, prevedibilità e sostenibilità.

Per quanto riguarda il funzionamento dell'offerta, trasparente e completamente *green*, il prezzo della materia prima di luce e gas è bloccato per un periodo di uno o più anni (2 anni per le offerte proposte fino ad agosto 2023, 1 anno per l'offerta proposta successivamente), e sono previste due opzioni di pagamento: quella tradizionale, con importo variabile in base al consumo mensile, e quella a rata fissa, calcolata in base ai consumi dell'anno precedente. Quest'ultima soluzione innovativa consente al cliente di pagare lo stesso importo mensile per 12 mesi, consentendo di pianificare le spese energetiche sul bilancio familiare, e alla fine dell'anno viene ricalcolata per l'anno seguente, in aumento o in diminuzione, sulla base dei consumi effettivi rilevati.

"Poste Energia" è un servizio trasparente, prevedibile, innovativo e sostenibile che, in linea con la filosofia del Gruppo, rafforza il rapporto di fiducia tra i cittadini e l'Azienda. Questo servizio contribuisce agli obiettivi strategici di un'azienda multi-piattaforma, con un business diversificato costituito da servizi postali e logistici, finanziari, assicurativi, di pagamento, telefonia e energia.

Inoltre, l'offerta "Poste Energia" si distingue per l'attenzione verso la sostenibilità ambientale, promuovendo pratiche di consumo consapevole e offrendo energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia, con emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo totalmente compensate. Infine, la promozione è facile da sottoscrivere e consente di ridurre al minimo il consumo di carta, in quanto è necessario presentare solo una bolletta recente.

La fornitura di elettricità e gas amplia l'offerta multicanale di servizi offerti dal Gruppo, quali servizi postali, finanziari, assicurativi, relativi ai pagamenti digitali, telefonici e legati alla connessione Internet tramite la fibra. Il Gruppo utilizza un approccio basato sull'affidabilità e la trasparenza, massimizzando la prevedibilità della spesa per i clienti attraverso canali commerciali di tipo "pull", ovvero attivati dal cliente secondo la propria volontà, che si distinguono da quelli di tipo "push", che spingono il cliente verso scelte non sempre consapevoli o corrette.

Con questo nuovo servizio, Poste Italiane si propone di svolgere un ruolo chiave nella transizione energetica del Paese, sviluppando contemporaneamente una *customer experience* digitale avanzata e affidandosi alla rete capillare degli Uffici Postali, vicini ai territori ed alle persone.

La gestione dei rifiuti

La progressiva riduzione dei rifiuti prodotti in tutte le attività, l'utilizzo di prodotti con minor impatto sul consumo di materia prima e la crescente attenzione al ciclo di vita dei materiali utilizzati e alla riduzione degli imballaggi, si inseriscono nell'ambito delle strategie di sostenibilità ambientale di Poste Italiane. Nonostante la maggior parte dei rifiuti prodotti dalle attività del Gruppo sia rappresentata da rifiuti non pericolosi, come rifiuti di imballaggi in carta, cartone e plastica e di pedane in legno, in alcuni siti, in misura residuale, potrebbe verificarsi la produzione di rifiuti speciali classificabili come rifiuti speciali pericolosi, quali ad esempio contenitori di inchiostri per la stampa o reflui di inchiostro. In tale ottica, il Gruppo si impegna costantemente nella progressiva eliminazione dal ciclo degli acquisti di prodotti e materiali che, al termine del loro ciclo di vita, generano rifiuti speciali pericolosi, privilegiando prodotti analoghi ma maggiormente ecocompatibili anche mediante l'adozione dei CAM. I rifiuti speciali sono avviati a recupero/smaltimento nell'ambito di

100%
green

Offerte di energia elettrica e gas

contratti in ciclo passivo che l'Azienda stipula con società autorizzate, nel rispetto degli adempimenti attinenti alla movimentazione e tracciabilità dei rifiuti come previsto dal D.Lgs. 152/2006 e simili (es. formulari, registro carico/scarico, MUD). La quota parte dei rifiuti riciclabili è invece avviata a riciclo/recupero attraverso contratti di cessione attiva, e attualmente riguarda principalmente il riciclo/recupero di carta e cartone, plastica, legno e marginalmente dei materiali ferrosi.

La gestione dei rifiuti è un aspetto critico per il Gruppo, e si compone di processi di pianificazione, monitoraggio e controllo. Sono inoltre menzionate, tra le attività sensibili richiamate nel modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01, anche quelle relative alla gestione dei rifiuti che si dovrebbero originare a seguito dell'adozione di particolari misure di tutela o organizzative per sovrintendere situazioni straordinarie derivanti da fattori esogeni (es. emergenze sanitarie), con richiamo alla definizione delle opportune regole comportamentali, organizzative e relativi presidi di controllo.

Poste Italiane assicura la continua valutazione degli impatti e l'attuazione di misure di contrasto attraverso la precisa definizione e attribuzione di ruoli e responsabilità all'interno delle proprie strutture organizzative. Le responsabilità delle diverse unità organizzative aziendali relative alle attività che influenzano la gestione dei rifiuti e, in generale, alle questioni ambientali, sono dettagliatamente documentate nelle strutture organizzative e specificate nelle dichiarazioni di attività in esse riportate. La verifica della conformità dei processi legati alla corretta gestione dei rifiuti è una pratica che viene effettuata costantemente attraverso il controllo dei requisiti di idoneità tecnico-professionale dei fornitori del servizio di raccolta e di recupero e smaltimento. Questa verifica si estende al controllo dei livelli di servizio e alla supervisione dei processi operativi all'interno dei siti. L'attività di *audit* impiantistico-strutturale nei siti include anche la verifica della conformità dei processi di gestione dei rifiuti prodotti, con particolare attenzione alla corretta gestione dei punti di raccolta, dei depositi temporanei, della separazione per tipologia e dell'elaborazione e tenuta della documentazione prevista (Formulari, MUD, ecc.). Inoltre, il Gruppo ha promosso iniziative per sensibilizzare sul tema della gestione dei rifiuti, specialmente nei siti in cui la corretta separazione e il conferimento costituiscono un valore aggiunto in termini di possibilità di recupero/riciclo.

Il controllo sulla corretta esecuzione e gestione del servizio di raccolta e avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti avviene verificando:

- la corretta fornitura di vari tipi di contenitori per il deposito temporaneo dei rifiuti;
- l'etichettatura dei rifiuti/contenitori;
- l'avvenuta esecuzione delle previste movimentazioni rifiuti;
- l'avvenuta e corretta compilazione della documentazione inerente alla gestione dei rifiuti;
- il rispetto dei limiti per il deposito temporaneo;
- il trasporto con mezzi idonei ed autorizzati;
- le iscrizioni ed autorizzazioni in corso di validità per trasportatori e smaltitori/recuperatori.

In ultimo, nell'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale adottati viene effettuata la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di pianificare le azioni volte al miglioramento continuo nella gestione dei rifiuti. I criteri utilizzati sono definiti alle peculiarità dell'attività svolta. A tal fine vengono dunque determinati:

- gli scenari di rischio e opportunità per gli impatti ambientali e i fattori interni ed esterni rilevanti e in coerenza con gli obblighi di conformità;
- i processi/funzioni aziendali interessati;
- la valutazione di probabilità, impatto e livello di controllo;
- la classificazione dei rischi;
- le misure di mitigazione e controllo del rischio;
- il livello di rischio inerente e residuo;
- i nuovi interventi e azioni da implementare.

Il monitoraggio dei dati sulla produzione dei rifiuti è condotto sia nel contesto delle specifiche procedure/modalità richiamate nel Sistema di Gestione ambientale, sia nell'ambito delle rendicontazioni periodiche, come ad esempio la predisposizione dei consuntivi annuali delle attività.

Per quanto riguarda le azioni implementate per mitigare i rischi e, laddove possibile, cogliere le opportunità, queste sono proporzionali all'impatto della produzione dei rifiuti a seconda del sito e della tipologia.

Nell'ambito delle iniziative di sostenibilità ambientale, nel 2023 il Gruppo Poste Italiane ha mantenuto il Sistema di Gestione Ambientale, adottato e certificato secondo la norma ISO 14001, estendendolo a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti applicati maggiore di 300. Anche le principali Società del Gruppo hanno adottato un Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo la norma ISO 14001, che prevede procedure ed istruzioni operative atte a stabilire linee guida e processi operativi per la gestione degli aspetti/impatti ambientali individuati. Gli obiettivi individuati ed il loro raggiungimento sono verificati e definiti nell'ambito del riesame dei sistemi di gestione, oltre che nelle periodiche attività di monitoraggio e controllo.

La gestione della risorsa idrica

Per quanto riguarda l'approvvigionamento idrico nei siti di proprietà di Poste Italiane, questo avviene tramite il prelievo dalla rete idrica nazionale, destinato principalmente a utilizzi a scopo sanitario, con il conseguente scarico nella rete fognaria comunale. L'obiettivo di Gruppo è la minimizzazione dell'utilizzo complessivo della risorsa idrica, attraverso il monitoraggio del consumo, e la riduzione al minimo del volume di acqua da smaltire come rifiuto industriale, mediante il monitoraggio della produzione.

Per quanto concerne le attività di Postel S.p.A., l'approvvigionamento idrico avviene attraverso acquedotti locali o da pozzi di cui si ha concessione, prevalentemente per usi assimilabili a quelli domestici o per i sistemi di climatizzazione. Solo presso i siti di Melzo e Pomezia, l'acqua viene impiegata a scopi industriali, con gli scarichi derivanti dalle attività industriali diretti a impianti di smaltimento. Le acque assimilabili alle domestiche o quelle provenienti dalle precipitazioni sono invece smaltite nel rispetto delle normative locali e delle relative concessioni.

In riferimento alle attività di SDA S.p.A., la fornitura idrica dei siti proviene principalmente da acquedotti comunali e solo in tre di questi viene utilizzata acqua derivata da pozzo. L'utilizzo dell'acqua è prevalentemente ad uso sanitario, per bagni e pulizia. Inoltre, la fornitura di acqua per i siti di Roma Hub, Milano e Bologna è effettuata tramite un sistema di raccolta di acque piovane, utilizzata per l'irrigazione delle aree verdi adiacenti.

Per quanto concerne il monitoraggio dei consumi idrici, Poste Italiane adotta un sistema di gestione integrato qualità/ambiente/sicurezza certificato secondo la ISO 14001:2015. Nelle sedi SDA S.p.A. viene compilato mensilmente un Registro di lettura dei contatori, nel quale vengono annotate le letture dei consumi idrici. Tali dati sono centralizzati per calcolare il consumo annuale complessivo e la media giornaliera di consumo. Sulla base dei consumi, attraverso un indicatore specifico denominato "WCI" (*Water Consumption Indicator*), è possibile mettere in relazione il consumo con la produttività, ovvero "litri/spedizione". Successivamente, viene stilata una classifica evidenziante le sedi con consumi elevati, al fine di identificare eventuali situazioni anomale. L'obiettivo delle sedi SDA S.p.A. consiste nel mantenere un livello conforme al valore medio dell'indicatore WCI, con l'obiettivo di ridurre il WCI del 5%. I volumi di risorsa idrica utilizzati e scaricati, conformemente alle disposizioni delle concessioni dei vari, vengono comunicati alle amministrazioni locali, le quali procedono con le analisi prescritte. I fornitori contrattualizzati per l'utilizzo della risorsa idrica, in base agli accordi di Gruppo, gestiscono tale risorsa conformemente alle clausole contrattuali e alle concessioni locali vigenti nei siti in cui operano.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Impatti ambientali della logistica

Consapevole della diffusa presenza sul territorio Nazionale e consci del potenziale contributo che può essere offerto per mitigare gli impatti ambientali, il Gruppo Poste Italiane attribuisce primaria importanza a tali questioni nel corso delle proprie attività e nella definizione della Strategia di Sostenibilità.

Con l'obiettivo di generare un impatto ambientale positivo nel contesto delle operazioni logistiche, il Gruppo si propone di sostenere la transizione green della propria flotta.

In coerenza con gli anni precedenti, nel 2023 Poste Italiane ha continuato ad implementare iniziative di sostenibilità, con particolare attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dalla flotta aziendale. A tal riguardo, è già operativa una flotta di 14.189 veicoli ad alimentazione alternativa, tra cui elettrici, a metano e GPL.

Il Piano di Rinnovo della flotta, inizialmente avviato nel 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli destinato alla consegna di prodotti postali con mezzi *green*, è proseguito nel 2023 attraverso una serie di misure volute per ridurre i consumi energetici, le emissioni atmosferiche, migliorare la sicurezza e aumentare la capacità di carico per la consegna. Parallelamente all'incremento dei livelli di sicurezza attraverso la sostituzione dei mezzi a due ruote con mezzi a tre e quattro ruote, sono stati potenziati i veicoli ad alimentazione elettrica, al fine di promuovere una "mobilità ecologica". Per migliorare l'organizzazione del carico di consegna, Poste Italiane ha introdotto veicoli più capienti e funzionali alle esigenze di trasporto e consegna dei pacchi, implementando nuovi allestimenti.

Il miglioramento delle *performance* ambientali della flotta del Gruppo ha un impatto significativo sulla riduzione delle emissioni di gas serra. In virtù di ciò, Poste Italiane ha confermato il suo impegno nel perseguire il completo rinnovamento del parco mezzi, incrementando la componente green della flotta stessa, attraverso l'introduzione di auto e motocicli elettrici ed ibridi in linea con gli obiettivi ESG di riduzione del 40% delle emissioni. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l'Azienda è passata dall'11% di mezzi green del 2016 al 44,4% del 2023, aumentando del 24% il numero di tali veicoli rispetto al 2022, in linea con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024.

-26%

Emissioni della flotta di proprietà PCL rispetto al 2019

In conformità con gli obiettivi di Gruppo volti a promuovere l'utilizzo di fonti rinnovabili e razionalizzare il consumo di energia derivante da fonti fossili, l'Azienda promuove e sostiene dal 2018 il nuovo piano di evoluzione *green* della flotta aziendale e il piano di recapito "*Joint Delivery*", due pilastri fondamentali nelle strategie aziendali per il conseguimento degli obiettivi predefiniti in materia di sostenibilità ambientale. Attraverso l'attuazione del piano "*Joint Delivery*", Poste Italiane adotta un modello che consente una radicale riorganizzazione della rete di recapito e del suo modello operativo. Questo implica una transizione da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, differenziandosi per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. Tale approccio strategico è concepito per ottimizzare l'efficienza delle operazioni di consegna. Il piano di evoluzione della flotta e il piano di recapito "*Joint Delivery*" consentono di ridurre sia i chilometri percorsi per le attività di recapito che il fabbisogno stesso di flotta marciante.

Il modello di consegna *Green Delivery*

I benefici:

- circa 11 mln passaggi risparmiati e circa 2 milioni di km evitati
- emissioni evitate pari a 244 ton di CO_{2eq} e 866 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 15,5 grammi di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici

Attraverso il modello di consegna "*Green Delivery*" il Gruppo Poste Italiane ha messo a disposizione del territorio una rete di prossimità che se da un lato garantisce una flessibilità maggiore per i clienti, dall'altra genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste (composta da oltre 15.700 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour e stazioni di servizi API) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

Tale modello di consegna permette, inoltre, una maggiore efficienza nella logistica di Poste Italiane in quanto un maggior numero di pacchi può essere consegnato presso un unico punto di ritiro, con conseguente limitazione dei passaggi effettuati e degli spostamenti della flotta.

Nel corso del 2023, attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, è stato possibile evitare circa 11 milioni di passaggi per la consegna dei pacchi, con conseguenti risparmi pari a circa 2 milioni di chilometri da parte della flotta di Poste Italiane.

L'incremento dei passaggi evitati e dei conseguenti chilometri risparmiati rispetto all'esercizio precedente è frutto della significativa crescita dei volumi gestiti attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, e dunque dell'efficienza del modello "*Green Delivery*". Infatti, attraverso la capillarità delle proprie reti postali, attualmente il Gruppo riesce a coprire il 95% della popolazione nel raggio di 5 minuti.

Inoltre, nel corso del 2023 si è registrato anche un considerevole aumento dei veicoli elettrici rientranti nella flotta del Gruppo, permettendo di conseguenza al modello di consegna "*Green Delivery*" il conseguimento di *performance* positive in termini di emissioni e contaminanti atmosferici evitati.

Infatti, i passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello "*Green Delivery*" hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 244 tonnellate di CO_{2e} e di 866 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH₃, SO₂, NO_x, PM₁₀, PM_{2,5}).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna "*Green Delivery*" ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO_{2e} e di contaminanti atmosferici pari a circa 15,5 grammi.

Per quanto concerne il dettaglio del progetto di trasformazione della flotta *green*, nel corso dell'anno Poste Italiane ha completato l'infloccamento di circa 2.200 veicoli elettrici, circa 800 veicoli ibridi elettrici o a metano e circa 700 veicoli a basse emissioni.

La flotta *green* ha raggiunto nel 2023 il 44,4% del totale della flotta di Poste Italiane: si contano oltre 8.000 veicoli *bifuel* tra auto e furgoni e oltre 5.800 veicoli elettrici. Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 26.225 mezzi, ed entro il 2024 Poste Italiane prevede di raggiungere i 27.800 veicoli.

44,4%

della flotta costituita da veicoli *green*

Poste Air Cargo

Ottenuta la certificazione CEIV Pharma

Poste Air Cargo, la flotta aerea di Poste Italiane, ha ricevuto la certificazione CEIV Pharma, attestando l'eccellenza nel trasporto di prodotti farmaceutici con massimi *standard* di sicurezza. La certificazione consente il rispetto dei requisiti delle aziende del settore farmaceutico, assicurando il trasporto a temperatura controllata e in conformità agli *standard* internazionali.

La flotta moderna, composta da cinque Boeing 737, supporta vari settori, includendo farmaceutico, agroalimentare, *automotive* ed *e-commerce*. Il *network* notturno collega otto aeroporti italiani e si estende in Europa, Bacino del Mediterraneo e Medio Oriente, offrendo soluzioni flessibili. Le basi operative a Milano Malpensa e Roma Fiumicino facilitano la copertura nazionale e internazionale.

Poste Air Cargo si distingue per elevati *standard* di sicurezza e qualità, membro di IATA e certificata IOSA. Conformità EASA Part 145 per la manutenzione di linea e ATO per la formazione sui B737 contribuiscono alla reputazione professionale della compagnia.

A partire da gennaio 2019 il Gruppo ha implementato la funzione “*Fleet Management*”, concepita con l’obiettivo di delineare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli. Questa funzione assume la responsabilità di definire e garantire la *Governance*, le linee guida e gli strumenti adeguati ad assicurare i migliori servizi relativi all’intero parco veicoli di Poste Italiane e delle Società del Gruppo.

Oltre alle iniziative consolidate in materia di mobilità sostenibile, Poste Italiane adotta misure volte ad influenzare positivamente i comportamenti attuali e futuri delle persone. L’obiettivo è integrare tali comportamenti in una nuova normalità che favorisca la salvaguardia dell’ambiente.

Mobilità sostenibile

Le principali iniziative di Poste Italiane

- **smart working** per il personale di Staff;
- **acquisto agevolato** di abbonamenti annuali in favore dei dipendenti del Gruppo e loro familiari;
- **TPL** in 9 città metropolitane, oltre che in Regione Lombardia per il trasporto regionale ferroviario e in Regione Toscana e relative province per il trasporto urbano extraurbano e ferroviario, per l’acquisto agevolato di abbonamenti annuali in favore dei dipendenti del Gruppo e loro familiari;
- **navetta h24** che collega le 11 città ove è presente il servizio con i locali CMP;
- **servizio Car Pooling** aziendale su Roma e Milano e campagne **Car/Scooter sharing**;
- **nuova campagna** di corsi **teorico/pratici Eco-Drive** rivolti al personale *fleet e no fleet*;
- **video-pillole** sul tema Eco Drive permanente sulla intranet;
- **campagna #MyVirtualDrive**, il sistema di simulazione *ecodrive* in tecnologia Direct3D;
- **brochure Pillole di Eco-Drive**, disponibile sulla intranet, ha l’obiettivo di illustrare cosa poter fare in tema di mobilità urbana per ridurre le emissioni inquinanti e di veicolare una serie di raccomandazioni per incoraggiare una guida ecologica, economica e sicura, contribuendo a sensibilizzare il guidatore del mezzo ad un risparmio di carburante e quindi alla riduzione di CO₂ nell’aria;
- **Changing Room**, gli spogliatoi per dipendenti ciclisti e podisti;
- **campagna #MyPostoBiciVerona** dedicata ai dipendenti della Sede del CMP di Verona utilizzatori sistematici della bici per lo spostamento casa-lavoro con l’assegnazione di un posto bici gratuito per un anno;
- **campagna #PostePedala** sul portale PMO per incrementare l’uso della bici negli spostamenti sistematici e Changing Room, gli spogliatoi per dipendenti ciclisti e podisti;
- **campagna #MyFiabCard** e **#MyFiabFamilyCard** per contribuire a diffondere la cultura della mobilità sostenibile e incoraggiare i dipendenti aziendali e loro familiari ad un ripensamento della gamma di opzioni di trasporto disponibili e dei vantaggi correlati, con assegnazione di tessere FIAB per un anno che comprendono la fruizione di una serie di servizi, tra cui l’assicurazione RC bici H24/7 per danni a terzi in Italia ed Europa;
- **campagne di sensibilizzazione** legate ai temi della mobilità sostenibile per promuovere il ripensamento del modo in cui ci si sposta in città;
- **#VideoTest**, video multimediale con test di autovalutazione, “La tua giornata a basse emissioni. Come rendere più sostenibile e sicura la tua mobilità quotidiana»;
- **pubblicazione** dell’e-Book “*Smart City: una finestra sul futuro*”;
- **News Magazine** bimestrale dedicato alla mobilità sostenibile e sezione **Time & Money Saving** all’interno del portale PMO.

Piano Spostamenti Casa-Lavoro 2023

Azioni di
Mobilità Sostenibile

Poste Italiane ritiene che la gestione degli spostamenti sistematici del proprio personale dipendente costituisca un elemento fondamentale in grado di generare impatti positivi, sia diretti che indiretti, sulla relazione con i principali *stakeholder* che possono essere valorizzati.

L'impatto ambientale derivante dagli spostamenti casa-lavoro rappresenta uno degli indicatori principali di efficacia del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL). Il monitoraggio annuale non solo permette di rendicontare la situazione attuale, ma consente anche di stimare il *trend* delle emissioni causato dalla mobilità sistematica aziendale.

Il PSCL è finalizzato alla riduzione del traffico veicolare privato e ad individuare le misure utili a guidare gli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente verso forme di mobilità sostenibile alternative all'utilizzo individuale del veicolo privato a motore. Questa direzione si basa sull'analisi degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, sulle loro esigenze di mobilità e sullo stato dell'offerta di trasporto presente nel territorio interessato. Il PSCL definisce, altresì, i benefici conseguibili con l'attuazione delle misure in esso previste, valutando i vantaggi sia per i dipendenti coinvolti, in termini di tempi di spostamento, costi di trasporto e *comfort* di trasporto, sia per l'impresa che lo adotta, in termini economici e di produttività, nonché per la collettività, in termini ambientali, sociali ed economici.

Il parco auto in circolazione viene rilevato attraverso i risultati aggregati della *survey* condotta nel 2023, dove sono state richieste informazioni specifiche riguardanti il mezzo privato utilizzato per gli spostamenti casa-lavoro. Sono stati inoltre ottenuti dati dettagliati sulla composizione del parco auto dei lavoratori. Il singolo *cluster* di analisi, che permette di associare la numerosità dei mezzi privati utilizzati dai lavoratori dipendenti con il relativo fattore di emissione, è costituito dall'incrocio di tre informazioni derivanti dalla *survey*: Cilindrata, Classe Euro e Alimentazione.

Gli obiettivi relativi alla riduzione delle emissioni di CO₂ costituiscono il fulcro dell'accordo di *joint venture* sottoscritto tra Poste Italiane e sennder, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. Attraverso la collaborazione con sennder, il Gruppo mira a potenziare l'efficienza del trasporto su strada su grandi distanze, estendendo la propria copertura a tutti i segmenti del trasporto a carico completo e alla movimentazione di colli e lettere tra gli *hub* di smistamento e distribuzione dell'intero Gruppo.

Poste Italiane al Green Postal Day 2023

Insieme per combattere
il cambiamento climatico

Poste Italiane ha preso parte alla quinta edizione del "Green Postal Day", quest'anno coincidente con la giornata internazionale dello *Zero Emissions Day*. L'iniziativa è stata organizzata in collaborazione con PostEurop per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO₂ e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. Poste Italiane è infatti impegnata, insieme ai grandi *player* della logistica, per lo sviluppo di un'economia e una società più sostenibili, attraverso consegne a emissioni di anidride carbonica sempre minori. Il 2023 ha segnato l'impegno da parte del Gruppo a convertire il 50% della flotta aziendale attualmente in uso con veicoli che utilizzano carburanti provenienti da fonti sostenibili entro il 2030. Tale iniziativa contribuisce al raggiungimento degli obiettivi che rientrano nel Piano Strategico 2024-2028.

L'iniziativa promossa dal settore postale sottolinea l'importanza della collaborazione nell'ottica di scambiare le *best practice* e stimolare le singole aziende a superare i propri obiettivi iniziali. L'utilizzo di un sistema di misurazione comune ha anche favorito la trasparenza e guidato le scelte in materia di sostenibilità.

In merito al processo di selezione dei fornitori, Poste Italiane implementa specifici criteri per monitorare l'impatto ambientale indiretto. Nello specifico, l'Azienda effettua una verifica di idoneità tecnico-professionale dei propri fornitori andando a richiedere, per la qualifica, il soddisfacimento di requisiti specifici, tra cui la composizione e la tipologia di mezzi nella loro flotta. In particolare, per i veicoli impiegati nei servizi, il Gruppo ne esige richieda il rispetto degli *standard* europei sulle emissioni inquinanti con classe non inferiore ad EURO6 e che i semirimorchi boxati o telonati XL forniti di cavo TIR, siano dotati di un sistema GPS per la trasmissione di tutte le rilevazioni sulla posizione dei mezzi.

Nel contesto degli acquisti di servizi logistici, Poste Italiane mantiene un approccio in linea con le tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori che adottano pratiche allineate agli aspetti ambientali, sociali e di governance promossi dal Gruppo. Per i servizi di trasporto viene attribuito un punteggio che valorizza l'eco-sostenibilità per fornitori che impiegano veicoli con classi di emissioni di CO₂ più contenute.

Il rispetto dei CAM di riferimento è richiesto anche per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Inoltre, vengono incentivati, attraverso il punteggio tecnico assegnato, gli offerenti che propongono soluzioni mirate alla riciclabilità degli imballaggi. Parallelamente ai servizi menzionati, negli acquisti di impianti tecnologici per lo smistamento di pacchi e lettere, sono preferite le offerte caratterizzate da un basso assorbimento energetico durante l'utilizzo.

Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS



Poste Air Cargo, leader italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un *network* notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento cargo *courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato *European Emission Trading System* (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all'anno solare precedente.

Le dinamiche dei prezzi relativi al 2023, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da una stabilità delle quotazioni, con un prezzo medio della CO₂e di circa 84€, leggermente più alto rispetto a quello del 2022, che ammontava a circa 81€. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.

Pagina volutamente lasciata in bianco

poste

è Customer Experience



Qualità e accessibilità nei servizi,
attenzione alle esigenze dei clienti.

nibilità

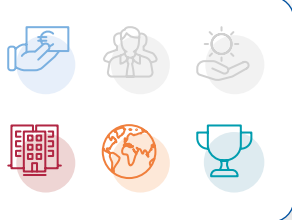
83,8% dei clienti **soddisfatti** dei servizi del Gruppo

44% dei contatti gestiti dall'**Intelligenza Artificiale**

- **42%** violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*

Ottenuto **Premio allo Smau** per l'innovazione dei sistemi di **customer care service**

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.14 Customer Experience



CUSTOMER EXPERIENCE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2023		
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta <i>self</i> per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	<ul style="list-style-type: none"> % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale 	<ul style="list-style-type: none"> 19% entro il 2023 20% entro il 2024 	2022	21,8%		
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Ore procapite annue per i dipendenti operanti in ambito rete commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> 90 entro il 2024 	2022	124,2	<ul style="list-style-type: none"> 124,2 ore procapite annue erogate al target finanziario e assicurativo della rete commerciale 	
	Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in <i>Personal</i> , <i>Dinamici</i> e <i>Premium</i>	<ul style="list-style-type: none"> Numero di consulenti specializzati 	<ul style="list-style-type: none"> 8.450 entro il 2024 	2020	8.303		
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta <i>self</i> per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	<ul style="list-style-type: none"> % dei volumi complessivi % dei volumi complessivi 	<ul style="list-style-type: none"> 8,0% entro il 2023 8,5% entro il 2024 	2022	8,4%		
	Dematerializzazione documenti per ridurre l'utilizzo della carta in Ufficio Postale, attraverso l'eliminazione della copia cliente per le seguenti operazioni: sottoscrizioni prestiti e aggiornamento anagrafico	<ul style="list-style-type: none"> % numero delle operazioni dal rilascio della soluzione 	<ul style="list-style-type: none"> 30% entro il 2024 	2022		Predisposizione delle attività per l'iniziativa	
	Aumentare la <i>Customer Experience</i>	<ul style="list-style-type: none"> Valore della <i>Customer Experience</i> di Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> +10pp <i>Net Promoter Score</i> entro il 2028 	2023	New		
	Sensibilizzare la popolazione aziendale sulle procedure di accesso in sicurezza alle applicazioni aziendali da rete esterna	<ul style="list-style-type: none"> N. campagne di comunicazione dedicata alla MFA (<i>Multifactor Authentication</i>) Mail, comunicazione sui <i>intranet</i>, app, spazio cedolino e canali dedicati servizio TG Poste 	<ul style="list-style-type: none"> 1 campagna entro il 2024 	2023	New		
	Definizione di <i>Corporate Accelerator</i> con modello « <i>Hub&Spoke</i> » a supporto dell'imprenditoria nazionale anche in ottica <i>D&I</i> (<i>start up</i> , imprenditoria femminile, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> N. iniziative 	<ul style="list-style-type: none"> 4 entro il 2028 	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
 Obiettivo non raggiunto
 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Qualità e *customer experience*

La soddisfazione del cliente costituisce un obiettivo centrale nelle politiche di qualità del Gruppo Poste Italiane, il quale si dedica con impegno a perseguirlo promuovendo attivamente momenti di ascolto, fondamentali per assicurare un costante miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi forniti. In un contesto caratterizzato da rapido sviluppo ed evoluzione, con la diffusione sempre più ampia di dispositivi mobili, *social network*, *e-commerce*, servizi multicanale ed intelligenza artificiale, offrire un'esperienza unica e distintiva assume particolare importanza. Il corretto approccio all'interno di questi canali permette di instaurare un solido rapporto di fiducia e di rilevare eventuali modifiche nelle abitudini e nei comportamenti dei clienti.

Valori fondamentali quali cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità, che guidano l'approccio del Gruppo nei confronti della propria clientela, sono descritti all'interno del Codice Etico, assicurando una gestione del rapporto con i clienti basata su principi corretti, sani e proficui.

Poste Italiane pone la soddisfazione del cliente al centro delle proprie priorità, offrendo un'esperienza di alto livello e basando il proprio servizio sulla comprensione e sull'ascolto attivo, in grado di intercettare con qualità e professionalità le diverse esigenze della clientela.

In tale contesto, l'Azienda si impegna in un processo di monitoraggio volto sia al continuo miglioramento della qualità effettivamente erogata dei servizi offerti, sia di quella percepita dall'utente finale. Grazie ad un sistema di KPI e ad un sistema periodico di reportistica in grado di coprire l'intera gamma di prodotti e servizi offerti, l'Azienda garantisce che il *management* sia costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento dei relativi *trend*, e dunque è in grado di offrire un alto livello di qualità erogata. L'organizzazione ha messo in atto un processo di miglioramento continuo dell'*experience* cliente, a partire dall'ascolto (interno ed esterno) e l'analisi *AI-based* dei processi. In continuità con gli scorsi anni, Poste Italiane ha perseguito con maggiore intensità il percorso di sviluppo delle *connected experience*, consentendo di avviare l'integrazione tra le valutazioni dei clienti, le performance operative e i risultati dei *competitor*.

In ambito Posta, Comunicazione e Logistica (PCL), anche nel corso del 2023 è stata condotta un'indagine di *customer satisfaction* volta a valutare la soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio di recapito della corrispondenza dei pacchi e degli addetti al recapito. Inoltre, a partire da marzo 2023 sono attive delle *survey* transazionali finalizzate alla valutazione della soddisfazione dei destinatari sul servizio di consegna posta e pacchi, le cui risultanze sono monitorate grazie all'utilizzo di un "Cruscotto di Qualità Percepita".

Nell'ambito della fornitura di servizi di luce e gas e della telefonia mobile e fissa, la *customer experience* è fortemente influenzata da aspetti normativi, in particolare nel campo dell'energia. Questo comporta che la gestione del tema comprende un monitoraggio stretto dell'evoluzione normativa e, laddove possibile, un'attività di interlocuzione con le Autorità al fine di garantire la *compliance* e di mantenere allo stesso tempo una *customer experience* ottimale per il cliente e armonica con il resto dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Per questo motivo, conseguentemente al lancio sul mercato dell'offerta Poste Energia nel febbraio 2023, nel corso dell'anno sono state condotte ricerche di mercato, *survey*, analisi *Net Promoter Score* (NPS) e CES, test di usabilità e altre attività di ricerca con gli utenti finalizzate a raccogliere *feedback* volti a migliorare costantemente i prodotti ed i servizi offerti.

Per quanto concerne gli Uffici Postali, la struttura Mercato Privati ha mantenuto attivo un processo di monitoraggio continuativo dei tempi di attesa attraverso lo strumento del gestore attese, che consente inoltre di intervenire tempestivamente attraverso un sistema di *alert*.

Inoltre, la struttura Posta, Comunicazioni e Logistica (PCL) monitora e misura i livelli di consegna *on time* di corrispondenza e pacchi e quelli di *first delivery success* per i pacchi, grazie a strumenti digitali che contribuiscono in maniera rilevante all'aumento della qualità e dei servizi erogati.

In riferimento al valore che l'Azienda attribuisce alla qualità percepita dalla clientela, per il 2023 è stato fissato un obiettivo di *Customer Experience* per i destinatari del programma MBO (*Management By Objectives*). Di conseguenza, è stato elaborato un modello dinamico in grado di stabilire gli obiettivi considerando l'evoluzione del contesto attraverso l'analisi di segnali interni ed esterni. Tale modello è in grado di incorporare anche l'eventuale spinta del *management* verso crescite ambiziose in settori strategici mediante un miglioramento *top down*. Grazie allo sviluppo della metodologia di *target setting*, Poste Italiane è in grado di identificare, all'interno di ciascuna macroarea del Gruppo, le componenti rilevanti per la misurazione della *Customer Experience*, al fine di coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Le componenti degli obiettivi per i diversi comparti di *business* e canali sono state aggiornate per favorire un migliore confronto con i segnali esterni, interni e provenienti dai concorrenti. Queste includono anche le aree di *business* misurate nel corso dell'anno precedente. Considerando inoltre il ruolo sempre più integrato e centrale dei *Partner* di Poste Italiane nella definizione e nello sviluppo delle diverse componenti di servizio, è stato avviato un progetto strutturato di ascolto dei *Partner* e dei clienti delle reti terze, in coerenza con il modello di qualità percepita del Gruppo.

→
**PCL misura la
soddisfazione dei
clienti grazie ad un
cruscotto innovativo**

Nel corso del 2023, la funzione PCL (Posta, Comunicazione e Logistica) si è dotata di un Cruscotto di Qualità Percepita, un tool che monitora la percezione della qualità della consegna e dei prodotti postali (posta registrata e pacchi), rilevata attraverso un sistema di *survey* inviate ai clienti destinatari dopo il servizio di consegna.

Il cruscotto misura la qualità erogata dalla rete e le sue *performance*, permette di indirizzare piani di azione e interventi sui KPI (indicatori) di qualità fuori *target* e consuntivare i risultati aziendali annuali. Il sistema raccoglie dati e informazioni dai nodi logistici presenti su tutto il territorio per fornire una visione a 360 gradi dei risultati raggiunti, mediante diversi canali e sistemi di rilevamento, come i palmari dei portalettere, i sistemi di tracciatura dei Centri di Smistamento, i Sistemi di smistamento e tracciatura degli HUB e Filiali SDA e il Sistema di *Tracking*. Si tratta di una piattaforma in continua evoluzione che si adatta alle trasformazioni dei processi operativi e logistici. Il sistema permette oggi di avere una vista giornaliera dell'andamento dei risultati, dando una fotografia quasi in tempo reale delle *performance* della rete.

Con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della *Customer Experience* e della qualità del servizio offerto, il Gruppo adotta un modello di ascolto finalizzato ad individuare le azioni prioritarie da implementare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim*, ovvero le risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane, ottenute attraverso rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del Gruppo. Queste opinioni vengono successivamente tradotte in termini di *Net Promoter Score*, che rappresenta la misura della soddisfazione dei clienti al punto da consigliare i prodotti o servizi ad altri. Sulla base di tali valutazioni, le unità di *business* individuano le criticità su cui intervenire e dirigono le proprie azioni di miglioramento, le quali vengono comunicate da ciascun *owner* all'interno dell'Azienda per poter essere attuate.

83,8%
dei clienti si dichiara
soddisfatto
(*engaged*) dei servizi
del Gruppo

Il modello di ascolto continuo è garantito attraverso il servizio di *Customer Feedback Management* (CFM), un servizio aziendale attivato per la conduzione di sondaggi sulla qualità percepita dai clienti in relazione ai prodotti e servizi del Gruppo. Questo strumento fornisce in tempo reale i risultati dei sondaggi, sfruttando un motore semantico altamente efficiente. Poste Italiane sta attivamente lavorando per consolidarsi come una piattaforma ecosistemica per l'erogazione di prodotti e servizi innovativi seguendo una prospettiva centrata sul cliente, abilitando modelli operativi e di *business* in modo rapido e allineato alle crescenti esigenze

Oltre 340

Risorse impiegate
nella **Task Force
interfunzionale**
nel **2023**

del mercato e dei clienti. In particolare, nel corso del 2023 si è conclusa la realizzazione, attraverso un modulo di *Customer Intelligence*, della reportistica evoluta di tutti i risultati di CX, che rappresenta uno strumento fondamentale a supporto delle *business unit* nell'indirizzare il miglioramento. Nell'ambito degli interventi per il miglioramento rientra anche l'utilizzo di una soluzione di *Process Mining* per l'analisi dei processi agiti finalizzato ad identificare "pattern" non conosciuti utili al miglioramento dell'esperienza dei Clienti. Nell'ambito della struttura di Ascolto Cliente, sono stati realizzati numerosi di progetti per creare una solida base di competenze, metodologie e strumenti per il consolidamento di un approccio "data driven" al miglioramento processi. Nel 2023 sono stati inoltre avviati i primi progetti su dati di produzione, in particolare per: Liquidazioni danni in ambito salute, Successioni, Libretti di risparmio a Sportello, *Poste Delivery Web*. A supporto del processo di *improvement* e del Piano di Miglioramento della *customer experience*, è anche attiva una *Task Force* interfunzionale che mobilita più di 340 risorse del Gruppo.

L'impatto della trasformazione digitale riveste un'importanza significativa in diversi settori, con particolare rilevanza nel contesto postale. Poste Italiane è pertanto chiamata a riconoscere queste trasformazioni e ad adottare interventi mirati per offrire alla clientela nuovi strumenti indispensabili per soddisfare le relative esigenze. Con un obiettivo sempre più incentrato in ottica omnicanale, il Gruppo ha adottato un approccio innovativo nell'integrare i servizi tradizionali fruibili attraverso la rete fisica con nuove proposte digitali accessibili in mobilità.

Le iniziative avviate e portate avanti nell'arco del 2023 riguardano la maggior parte delle aree di *business* di Poste Italiane, come ad esempio il costante processo di semplificazione di attivazione del canale *home banking*, la continua analisi e riorganizzazione dei contenuti proposti all'interno del sito *web*, il rilascio della nuova funzione di sottoscrizione del Prestito BancoPosta online, il lancio della nuova *app* "Poste Italiane", e l'apertura ai canali digitali (*app* e *web*) per la richiesta della PostePay Evolution tramite l'ausilio dell'identificazione SPID. Inoltre, Poste Italiane ha implementato attività di miglioramento dei principali processi del proprio canale fisico. Tra gli interventi più rilevanti si possono segnalare l'evoluzione del modello di accesso in Ufficio Postale, la semplificazione dell'identificazione in Ufficio Postale e l'introduzione dell'identificazione tramite *app* (Postepass), il completamento del profilo del cliente per consentirgli di operare in multicanalità e la sottoscrizione della firma digitale anche da Ufficio Postale.

Punto Poste Casa&Famiglia

Il valore di una relazione
dedicata



Punto Poste Casa&Famiglia è lo spazio negli Uffici Postali con un operatore dedicato per trovare le soluzioni tra prodotti e servizi adatti alla famiglia. Un luogo pensato per valorizzare ancora di più la relazione con il cliente e sviluppare un rapporto duraturo nel tempo attraverso un'ampia gamma di prodotti, offerte e servizi del Gruppo Poste Italiane.

I Punto Poste Casa&Famiglia nascono come punto di raccordo per soddisfare e supportare le esigenze della famiglia, con una gamma di prodotti e servizi studiati e modulati per diverse necessità. Sono disponibili, ad esempio, le offerte di telefonia PosteMobile, le polizze assicurative auto Poste Guidare Sicuri, le offerte Luce e Gas di Poste Energia.

Presso il Punto Poste Casa&Famiglia è possibile richiedere anche ulteriori prodotti partendo dalla forma semplice di risparmio tipica del Libretto Postale e del Buono Fruttifero Postale, andando alla possibilità di richiedere, ad esempio, la carta Postepay Evolution.

È proprio la presenza di una relazione dedicata ad essere il punto cardine di questo importante spazio dedicato: la presenza di un Operatore che orienta il cliente verso le soluzioni più adatte alle sue esigenze, accompagnandolo nelle fasi della vendita, dall'accoglienza alla sottoscrizione del prodotto o servizio scelto.

I premi del Gruppo Poste Italiane per le pratiche di customer care



Nel corso degli anni, il Gruppo Poste Italiane ha attribuito un valore essenziale a tutte le attività legate alla soddisfazione del cliente. Grazie a questa continua cura verso tali tematiche, le sono stati riconosciuti diversi premi:

Postepay Digital vince il premio Eletto Prodotto dell'anno 2023

La Carta Postepay Digital, già insignita del premio "Eletto Prodotto dell'anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari", è stata riconosciuta per la sua capacità di introdurre innovazione e soddisfazione tra i clienti, promuovendo un'esperienza sempre più orientata al digitale. Il premio è stato assegnato sulla base del voto di 12.000 consumatori, attraverso la principale ricerca italiana sull'innovazione e la soddisfazione del cliente.

Le caratteristiche distintive di Postepay Digital includono l'utilizzo diretto dallo smartphone, consentendo pagamenti *online*, *contactless* e tramite *QR code* tramite l'app PostePay. Offre anche il servizio "P2P" per trasferire denaro in tempo reale tra le carte Postepay, l'acquisto di biglietti dei mezzi di trasporto pubblico e la possibilità di prelevare denaro contante presso gli ATM Postamat mediante il servizio di prelievo senza carta da app. Postepay Digital permette inoltre di associare un codice IBAN per effettuare bonifici, accreditare lo stipendio, domiciliare le utenze e richiedere la versione fisica della carta.

Per semplificare ulteriormente l'esperienza d'acquisto *online*, PostePay ha implementato un processo accelerato per i clienti in possesso di SPID. Questi clienti possono richiedere la Carta Postepay Digital attraverso il sito postepay.it e l'app Postepay, autenticandosi rapidamente tramite il proprio *provider* di Identità Digitale SPID. Questo approccio consente ai clienti di attivare in pochi minuti la Postepay Digital e iniziare a utilizzarla immediatamente.

Premio allo Smau per l'innovazione dei sistemi di customer care service:

Ogni anno Smau, la principale fiera italiana dedicata alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, consegna il Premio Innovazione alle imprese che hanno contribuito alla crescita del sistema Paese con proposte innovative e concrete. Tra i premiati nel 2023 figura anche Poste Italiane, che ha introdotto un servizio di assistenza clienti intermedio dall'intelligenza artificiale via voce (*voicebot*) e *chat* (*chatbot* e *appbot*), con l'obiettivo di promuovere un radicale cambiamento culturale, organizzativo e tecnologico nel modello di assistenza. Nel nuovo modello l'operatore umano è stato così gradualmente supportato dapprima da una *chatbot*, un sistema che opera in linguaggio naturale, dialoga e fornisce risposte e soluzioni ai clienti via *chat* su sito/app e WhatsApp, a cui si è aggiunto successivamente anche il canale di risposta telefonica sui numeri di assistenza tramite *voicebot*, che fornisce risposte vocali in modalità automatica sui vari canali per i diversi ambiti del *business* di Poste Italiane, dal finanziario alla logistica.

Postepay tra le vincitrici dell'Italy's best customer

PostePay S.p.A. figura tra le aziende premiate nella prima edizione della *Italy's Best Customer Service 2022-2023*. Il premio mira ad individuare i *brand* con il migliore servizio clienti e le aziende che in Italia si sono distinte per un servizio clienti di alta qualità. La graduatoria è stata realizzata dal supplemento del Corriere della Sera "l'Economia" in collaborazione con Statista GmbH, società internazionale di ricerca e analisi, che ha coinvolto il giudizio di circa 15.000 consumatori. La categoria per la quale PostePay si è classificata al primo posto è quella delle Compagnie di Telefonia Fissa e Internet, con il *brand* PosteMobile. Il sondaggio tra i consumatori ha preso in considerazione diversi parametri, tra i quali competenza professionale, comunicazione, disponibilità del servizio, orientamento al cliente, varietà del servizio.

Postepay tra i "top contact center 2023-2024" per l'assistenza clienti Postemobile

Per il secondo anno consecutivo, PostePay è risultata tra le aziende che si sono distinte nell'ambito del supporto ai clienti in Italia nella categoria "Telecomunicazioni". Il risultato è frutto di un'indagine condotta dall'Istituto tedesco qualità e finanza (Itqf) e il quotidiano "La Repubblica A&F" con l'obiettivo di restituire ai consumatori una valutazione sulle eccellenze in questo specifico ambito. Lo studio ha analizzato il gradimento espresso da oltre 122.000 consumatori che hanno usufruito dei tre principali canali di contatto delle aziende prese in esame – telefonico, *chat* ed *e-mail* – con riferimento a 200 importanti aziende attive in Italia in 31 diversi settori merceologici. PostePay S.p.A. si è posizionata tra i migliori e ha ottenuto l'attestato "Top Contact Center 2023-2024" per l'assistenza Clienti Postemobile. Il riconoscimento premia la strategia dell'intero Gruppo Poste Italiane basata sulla valorizzazione della relazione con il cliente durante tutte le sue fasi: dall'acquisto di un prodotto/servizio, all'utilizzo, alla personalizzazione, alla richiesta di assistenza.

L'insoddisfazione delle esigenze della clientela si configura come un elemento di rischio sottoposto a valutazione in sede di Consiglio di Amministrazione, anche con riferimento ad indicatori relativi alla *customer experience*, come per esempio il tasso di reclamo. Nel 2023, tale indicatore si è attestato ad un livello stabile, dopo una significativa riduzione del 25% registrata nel 2022 rispetto all'anno precedente. Lo strumento per ottimizzare le proprie attività operative e che garantisce alti *standard* qualitativi è rappresentato dal monitoraggio della qualità erogata e percepita dal cliente, sia a livello relazionale che transazionale. Indicativo della volontà dell'Azienda di soddisfare le esigenze dei clienti è l'impiego di risorse di qualità della funzione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, distribuite a livello territoriale e centrale, che effettuano attività mirate di misurazione, prevenzione e miglioramento per il conseguimento degli obiettivi aziendali.

Al fine di acquisire e analizzare i dati provenienti dalle fonti di interesse designate, quali i *social network*, gli *store* delle app, le recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione online pubbliche, *blog* e *forum*, l'Azienda si avvale di un servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM). Tramite questo servizio viene generata una reportistica in tempo reale su tutti i temi rilevanti. Il servizio è progettato per soddisfare le esigenze di diverse strutture aderenti e integra in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle Società del Gruppo.

A livello organizzativo, attraverso l'area dedicata alla gestione del canale digitale, attivata nel 2020 per consentire il miglioramento continuo dei KPI di *experience* rilevati sia dall'ascolto cliente che dall'analisi delle fonti esterne (*store app*, commenti Google ecc.), sono stati implementati interventi che hanno avuto un impatto positivo sui KPI di CES e *rating app* rilevati sui canali. Tra i principali rilasci si evidenziano: la semplificazione dell'acquisto *online* dei principali prodotti (Carta Postepay Digital, Conto corrente, Libretto Minori, Prestiti), l'evoluzione e l'innovazione della *Home page* delle app Postepay e BancoPosta con elementi di ingaggio per stimolare le vendite e le transazioni, la possibilità per i clienti di prelevare senza l'utilizzo della carta presso ATM Postamat utilizzando le *app*, l'abilitazione delle domiciliazioni delle utenze, la consultazione delle ricevute dei pagamenti effettuati *online* e in Ufficio Postale direttamente in bacheca, la richiesta *online* e la consultazione in bacheca della dichiarazione ISEE anche per i minori, la ricarica della carta Postepay durante l'acquisto *e-commerce* integrando il saldo residuo per completare l'acquisto, la gestione autonoma della richiesta di sostituzione della carta scaduta e l'attivazione semplice tramite *app*.

Inoltre, è proseguita anche nel corso del 2023 l'attività di *improvement* continuo e semplificazione dei principali processi in ottica omnicanale. Tra gli interventi più rilevanti si possono segnalare l'evoluzione del modello di accesso in Ufficio Postale, la semplificazione dell'identificazione in Ufficio Postale e l'introduzione dell'identificazione tramite *app* (Postepass), il completamento del profilo del cliente per consentirgli di operare in multicanalità e la sottoscrizione della firma digitale anche da Ufficio Postale. Inoltre, con l'obiettivo di semplificare e al tempo stesso migliorare l'*experience* dei clienti, dal mese di giugno 2023 è disponibile la nuova *app* Ufficio Postale, con un nuovo *design* e un'esperienza di utilizzo personalizzata. La nuova *app* è stata rinominata *app* Poste Italiane a partire dal mese di ottobre, con l'introduzione di nuove funzionalità finanziarie e verrà ulteriormente arricchita di nuove funzionalità finanziarie, e migliorata a partire dalle segnalazioni dei clienti stessi. Le aree di miglioramento che emergono in relazione all'ascolto della clientela costituiscono, infatti, un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community interfunzionali". A tal proposito, nel 2023 è proseguito l'utilizzo di una piattaforma di *process mining*, acquistata nel 2021 dal Gruppo, che permette di rendere più efficaci i progetti di miglioramento della qualità dei servizi, con un approccio fortemente *data driven*.

A partire dal 2021, Poste Italiane detiene la Certificazione UNI ISO 22222 per i consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento. Tale testimonia l'impegno di Poste Italiane nel sostenere la più ampia applicazione dei principi etici e di sostenibilità, valorizzando lo sviluppo delle competenze professionali e offrendo servizi dedicati alle necessità dei clienti. A tal proposito, Poste Italiane figura come prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di

54 mln

di contatti gestiti
nel 2023
(+31,1% rispetto
al 2022)

44%

Contatti gestiti
dall'**Intelligenza
Artificiale**
(+5% rispetto
al 2022)

consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner*. La contestuale certificazione sulle modalità di acquisto, inoltre, colloca Poste Italiane tra le principali realtà economiche e produttive del Paese qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori.

Poste Italiane riconduce a carico della funzione "Servizi di Assistenza Clienti" il sistema di raccolta e gestione dei reclami. L'obiettivo di tale struttura è quello di indirizzare e guidare le aspettative del cliente attraverso una serie di soluzioni personalizzate, adottando un modello che renda l'assistenza una leva competitiva sia della relazione con il cliente che del supporto del *business*. A tal proposito, il sistema di reclami implementato dal Gruppo risulta essere snello e facilmente accessibile a tutti, anche da parte delle categorie più svantaggiate e a rischio di esclusione per motivi legati all'analfabetismo finanziario, in maniera tale da permettere un'immediata risoluzione delle problematiche emerse. A fronte di un numero di reclami pervenuti in linea con l'anno precedente, il 2023 è stato caratterizzato da un'ottima *performance* in termini di tempi medi di gestione reclami (a parità di risorse impiegate) in tutti gli ambiti di assistenza, in un contesto di volumi lavorativi relativi a tutte le tipologie richieste. Rispetto allo scorso anno, i tempi medi di attesa sono calati del 31% considerando tutti i servizi, arrivando fino al 70% per i servizi finanziari. L'obiettivo del Gruppo è quello di costruire una *customer journey* di assistenza per ogni segmento di *business*, consentendo nel tempo una gestione più efficiente dell'esperienza del cliente con la progressiva adozione di strumenti tecnologici innovativi. Con il diffondersi dell'Intelligenza Artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane è riuscita ad incrementare del 13% i contatti gestiti nel 2023 rispetto al 2022, con una incidenza dell'AI pari al 44% del gestito.

Poste Italiane ha sempre attribuito la massima considerazione alle necessità dei propri clienti, mirando a garantire la loro completa soddisfazione mediante l'offerta di prodotti e servizi adeguati alle loro esigenze e preferenze. In situazioni in cui le aspettative del cliente non vengono appagate, la collaborazione del cliente stesso assume un ruolo fondamentale per l'Azienda al fine di identificare e risolvere le cause che hanno generato il disagio. Tale collaborazione consente, da un lato, di soddisfare le esigenze dell'interessato, e, dall'altro, di attuare le necessarie correzioni e attività volte al miglioramento dei processi aziendali. A questo scopo, Poste Vita ha implementato una *Policy* Reclami che precisa i principi di gestione delle doglianze della clientela, finalizzati ad una corretta e tempestiva trattazione delle stesse. Inoltre, la redazione di un *Report* reclami mensile consente il monitoraggio delle attività sopra descritte, evidenziando le principali cause di reclamo e le azioni correttive intraprese per la loro risoluzione.

Il tema della qualità, fortemente integrata anche nella strategia di sviluppo aziendale, riveste un ruolo di primaria importanza all'interno della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane. L'obiettivo è mappare, nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità, tutti i processi che contribuiscono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di prodotti o servizi.

In aggiunta, Poste Italiane attribuisce particolare rilevanza alla costruzione di rapporti con i clienti basati sulla massima trasparenza e correttezza. A tale scopo, l'Azienda chiede ai propri dipendenti un impegno costante volto a soddisfare le aspettative della clientela. La Politica Integrata, contenente i principi fondamentali, è previsto che sia recepita dalle Società del Gruppo, adattandoli alla propria autonomia e indipendenza, considerando le proprie dimensioni, il contesto organizzativo e operativo, nonché le eventuali disposizioni normative, come ad esempio nei settori Finanziario e Assicurativo.

Al fine di garantire il massimo livello di efficacia ed efficienza nei processi, nelle attività e nelle risorse, l'Azienda ha implementato un Sistema di Gestione Integrato. Questo consente la produzione di una reportistica che rappresenti il *trend* dei reclami e degli indicatori di *Customer Experience*. Per quanto riguarda la qualità, il Sistema di Gestione Integrato permette all'Azienda di promuovere costantemente iniziative di miglioramento del sistema normativo. Pur rispettando l'autonomia delle singole unità di business nella redazione dei contenuti e delle procedure, si favorisce la condivisione di formati e strumenti.

In particolare, in armonia con la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Gruppo ha adottato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, grazie al quale esegue le proprie attività in accordo con i seguenti principi:

- mantenere un'adeguata qualità delle prestazioni, nello specifico assicurando l'efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

Il Sistema di Gestione della Qualità, attraverso le sue funzioni, assicura la soddisfazione delle aspettative dei clienti, consentendo a Poste Italiane di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dello *standard* di competitività sul mercato. Il Sistema ricopre un ruolo fondamentale nella definizione delle regole e dei limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Di conseguenza, le eventuali anomalie riscontrate vengono regolarmente registrate e segnalate mediante specifici *audit* e verifiche periodiche.

Con riguardo alla qualità del servizio e dei prodotti offerti, le fondamenta del modello gestionale sono basate sul dialogo con i clienti, che permette di instaurare un rapporto di sintonia e di identificare nel miglior modo possibile i loro bisogni. Tale azione è caratterizzata da:

- condivisione con il Vertice aziendale di reportistiche periodiche riguardanti indicatori di qualità erogata;
- rilevazione del livello di *Customer experience* relativamente alle varie *business unit*, misurato due volte l'anno mediante la rilevazione del *Net Promoter Score* (NPS), indicativa del livello di soddisfazione del cliente. Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento;
- rilevazione del livello di *Customer experience* relativamente all'utilizzo dei canali, misurato mediante il *Customer Effort Score*, che rileva la facilità di accesso ad essi. Si tratta di misurazioni CATI per quanto riguarda l'assistenza clienti e CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) per gli Uffici Postali;
- monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti e raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento con l'ausilio dell'indicatore *Customer Effort Score* (CES), applicato sui canali del Gruppo (Uffici Postali, *call center* e *web*), che permette di analizzare quanto facilmente e con quale tempistica l'Azienda risolve i problemi;
- adeguata gestione dei reclami, allo scopo di individuare e porre rimedio, attraverso gli interventi correttivi necessari, alle cause che hanno provocato il disagio, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi aziendali.

Coerentemente con quanto fatto negli scorsi anni, il Gruppo ha ulteriormente ottimizzato le iniziative di ascolto della clientela mediante i molteplici *touchpoint* relativi ai servizi postali, finanziari e assicurativi. Inoltre, annualmente, si effettua la valutazione dell'NPS, anche nei confronti dei principali *competitor* operanti nei settori chiave del Gruppo Poste Italiane.

In continuità con l'anno precedente è stato inoltre mantenuto l'ascolto continuo della *front line* dei canali commerciali di *business*. A tal proposito, gli Account Grandi Clienti e gli Account PMI/POE dispongono di una *survey* sempre attiva grazie alla quale possono segnalare aree di miglioramento relative all'attività di vendita e di gestione del cliente post-vendita. Nel corso dell'anno, inoltre, è stata aumentata la frequenza di misurazione dell'NPS dei grandi clienti e implementato il processo di "*Inner Close The Loop*", che consiste nell'analisi dei *verbatim* dei clienti da parte di un gruppo interfunzionale con l'obiettivo di strutturare un *follow-up*, che viene restituito ad ogni singolo cliente da parte dell'Account. Nel 2023 si è conclusa la realizzazione, attraverso un modulo di *Customer Intelligence*, della reportistica evoluta di tutti i risultati di *customer experience*, fornendo sempre un maggior supporto per tutte le *business units* e per indirizzarne il miglioramento.

Nell'ambito degli interventi per il miglioramento rientra anche l'utilizzo di una soluzione di *Process Mining* per l'analisi dei processi agiti, finalizzato ad identificare "*pattern*" non conosciuti, utili al miglioramento dell'esperienza dei clienti.

Per quanto concerne l'interazione con il cliente, la gestione attiva dei richiami si configura come una pratica cruciale per il Gruppo Poste Italiane, perché costituisce un indicatore strumentale per definire il livello di servizio dell'intero Gruppo. Questo processo contribuisce inoltre alla valutazione e gestione dei rischi operativi, reputazionali, nonché dei rischi connessi a non conformità e comportamenti non idonei. Al fine di analizzare l'andamento dei reclami, vengono impiegati sistemi di *reporting* specifici, sottoposti a revisione settimanale e mensile, con comunicazione dei risultati alle figure dirigenziali. Ciascuna Società appartenente al Gruppo Poste Italiane ha adottato e implementato procedure specifiche, delineando i principi e le modalità per la gestione dei reclami, sottoposte periodicamente all'approvazione dei rispettivi Consigli di Amministrazione.

Poste Italiane

Vicina ai bisogni dei clienti



Nel corso del 2023 è stata ampliata l'offerta di servizi finanziari. In particolare, è stata rilasciata la nuova versione del Prestito BancoPosta On Line, riservato ai correntisti e richiedibile totalmente da *internet banking*. Inoltre, per il Quinto BancoPosta Pensionati sono state realizzate offerte promozionali con tassi di interesse in promozione, per favorire l'inclusione finanziaria dello specifico target. Tali iniziative sono state supportate da campagne commerciali e attività di comunicazione su canali stampa e *web*.

Tra le iniziative realizzate nell'ambito dei conti correnti, è stata rilasciata la nuova APP Poste Italiane, proseguendo il processo di digitalizzazione dei correntisti attraverso l'introduzione di servizi transazionali innovativi in app per migliorare la *Customer experience* nell'utilizzo dei canali digitali. La nuova "app Poste Italiane" per dispositivi mobili include tutti i servizi digitali con l'obiettivo di offrire un unico punto di accesso con un modello di navigazione intuitivo e semplificato per operazioni dispositive ed informative da canale mobile.

Nell'ambito di investimenti e risparmio, sono state estese le modalità di sottoscrizione dei Fondi di Investimento a distanza tramite il rilascio della piattaforma di gestione dei fondi online e, con lo scopo di agevolare il processo di digitalizzazione della clientela in ottica multicanale, sono state rivisitate le modalità di adesione agli strumenti di firma in Ufficio Postale. In particolare, è stato consentito di utilizzare la Firma Elettrica Avanzata (FEA), anche sul canale fisico, permettendo al cliente del Risparmio Postale di firmare con un unico strumento sui diversi *touch point*, di eliminare le copie cartacee e di efficientare i processi di firma in Ufficio Postale.

Nell'ambito dei servizi assicurativi, il Gruppo ha progettato l'evoluzione delle azioni di *Caring* e fidelizzazione verso i clienti, tramite l'erogazione di campagne telefoniche *outbound* e invio di sms integrati con il *campaign* di BancoPosta nell'ottica di aumentare la *redemption* delle iniziative (invio di comunicazioni relative al salto rata Poste Vita e Poste Assicura e alle scadenze Poste Vita). Nel corso del 2023 sono stati affinati i *customer journey* dell'assistenza digitale di Poste Vita e Poste Assicura con l'obiettivo di migliorare lo strumento lato *voice* e *chat bot*. Poste Vita ha inoltre progettato l'apertura di un canale di assistenza telefonico e scritto per le polizze vita in APP BancoPosta, fornendo in ottica di multicanalità un nuovo canale di assistenza ai clienti. È in corso un tavolo di lavoro multifunzionale per efficientare il processo di assistenza in ambito sinistri Poste Assicura.

In ambito telefonia, a fronte della rilevante modifica del processo di portabilità delle linee mobili, che aveva comportato importanti difficoltà per i clienti, nel corso dell'ultimo anno sono state introdotte funzionalità di ottimizzazione dei processi, sia lato cliente sia lato assistenza, al fine di aumentare la percentuale di successo del passaggio. Durante la seconda metà dell'anno è stato inoltre completato il rilascio del servizio VoLTe su tutti i terminali abilitati, che consente la simultaneità di traffico voce e dati. Infine, nell'ottica di supportare la digitalizzazione, nel mese di marzo sono state rilasciate due importanti *push notification* in app Postepay, che consentono ai clienti di essere informati preventivamente sull'esaurimento del credito residuo e sulla data di rinnovo del piano tariffario, così da permettergli di ricaricare e dare continuità al servizio, riducendo i momenti di *fault*.

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Poste Italiane si impegna attivamente in un percorso volto al confronto, al dialogo e alla collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sia su scala ridotta che su vasta scala. Un importante passo in questa direzione è rappresentato dall'Accordo Quadro stipulato nel 2011, successivamente rinnovato nel 2018. Tale accordo ha dato origine al "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente composto da un rappresentante di ciascuna Associazione e da membri del Gruppo Poste Italiane. Il principale obiettivo del "Cantiere Consumatori" è individuare le soluzioni ottimali per armonizzare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti, focalizzandosi sulle iniziative aziendali rivolte ai consumatori. Grazie a questo approccio collaborativo, l'Azienda ha potuto nel corso del tempo migliorare la qualità dei propri prodotti e servizi. L'adozione di un metodo costruttivo e trasparente nella comunicazione e nella cooperazione tra le parti ha giocato un ruolo fondamentale in questo processo di miglioramento continuo.

Inoltre, anche nel 2023 è proseguita l'iniziativa relativa alla *newsletter* "Dialogando con i Consumatori", strumento informativo destinato ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori, che ha come obiettivo quello di informare gli *stakeholder* rispetto alle principali novità legate alle attività di Poste Italiane. La *newsletter* rappresenta uno strumento utile per fornire nuovi spunti e segnalazioni, rafforzando ulteriormente il legame di conoscenza e collaborazione che caratterizza da sempre il rapporto tra l'Azienda e i consumatori.

In aggiunta, al fine di garantire la disponibilità di tutte le informazioni necessarie per un utilizzo efficiente dei prodotti postali e per descrivere gli obiettivi di qualità da conseguire nel tempo, Poste Italiane mette a disposizione le "Carte dei Servizi Postali". Tali carte forniscono dettagli su principali prodotti, obiettivi e tempi di recapito per l'Italia e per l'estero, nonché informazioni su reclami e rimborsi. Nello specifico, la Carta del Servizio Postale Universale include i prodotti compresi nel Servizio Postale Universale (D.Lgs. 261/99), mentre la Carta dei Servizi Postali comprende i prodotti non rientranti nel Servizio Postale Universale.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Cybersecurity, Sicurezza Informatica e Privacy

All'interno di un panorama globale sempre più caratterizzato dalla pervasività del digitale, che risulta essere un *driver* essenziale per la crescita e la continuità del business di ogni azienda, Poste Italiane mira ad adoperare sistemi di *cybersecurity* all'avanguardia con lo scopo di difendere efficacemente il patrimonio informativo aziendale da eventuali attacchi e furti di dati.

Il Gruppo Poste Italiane si impegna prioritariamente nella tutela e salvaguardia del patrimonio informativo di clienti e *stakeholder* attraverso l'utilizzo di sistemi tecnologicamente avanzati e meccanismi e processi di *cybersecurity*.

In questo contesto si inserisce la struttura *Corporate Affairs* – Sicurezza Informatica, che effettua mensilmente una valutazione del rischio *cyber* per il Gruppo. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventive svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review* statica e dinamica, *Penetration Test*.

- ***Vulnerability Assessment***, è il processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema. L'*assessment* viene eseguito con appositi *tool* due volte l'anno per ogni applicativo;
- ***Code Review (Statica e Dinamica)***, rappresenta il processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e

che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (cd. "CR Statica") che del codice in esecuzione (cd. "CR Dinamica");

- **Penetration Test**, è il processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema. Essendo un'attività onerosa in termini di tempo, viene eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.

Con l'obiettivo di assicurare una gestione efficace ed efficiente dei potenziali rischi informatici in Azienda, Poste Italiane integra le misure precauzionali con altri due parametri fondamentali: *patching* e *hardening*. Queste attività, combinate, mirano a risolvere vulnerabilità mantenendo aggiornati il sistema operativo, il *firmware* e le applicazioni. Si attivano solo le porte e i servizi richiesti, mentre si offuscano i componenti del sistema facilmente violabili.

La valutazione del rischio *cyber* verte intorno a due dimensioni principali: la *Severity* e la *Confidence*. La *Severity* identifica il livello di gravità delle vulnerabilità *cyber*; mentre la *Confidence* rappresenta il grado di affidabilità del valore del *cyber risk*. Quest'ultimo dipende dal grado di copertura (*coverage*) delle verifiche effettuate in termini di numero di analisi completate. A valle di tutto il processo di analisi vengono elaborati dei Piani di Rientro, che costituiscono le principali misure correttive necessarie per colmare i gap di sicurezza individuati durante le varie analisi, comprese quelle tecniche. In passato, la gestione dei Piani di Rientro relativi alle diverse attività di sicurezza ha coinvolto il contributo di diverse funzioni all'interno del Gruppo Poste Italiane.

Di seguito le principali iniziative dell'anno:

- Ampliamento e miglioramento delle metodologie di intercettazione degli accessi anomali da parte dei presidi di sicurezza;
- Innalzamento del livello di monitoraggio e *alerting*;
- Implementazione misure di protezione aggiuntive del traffico verso i *datacenter* di Poste Italiane;
- Ampliamento misure di sicurezza;
- Esercitazioni di gestione incidenti;
- Formazione del personale attraverso simulazioni di *phishing* e iniziative di *cybersecurity awareness*;
- Installazione di specifici sistemi di protezione;
- Adozione di nuovi strumenti per la sicurezza nel *cloud*.

In aggiunta, Poste Italiane ha intrapreso una serie di ulteriori iniziative:

- ha elaborato un **Security Planning**, definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza (*Penetration Test*, *Code Review* Statica e Dinamica) derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di *Security By Design*;
- ha esteso il **perimetro di analisi del Cyber Risk** agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi e ad ulteriori perimetri di *compliance*/sicurezza;
- ha istituito il **Comitato di Sicurezza Informatica – DTO**, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital, Technology & Operations* con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento;
- per garantire una migliore gestione del tema, la responsabilità della sicurezza informatica di Gruppo è stata affidata a un **Chief Information Security Officer** (CISO).

Al fine di assicurare la continuità operativa aziendale nella gestione di situazioni di crisi derivanti da incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofi estese che possano colpire il Gruppo, Poste Italiane ha elaborato e implementato un Piano di Continuità Operativa di Gruppo. Tale piano si basa sull'identificazione appropriata dei sistemi considerati più critici, delle potenziali minacce a cui potrebbero essere esposti e delle contromisure da adottare. Il Piano ha lo scopo di descrivere i criteri, procedure, misure tecniche e organizzative, nonché gli strumenti adottati per la gestione delle emergenze (*Contingency Plan*) e per il ripristino delle condizioni operative antecedenti al verificarsi di un evento dannoso (*Disaster Recovery*), in conformità ai

Service Level Agreement (SLA) concordati con il cliente interno. Per garantirne l'efficacia nel tempo, il Piano di Continuità Operativa viene sottoposto a test e aggiornamenti con frequenza annuale, e comunque in risposta a significative innovazioni organizzative, tecnologiche e infrastrutturali oppure, più in generale, in tutte le situazioni in grado di generare nuovi rischi.

Nel corso del 2023 è proseguita l'implementazione del nuovo modello BCM (*Business Continuity Management*) che, dopo il consolidamento dei servizi finanziari, ha visto l'estensione al perimetro dei servizi di pagamento con la definizione del relativo Piano Settoriale di Continuità Operativa. Sono state testate le soluzioni organizzative e tecnologiche per la continuità e svolti eventi formativi sulla continuità operativa.

Il *framework* documentale del nuovo modello di Gruppo *Crisis, Business Continuity e Incident Management (CM/BCM/IM)* prevede, oltre al Piano di Continuità Operativa di Gruppo e i Piani Settoriali, il Piano per la Gestione delle Crisi, il Piano di *Disaster Recovery* e Continuità operativa ICT, i Piani di Comunicazione per la Crisi e per la Continuità Operativa, Piani di *Test*, procedure e istruzioni operative, che garantiscono un'efficace gestione della continuità operativa, delle crisi e degli incidenti di Gruppo.

Già a partire dal 2022, al fine di fronteggiare la crisi emersa a causa del conflitto in Ucraina, sono stati innalzati i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e rafforzate le attività di *cyber intelligence* per prevenire o tempestivamente intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo Poste Italiane. Per la stessa ragione, nel 2023, oltre a proseguire il monitoraggio dei fenomeni *cyber* legati al conflitto in Ucraina, il monitoraggio si è ampliato anche ai fenomeni *cyber* legati al conflitto in Palestina. Inoltre, sono state poste in atto misure specifiche per ridurre al minimo la superficie di attacco e di un suo impatto alla base clienti del Gruppo.

Il Piano di Continuità Operativa e il Piano per la Gestione delle Crisi, parte integrante di un *framework* che prevede inoltre un *Piano di Disaster Recovery*, un Piano di Comunicazione, un Piano dei *Test*, procedure e istruzioni operative, garantiscono un'efficace gestione della continuità operativa e della crisi. In particolare, nel corso del 2023 Poste Italiane ha registrato una riduzione del 42% delle violazioni di sicurezza informatica o incidenti di *cybersecurity* rispetto al 2022.

Con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti, nel 2023 sono state implementate numerose iniziative a livello di Gruppo e di singola *business unit*. I servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione sono stati oggetto di uno specifico *assessment* di sicurezza con relativa definizione di piani di rientro, prevedendo anche un ampliamento delle misure di protezione *cyber* e un innalzamento del livello di monitoraggio.

Nell'ambito dei servizi Finanziari e di Pagamento è stato attuato in via prioritaria il modello di *Crisis, Business Continuity e Incident Management* (modello CM/BCM/IM).

A livello di Gruppo, in continuità con gli anni precedenti, sono state svolte esercitazioni tecniche rivolte al personale con l'obiettivo di rafforzare le capacità di *detection*, analisi e contrasto alle minacce o attacchi *cyber*, ed esercitazioni *Table Top Scenario* di gestione incidenti *cyber* e continuità operativa volte a testare i processi e le procedure aziendali, nonché la corretta interpretazione ed efficacia delle procedure in casi *real-life*. L'adozione di strumenti innovativi e la transizione al modello di monitoraggio "proattivo" hanno consentito al Gruppo di incrementare il livello di *cybersecurity* dell'organizzazione. Lo svolgimento delle esercitazioni del personale ha evidenziato un ulteriore miglioramento della capacità di analisi e *detection* dei presidi. Le simulazioni di *phishing* del 2023 hanno infatti evidenziato la capacità dei dipendenti nel riconoscere le e-mail sospette.

-42%

Violazioni
di sicurezza
informatica/incidenti
di *cybersecurity*
rispetto al 2022

Masterminds

Il podcast di
Poste Italiane sulla
cybersecurity



Nel corso del 2023 Poste Italiane ha pubblicato all'interno della sua intranet aziendale una serie *podcast* dal titolo "Masterminds – Ascesa e declino delle menti informatiche più ricercate d'America", dedicato alle vicissitudini di alcuni dei criminali informatici più celebri in America.

Il *podcast* è stato sviluppato con l'obiettivo di sensibilizzare le persone del Gruppo verso le tematiche riguardanti il mondo digitale, molto spesso sottovalutate dalla maggior parte degli utenti. Il *podcast* è supportato da una sezione di *cybersecurity* cui i dipendenti possono iscriversi, per ricevere tutte le *news* e gli aggiornamenti inerenti alla sfera della sicurezza informatica.

Computer Emergency Response Team (CERT)

Le dimensioni e complessità dell'organizzazione di Poste Italiane comportano la necessità di delineare una specifica e mirata strategia di *cybersecurity*. Per questo motivo l'Azienda ha costituito nel 2013 il *Computer Emergency Response Team* (CERT), il quale è composto da esperti di sicurezza informatica che si occupano 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, della tutela dei dati aziendali, attraverso azioni di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche. Il CERT, i cui servizi sono certificati ISO/IEC 27001, ISO 9001 e ISO 37001, ha implementato processi per il monitoraggio e miglioramento continuo dei suoi servizi. Attraverso *audit* interni, di terza parte, *management review*, *KPI management*, *report* periodici al *management*, garantisce una gestione efficace e un miglioramento continuo dei propri servizi e delle azioni intraprese a fronte delle *lesson learned* definite.

Numerose sono le attività erogate dal CERT:

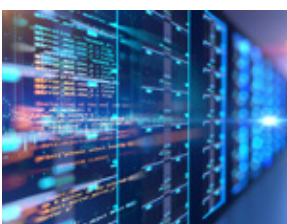
- *Critical System Exposure*: Certificato ISO 27001:2013, il servizio di *Critical System Exposure* ha come obiettivo principale l'individuazione tempestiva di vulnerabilità potenzialmente in grado di inficiare l'erogazione dei servizi di Poste Italiane. I *Critical System Exposure Analyst* tengono sotto monitoraggio costante le fonti di informazione endogene ed esogene, raccogliendo e analizzando i dati che ne provengono, per poi classificarli opportunamente in base alla loro attendibilità. In questo modo è possibile allertare in tempi realmente brevi i propri interlocutori interni (*constituency*), fornendo i dettagli necessari e suggerimenti per la mitigazione delle vulnerabilità. Le vulnerabilità vengono analizzate attraverso un algoritmo che ne valuta la pericolosità, considerando la probabilità di sfruttamento e l'importanza dell'*asset* tecnologico su cui impatta. Il servizio di *Critical System Exposure* consente di garantire a Poste Italiane una pronta risposta ai rischi che potrebbero incombere sul patrimonio informatico e informativo aziendale, e di fornire conoscenze continuamente e costantemente aggiornate rispetto allo scenario mondiale di sicurezza informatica.
- *Brand Protection*: Certificato ISO 27001:2013, il servizio di *Brand Protection* si pone come obiettivo principale il costante monitoraggio dei *Social Network* e dei *Market Store* dove sono pubblicate Mobile app del Gruppo per verificare se venga fatto un uso fraudolento dei marchi di proprietà di Poste Italiane o se vengano diffuse informazioni riservate o false. Un servizio di *Brand Protection* è un servizio altamente specializzato ed essenziale per un'azienda come Poste Italiane perché controllare l'uso del proprio *brand* significa garantire che questo sia sempre legittimo, aumentando di conseguenza la fiducia e la fidelizzazione del cliente.
- *Cyber Threat Intelligence*: scopo principale delle attività di *Cyber Threat Intelligence* è il monitoraggio delle tendenze in corso nel panorama del cybercrime, dello spionaggio informatico e dell'attivismo *hacker*. In quest'ottica, il servizio di *Cyber Threat Intelligence* è finalizzato proprio alla raccolta e analisi di potenziali minacce esistenti che potrebbero concretizzarsi trasformandosi in attacchi sui sistemi di Poste Italiane, delineando quadri di complessità variabile. Al termine delle analisi, il *team* condivide con i gestori di sistema le eventuali contromisure individuate, in modo da essere sempre un passo avanti rispetto ai potenziali attaccanti, così da prevenire e contrastare i rischi di aggressione alle risorse informatiche di Poste Italiane.

- *Information Sharing*: il principale obiettivo del servizio *Information Sharing* è la costante condivisione di informazioni in merito ad attacchi e minacce informatiche che possono insistere sui sistemi informatici aziendali.
- Gli attacchi informatici richiedono che ci sia una pronta risposta e delle opportune azioni di prevenzione, che, grazie allo scambio di informazioni, possono abbreviare i tempi e mettere le aziende in condizione di “giocare d’anticipo”: puntando proprio sul fatto che singolarmente le organizzazioni non possono avere un quadro veramente esaustivo dei potenziali rischi cui sono esposte e dei danni che ne potrebbero derivare, creando invece dei *network* di scambio qualificati è possibile fare fronte comune contro il *cyber crime*. Certificato ISO 27001:2013, il servizio *Information Sharing* mira a creare questo network con cui si condivide la visione dello scenario delle minacce in ambito informatico e si forniscono utili informazioni in merito alle azioni preventive o reattive da intraprendere.
- Gestione eventi e incidenti di sicurezza informatica: tale attività si sviluppa in due principali direzioni. Da un lato vi è il *security monitoring*, ovvero il monitoraggio H24 degli eventi di sicurezza l’analisi e prevenzione che consente di evitare e rilevare gli attacchi. Dall’altro la gestione stessa dell’incidente al fine di ripristinare la normale erogazione del servizio impattato.
- Verifiche e infrastrutturali e applicative: attività volta a rilevare e sanare eventuali vulnerabilità presenti sul perimetro esterno e su applicazioni specifiche al fine di ridurre al minimo la superficie di attacco.
- *Big Data Analytics*: attività volte a correlare e analizzare informazioni per identificare e monitorare fenomeni presunti anomali e/o atipici, ciò al fine di individuare possibili criticità nell’utilizzo dei dati e attribuirne una priorità di gestione. Tali analisi sono svolte a supporto delle attività del CERT e degli altri presidi di sicurezza.
- *Cybersecurity awareness*: attività volta a sensibilizzare dipendenti, i clienti e gli utenti esterni sulle tematiche di *cyber security* attraverso esercitazioni, campagne di simulazione *phishing*, *gaming*, *webinar*, *podcast*, *video*, *infotainment*. Le iniziative sono realizzate in maniera continuativa, sfruttando tutti i canali digitali a disposizione dell’Azienda, al fine di raggiungere una platea quanto più vasta possibile.
- *Crisis and Business Continuity Management*: attività che evolve il modello esistente di *Business Continuity Management* e definisce i nuovi modelli di *Crisis Management* e *Incident Management*. Il tutto naturalmente in ottica *multi-business* e *multi-compliance*, proprio per inserirsi in un contesto completamente integrato, che coinvolge l’intera Azienda, così da garantire efficacia e protezione in tutte le attività che così capillarmente operano nel nostro Paese.

Nel corso degli ultimi anni, il CERT si è evoluto verso un modello di nuova generazione orientato alla gestione dei *big data* e all’uso di moderni strumenti di *data analysis* e di *business intelligence*, all’utilizzo sempre più frequente di algoritmi e tecniche di *Artificial Intelligence*, *machine learning* e *data mining*. Tale modello consente la centralizzazione di tutte le informazioni attinenti al dominio della sicurezza di Poste Italiane. Inoltre, il CERT sviluppa iniziative di formazione e *awareness* volte a promuovere una cultura della *cybersecurity* tra il personale tecnico e non tecnico del Gruppo, i clienti e i cittadini.

Sicurezza informatica

L’impegno di Poste Italiane tra educazione e consapevolezza



Nonostante il crescente utilizzo del *web*, molti cittadini italiani ancora sottostimano i rischi associati al mondo digitale. Pertanto, Poste Italiane dedica particolare attenzione all’educazione e alla sensibilizzazione dei cittadini per promuovere un utilizzo consapevole e sicuro di internet. Considerando la rilevanza attuale e prioritaria di questo tema per l’Azienda, sono state implementate specifiche azioni, tra cui una campagna di sensibilizzazione sull’intranet aziendale. All’interno della intranet è disponibile un portale di sicurezza informatica, nel quale vengono regolarmente pubblicate novità e lezioni settimanali su come mantenere aggiornati i dati e garantire la propria sicurezza. Poste Italiane sta altresì estendendo il proprio raggio d’azione, cercando di sensibilizzare gli utenti comuni attraverso metodi di comunicazione in grado di coinvolgere tutti, al fine di aumentare la percezione del pericolo presente nel mondo digitale.

Poste Italiane si impegna costantemente nel garantire attenzione e sicurezza ai propri dipendenti e clienti.

Il *Business Control Center* (BCC) è l'area della Sede Centrale nella quale vengono monitorati i processi di *business* di Poste Italiane secondo un modello integrato di erogazione dei servizi e si presenta come il fulcro tecnologico aziendale. Tra i compiti cui tale funzione è preposta, vi sono:

- il controllo real-time, 24 ore su 24, dei servizi erogati dal Gruppo;
- la tutela della sicurezza dei clienti all'interno degli Uffici Postali e del personale in tutte le sedi di lavoro;
- il contrasto alle frodi e ai crimini informatici;
- la sperimentazione dei servizi offerti dall'Azienda.

Il BCC si compone di sette sale di controllo che sfruttano applicazioni e strumentazioni all'avanguardia che garantiscono il corretto funzionamento della rete logistico-postale ed assicurano l'erogazione dei servizi e la corretta comunicazione a favore dei clienti di Poste Italiane.

Poste Italiane mantiene un solido rapporto collaborativo con la Polizia Postale e delle Comunicazioni. Tale collaborazione prevede attività mirate alla prevenzione e al contrasto degli illeciti legati ai prodotti e i processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane. Inoltre, vengono svolte attività di vigilanza negli Uffici Postali durante i periodi di pagamento programmato. Si è anche istituita una *task-force* con il compito di analizzare le nuove metodologie di frode informatica, accompagnata dallo sviluppo di nuovi strumenti di *cybersecurity*. Questi provvedimenti si sono resi necessari in risposta ai cambiamenti intervenuti negli scenari e alle nuove tipologie di eventi malevoli. Ciò ha portato l'Azienda a riadeguare rapidamente le proprie operazioni nel corso degli anni, in particolar modo con riferimento ai sistemi di pagamento per l'*e-commerce* e ai servizi finanziari e assicurativi. In questi settori è stata necessaria un'intensificazione delle attività di controllo e un aggiornamento delle strutture fisiche e informatiche di *security*.

Protezione dei dati personali

Nel corso degli anni il Gruppo ha attribuito una grande importanza al tema della protezione dei dati personali, potenziando costantemente il proprio sistema normativo aziendale e per garantire la piena *compliance* alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del *General Data Protection Regulation* (GDPR). Poste Italiane gestisce il controllo del processo di riesame della direzione a livello di Gruppo, come disposto all'art. 32. Il sistema normativo, composto da procedure, linee guida e politiche, viene applicato nei rapporti con tutti i *partner* e fornitori per assicurare una corretta gestione dei rischi legati al tema della *privacy* in tutte le operazioni del Gruppo. Il mancato rispetto degli *standard* definiti dal sistema, che può condurre al verificarsi di violazioni, può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari ai dipendenti, secondo quanto previsto dal CCNL di Poste Italiane. Tali sanzioni sono gradualmente più severe in base alla gravità della violazione (ammonizione scritta, multa, sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, licenziamento senza preavviso ecc.). In tale contesto, Poste Italiane ha elaborato una *Policy* Aziendale in materia di Protezione Dati Personali e delle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali. Quest'ultimo è stato introdotto con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. La Linea Guida definisce il modello aziendale della *privacy* e attua i principi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, sottolineando l'obbligo dell'Azienda di assicurare un'adeguata protezione dei dati personali fin dalla progettazione dei prodotti/servizi e dei sistemi informatici, nonché di garantire il rispetto della normativa *privacy* nei processi predefiniti di raccolta e trattamento dei dati. Poste Italiane si impegna, inoltre, a garantire una corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati, attraverso l'esecuzione del processo periodico di riesame della direzione a livello di Gruppo.

Attraverso l'adozione di politiche e campagne informative mirate a sensibilizzare sulla tutela dei dati, il Gruppo promuove la salvaguardia dei dati personali di tutti gli stakeholder.

Il *Framework Privacy* di Poste Italiane nasce con l'obiettivo di garantire il rispetto di tali obblighi e aspirare al miglioramento continuo del sistema di gestione. Tale *framework* fornisce la ricognizione delle aree d'intervento in cui operano i relativi presidi organizzativi e tecnici sviluppati, al fine di offrire con continuità il monitoraggio dei progressi raggiunti.



Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR, e che garantisce anche l'impulso verso un *continuous improvement*.

In coerenza con tale impostazione, la funzione *Privacy* garantisce un presidio nomofilattico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di protezione dei dati personali e coordina lo sviluppo del suddetto *framework*.

Il Centro Servizi *Privacy* opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi, come ad esempio le richieste di accesso, rettifica o integrazione ai dati personali e di variazione dei consensi espressi, monitorandone altresì l'andamento, al fine di identificare eventuali opportunità di perfezionamento dei processi aziendali.

Il Centro Servizi *Privacy*, in ragione del suo approccio verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, è certificato per il proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo *standard* ISO 27001:2013 e per la protezione dei dati personali secondo lo *standard* ISO 27701:2019, attraverso cui la funzione *Privacy* di Poste Italiane è in grado di dimostrare la conformità dei servizi certificati al GDPR e ad altri requisiti sulla *privacy* dei dati.

p²oste

è Innovazione



La trasformazione dei nostri servizi, prodotti e processi per un mondo più semplice, per tutti.

nibilità

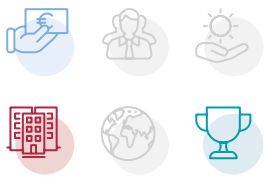
500 mila sottoscrizioni dell'offerta "**Poste Energia**"

Siglato **accordo strategico** con Deutsche Post **DHL Group** relativo agli acquisti da *e-commerce*

+15% di *download* dell'app **PosteID** rispetto al 2022

+16% di *download* dell'app **Postepay** rispetto al 2022

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.15 Innovazione



INNOVAZIONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	OUTCOME
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti	+50% entro il 2024	2020	+103%	
	Incrementare le transazioni <i>contactless</i>	Numero transazioni	1,2 mld entro il 2024	2022	1,3 mld	
	UP Full Digital	N. UP pilota	1 UP Pilota entro il 2023	2022	Avviato l'8 Novembre l'UP Firenze	
	Sviluppo e diffusione di servizi digitali e <i>paperless</i> nella fornitura di energia	<ul style="list-style-type: none"> % di contratti <i>paperless</i> % di clienti acquisiti tramite canali digitali % di bollette digitali e/o pagamenti digitali 	<ul style="list-style-type: none"> >95% entro il 2025 10% entro il 2025 >40% entro il 2025 	2021	<ul style="list-style-type: none"> 98% 9% 57%/52% 	
	Installare cassette postali SMART	Numero di cassette postali SMART	10.500 entro il 2026	2022	707	
	Incrementare il numero di carte in materiale eco-sostenibile	Numero di carte eco-sostenibili	20 milioni entro il 2026	2020	10,6 milioni	
	Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	Numero divise del personale operativo PCL sostituite	40.000 (tutti gli addetti) entro il 2025	2021	6.400	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di <i>back office</i>	% delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati	75% entro il 2024	2020	65%	
	Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità	% di nuovi <i>funnel</i> realizzati in multicanalità	75% entro il 2024	2020	70%	
	Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello	Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello entro il 2024	2020	<ul style="list-style-type: none"> Rilascio su APP Poste Italiane per i prodotti Realizzazione corso di formazione con <i>Corporate University</i>, erogato ai colleghi del Territorio Realizzazione FAQ per Assistenza Dinamica Progettazione <i>porting</i> soluzione Prodotti Finanziari sul sito Poste.it 	<p>8 LAVORO DIVERSO E CRESITA ECONOMICA</p>
	Digitalizzazione Ricevuta Cliente – Fase 1	Digitalizzazione ricevuta cliente	Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2024	2020	Filascio della dematerializzazione della ricevuta cliente alle operazioni relative ai prodotti Moneygram, Vaglia e Pago PA	<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>
	Incrementare il livello di automazione dei processi di <i>back office</i> , con progressiva introduzione di soluzioni avanzate di Intelligenza Artificiale	% delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati	85% entro il 2026	2023	New	
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	% di transazioni digitali in ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti rispetto all'anno 2020	+115% entro il 2024	2023	New	
	Incrementare le transazioni <i>contactless</i>	Numero transazioni	1,7 mld entro il 2026	2023	New	
	Sviluppo di un <i>framework ethics driven</i> a supporto dell'Intelligenza Artificiale	<ul style="list-style-type: none"> N. <i>survey</i> su <i>ethics perception</i> Policy aziendale e strumenti di presidio 	<ul style="list-style-type: none"> 2 entro il 2025 Realizzazione della Policy e individuazione di strumenti per presidiare l'approccio <i>ethics driven</i> nei processi AI entro il 2026 	2023	New	
	Aperture di conti correnti <i>online</i>	% numero di conti correnti aperti <i>online</i> su totale aperture	8% entro il 2024	2023	New	
	Supportare il processo di digitalizzazione interna attraverso la formazione per l'adozione di nuove soluzioni digitali	<ul style="list-style-type: none"> N. iniziative formative a supporto della Vendita N. iniziative formative a supporto del post Vendita 	<ul style="list-style-type: none"> 1 iniziativa formativa entro il 2024 1 iniziativa formativa entro il 2024 	2023	New	
	Sperimentare soluzioni di <i>digital learning</i> per migliorare la <i>learning experience</i> e l'ingaggio dei partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> N. sperimentazioni realtà immersiva N. sperimentazioni <i>microlearning</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 1 sperimentazione realtà immersiva nel Percorso di induction di neo assunti in azienda entro il 2024 1 sperimentazione <i>microlearning</i> testuali nei <i>follow-up</i> di percorsi formativi entro il 2024 	2023	New	
	Generare una cultura diffusa dell'innovazione attraverso la comprensione e la diffusione di un <i>mindset</i> comune, l'acquisizione di nuove competenze legate all'adozione di tecnologie di AI	N. percorsi rilasciati	<ul style="list-style-type: none"> Filascio due percorsi entro il 2024: 1. Percorso AI verticals 2. Percorso AI Literacy 	2023	New	

■ Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
 ■ Obiettivo non raggiunto
 ■ Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

Nel contesto in cui opera, Poste Italiane è chiamata ad affrontare sfide che impongono cambiamenti strategici profondi. L'attenzione del Gruppo è rivolta a due importanti processi in atto, strettamente correlati tra loro: da un lato lo sviluppo tecnologico a supporto di nuovi prodotti e servizi, dall'altro una diversificazione dell'offerta, abilitata da una nuova infrastruttura a rete e articolata in servizi finanziari, assicurativi, pagamenti digitali e rafforzamento della rete logistica. Poste Italiane si è rapidamente evoluta per diventare una piattaforma "ecosistemica" in grado di sostenere, da un lato, le esigenze giornaliere di tutti i clienti e, dall'altro, garantire un servizio ad alta personalizzazione per quei clienti più sofisticati. La trasformazione digitale intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche il modello di distribuzione che, attraverso una strategia omnicanale, consentono all'Azienda di erogare i servizi in modalità coerente con i mutati bisogni della clientela.

+20,4%

Operazioni effettuate su canali digitali (web e App) rispetto al 2022

Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due *driver* centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni tecnologiche innovative, anche attraverso l'integrazione dei propri prodotti e servizi con quelli di terze parti. Tramite questi *driver* l'Azienda non solo garantisce l'accessibilità e l'efficienza della propria offerta a tutti i cittadini, ma favorisce anche la connessione con la Pubblica Amministrazione e il tessuto imprenditoriale italiano, ponendosi come punto di riferimento nel percorso verso l'innovazione e la digitalizzazione del Paese.

Poste Italiane contribuisce alla creazione di valore per la società, tramite una continua evoluzione tecnologica, capace di incidere sulla riduzione degli impatti ambientali e di favorire l'inclusione sociale, attraverso prodotti e servizi accessibili a tutti i clienti.

Il costante impegno nella ricerca di soluzioni digitali innovative e la capacità di integrare nuovi modelli di business ha permesso al Gruppo di conseguire importanti risultati per lo sviluppo del proprio business e per la creazione, attraverso la rivisitazione dei propri prodotti e servizi, di valore condiviso per la società e per il Paese. Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma, che ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2021 in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria, ha reso disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

In particolare, nel corso del 2023 il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale attraverso l'ampliamento delle funzionalità disponibili, l'estensione della gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso le *digital properties* (Siti web e APP del Gruppo) ottimizzazione dell'infrastruttura PosteBusiness e investimenti trasversali sull'infrastruttura tecnologica *cloud-driven*, sulla *data driven company* e sull'assistenza evoluta supportata da AI.

Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma “ecosistemica” e multicanale che grazie a canali fisici e digitali all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente su tutti i punti di contatto, attraverso la rete fisica proprietaria, l'infrastruttura digitale e i punti di contatto remoti e la rete fisica di terzi.

Durante il 2023, Poste Italiane ha conseguito importanti risultati in ottica di sviluppo e creazione di valore per il Paese e per la collettività, e grazie all'impegno costante nella ricerca di soluzioni digitali all'avanguardia e all'integrazione di nuovi modelli di *business* è stata in grado di rivisitare la propria gamma di prodotti e servizi e sull'apertura di ulteriori canali di comunicazione con i propri clienti.

Pagamenti e conti correnti

In ambito pagamenti sono state attuate delle misure per l'efficientamento dei processi esistenti volte al miglioramento della *customer experience*, incrementando l'utilizzo dei prodotti/servizi di PostePay sempre più focalizzati sull'omnicanalità. Tali azioni hanno riguardato anche le comunicazioni, in modo da rendere le informazioni facilmente fruibili da parte del cliente. In particolare, in ambito *issuing* l'Azienda ha confermato il suo impegno nell'implementazione di attività di comunicazione allo scopo di rendere più chiaro e trasparente lo stato della propria carta e la relativa operatività. Inoltre, i contenuti del sito web e la documentazione relativa ai servizi e ai prodotti disponibili per la funzione di Assistenza Clienti vengono aggiornati periodicamente sfruttando i *feedback* raccolti attraverso l'ascolto del cliente. In coerenza con quanto indicato dal Regolamento Operativo di Funzionamento (ROF) di PostePay e in ottemperanza al processo di *Product Oversight Governance* (POG), viene effettuato un monitoraggio periodico per i prodotti emessi, con particolare riguardo a:

- flussi informativi tra distributore e produttore relativi alla coerenza tra il *target market* individuato per il prodotto e come questo è stato collocato nei confronti dei clienti;
- valutazione dei risultati e delle criticità emerse in fase di commercializzazione.

Nello specifico, allo scopo di affrontare gli effettivi impatti negativi, è stato aperto un tavolo inter-funzionale interno a PostePay, per individuare e mappare i punti critici e intervenire in modo puntuale sugli stessi.

Il Gruppo ha continuato nell'obiettivo di implementare i servizi di pagamento digitale disponibili, attraverso un ecosistema di servizi di incasso disponibili per la clientela *consumer*, *business* o PA, fruibili sia con rete fisica che attraverso canali *web* o *app*. Considerando ancora i pagamenti digitali, il Gruppo in ambito *acquiring* continua l'ampliamento della diffusione del “Soft POS” sulle nostre reti proprietarie e su alcuni grandi *merchant*.

Nel 2023 è stato lanciato su rete degli affiliati Punto LIS il servizio di “Paga e Preleva” che consente il prelievo di piccole somme di denaro contante contestualmente ad un'operazione di acquisto eseguita con carta.

Un ulteriore servizio offerto nell'ambito dei pagamenti e conti correnti è costituito dalla piattaforma di *Open Banking*, attraverso la quale i clienti hanno la possibilità di gestire conti e carte, anche se detenuti presso altre banche o prestatori di servizi di pagamento, direttamente su app BancoPosta e Postepay. L'apertura di un conto corrente BancoPosta può essere effettuata direttamente da dispositivo mobile grazie alle istruzioni fornite dall'app, ed è possibile scegliere la tipologia desiderata tra diverse opzioni: “Start Giovani”, “Start” e “Medium”. Relativamente al servizio “Premium”, indirizzato a clienti con alta patrimonializzazione ed esigenze sofisticate, viene garantita una consulenza a distanza al termine della quale i clienti potranno firmare la documentazione necessaria con firma elettronica avanzata nell'area dedicata sul sito di Poste

Italiane. In particolare, i consulenti “Premium” vengono selezionati in maniera scrupolosa, successivamente ad un percorso formativo continuo e altamente specializzato. Inoltre, BancoPosta prevede anche un conto Base per i pensionati, rivolta, quindi, ai titolari di trattamenti pensionistici fino all’importo lordo annuo di 18.000 euro, con un canone annuale gratuito, alcune tipologie di servizi e un numero fisso di operazioni. Tali iniziative permettono di rendere le infrastrutture di Poste Italiane aperte e offrono ai clienti servizi sempre più connessi e completi.

Inoltre, nell’ambito del processo di ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness, è stato integrato il servizio “Il mio *business*” per gli utenti del conto corrente destinato ai clienti *Small Business* “BancoPosta Business Link”, il quale consente di avere una visione semplice e intuitiva della propria situazione finanziaria, monitorando entrate, uscite, flussi di cassa anche previsionali e il raggiungimento di obiettivi personalizzati di entrate e/o uscite. Inoltre, nel corso del 2023 è stata avviata l’Offerta “Fuori Sede”, rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e *Business*, che prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l’utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

Nel corso del 2023 sono state ampliate le funzionalità di pagamento digitali in ecosistema *business* dei clienti con carta Postepay Evolution Business e Postepay Debit Business, integrando il pagamento di bollettini (sia da *web* che da app), le ricariche Postepay (sia da *web* che da app) e i modelli F24 (da *web*). Inoltre, è stata rinnovata la promo che prevede la restituzione del canone del primo anno della carta Postepay Evolution Business in caso di richiesta contestuale della Carta e del servizio *acquiring* “Tandem Mobile POS” o “Tandem POS Físico”, rimanendo attiva per tutta la durata del 2023.

Nel 2023 è proseguita la collaborazione tra Poste Italiane e numerosi istituti (*Compass Banca, Deutsche Bank Findomestic Banca e Santander Consumer Bank*) per l’erogazione e collocazione del Prestito BancoPosta, in tutte le distinte opzioni, incluso quelle per la ristrutturazione casa e auto.

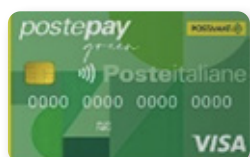
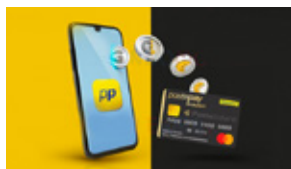
In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha promosso l’utilizzo degli ATM, dei canali digitali e delle app per l’esecuzione delle operazioni, in alternativa allo sportello per il ritiro del contante. Consapevole dell’attuale contesto, volto al progresso digitale, l’Azienda si impegna infatti a garantire ai suoi clienti un’offerta che favorisca l’uso della moneta elettronica e, contestualmente, disincentivi l’utilizzo del contante. Gli ATM Postamat sono disponibili sette giorni su sette e in funzione 24 ore su 24, e la maggior parte è dotata di *monitor* digitale ad elevata luminosità e dispensatore di banconote protetto da moderni impianti di videosorveglianza e da dispositivi di sicurezza innovativi, come, ad esempio, una soluzione *anti-skimming*, finalizzata a prevenire la clonazione di carte di credito, e un sistema di macchiatura delle banconote in caso di tentativi di furto. Inoltre, gli ATM Postamat consentono di effettuare anche delle operazioni solitamente di competenza dello sportello (es. pagamento bollettini delle principali utenze).

La ricerca e l’impegno del Gruppo, oltre a supportare iniziative governative, hanno inoltre permesso lo sviluppo di una serie di prodotti e servizi, fra i quali:

- **Postepay Digital**, la prima carta prepagata Postepay 100% digitale e gratuita adatta a pagamenti *online*, pagamenti di mezzi pubblici, pagamenti tramite QR code o Google Pay per i possessori di uno *smartphone* Android abilitato. La Carta Postepay Digital, è stata nominata “Prodotto dell’anno 2023” nella categoria “Servizi Finanziari”, grazie alla sua innovazione e soddisfazione dei clienti. Viene gestita dall’app Postepay e permette di richiedere l’associazione di un codice IBAN associato per ricevere o effettuare bonifici, accreditare lo stipendio e domiciliare le utenze. A partire dal 2022 è stata introdotta la possibilità per i clienti di richiedere la Postepay Digital anche attraverso il canale *web*. Gli utenti che decidono di ricevere la versione con la carta IBAN della carta, hanno l’opportunità di richiedere la spedizione della carta fisica presso la propria abitazione, in modo da poter prelevare contante da qualsiasi ATM e pagare negli esercizi convenzionati con il circuito Mastercard;
- **La Carta di debito Postepay** è la carta di pagamento associata al conto corrente BancoPosta per effettuare gli acquisti di tutti i giorni e prelievi, e anche per gli acquisti *online*. La carta è amica dell’ambiente, prodotta con materiali realizzati grazie al recupero di



detriti di plastica marina provenienti dagli oceani, con materiale di origine biologica (PLA) o con PVC riciclato (rPVC). La Carta di debito Postepay partecipa al programma ScontiPoste che consente di ricevere sconti in *cashback* direttamente sul conto corrente;



- La carta **Postepay Evolution** è una carta ricaricabile e munita di codice IBAN che garantisce la fruizione delle operazioni bancarie principali senza necessità di un conto corrente. La carta, accettata dai punti vendita fisici e *online* che operano sul circuito Mastercard, consente il trasferimento di denaro tramite bonifici/postagiuro, la domiciliazione delle utenze e l'accredito dello stipendio o della pensione. Aggiungendo la carta nei *wallet* di Apple Pay e Google Pay è possibile utilizzarla in modalità *cardless* tramite lo *smartphone* o *smartwatch*, in modalità *contactless*, semplicemente avvicinandola al POS. La Postepay Evolution offre anche la possibilità di inviare denaro su *wallet* e *account*, 24 ore su 24, tramite app Postepay e sito *web* verso oltre 200 Paesi grazie alla *partnership* con Western Union. Per il target liberi professionisti dotati di Partita Iva e alle ditte individuali è disponibile la versione "*business*" (Postepay Evolution Business). In continuità con l'anno precedente, è stata confermata la possibilità di estendere le funzionalità digitali della Postepay Evolution anche sul canale digitale della Postepay Evolution Business (app PosteBusiness, business.poste.it), ed proseguita la conversione del parco carte verso materiali a basso impatto ambientale. A partire dal 2023 è possibile, inoltre, tramite l'app Postepay, richiedere "Postepay Connect", che include una carta Postepay Evolution e una SIM PosteMobile con tariffa telefonica dedicata e consente l'accesso a servizi esclusivi;
- **Postepay Impresa**, semplifica la gestione da parte dell'azienda dei pagamenti di prestazioni occasionali, stipendi, contributi e compensi vari per i propri collaboratori;
- **Postepay Green**, una **carta prepagata ecosostenibile**, realizzata con materiali biologici a basso impatto ambientale (composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica), riservata ai giovani tra i 10 e 17 anni. La prepagata consente ai ragazzi di effettuare pagamenti rapidi e sicuri, e ai genitori di effettuare velocemente ricariche attraverso il sistema "paghetta" e di controllare le transazioni (*parental control*). I servizi descritti possono essere utilizzati sia via canale *web* che da app;
- La carta **IoStudio Postepay** è la Carta dello Studente realizzata dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, distribuita agli studenti delle scuole superiori. La carta dichiara lo *status* di studente in Italia e all'estero e oltre a garantire agevolazioni e vantaggi negli esercizi convenzionati con il MIUR, permette l'adesione a ScontiPoste. La Carta ha le stesse funzionalità della carta Postepay e presenta elevati *standard* di sicurezza, impedendo pagamenti verso esercenti di categorie merceologiche vietate ai minori come gioco d'azzardo, servizi per adulti e vendita di liquori. Da settembre 2023, è stata, inoltre, resa disponibile in collaborazione con il MIM (ministero dell'istruzione e del merito) la Carta Postepay Borsa di Studio, che permette l'accredito dei fondi stanziati dal Ministero per le borse di studio rivolte agli studenti assegnatari delle scuole secondarie di secondo grado;
- La carta **dedicata a Te**, promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste è la carta di pagamento prepagata sulla quale è precaricato un contributo «*una tantum*» di 382,50 euro, per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità, a cui si è aggiunto successivamente un ulteriore bonus pari a 77 euro, per l'acquisto di carburante o dell'abbonamento ai mezzi di trasporto pubblico locale;
- Il **servizio di prelievo tramite app**, erogato da LISPAY per tutte le carte del Gruppo Poste Italiane, introduce la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'*acquiring* Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.



MLK Deliveries abilitata al trasporto a temperatura controllata

Poste Italiane sostiene le
PMI dell'enogastronomia
italiana

MLKFresh postegofresh

Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la *partnership* tra MLK Deliveries S.p.A e la società Mazzocco S.r.l, al fine di abilitare l'operatore logistico al trasporto a temperatura controllata, ovvero ad una modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna. Tale *partnership* è volta alla costruzione di un'offerta unica dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. L'offerta prevede infatti la combinazione di asset logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. La soluzione sviluppata grazie alla collaborazione tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco S.r.l.

Nel corso del 2023, è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane. In particolare, al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.

Inoltre, nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la *joint venture* "MLK Fresh" ed è stato lanciato il nuovo prodotto PosteGoFresh.

Sourcesense acquisisce "Eco Mind"

Rafforzare il processo di
digitalizzazione

Uno degli obiettivi della strategia di Gruppo è impegnarsi nel rafforzare le proprie capacità di sviluppo interno di applicativi basati su tecnologia *cloud* e *open source*, incrementando significativamente il livello di internalizzazione delle attività ed evolvendo verso un modello di "fabbrica di prodotto".

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico, basato su *cloud* ibrido, API aperte e tecnologie esponenziali (quelle tecnologie che accelerano e plasmano rapidamente le principali *industry* e tutti gli aspetti della vita quotidiana quali Intelligenza Artificiale e *Data Science*, *l'Internet of Things*, la *Virtual & Augmented Reality*) applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo.

In tale senso, Sourcesense, forte del proprio *expertise* nelle tecnologie *Enterprise Open Source* e nello sviluppo di soluzioni *cloud native* di nuova generazione, è entrata a far parte del Gruppo Poste Italiane a supporto dell'innovazione del *business* nel canale della Pubblica Amministrazione, ed in particolare della Sanità. Sourcesense ha perfezionato, nel secondo semestre 2023, l'acquisizione di Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l. ("Eco Mind") e della sua controllata Headapp S.r.l., società IT operanti come *software factory* specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni *business*, *mobile* e *cloud native* e soluzioni di realtà aumentata e virtuale.

Inoltre, nel corso del 2023, le progettualità legate all'innovazione si è focalizzata su Dati e *Artificial Intelligence*, *Virtual Reality*, Quantum Computing, *Blockchain* e IoT supportando attraverso *use-case* di sperimentazione l'innovazione sulle seguenti aree: *Data driven company*; iper personalizzazione e inclusività della *customer experience* e del modello di servizio; nuovi modelli di *business* di piattaforma e servizi digitali; evoluzione e innovazione; *operations*; logistica; *Green transformation* e Innovazione nella formazione.

Nell'ambito trasporti, è stato lanciato il servizio di *acquiring* fisico secondo il modello di Payment Facilitator con FNMPay su merchant Trenord che proseguirà all'ampliamento del servizio virtuale.

Tra le soluzioni di pagamento, che sono state introdotte negli anni precedenti e mantenute nel 2023 si annoverano:

- **Apple Pay**, consente pagamenti *contactless* con le carte di debito o prepagate Postepay dai dispositivi iOS abilitati;



- **Google Pay (Gpay)**, permette di pagare *contactless* e *online* direttamente dal tuo *smartphone* Android abilitato grazie al servizio Google Pay;
- **Codice Postepay**, tramite l'app Postepay e l'app BancoPosta si può pagare, presso gli Uffici Postali o nei negozi convenzionati, semplicemente inquadrando il codice QR con l'app Postepay, l'app BancoPosta o dalla fotocamera dello smartphone ed autorizzando il pagamento tramite PostelD;
- **Prelievo cardless**, i titolari di carte Postepay hanno la possibilità di prelevare presso gli ATM Postamat senza necessità di inserire la carta, grazie alla modalità *cardless* che prevede lo *scan* del QR code mostrato sullo schermo dell'ATM. A partire dal mese di settembre 2023 è stato introdotto nelle app BancoPosta e Postepay il nuovo servizio di prelievo *cardless* che consentirà ai titolari Carta Postepay debito di prelevare contanti senza utilizzare la propria carta fisica recandosi presso uno dei tabaccai convenzionati della rete PUNTOLIS;
- **Postepay Open**, permette di ricaricare la propria carta prepagata Postepay con conti di istituti bancari terzi (*Payment Initiation Service* -PIS) e di poter visualizzare il saldo e la lista movimenti del conto corrente selezionato direttamente in app Postepay (*Account Information Service* – AIS).

Poste Italiane fra le 10 imprese a più alto tasso trasformativo



Poste Italiane si configura quale realtà in continua evoluzione, che mostra un riguardo particolare all'innovazione, rappresentando un'eccellenza italiana in tale settore. A testimonianza dell'impegno del Gruppo in tal senso, l'Università di Pavia, in occasione della presentazione di un'indagine multidimensionale svolta dal neonato ITIR (*Institute for Transformative Innovation Research*), ha inserito Poste Italiane tra le 10 imprese italiane a più alto tasso di innovazione trasformativa, un concetto che esprime la capacità delle aziende di rinnovare i modelli di *business*, avviare una trasformazione digitale e perseguire una transizione ecologica e sociale.

Secondo il *report*, le imprese ai vertici di questa classifica, fra le quali figura anche Poste Italiane insieme a importanti realtà operanti nei settori finanziari, assicurativi, alimentari, ma anche bancari, della comunicazione, dell'edilizia, dell'energia sostenibile e della moda, hanno dimostrato maggiore agilità nell'affrontare le nuove sfide globali, come la digitalizzazione e la sostenibilità.

Incassi

Relativamente al comparto incassi, il ruolo di Poste Italiane è stabile nel sistema PagoPA, anche grazie all'estensione dell'offerta dei servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale nei canali digitali (*web* e *app*).

Nel corso del 2023 è proseguito inoltre lo sviluppo e la diffusione di soluzioni di pagamento verso la Pubblica Amministrazione che consentono una maggiore digitalizzazione del processo ed una riduzione delle ricevute di pagamento cartacee. Nell'esperienza di pagamento presso i canali fisici, l'offerta prevede la possibilità di pagamenti dematerializzati (*paperless*) e in tale direzione si stanno realizzando anche le progettualità mirate all'avvisatura digitalizzata delle fatture. Il progetto pilota è stato già avviato all'interno del Gruppo Poste Italiane.

Già a partire dal 2020, anche PostePay S.p.A., oltre a BancoPosta, risulta accreditata come prestatore di servizi di pagamento sul sistema PagoPA, consentendo ai clienti di effettuare tali operazioni su tutti i canali digitali, negli Uffici Postali e tramite i Portali degli Enti creditori, anche per avvisi di pagamento a valere su conti correnti bancari. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, in ottemperanza al Decreto Ministeriale del MEF del 30 aprile 2021 Poste Italiane ha mantenuto attiva la soluzione "Piattaforma Incassi per le Amministrazioni dello Stato", che permette la gestione dei pagamenti legati alle pratiche delle Pubbliche Amministrazioni Statali.

Dal 2021 i clienti di Poste Italiane hanno la possibilità di usufruire del servizio Bonifico SEPA istantaneo (o SCT Instant) sui canali digitali attraverso il quale possono disporre pagamenti

che vengono accreditati al beneficiario in meno di 10 secondi, sono proseguite anche nel 2023 le attività volte ad ampliare l'offerta e abilitare nuovi casi d'uso in chiave digitale e istantanea.

Con riferimento all'ambito assicurativo, anche nel corso del 2023, il Gruppo ha erogato il servizio nel mercato RC Auto, con il prodotto "Poste Guidare Sicuri", che ha visto l'adozione da parte dell'Azienda di un approccio di abilitazione alla vendita graduale della rete distributiva. Il servizio prevede un'ampia copertura e comprende una serie di estensioni di garanzia gratuite. La realizzazione della polizza auto ha l'obiettivo di mettere al centro la sicurezza della famiglia, e con la formula "Guida Libera" consente la massima flessibilità nell'uso del veicolo assicurato da parte dei membri del nucleo familiare. Per procedere con la sottoscrizione della polizza, il cliente può recarsi in uno dei circa 5.000 Uffici Postali abilitati, previa prenotazione di un appuntamento tramite app BancoPosta o *online*.

Sempre in ambito assicurativo, Poste Italiane ha proseguito con la commercializzazione di un'offerta integrata dei rami Vita e Danni con cui i sottoscrittori di polizze specifiche Vita ricevono, congiuntamente, un'offerta relativa ad una polizza Danni.

Un'ulteriore soluzione innovativa attiva nell'ambito del risparmio digitale è rappresentata dal Salvadanaio Digitale di Poste Italiane, un servizio digitale gratuito che permette al cliente di accantonare delle specifiche somme e raggiungere micro-obiettivi di spesa e/o risparmio, tramite la gestione del libretto Smart, del Conto BancoPosta e/o della prepagata Postepay Evolution. Il servizio prevede la possibilità di creare fino a 5 obiettivi di risparmio allo stesso tempo per un importo complessivo massimo di 5.000 euro. Il cliente sceglie la somma da accumulare, la data di raggiungimento (da 1 a 24 mesi) e la categoria di riferimento (come ad esempio viaggi, tempo libero) con l'eventuale opzione di personalizzazione. Tramite la funzionalità di condivisione è possibile, inoltre, chiedere a parenti e amici un contributo per il raggiungimento dell'obiettivo.

Poste Italiane
sostiene la maratona
digitale Digithon

DIGITHON 20
23

Una *full immersion* di quattro giorni nel mondo del digitale e un'occasione di confronto e connessione tra idee innovative e imprese. Gli *inventors* si sono misurati con le più brillanti realtà del panorama digitale italiano, hanno potenziato il loro *network* di contatti, moltiplicato sinergie e occasioni di collaborazione con le aziende, dialogando in maniera diretta con i principali investitori, fra i quali Poste Italiane. Non sono mancate oltre alla *competition*, *core event* della manifestazione, i grandi eventi in piazza aperti al pubblico: appuntamenti per approfondire con i protagonisti del mondo delle istituzioni, della cultura e delle imprese italiane e internazionali, i temi legati al mondo del digitale e il loro impatto sulla società e sull'economia.

Telefonia ed Energia

In linea con la strategia sui servizi di comunicazione degli anni precedenti, che ha l'obiettivo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate per la connettività internet, Poste Italiane, tramite PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, Open Fiber e TIM. Open Fiber è un *provider* di servizi di accesso diretto ad internet e connettività ai clienti tramite l'utilizzo di tecnologie di accesso in fibra (FTTH) e in fibra misto rame (FTTC e FTTE). Il secondo accordo, invece, si riferisce ai servizi di accesso ad internet e di connettività, ma solo con tecnologie FTTH. La collaborazione con Open Fiber garantirà un'ampia copertura su città e piccoli comuni, mentre l'intesa con TIM prevede entro il 2025 lo sviluppo della rete FTTH in oltre 1.600 comuni del territorio nazionale. La doppia iniziativa amplia il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con nuovi servizi *ultrabroadband* in fibra ottica, e punta a ridurre il *digital divide* in Italia.

Durante il 2023, Poste Italiane si è affermata come operatore di rilievo anche nel settore delle telecomunicazioni non solo grazie alle collaborazioni con Open Fiber e TIM, ma anche per aver confermato e/o implementato iniziative per la telefonia casa e telefonia mobile:

- **Postepay Connect Back**, un servizio che offre una funzione esclusiva di *cashback*. I sottoscrittori dell'offerta ricevono mensilmente uno sconto in *cashback* che viene accreditato direttamente su Postepay Evolution, pari ai Giga del piano tariffario che non vengono utilizzati. Il *cashback* può essere utilizzato senza vincoli temporali e per qualsiasi tipologia di spesa;
- **PosteMobile Casa WEB** offre connessione internet *wireless* 4G per la casa. Il servizio può essere acquistato *online* in quanto l'installazione non necessita della presenza di un tecnico, ed offre traffico ad elevate prestazioni (velocità fino a 300 Mbps) senza limiti, con un *modem Wi-Fi* incluso in comodato d'uso gratuito;
- **PosteCasa Ultraveloce**, l'offerta *data only* con la quale Poste Italiane è entrata nel mercato della banda larga che consente di navigare da casa alla velocità della fibra (1 Gbps) senza limiti. Il servizio, sottoscrivibile *online* con un processo *full-digital*, include una seconda connessione senza limiti su rete 4G per offrire al cliente un'esperienza di *fast provisioning* e *full connectivity*. Oltre alla fornitura di un *modem Wi-Fi* e di una chiavetta USB in comodato d'uso gratuito, per i sottoscrittori dell'offerta è possibile anche attivare la componente "voce" per chiamare da casa senza limiti tutti i numeri fissi e mobili nazionali. Il prodotto **PosteCasa Ultraveloce Start**, sottoscrivibile in ufficio postale e che prevede la sola connessione dati in fibra, lasciando flessibilità al cliente di scegliere una seconda connessione su rete mobile con chiavetta USB 4G. I clienti PostePay in possesso di SPID possono accedere a un processo semplificato per richiedere *online* l'offerta di connettività in fibra ottica;
- **Offerta Tariffaria Mobile** offre promozioni *mass market*, attivabili da canale fisico o *online*, che prevedono un quantitativo elevato di giga e sono riservate a tutta la clientela;
- **Servizi di Telefonia Mobile in app Postepay**, con cui i titolari di SIM PosteMobile, dopo essersi registrati sul sito *poste.it*, possono monitorare i dettagli del traffico ed effettuare ricariche direttamente dall'app. Inoltre, i clienti hanno la possibilità di controllare il proprio piano tariffario telefonico, i *bonus* e le promozioni attive, nonché le opzioni disponibili.

+16%

di *download* dall'app Postepay rispetto al 2022

Attraverso l'ampliamento dell'offerta digitale di PostePay, il Gruppo Poste Italiane si pone quale attore istituzionale di riferimento per la digitalizzazione e lo sviluppo del Paese, soprattutto nelle zone definite "aree a fallimento di mercato". Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, il *trend* relativo al *download* delle app Digitali è positivo, accompagnato da una crescita costante delle operazioni effettuate dai canali digitali consumer (*web* e App).

Il 2023 è stato un anno importante per l'offerta "Poste Energia" che ha raggiunto le oltre 500 mila sottoscrizioni luce e gas.

+15%

di *download* dall'app PostelD rispetto al 2022

Poste Energia è un'offerta luce e gas, un'offerta a consumo, attivabile per una o per entrambe le forniture attivabile esclusivamente in tutti gli uffici postali, sul canale *web* e sulle app Postepay e BancoPosta, basata su tre pilastri quali prevedibilità (grazie alla bolletta a Rata Fissa ed alla possibilità di definire le date di pagamento di tutte le bollette), trasparenza (non ci sono depositi cauzionali o penali di uscita) e vicinanza alle persone e all'ambiente, grazie ai circa 12 mila Uffici Postali sul territorio e alla messa in rete di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili italiane (certificata tramite Garanzie d'Origine del GSE). Le emissioni di CO₂, connesse ai consumi del gas venduto, sono compensate mediante l'acquisto di crediti di carbonio che finanziano progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra. Poste Italiane si impegna, infatti, a contrastare le emissioni di CO₂ supportando – con il *partner* Lifegate – progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra e al miglioramento della vita delle persone in diverse aree del pianeta.

L'offerta Energia è stata lanciata nel corso del primo trimestre del 2023 sul mercato *mass market*, ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguite anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "always on" sui canali digitali e in ufficio postale. Nel mese di settembre in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali *offline* quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in ufficio postale.

500 mila

Sottoscrizioni di luce e gas dal lancio dell'offerta

Nel corso del 2023, sono state lanciate alcune promozioni a sostegno della nuova offerta:

- EnergiaXNoi, da luglio 2023 a gennaio 2024;
- Porta una casa, da ottobre e dicembre 2023 dedicata rispettivamente a tutti i dipendenti del Gruppo Poste Italiane e ai clienti di Poste Energia con sconti dedicati sul primo anno di fornitura;
- Yellowfriday, dal 20 al 30 novembre 2023, che ha potenziato la promozione “EnergiaXNoi” con la possibilità di avere uno sconto aggiuntivo sul primo anno di fornitura.

Ampliamento delle competenze dell'Assistente Digitale Poste

Con l'entrata nel mercato dell'energia, crescono ulteriormente le competenze dell'Assistente Digitale Poste, il bot basato su intelligenza artificiale che gestisce e indirizza verso il servizio clienti le richieste della clientela e supporta gli operatori e le operatrici, su quasi tutti gli ambiti di business.

L'Assistente Digitale Poste, oltre a fornire le informazioni generali sull'offerta luce e gas, è in grado di verificare lo stato di attivazione del servizio, controllare i pagamenti delle bollette e registrare l'autolettura del gas. Per le richieste più complesse o in caso di difficoltà a comprendere le esigenze della clientela, l'Assistente Digitale indirizza verso gli operatori o le operatrici del Servizio Clienti, attivando così una rapida risposta, mettendo al centro la soddisfazione del cliente. Nel corso dei primi mesi di avvio della funzione, l'Assistente Digitale ha già indirizzato più di 100 mila richieste con una soddisfazione cliente di circa 9 su 10 sul canale vocale e 4 su 5 sul canale *chat*.

In un periodo storico in cui la digitalizzazione è parte sempre più integrante dell'erogazione dell'esperienza di servizio, un modello di assistenza caratterizzato anche dalla presenza dell'intelligenza artificiale intende fornire un supporto aggiuntivo alla clientela, più veloce ed efficace, in modo che possa risolvere in autonomia esigenze semplici e avvicinarsi all'utilizzo di nuovi mezzi tecnologici come l'interazione con l'IA in linguaggio naturale.

I Premi dell'offerta Poste Energia



L'offerta Poste Energia è stata premiata all'Utility Day, organizzato da IKN ITALY, quale New Incomer sul mercato energetico italiano che sta maggiormente portando innovazione tecnologica e nuovi modelli di *business*.

Tale riconoscimento valorizza un approccio accogliente e non aggressivo verso la clientela e un modello di vendita basato su una strategia multicanale e integrata. Un ulteriore supporto per il risultato raggiunto è dovuto alla pianificazione della campagna pubblicitaria in tv, sul *web* e anche sul mobile, la quale è stata premiata ai NC Digital Awards 2023, nella categoria “Campagne Digitali Integrate – Servizi di interesse pubblico”, assegnato da ADC Group per la comunicazione dell'offerta.

Pacchi e distribuzione

Il mercato postale sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. Al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (*e-substitution*), si accompagna un aumento dei volumi di pacchi spediti.

Il Gruppo anche nel corso dei primi nove mesi ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e miglioramento della *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano Strategico, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Poste Italiane e Deutsche Post DHL Group

Un accordo strategico
nel mercato
internazionale dei pacchi

Relativamente all'area recapito, il Gruppo ha continuato la sua strategia di crescita nel comparto logistico relativo agli acquisti da *e-commerce* siglando un accordo strategico con Deutsche Post DHL Group.

Attraverso tale accordo, Poste Italiane e DHL contribuiranno alla *partnership* con la loro esperienza e i loro punti di forza. Grazie all'estesa rete di accesso ai servizi di Poste Italiane, i clienti potranno effettuare spedizioni urgenti attraverso il *network* globale di DHL Express consegnandole in uno qualunque dei punti di raccolta di Poste Italiane.

Inoltre, DHL eCommerce, insieme a Poste Italiane, installerà *locker* automatici moderni, sostenibili e facili da usare, in località strategiche su tutto il territorio italiano. Infine, DHL eCommerce supporterà Poste Italiane consegnando i pacchi attraverso il suo *network* europeo e Poste Italiane supporterà DHL eCommerce consegnando i pacchi internazionali in Italia.

In questa strategia si inserisce PuntoPoste, la rete di Poste Italiane per il ritiro degli acquisti online e la consegna di eventuali resi, che si affianca ai circa 12.800 Uffici Postali ed è formata da circa 15.700 punti di ritiro alternativi tra tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi e Kipoint, *locker* e supermercati Carrefour abilitati. La scelta da parte dei clienti di ritirare o spedire un pacco presso uno di questi punti si configura come quello che oggi viene definito "*green behaviour*", un comportamento più responsabile e sostenibile in quanto il processo logistico che sottende l'utilizzo del servizio contribuisce a ridurre le emissioni di CO₂. Questo deriva dal fatto che Poste Italiane invece di utilizzare numerosi mezzi per recapitare presso i molteplici domicili dei clienti, può concentrare la raccolta in unico punto di ritiro, riducendo in questo modo i passaggi e gli spostamenti di automezzi della flotta aziendale.

In aggiunta, l'intesa con DHL eCommerce consentirà di incrementare i punti di ritiro dedicati agli acquisti *online*, alla spedizione di pacchi preaffrancati e di resi dai principali siti *e-commerce* che aderiscono alla Rete PuntoPoste grazie all'installazione di *locker* automatici disponibili H24 7/7, su tutto il territorio nazionale.

Inoltre, anche nel 2023 il Gruppo ha continuato la collaborazione con Zalando, offrendo la possibilità di utilizzare il *network* PuntoPoste per la gestione dei resi e per le spedizioni di andata. In continuità con gli anni precedenti, è rimasto attivo il servizio Scegli Tu, che garantisce flessibilità nella consegna al destinatario di una spedizione, consentendone la gestione e personalizzazione anche quando è in transito.

Con riferimento, invece, alla *partnership* con Amazon, rinnovata nel 2021 per altri tre anni, Poste Italiane mantiene l'obiettivo di soddisfare la crescente domanda dei clienti di tutta Italia attraverso un'offerta di servizi innovativi per le consegne ed i resi. A tal proposito, gli operatori che gestiscono un sito *e-commerce* sono abilitati all'attivazione della funzione "Reverse Paperless" di Poste Delivery Business, che oltre a rendere più facile il servizio di reso per l'*e-shopper* senza la necessità di stampare l'etichetta di spedizione, è vantaggiosa anche per il *retailer* in quanto consente di aumentare il volume di vendite. Nel corso del 2023 è stato inoltre rilasciato il nuovo servizio di reso senza scatola ed etichetta (*boxless*), che rappresenta una ulteriore evoluzione di offerta e di miglioramento della *experience* degli *eshopper*. Infatti, chi deve effettuare il reso non deve preoccuparsi di nulla: è Poste Italiane che si occupa dell'allestimento e della stampa della lettera di vettura. Il Servizio è al momento disponibile per il cliente Amazon, ma a breve verrà rilasciato a tutti i *merchant* sempre attraverso l'offerta di Poste Delivery Business.

Lotta allo spreco alimentare

Poste Italiane collabora con l'app Too Good to Go nel Centro Logistico di Vidigulfo (Pavia)

Nel 2023, l'app Too Good to Go ha selezionato il Centro Logistico di Vidigulfo del corriere di Poste Italiane, SDA, per la gestione e per la preparazione dei suoi nuovi box dispensa. Nel rispetto dei più moderni *standard* ambientali, il Centro Logistico di Vidigulfo, in provincia di Pavia, rappresenta il luogo dal quale partono i box dispensa dell'app per raggiungere le case degli italiani. Le box dispensa vengono, infatti, acquistate sull'app Too Good to Go e poi trasmesse direttamente nel magazzino del Centro. Successivamente, i prodotti vengono prelevati dagli scaffali e vengono inseriti nelle box dispensa che vengono consegnate ai consumatori finali attraverso il servizio di corriere espresso "Poste Delivery Business".

Nello stesso Centro Logistico è presente un'ampia area di lavorazione dei prodotti, esclusivamente dedicata a Too Good to Go, che garantisce la sicurezza dei prodotti alimentari durante tutta la filiera, con una media di circa 1.000 box dispensa gestite ogni giorno, le quali vengono trasferite nel nuovo *hub* altamente automatizzato di Landriano, dove vanno in consegna in sole 24 ore su tutto il territorio nazionale.

Il polo logistico di Vidigulfo

A partire dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al *warehousing*. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.

Too Good to Go

Nata in Danimarca nel 2015, oggi Too Good to Go è la principale app antispreco in Europa, che all'inizio del 2020 ha avviato anche l'espansione negli Stati Uniti. Più nello specifico, Too Good To Go è l'innovativo servizio grazie al quale è possibile ordinare cibo invenduto ancora fresco e di qualità da negozi e ristoranti convenzionati, permettendo a tutti di contribuire concretamente alla lotta allo spreco alimentare.

Gli asset unici del Gruppo Poste Italiane per lo sviluppo di Progetti di Logistica Integrata, gestiti dal Team di lavoro dedicato, confermano la volontà del Gruppo di sostenere sempre di più la lotta allo spreco alimentare.

Sostenibilità dei processi produttivi

Il centro di smistamento di Padova premiato nell'ambito del *Lean World Class*

Il centro di smistamento di Padova è stato premiato nell'ambito del programma di *Lean World Class mail and parcel* di Poste Italiane per lo sviluppo della cultura *lean* e l'ottimizzazione dei processi. I punteggi ottenuti durante gli *audit* hanno consentito al centro, che ha fatto della sostenibilità e dell'efficacia produttiva i suoi punti di forza, di raggiungere il traguardo *bronze*.

Il centro di smistamento di Padova è salito sul podio più alto della certificazione *lean* per avere saputo sviluppare in modo particolarmente virtuoso la sinergia tra efficacia produttiva, sostenibilità e sicurezza, attraverso un miglioramento graduale e continuo alimentato anche dai suggerimenti diretti di chi lavora in prima linea. In particolare, il percorso *lean* prevede un efficientamento dei processi, nonché un'attenzione particolare alla sicurezza e alla qualità, che richiede il coinvolgimento dal basso, dato che il personale operativo è direttamente protagonista del cambiamento e delle attività operative.

Nell'ambito delle offerte per la clientela *consumer*, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda ha mantenuto attivi i seguenti servizi di spedizione:

- **Poste Delivery Web**, il servizio che consente di spedire, in modo facile e veloce, pacchi *online* fino a 30 kg in Italia e all'estero grazie al servizio. Il cliente, a seguito della registrazione e del pagamento della spedizione tramite sito *web* o *app*, può scegliere di portare la spedizione presso l'Ufficio Postale o il PuntoPoste più comodo mostrando all'operatore la lettera di vettura – o il Codice 2D in caso di spedizioni nazionali – generata durante l'acquisto, oppure di prenotare il ritiro a domicilio e consegnare il pacco direttamente ad un corriere senza dover stampare la lettera di vettura. A tal proposito, dal 2021 è possibile scegliere la modalità *instant delivery* per spedire documenti e pacchi urgenti, anche di sera

o nel *weekend*, con diverse opzioni di consegna: *Instant* (entro 120 minuti), *Today* (in giornata), *Tomorrow* (il giorno successivo). In più, per gli invii diretti in Italia, il cliente può evitare di stampare l'etichetta di spedizione, risparmiando tempo e carta. Con il "Ritiro Paperless" è sufficiente consegnare il pacco al corriere oppure mostrare il codice 2D ricevuto via *mail* allo Sportellista dell'Ufficio Postale o dell'operatore del Punto Poste (rete di tabaccai convenzionati). Sarà sua cura stampare la lettera di vettura.

- **Poste Deliverybox Express**, il servizio con scatola inclusa attraverso cui è possibile spedire contestualmente all'acquisto, oppure entro un anno senza costi aggiuntivi direttamente da Ufficio Postale o da uno dei tabaccai abilitati dalla rete PuntoPoste. Il servizio prevede un doppio tentativo di recapito, ma nel caso in cui il destinatario sia assente anche al secondo tentativo, può ritirare il pacco entro 10 giorni presso l'Ufficio Postale, senza pagare penali. Alternativamente, è possibile estendere il servizio di consegna verso l'Europa e gli Stati Uniti utilizzando "Poste Deliverybox International Express", disponibile in tre formati e dotato della dichiarazione doganale di base da compilare.
- **Poste Delivery Now**, l'insieme di servizi a valore aggiunto offerti dal Gruppo in collaborazione con Milkman che consente agli operatori *e-commerce* di offrire ai propri clienti un'esperienza di acquisto semplice e interattiva, grazie alla possibilità di scegliere il momento esatto in cui ricevere l'ordine. L'offerta è disponibile in due opzioni: la modalità *Scheduled Delivery* permette di programmare la consegna in modo flessibile, scegliendo il giorno e la fascia oraria – anche di sera o di sabato – direttamente sul sito su cui viene effettuato l'acquisto; con la formula *Same Day*, invece, si può ricevere il prodotto ordinato *online* nel giorno stesso dell'acquisto, all'interno di una fascia oraria pomeridiana o serale. Inoltre, il cliente, dopo aver effettuato il pagamento sul sito *web* e selezionato il tipo di consegna desiderata, può seguire la spedizione in tempo reale attraverso un sistema di *tracking* evoluto e, se necessario, interagire con il corriere.
- **Poste Delivery Express International**, il servizio che permette di effettuare spedizioni internazionali, disponibili sia negli uffici postali che dall'app Ufficio Postale o sul sito *web* prevede spedizioni urgenti fino a 30 Kg, due tentativi di consegna e con tempi indicativi di due giorni lavorativi per spedizioni nella UE, 2-3 giorni nei paesi extra UE, 3-4 giorni per il resto del mondo, oltre al giorno di spedizione ed escluse tempistiche doganali. Il servizio è disponibile anche *online* tramite il portale Poste Delivery Web o tramite l'app Ufficio Postale. Dopo aver preparato il pacco con la lettera di vettura e la documentazione doganale (solo per i Paesi Extra UE), si può richiedere il ritiro a domicilio gratuito della spedizione (solo tramite Poste Delivery Web), oppure in alternativa può essere consegnata presso gli uffici postali abilitati. Il servizio 2ruotExpress di SDA Poste Italiane permette di trasportare moto e bici in tutta Italia e a Barcellona in Spagna, con speciali gabbie metalliche e imballi dedicati per le bici.

L'innovazione per i lavoratori nell'ambito del circuito del recapito

Poste Italiane rinnova il guardaroba dei suoi circa 29.000 portalettere e fornisce i palmari di nuova generazione

Nel corso del 2023, Poste Italiane ha provveduto al rinnovamento delle divise aziendali di circa 29.000 dipendenti che operano in qualità di portalettere. Nello specifico, la vestibilità dei capi è caratterizzata da un nuovo *design* che unisce funzionalità ed estetica, tessuti riciclati e versatilità, capaci di proteggere dal freddo in inverno e altamente traspiranti per i periodi più caldi, caratterizzati dai classici colori di Poste Italiane, il giallo e il blu, a cui si aggiunge anche il grigio. Nel dettaglio, i pantaloni con tasconi laterali in stile cargo sono composti di materiali tecnici e traspiranti, foderati con tessuto K-Flex. Le maglie polo, a manica lunga e corta, sono prodotte con fibre altamente protettive dai raggi Uv. La nuova giacca invernale 3 in 1 è dotata di corpetto autoportante adattabile a qualsiasi contesto, in classe 2 per l'alta visibilità, in conformità alla normativa Uni En Iso 20471:2017, classe 4 per impermeabilità e traspirabilità.

Inoltre, alle nuove divise si aggiungono altre dotazioni, come i palmari di nuova generazione che permettono di offrire a domicilio servizi come il pagamento dei bollettini di conto corrente o l'invio di una raccomandata. Attraverso l'utilizzo di tali dispositivi, la consegna dei pacchi è agevolata, oltre che dalla funzione della firma elettronica del destinatario direttamente sul palmare, dalla possibilità di contattare telefonicamente il cliente destinatario di pacchi in fase di recapito, in modo da gestire la consegna nei tempi attesi. Il palmare permette inoltre di effettuare in modo efficace operazioni a valore aggiunto come il pagamento dei contrassegni, il recapito su appuntamento e il ritiro a domicilio della posta registrata.

In aggiunta, i nuovi dispositivi sono in grado di gestire il pagamento dei principali bollettini e MAV, *cashless*, tramite la funzionalità "Paga con codice" di PostePay e con la nuova tipologia di pagamento SoftPOS in modalità *contactless*. Inoltre, è possibile gestire ricariche telefoniche e PostePay, esclusivamente tramite pagamenti elettronici in modo più sicuro e veloce.

Innovazione e digitalizzazione dei processi

ca. 2
miliardi

verranno investiti per
la trasformazione
digitale del Gruppo
nell'arco temporale
2021-2024

Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha coinvolto sia l'offerta del Gruppo che i processi aziendali, trasformando il modello di distribuzione in ottica omnicanale, al fine di garantire l'erogazione dei servizi in maniera agile e allineata alle esigenze della clientela. L'implementazione della strategia omnicanale ha coinvolto tutti i livelli di *business* e, attraverso l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, è stato possibile investire nella trasformazione digitale Gruppo. Attraverso l'utilizzo delle piattaforme digitali che forniscono prodotti e servizi nuovi e personalizzati sfruttando le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica, Poste Italiane ha aperto nuovi canali di comunicazione in grado di offrire ai propri clienti un'esperienza *seamless* e in linea con i loro bisogni.

Inaugurato l'UP Full Digital di Firenze



In data 8 novembre 2023 è stato inaugurato l'Ufficio Postale di Firenze come progetto pilota di UP Full Digital. In particolare, le attività hanno riguardato la definizione di criteri, l'analisi e l'identificazione dell'ufficio postale, una campagna di comunicazione e l'avvio stesso dell'UP in fase sperimentale.

L'Ufficio Postale di Firenze è il primo in Italia dove i cittadini possono usufruire di tutti i servizi in Ufficio Postale tramite accesso su prenotazione, attraverso la funzione "Cerca ufficio e prenota", disponibile sul sito [poste.it](https://www.poste.it) e sulle app Poste Italiane, BancoPosta e PostePay. È stata inoltre avviata la sperimentazione "*Booking Only*", un nuovo modello di accesso negli uffici postali che ha l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza del servizio attraverso la prenotazione tramite app o sito di Poste.

All'obiettivo di garantire una migliore efficienza nella gestione della clientela, si affianca quello contribuire all'educazione digitale, grazie alla figura di un operatore di accoglienza che già dal mese di agosto nell'Ufficio di Firenze informa e supporta i clienti sull'utilizzo delle app e del sito di Poste Italiane e per ogni esigenza specifica. Inoltre, si conferma l'attenzione verso le categorie più fragili per le quali è sempre garantita la priorità di servizio.

Infine, un ulteriore vantaggio del progetto "*Booking Only*" sarà quello di diminuire notevolmente l'emissione di carta (biglietti fisici) in coerenza con il piano di sostenibilità di Poste Italiane che ha l'obiettivo di azzerare il potenziale impatto ambientale generato dalle proprie attività.

L'innovazione digitale in azienda

Formazione per i dipendenti



In ambito *Information & Communication Technology* sono stati avviati i piani formativi annuali dedicati allo sviluppo, aggiornamento e rafforzamento delle competenze necessarie per l'esercizio, la gestione, lo sviluppo e la sicurezza dei sistemi ICT. A disposizione di tale contesto altamente specialistico è attivo un catalogo interno composto da circa 4.800 titoli.

Proseguono i piani formativi di aggiornamento continuo nell'ambito delle collaborazioni con Microsoft Corporation sui temi *Azure (Cloud Computing, Data Analytics and Platforms)* e con Amazon Web Services Inc. con l'erogazione di molteplici corsi specialistici che approfondiscono aree tematiche quali: prodotti, servizi e soluzioni comuni AWS, *security engineering, advanced architecting, technical essential*.

A livello trasversale, con l'obiettivo di automatizzare e migliorare i processi aziendali in ambito IT, è attivo un piano formativo sulle Metodologie IT, finalizzato allo sviluppo delle competenze a supporto dell'adozione di Metodologie e *Best Practice* (es. *Project Management, Lean Six Sigma, DevOps e Scrum e Design Thinking*). Infine, è stata avviata una iniziativa specifica dedicata alle risorse operanti nella neocostituita struttura *Data Office* in ambito DTO sui temi del *Data Science & Analytics* con l'obiettivo di approfondire gli elementi essenziali della *Data Literacy*, dando maggiore consapevolezza delle potenzialità dell'introduzione di soluzioni che valorizzano *Big Data & Analytics* per l'innovazione dei processi di *business*.

Nel settore delle *Customer Operations*, in particolare in ambito Assistenza Clienti, sono state avviate iniziative formative dedicate a specifici target quali i Tutor Formatori, i Tutor Operativi e gli Operatori dei Servizi Finanziari focalizzate sull'evoluzione del modello di assistenza verso una maggiore proposizione commerciale e una *customer experience* integrata e omnicanale. Si segnala, inoltre, l'avvio di un progetto formativo specifico sui temi dell'Intelligenza Artificiale e del *Design Conversazionale* dedicato alle risorse che operano nella struttura Modelli di Assistenza Clienti.

Poste Italiane consolida il suo ruolo di azienda-piattaforma

La strategia vincente della *Platform Company*

La strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *Platform Company*, già resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina, e preparata a gestire eventuali nuovi criticità derivanti dal contesto attuale. Nel quarto trimestre del 2023, l'Azienda ha ottenuto un risultato operativo in crescita del 9,4% rispetto all'anno precedente, raggiungendo con 2,62 miliardi un livello più che raddoppiato rispetto al 2017.

Iniziative importanti come il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

Poste Italiane considera il capitale umano una risorsa di centrale importanza per l'innovazione. Per tale ragione, oltre a proseguire la sua politica di *open innovation* e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le startup più innovative, prosegue anche la propria politica di "*reshoring*", assumendo giovani risorse, emigrate all'estero. In questo modo, l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

In tale scenario, incentivando la crescita del tessuto produttivo e favorendo la semplificazione della Pubblica Amministrazione, Poste Italiane si è posta come *Distribution Platform of Choice* del Sistema Italia per affiancare i cittadini nei bisogni della vita quotidiana.

La *Distribution Platform of Choice*, al fine di connettere cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione e soddisfarne le esigenze, ha il compito di indirizzare i bisogni emergenti del Sistema Paese attraverso una *Tech Ops Liquid Engine* in grado di abilitare l'evoluzione del *business*, articolata su quattro ambiti.

OMNI-CANALITÀ E OMNI-COMMERCE

La *Tech Ops Liquid Engine* abilita l'evoluzione della CX in ottica omnicanale e omni-commerce



DATA

facendo leva sull'utilizzo strategico, trasparente ed etico dei dati



CUSTOMER OPERATIONS

su *customer operations* a valore e con processi automatizzati



TECH TRANSFORMATIONS

e su un *framework* tecnologico all'avanguardia e che richiede un approccio spinto all'automazione e alla *security* e *data protection*

Con l'obiettivo di migliorare e velocizzare i servizi e di semplificare l'operatività interna e l'interazione con i clienti, l'Azienda si impegna costantemente ad implementare processi snelli e innovativi automatizzando la maggior parte dei processi operativi di larga scala.

In particolare, nel corso del 2023 è stata riorganizzata la divisione *Customer Operations*, che si occupa della lavorazione delle pratiche relative all'attivazione di servizi e della loro fatturazione. Sono stati infatti mappati e digitalizzati 60 processi per rendere più snelle e veloci le attività di *back office* ed eliminare la carta. La digitalizzazione dei processi di Poste Italiane e l'eliminazione della carta sono i fattori chiave per una trasformazione che può sostenere una nuova economia digitale.

Per rendere possibile una trasformazione radicale in aggiunta alle *partnership* strategiche in grado di accelerare la digitalizzazione del Paese, l'Azienda ritiene necessario innescare un cambiamento culturale che coinvolga tutte le persone sotto una serie di aspetti:

- **cultura:** è fondamentale istituire una cultura generativa in cui le persone siano fortemente orientate al cliente e al miglioramento continuo;
- **collaborazione:** adeguati strumenti di collaborazione consentono la nascita di comunità interne che progrediscono autonomamente e che generano valore per l'intero ecosistema aziendale;
- **improvement:** il *continuous improvement* deve far parte del DNA di tutti i dipendenti in modo da anticipare i bisogni della clientela;
- **agile:** l'adozione di metodi agili, non solo sulla catena produttiva, permette di fornire una risposta rapida ai cambiamenti che un mondo fortemente digitale impone dall'esterno;
- **skill:** è necessario rafforzare le competenze interne attraverso l'inserimento di risorse specializzate (es. architetti, ingegneri del *software* ecc.) al fine di internalizzare le competenze e realizzare *in-house* le piattaforme strategiche per il *business*, attraverso la costituzione di fabbriche specializzate IT anche dislocate sul territorio.

ca. 2 mila
startup

provenienti dallo
scouting 2019-
2023 sul mercato
mondiale sono state
analizzate dal Gruppo

Inoltre, il Gruppo Poste Italiane dal 2019 al 2023 ha attenzionato oltre 2.200 startup nazionali e internazionali, provenienti dallo *scouting* sul mercato mondiale, dall'interazione con operatori di filiera come Fondi di Venture Capital/acceleratori/incubatori, dalla partecipazione a Programmi di *Open Innovation* nazionali ed internazionali con cui Poste Italiane ha siglato accordi di collaborazione. Tra le *startup* di cui sopra, oltre 450 sono state ritenute di potenziale interesse per le *Business Unit* e circa 250 sono i progetti valutati per potenziali sinergie/ collaborazioni. Oltre 40 società sono emerse da questo rigoroso processo e sono state oggetto di collaborazione attiva, alcune con operazioni di acquisizione e partecipazione nel capitale come Scalapay, Sennder, Tink e Milkman.

Rinnovare insieme alle startup

Poste Italiane in campo
per l'innovazione



Poste Italiane sottolinea il proprio impegno nell'ambito dell'innovazione partecipando alla settima edizione del programma OPEN ITALY promosso dal Consorzio ELIS. L'obiettivo dell'Azienda è quello di proseguire il percorso di innovazione e trasformazione digitale previsto dal Piano Strategico, promuovendo la cultura dell'*open innovation* e rafforzando il ruolo di guida per l'evoluzione e l'innovazione digitale in Italia. In particolare, durante il programma OPEN ITALY Poste Italiane ha collaborato con Clearbox e B4Tech.

B4Tech

Startup innovativa di B4 Group, ha recentemente completato il progetto "Parcel Mapping" con Poste Italiane, nell'ambito del programma OPEN ITALY di ELIS Innovation Hub.

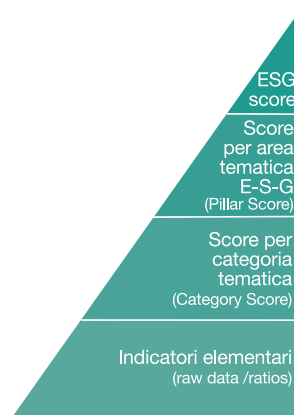
L'iniziativa rappresenta un passo significativo nel mondo della *supply chain*, rispondendo all'esigenza di Poste Italiane di tracciare e mappare dettagliatamente le criticità nel processo di distribuzione. Grazie all'implementazione di due dispositivi di tracciamento innovativi, Smart Label e GPS Box, la soluzione di B4Tech offre un controllo della posizione in tempo reale della spedizione durante l'attraversamento dell'intera catena di distribuzione. Questi dispositivi IoT trasmettono segnali a intervalli regolari durante il trasporto, fornendo dati fondamentali per migliorare l'efficienza operativa. L'utilizzo della piattaforma di *Augmented Analytics* di B4Tech ha consentito di elaborare e arricchire ulteriormente il valore dei dati provenienti da questi dispositivi, generando una serie di *insight* di valore che permettono di migliorare la tracciabilità e la trasparenza del processo di distribuzione, ottimizzando la gestione delle anomalie nell'intero ecosistema logistico.

Clearbox AI

La *partnership* tra Poste Italiane e Clearbox AI, avviata all'interno del programma Open Italy di ELIS Innovation Hub, ha aperto le porte all'innovazione attraverso la creazione di un *sandbox* di dati sintetici di alta qualità. I dati sintetici sono creati da algoritmi AI sulla base di dati reali, per arricchirli e proteggerli, consentendo così di effettuare analisi e test in un ambiente sicuro. L'adozione della tecnologia di AI generativa di Clearbox AI ha permesso di avviare processi innovativi valorizzando il patrimonio informativo della corporate. Grazie al progetto "Synthetic Data Sandbox" è stato possibile comprendere ed indagare le potenzialità di utilizzo dei dati sintetici in Poste Italiane, garantendo al contempo *data protection* e *privacy*.

Il modello di consulenza ESG

Una piattaforma di
Consulenza Guidata



Attraverso la creazione di una piattaforma online, Poste Italiane offre un modello di consulenza focalizzato sugli investimenti sostenibili. La Piattaforma di Consulenza Guidata ha l'obiettivo di integrare l'attuale set informativo del Cliente con informazioni sul Profilo di Sintesi ESG e lo score su ogni singolo pillar ESG.

Tale modello si concentra su un catalogo di prodotti specifico, includendo criteri finanziari e preferenze ESG del cliente, quali, ad esempio, la conoscenza del prodotto e del cliente, la consulenza e l'adeguatezza, e la *disclosure* nei confronti del cliente. A ogni prodotto presente nel catalogo viene associato uno score ESG basato su due livelli, uno complessivo che fa riferimento al pillar e uno per categoria, fornendo inoltre una rappresentazione delle caratteristiche ESG. Nel processo di profilatura viene approfondito il livello di interesse e le preferenze del cliente sul tema ESG, in base alle quali viene associato uno score minimo di portafoglio relativi al singolo *pillar*.

Grazie all'introduzione di presidi specifici che verificano lo score minimo di portafoglio di ogni pillar, in funzione delle preferenze del cliente raccolte dal Questionario MiFID, la consulenza viene effettuata in relazione ai *driver* finanziari. Il controllo si aggiunge a quelli dell'attuale modello di adeguatezza. Con riferimento, invece, alla *disclosure* al cliente, il *report* di raccomandazione viene arricchito con le indicazioni sulla coerenza dei prodotti proposti rispetto alle personali preferenze ESG e con i cambiamenti in termini di score del singolo *pillar*, tra portafoglio pre e post raccomandazione. All'interno della scheda informativa di ogni prodotto, la Piattaforma di Consulenza fornisce le informazioni in ambito ESG, e nella voce "scheda prodotto", vengono scomposti gli score relativi a ciascun *driver* (E, S, G).

Anche nel corso del 2023, l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica *one click to buy* e l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*, hanno contribuito a rafforzare il canale di vendita digitale del Gruppo. In particolare, il potenziamento dei canali digitali è proseguito nel 2023 nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti sulla base di tre principali *driver* di evoluzione: introduzione nuove funzionalità sui canali digitali, Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali, ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness.

Inoltre, Poste Italiane ha avviato un rilevante percorso di trasformazione digitale, tenendo in considerazione i principali *trend* di cambiamento tecnologico che influenzano il mercato in cui opera e ponendo al centro i seguenti elementi:

- valorizzazione della rete degli Uffici Postali, integrandola con reti B2B2C di *partner*, in sinergia con il potenziamento dei canali *digital*;
- ottimizzazione delle soluzioni digitali, favorendo l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale, con l'obiettivo di soddisfare i diversi bisogni dei clienti di ogni fascia di età;
- ampliamento dell'*addressable market* verso clienti *smart* con necessità di connettività dati;
- consolidamento del ruolo dell'Azienda come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione.

L'Azienda si pone l'obiettivo di collegare le PMI italiane, la Pubblica Amministrazione e i cittadini anche attraverso il rafforzamento di *partnership* al fine di fornire servizi digitali innovativi.

Poste Italiane con Microsoft

Una piattaforma di
Consulenza Guidata

Posteitaliane



Microsoft e Poste Italiane sono Partner Digitali per migliorare la produttività delle aziende, semplificare la collaborazione, raggiungere i destinatari, proteggere e certificare dati e documenti.

Ai clienti *business* è stata offerta una serie di pacchetti che considerano varie esigenze specifiche; il pacchetto Microsoft Standard può essere integrato con Poste Delivery Business, il servizio indirizzato alle aziende che spediscono in Italia documenti o merci a destinatari privati e imprese, con consegna entro due giorni lavorativi. Il servizio, inoltre, può essere associato con "Salva e-invia Web", che offre un sistema integrato di servizi *web-based* erogato da Postel per semplificare l'invio della corrispondenza. Per rispondere all'esigenza della firma digitale dei documenti predisposti con il pacchetto Microsoft è possibile procedere con l'attivazione dell'opzione la Firma Digitale Remota di Poste Italiane per firmare in modo sicuro documenti elettronici a valore legale. Infine, DataCerta Digitale è il servizio di Postel che permette la certificazione della data e dell'ora di produzione di qualsiasi documento, che ha validità legale con la certezza della data garantita dall'EPCM (Electronic Postal Certification Mark) rilasciato da Poste Italiane.

Poste Italiane
partecipa a progetti
finanziati a livello
europeo su identità e
pagamenti digitale e
soluzioni di eXtended
Reality



Poste Italiane partecipa al progetto **DC4EU** che mira a creare e sperimentare un sistema scalabile ed interoperabile tra gli Stati Membri e gli *Stakeholders* per l'utilizzo della nuova identità digitale europea (*European Digital Identity Wallet*, EUDIW). A questo scopo saranno sviluppati e sperimentati, coinvolgendo sia il settore pubblico che privato, numerosi casi d'uso in contesti differenti basati su una architettura ed un *framework* che dovranno essere allineati allo schema ARF 2.0 (*Architecture and Reference Framework* per la Identità Digitale Europea) in via di pubblicazione. Poste Italiane partecipa al progetto fornendo le proprie competenze tecniche ed organizzative per contribuire alle attività di adozione di una soluzione per l'identità digitale, analisi e progettazione dell'ecosistema per il *wallet* che conterrà le identità, verificando la coerenza e l'allineamento con l'ARF e di tutte le tematiche correlate che emergono dal lavoro delle Commissioni UE.

Poste Italiane è coinvolta attivamente al progetto **NOBID** il cui obiettivo del progetto è quello di sperimentare uno dei principali casi d'uso definiti dalla Commissione Europea nell'ambito dei pagamenti, che riguarda l'autorizzazione dei pagamenti per prodotti e servizi da parte dell'utente/titolare del *wallet*. Per sostenere il caso d'uso dei pagamenti e le ambizioni più ampie della partecipazione transfrontaliera di più stati membri, il consorzio comprende agenzie nazionali di Norvegia, Danimarca, Italia, Lettonia e Islanda, e testa, inoltre, il caso d'uso del pagamento nei *wallets* dalla Germania. Il progetto NOBID include parti pubbliche e private, fornitori di attributi/credenziali e attestazioni, oltre che cittadini e residenti dell'UE che testeranno le funzionalità del *wallet*. Poste Italiane partecipa al progetto fornendo le proprie competenze tecniche ed organizzative per garantire l' "on-boarding" degli utenti nel sistema del *Digital Wallet*.

Poste Italiane partecipa al progetto **SERMAS**, focalizzato sull'implementazione e la gestione di nuovi sistemi di eXtended Reality fornendo le proprie competenze tecniche per lo sviluppo delle metodologie, coordinando le attività di realizzazione dei casi di studio e partecipando alla sperimentazione e validazione delle soluzioni realizzate. Due dei tre casi di studio previsti dal progetto, saranno realizzati da Poste Italiane per la sperimentazione di soluzioni di XR nei servizi di assistenza. Attraverso interazioni tattili e vocali, il Receptionist Agent, accoglierà i visitatori presso le sedi di Poste Italiane con lo scopo di fornire informazioni e servizi di accesso fisico agli edifici. Negli uffici postali sarà invece attivo un Post Office Agent, con capacità comunicative *user-friendly* per erogazione di informazioni e offerta di servizi agli utenti. In questo contesto, la partecipazione al progetto ha come obiettivo di interesse per Poste Italiane quello di sperimentare nuovi modelli di interazione uomo macchina.

Pagina volutamente lasciata in bianco

poste

è Finanza
sostenibile



Investimenti responsabili
per una crescita sostenibile.

nibilità

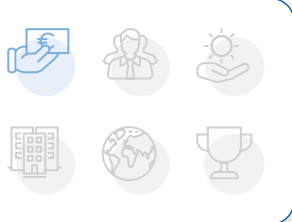
Monitoraggio semestrale del grado di **responsabilità sociale** e della **carbon footprint** dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita

Ampliata e **rafforzata** la gamma di prodotti le cui decisioni di investimento prendono a riferimento **fattori ESG**

Integrati nel **sistema informativo** strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei **dati ESG** e monitoraggio dei **KPI ESG**

Poste Italiane rientra nel **Brand Finance Global 500** tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



7.16 Finanza sostenibile



FINANZA SOSTENIBILE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI
CAPITALI

OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	OUTCOME
-----------	------------------	--------	----------	------	---------

Ridurre le emissioni totali del portafoglio del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	• Net tCO ₂ e	• Net zero entro il 2050	2023	New	
Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli stakeholder interni	• N. di iniziative	• 4 entro il 2024	2021	5	
Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone che a fronte di eventi di Malattia Grave si troverebbero nella necessità di dover disinvestire parte del capitale investito	• Ampliamento dell'offerta sui principali prodotti flagship sia di ramo I che multiramo	• Ampliamento dell'offerta entro il 2024	2022	Lanciati 4 prodotti comprensivi della copertura Malattia Grave	
Realizzazione nuovo «check up» assicurativo per indirizzare la proposta di coperture al cliente su base nucleo familiare, e non solo sul singolo individuo, al fine di individuare i bisogni di protezione in maniera più precisa, e ridurre di conseguenza il livello di sotto assicurazione della popolazione italiana	• N. di check up assicurativi in produzione	• 1 entro il 2023	2022	Avvio in produzione del check up assicurativo dedicato al nucleo familiare	
Realizzazione nuovo modello di accesso e utilizzo del prodotto assicurativo, con focus principale sulle coperture della persona, per aumentarne la consapevolezza e la diffusione fra la popolazione italiana, in due fasi: <ul style="list-style-type: none"> - Razionalizzazione e semplificazione dell'offerta, superando la tradizionale struttura a «garanzie» verso una a «bisogni»; - Sviluppo di un modello consulenziale che indirizzi il cliente verso le strutture sanitarie più idonee allo specifico bisogno e in generale renda più agevole «l'utilizzo» della polizza stessa (i.e. la gestione dei sinistri). 	• Restyling linea Persona di Poste Vivere Protetti • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni	• Restyling linea Persona di Poste Vivere Protetti entro il 2023 • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni entro il 2023	2022	<ul style="list-style-type: none"> • Restyling della linea persona di Poste Vivere Protetti, semplificando la struttura dell'offerta e orientandola verso una logica a «bisogni» • Lancio nel mese di ottobre del nuovo modello consulenziale sinistri 	
Inserimento graduale di una componente ESG nei prodotti d'investimento di Poste Vita	• % di prodotti Poste Vita con elementi ESG	• 100% entro il 2024	2020	79%	
Integrare in almeno un fondo aperto al retail una strategia – anche in concorrenza con le altre – che miri al controllo e contenimento delle emissioni di carbonio	• N. di fondi	• 1 entro il 2024	2022	30%	
Aumentare gli indicatori ESG rispetto ai quali monitorare i portafogli di investimento di BancoPosta Fondi SGR	• Definire un indicatore sintetico di sostenibilità proprietario	• Definizione dell'indicatore entro il 2024	2022	30%	
Sviluppo del concept di una strategia che integri obiettivi di sostenibilità (ex art. 9)	• N. di strategie con obiettivo di sostenibilità	• 1 entro il 2024	2022	30%	
Integrazione dell'offerta della Linea persona di Poste Vivere Protetti con coperture dedicate a target specifici es. caregiver	• Coperture dedicate a target specifici es. caregiver	• Lancio delle coperture entro il 2024	2023	New	
Realizzazione di uno studio di fattibilità relativo alla possibilità di estendere il target di assicurabili per le coperture sanitarie a persone normalmente escluse, attraverso una maggior sofisticazione della dichiarazione di buono stato di salute richiesta in sede di sottoscrizione	• Realizzazione di uno studio di fattibilità volto ad ampliare il target di persone assicurabili per le coperture sanitarie	• Realizzazione dello studio entro il 2024	2023	New	



Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



Integrazione ESG nelle politiche di investimento

DNF

La considerazione dei fattori ESG e la diffusione dei principi della finanza sostenibile rappresentano ormai un asse strategico consolidato per gli investitori istituzionali, che essi sono chiamati a fare propri, soppesando l'impatto sociale e ambientale connesso alle loro attività.

Il Gruppo Poste Italiane adotta, ormai da diversi anni, un approccio di investimento responsabile che accompagna BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita nell'ambito delle proprie attività di investimento. Infatti, il Gruppo declina i principi di sostenibilità in tutti i settori di operatività, incluso quello finanziario, forte della convinzione che i settori del risparmio gestito e assicurativo, tramite l'integrazione dei fattori ESG nei processi decisionali di investimento, possono contribuire alla generazione di valore sostenibile a lungo termine, aiutando a proteggere la società, favorire l'innovazione e sostenere la crescita economica.

Poste Italiane crede che l'integrazione di rischi e opportunità ESG nella gestione dei portafogli di investimento possa fornire una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, influenzando positivamente l'intero Sistema Paese.

Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali



La Banca d'Italia, in coerenza con analoghe iniziative della BCE e di altre autorità di vigilanza nazionali, ha elaborato nel 2022 un insieme di aspettative di vigilanza sull'incorporazione dei rischi climatici e ambientali nelle strategie aziendali, nei sistemi di governo, controllo e gestione dei rischi e nell'informativa al mercato da parte degli intermediari vigilati. Banca d'Italia ha dato seguito a questa iniziativa tramite un'indagine tematica condotta su un campione di intermediari finanziari non bancari. A fronte delle risultanze emerse, è stato chiesto a tutti gli intermediari di predisporre entro il 31 marzo 2023 un "Piano di azione" che individuasse gli interventi programmati per colmare le lacune identificate e garantire l'allineamento delle prassi aziendali con le aspettative di vigilanza, specificando le priorità e i tempi necessari al completamento delle diverse iniziative.

In risposta alle aspettative espresse da Banca d'Italia, BancoPosta Fondi SGR ha quindi definito il proprio Piano d'azione in merito all'integrazione dei rischi climatici e ambientali nei processi aziendali. Il Piano è stato sviluppato sulla base della situazione in essere della SGR ad inizio 2023 e di una *gap analysis* rispetto alle evidenze della *survey* condotta da Banca d'Italia. Tale Piano, approvato dal CdA di BancoPosta Fondi SGR e soggetto alla valutazione del Collegio Sindacale, si articola in cinque *driver* principali di sviluppo: *governance* e assetto organizzativo, strategia aziendale, sistema di gestione dei rischi, modello di *reporting* e flussi informativi, *policy* di remunerazione. Il Piano ha un orizzonte triennale 2023 – 2025. I singoli elementi del Piano, contenuti in ciascun *driver*, sono indicati attraverso tre livelli di priorità e associati ad un orizzonte temporale indicativo, che sarà rivisto periodicamente per valutare la fattibilità del Piano d'azione, anche in funzione delle evoluzioni di contesto e normative.

La definizione di un approccio olistico per l'integrazione delle considerazioni di sostenibilità nelle attività di investimento del Gruppo è parte di un percorso avviato nel 2019 tramite lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile adottato dalle società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è stata la sottoscrizione dei *Principles for Responsible Investment* (PRI) da parte di entrambe le Società. Si tratta di sei principi, ai quali ha aderito un'estesa rete internazionale di investitori, che promuovono l'integrazione delle tematiche ESG e la diffusione di pratiche di investimento responsabile all'interno dei propri investimenti e delle aziende in portafoglio,

Salone del Risparmio

L'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR, Stefano Giuliani, ha partecipato al Salone del Risparmio 2023 soffermandosi sulle scelte *green* degli investitori e sull'esigenza di comprendere pienamente le aspettative dei clienti per guidarli sui temi di sostenibilità

proponendo una visione a lungo termine nell'interesse dei firmatari, dell'economia, dell'ambiente e della società. L'adesione ai PRI non comporta solo l'integrazione dei criteri ESG, ma si traduce anche in un impegno dei firmatari a rendicontare periodicamente i progressi ottenuti nell'implementazione dell'approccio di investimento responsabile. Tale passo, pertanto, è coerente non solo con la prospettiva del Gruppo secondo cui l'inclusione di tematiche ESG nei processi di investimento è necessaria per perseguire *performance* sostenibili nel lungo periodo e ridurre il rischio dei portafogli, ma anche con i principi di trasparenza e integrità nella condotta. Dopo un anno di sospensione per consentirne una revisione della struttura, il questionario PRI è tornato attivo nel 2023 e sia BancoPosta Fondi SGR che Poste Vita hanno provveduto alla compilazione nella finestra di *reporting* prevista.

Tra i suddetti principi PRI, uno di essi prevede l'impegno ad incorporare i temi ESG nelle politiche e pratiche di azionariato; Poste Italiane considera l'azione di dialogo con gli emittenti in cui le società del Gruppo scelgono di investire, e il loro coinvolgimento in iniziative dedicate alla gestione degli aspetti di sostenibilità, uno strumento fondamentale per la diffusione di modelli di sviluppo sostenibili e il raggiungimento dei traguardi di sostenibilità che il Gruppo considera prioritari. In linea con tale convinzione, nel 2023 BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno rinnovato il proprio impegno all'*engagement* quale pilastro delle strategie di integrazione ESG nei processi di investimento, partecipando a iniziative collaborative e dialogando con il settore finanziario, le istituzioni e le associazioni di categoria, coerentemente alle Linee guida che regolano l'esercizio del diritto di voto e le attività di *engagement* da parte delle due Società. Tali Linee guida declinano le specifiche modalità e le tempistiche secondo cui BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad azioni di *engagement* in caso di investimenti in società operanti in settori ritenuti sensibili a tematiche di natura ambientale – come, ad esempio, il cambiamento climatico – oppure in ambito sociale – come, ad esempio, i diritti umani – o di *governance*; al contempo, seguendo una logica di prioritizzazione degli emittenti maggiormente significativi, le Linee guida definiscono anche il livello di priorità di *engagement* verso specifici emittenti.

Poste Italiane ritiene che la collaborazione con altri *stakeholder* sia fondamentale per favorire il raggiungimento di risultati concreti, in una logica di *stewardship*. Unire le risorse con altri investitori consentirà di avere una maggiore influenza sul processo decisionale e sulle azioni delle società in portafoglio e porterà risultati superiori nel progresso verso lo sviluppo sostenibile.

Le attività di *engagement* hanno l'obiettivo di incoraggiare gli emittenti a migliorare le modalità di integrazione delle dimensioni ambientali e sociali nello svolgimento del *business* e incrementare i livelli di trasparenza in sede di rendicontazione. Per tali finalità, pertanto, le attività di *engagement* sono monitorate e valutate periodicamente e, nel caso queste non abbiano portato a miglioramenti tangibili nel tempo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad ulteriori azioni secondo una logica di *escalation*, come disciplinato nelle Linee guida.

Nello specifico, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno proseguito la partecipazione a iniziative di carattere sociale quali: *Access to Medicine Initiative*, impegnata alla sensibilizzazione del settore farmaceutico per espandere l'accesso ai prodotti sanitari essenziali nei paesi a basso e medio reddito, *Access to Nutrition Initiative* (ATNI), *Workforce Disclosure Initiative* (WDI). Allo stesso tempo, sono state confermate le collaborazioni con i *network* sul cambiamento climatico *Land Use & Climate*, della rete internazionale Ceres, e *Climate Action 100+*, la rete di investitori che ingaggia i principali emettitori di emissioni di carbonio a livello globale per spingerli ad attuare azioni concrete per la riduzione delle emissioni nocive. BancoPosta Fondi SGR aderisce inoltre alle campagne "*Science Based Target*" e "*Non-Disclosure*" promosse da CDP (*Carbon Disclosure Project*) e nel corso del 2023 ha avviato il processo di adesione a IIGCC (*Institutional Investors Group on Climate Change*), perfezionato a inizio 2024.

Inoltre, come negli anni passati, sono state portate avanti attività di dialogo sui temi ESG con società quotate nell'ambito del Gruppo di Lavoro "*Engagement*" coordinato dal Forum per

la Finanza Sostenibile in occasione della *Euronext Sustainability Week* di Borsa Italiana. In particolare, sono stati tenuti incontri con due società italiane del settore *utility* in cui sono stati affrontati temi legati alla transizione energetica, come l'allineamento delle attività alla tassonomia UE e il debito sostenibile, e alle questioni sociali ad essa connesse.

BancoPosta Fondi SGR pubblica dal 2022 un *report* di rendicontazione annuale sull'applicazione della linea guida in materia di esercizio dei diritti di voto e delle attività di *engagement*, nel quale, tra le altre, sono elencate le società in portafoglio per le quali sono stati esercitati i diritti di voto durante l'anno precedente.

In merito, invece, all'attività di voto, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita¹⁶¹ prendono in considerazione le proprie Linee guida finalizzate a descrivere i criteri e le modalità di esercizio dei diritti di voto, le quali definiscono anche le valutazioni effettuate dalle Società nell'esercizio del proprio diritto di voto e nel determinare le stesse decisioni.

Il perno degli approcci di investimento responsabile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita è rappresentato dal sistema di politiche e linee guida adottato dalle due Società per definire la strategia di integrazione ESG nei processi di investimento, composto da Politica di Investimento Responsabile, Linea guida per l'investimento in settori sensibili e Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*. Tale sistema è soggetto a periodiche attività di aggiornamento (l'ultima ha avuto luogo negli ultimi mesi del 2023) aventi l'obiettivo di integrare gli elementi di crescita interna in termini di *governance* della sostenibilità, strategia aziendale, strategia di investimento e di prodotto. Relativamente a quest'ultimo punto, il regolamento SFDR ha incentivato nuove regole e criteri per la valutazione della sostenibilità degli investimenti, con l'obiettivo di garantire una maggiore trasparenza e responsabilità nelle pratiche finanziarie. La revisione della normativa interna ha dunque comportato la necessità di adottare misure specifiche per monitorare e valutare il rispetto di tali regole rispetto alla qualificazione degli investimenti sottostanti ai prodotti finanziari. Inoltre, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR ritengono fondamentale monitorare il contesto esterno, rappresentato da normativa, mercato e *standard* internazionali, al fine di intercettare nuovi *trend* di mercato e le richieste che giungono da regolatori, investitori e *standard-setter*.

Net Insurance

A seguito delle operazioni societarie finalizzate nel corso del 2023, l'aggiornamento delle politiche e linee guida sull'investimento responsabile di Poste Vita ha previsto l'inclusione nel perimetro di applicazione delle società Net Insurance S.p.A. e Net Insurance Life S.p.A.

La Politica di Investimento Responsabile è il documento che descrive e formalizza l'impegno verso l'integrazione delle tematiche relative alle singole dimensioni ESG (ambientale, sociale e di *governance*) nei processi di investimento sulla base dei principi e delle linee guida di riferimento, delle attività, dei portafogli gestiti e delle tipologie di *asset class*, dei ruoli e degli strumenti previsti dalla strategia definita, con il fine di fornire un contributo positivo alle sfide di sostenibilità. Tale strategia si fonda sulla considerazione dei rischi di sostenibilità connessi all'investimento e sulla valutazione di emittenti e strumenti finanziari anche secondo criteri ambientali, sociali e di *governance*. In quest'ottica, le politiche di investimento prevedono criteri di esclusione che limitano l'universo investibile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita rispetto agli emittenti che operano direttamente nella produzione di armi bandite dalle Convenzioni ONU che violano i principi umanitari fondamentali.

In aggiunta alla definizione di liste di esclusione, il Gruppo prevede specifici approcci e linee guida settoriali per quelle attività o condotte di *business* che presentano un rilevante rischio ESG intrinseco. A questo fine è stata adottata e aggiornata la Linea guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, attraverso la quale sono definiti i criteri e processi per individuare, valutare e monitorare l'esposizione verso emittenti coinvolti nell'ambito dei combustibili fossili, del carbone, dei test sugli animali e controversie sociali e ambientali. Sempre in ambito di valutazioni settoriali, Poste Vita ha recentemente introdotto una *watchlist* che prevede il monitoraggio dell'esposizione degli investimenti in emittenti appartenenti ai settori del tabacco, alcol e gioco d'azzardo.

161. Durante l'esercizio, con riferimento all'attività di voto di Poste Vita, la Società non ha esercitato il proprio diritto di voto. L'esposizione diretta verso titoli azionari è residuale, i titoli azionari presenti nel bilancio della Compagnia rappresentano circa lo 0,3% delle masse complessive.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prendono in considerazione i principali effetti negativi (*Principal Adverse Impacts* – PAI) sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento, adottando quale *framework* di riferimento per l'identificazione e misurazione di tali impatti il Regolamento (UE) 2019/2088 e il successivo Regolamento Delegato (UE) 2022/1288. Nel corso del 2023 le Società hanno sviluppato e formalizzato un primo approccio per il monitoraggio e la gestione dei PAI, sia a livello *entity* che di singolo prodotto di investimento, in conformità con i requisiti normativi e la regolamentazione interna esistente. Tale attività permette di identificare e misurare l'impatto positivo/negativo sulle sfide di sostenibilità, consentendo l'individuazione delle eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi da mettere in atto. In particolare, ad esempio, con riferimento alle sfide legate al cambiamento climatico, Poste Italiane misura il proprio eventuale contributo positivo alle sfide di sostenibilità, monitorando l'andamento degli indicatori PAI attraverso metriche come "Impronta di carbonio" e "Investimenti effettuati in imprese che non adottano iniziative per ridurre le emissioni di carbonio"; in merito, invece, alle sfide di sostenibilità collegate alla sfera sociale (ad esempio, il sostegno ai diritti umani), vengono tracciati i PAI come "Violazioni dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite e delle linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) destinate alle imprese multinazionali" e "Diversità di genere nel consiglio". Le informazioni sui criteri di monitoraggio e gestione dei PAI sono disponibili nella Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR e nella Linea Guida, aggiornata nel corso del 2023, relativa ai PAI di Poste Vita, oltre che nelle rispettive Dichiarazioni sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento, a cui si rimanda per maggiori riferimenti e dettagli in merito agli effetti di tali misurazioni e alle azioni implementate.

La corretta implementazione del sistema di politiche sopra descritto è garantita dalla diffusione e comunicazione delle stesse all'interno dell'organizzazione, nella convinzione che la consapevolezza di tutti sia necessaria per incorporare pienamente le considerazioni ESG nelle attività di business. Allo stesso tempo, la chiara attribuzione di ruoli e responsabilità permette l'istituzione di una governance che favorisca la fluidità dei processi e la creazione di punti focali all'interno delle Società per la gestione dell'integrazione ESG. In questo modo, con il supporto di un coordinamento centrale, è assicurata la coerenza degli approcci con la più ampia strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane. Per rafforzare la condivisione delle modalità di integrazione ESG nell'ambito degli investimenti, nonché per portare all'attenzione alcune osservazioni generali sulle evoluzioni normative e di mercato, sono state organizzate nel 2023 sessioni di *induction* con i Consigli di Amministrazione di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita promuovono l'integrazione dei criteri ESG al loro interno anche per mezzo dell'adozione di un sistema di incentivazione che prevede, tra i principali *driver* di *performance*, parametri correlati al raggiungimento degli indirizzi strategici del Gruppo Poste Italiane sulle tematiche ESG e, in particolare, degli obiettivi specifici definiti in ambito di finanza sostenibile.

Principal Adverse Impacts (PAI)

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno pubblicato in data 30 giugno 2023 la loro prima "Dichiarazione sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità". All'interno di tale Dichiarazione, detta anche PAI Statement, viene fornita evidenza della performance degli indicatori PAI, così come individuati dal Regolamento Delegato (UE) 2022/1288, sui portafogli complessivi delle Società relativamente all'anno 2022, nonché delle principali azioni programmate da ciascuna Società per limitare gli impatti negativi sulle sfide di sostenibilità connessi ai propri investimenti.

Pur attuando un processo di monitoraggio per ogni indicatore PAI, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno identificato alcuni impatti aventi carattere prioritario per la loro interconnessione con i principi esposti nella Politica di Investimento Responsabile e con i settori individuati all'interno della Linea Guida per l'investimento in settori sensibili. In particolare, si tratta di impatti derivanti dall'esposizione dei portafogli di investimenti al settore dei combustibili fossili, a quello delle armi controverse oppure ad emittenti che non rispettano i principi del *Global Compact* o le linee guida OCSE per le imprese multinazionali.

Il monitoraggio ESG

Flussi informativi

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno integrato nei loro sistemi informativi degli strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei dati ESG e il monitoraggio nel continuo di *KPI* ESG, inclusi gli indicatori PAI

In linea con le proprie Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si avvalgono di un puntuale e strutturato processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio, finalizzato a rispettare le strategie applicate, contenere i rischi connessi a tematiche di sostenibilità e valutare le opportunità di svolgere iniziative di *engagement* con gli emittenti in portafoglio. All'interno delle attività di monitoraggio sono quindi previsti: la verifica dei criteri di esclusione e delle esposizioni ai settori sensibili, l'analisi dei profili ESG dei portafogli, la valutazione degli impatti negativi generati sui fattori di sostenibilità. Mediante i principi e processi adottati, le due Società del Gruppo possono dunque monitorare sia il profilo ESG complessivo dei propri investimenti che specifiche tematiche di sostenibilità di natura sistemica (quali il cambiamento climatico e i diritti umani), servendosi in entrambi i casi di valutazioni elaborate da *info-provider* specializzati e riconosciuti sul piano internazionale. A tal fine, i portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita vengono periodicamente analizzati sul piano ESG attraverso un *service provider* esterno specializzato sulle tematiche sociali ed ambientali per valutarne il grado di responsabilità sociale e la *carbon footprint* (impronta di carbonio), allo scopo di mitigare eventuali rischi emergenti. Le valutazioni dell'*info-provider* sono effettuate in armonia con *standard*, linee guida e norme riconosciute e divulgate a livello internazionale da organizzazioni come ONU, ILO e OCSE.

Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

BancoPostaFondi SGR

Per quanto riguarda il Gruppo Poste Vita¹⁶², nel 2023 il punteggio ESG medio ponderato del portafoglio investimenti è risultato essere pari a 54/100 per gli emittenti Imprese e 77/100 per gli emittenti Paese. I risultati ottenuti si presentano superiori rispetto alla performance ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 43/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e *Xtrackers Global Government Bond* pari a 65/100 per gli investimenti governativi, confermando l'elevato grado di qualità degli investimenti del Gruppo in termini di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET (*Carbon Footprint Energy Transition*), la *carbon footprint* media ponderata del proprio portafoglio è risultata essere pari a 7.342.187 tCO_{2eq}¹, con uno score di Transizione Energetica di 57/100 per gli emittenti Imprese. Il confronto rispetto al benchmark Ishares MSCI World ETF è sfavorevole in termini di impronta di carbonio (pari a 6.213.978 tCO_{2eq} per l'ETF), mentre la Transizione Energetica degli investimenti di Poste Vita risulta superiore a quella dell'indice (score 47/100). In ultimo, la *Carbon Footprint* degli investimenti governativi è risultata pari a 356.862.393 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica è 73/100.

Con riferimento a BancoPosta Fondi SGR, il punteggio ESG medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette ed indirette della SGR è risultato essere pari a 54/100 per gli emittenti Imprese e a 76/100 per gli emittenti Paese. Anche per BancoPosta Fondi SGR i punteggi sono superiori rispetto alla performance ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 43/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e *Xtrackers Global Government Bond* pari a 65/100 per gli investimenti governativi. Tale risultato conferma, anche in questa sede, l'importante livello di qualità degli investimenti del Gruppo in ambito di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET, la *carbon footprint* media ponderata degli investimenti diretti e indiretti in imprese della SGR è risultata pari a 5.077.339 tCO_{2eq}¹, con uno score di Transizione Energetica di 57/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori hanno ottenuto una performance migliore al *benchmark* Ishares MSCI World ETF (6.213.978 tCO_{2eq}, score di Transizione energetica 47/100). La Carbon Footprint degli investimenti governativi, invece, è pari a 504.143.360 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica è 72/100.

162. Per Gruppo Poste Vita si intende il portafoglio in delega di gestione (gestioni separate e patrimonio) di Poste Vita e quello di Poste Assicura.

L'offerta di prodotti di investimento con beneficio ambientale e sociale

Gestione Separata

“Poste Vita Valore Solidità”

Nel 2023 Poste Vita ha lanciato una nuova Gestione Separata, che è stata disegnata per essere classificata ai sensi dell'articolo 8 SFDR quale prodotto che promuove caratteristiche ambientali e/o sociali

L'attenzione alla sostenibilità, alla gestione dei rischi ESG e alla rendicontazione degli impatti positivi e negativi generati tramite gli investimenti è fondamentale nella costruzione di portafogli sensibili ai temi ambientali e sociali. Oggi il catalogo dei prodotti di investimento delle Società del Gruppo si basa sull'integrazione di criteri ESG nella loro strategia; la periodica revisione e aggiornamento del sistema di politiche e linee guida precedentemente descritto consente, inoltre, di affiancare delle strategie addizionali a quelli che sono gli approcci di integrazione comuni a tutti i portafogli istituiti dal Gruppo. Nel corso del 2023 Poste Italiane ha quindi proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori interessati alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. L'offerta di questa tipologia di soluzioni di investimento si basa sui criteri di classificazione dei prodotti finanziari definiti dal Regolamento (UE) 2019/2088 (Regolamento SFDR), in particolare con riferimento a prodotti cosiddetti ex Articolo 8 SFDR. L'estensione di tale offerta deriva sia dal lancio di nuovi prodotti sia dalla rivisitazione delle strategie di investimento applicate, con l'introduzione di strategie di integrazione ESG aggiuntive, e rappresenta un impegno condiviso sia da BancoPosta Fondi SGR che da Poste Vita.

Fondi Tematici

Tra il 2021 e il 2022 BancoPosta Fondi SGR ha offerto in collocamento dei prodotti tematici focalizzati sull'ambiente, con il lancio di BancoPosta Focus Ambiente 2027 che è stato poi seguito da quello di BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028. I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi di terzi classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o che perseguono un obiettivo di sostenibilità (ai sensi della normativa SFDR), in particolare orientandosi su settori e segmenti economici collegati alla tutela dell'ambiente quali, ad esempio, l'economia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Relativamente all'ambito assicurativo, nel portafoglio di Poste Vita sono compresi investimenti in *asset class* alternative connotati da una specifica componente *green*: ad esempio, il fondo di *Real Estate Diamond Eurozone Office* (DEO), che ha ottenuto un'elevata valutazione in termini di sostenibilità da parte del GRESB e che ha conquistato il titolo di Fondo *Green*, e il Fondo di investimento immobiliare *Diamond Core* i cui *asset* sottostanti sono immobili certificato WELL/LEED Gold e che ha ricevuto il primo finanziamento *green* nel settore immobiliare italiano.

Fondi di fondi ESG

Nell'ambito dell'integrazione ESG attuata dai prodotti costituiti da fondi di fondi, BancoPosta Fondi SGR opera in qualità di *asset manager* per mezzo di soluzioni flessibili basate sull'adozione di un apposito modello proprietario a supporto delle decisioni di investimento. In questa categoria di prodotti sono compresi i fondi della famiglia Universo di BancoPosta Fondi SGR. A BancoPosta Universo 40 e BancoPosta Universo 60, si è aggiunto nel 2023 un terzo fondo, Universo Tematico, che concentra i propri investimenti su tre *megatrend* (pianeta, innovazione, popolazione) che si ritiene saranno tra i principali *driver* dei cambiamenti futuri. A sua volta, Poste Vita offre prodotti di investimento assicurativo che contengono opzioni di investimento che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali ex Articolo 8 SFDR (gestite in delega dalla SGR del Gruppo) rappresentate dai fondi interni della Compagnia: Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico, Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo e Poste Vita Obiettivo Sostenibilità.

In tutti i casi, la selezione dei fondi in cui investire si basa sulla considerazione di criteri ESG che consentono di privilegiare le *fund house* più virtuose dal punto di vista dell'approccio di investimento responsabile adottato e i relativi fondi aventi politiche di investimento rivolte alla selezione di emittenti con profili ESG positivi. La valutazione della *fund house* è, infatti, un criterio di selezione che assicura la coerenza dell'impegno assunto dalla stessa con quello della SGR. A tal fine, è stata sviluppata da BancoPosta Fondi SGR una metodologia di *rating* ESG proprietario che assegna un *rating* interno agli OICR investibili basato sulla valutazione del grado di impegno e di applicazione delle strategie di investimento responsabile.

Fondi *best-in-class*

In questa categoria rientrano quei prodotti di investimento di BancoPosta Fondi SGR, gestiti in delega da terzi, per i quali viene adottata una strategia finalizzata a selezionare solo emittenti che rispettino determinate soglie di accettabilità, definite secondo una scala di *rating* ESG che può essere elaborata dal gestore delegato oppure dall'*info-provider* di riferimento da lui scelto.

L'offerta di questa tipologia di fondi include, a partire ormai dal 2021, i prodotti BancoPosta Selezione Attiva e BancoPosta Azionario Euro, gestiti in delega da Amundi, operatore con una forte vocazione verso l'investimento responsabile. Ad essi si erano aggiunti nel 2022 i fondi BancoPosta Azionario Internazionale, BancoPosta Orizzonte Reddito e BancoPosta Azionario Flessibile; tali prodotti selezionano gli emittenti con l'obiettivo di minimizzare l'esposizione a determinati settori di attività (es. tabacco, carbone) e mantenere un livello di *rating* ESG per singolo emittente o portafoglio medio superiore ad una soglia minima predeterminata.

Nel corso del 2023 è stato completato il passaggio dei tre fondi BancoPosta Mix 1, Mix 2 e Mix 3 da Articolo 6 ad Articolo 8 SFDR. La SGR ha modificato le politiche di investimento, ridefinendone l'obiettivo e lo stile di gestione al fine di orientare gli investimenti verso *asset* che soddisfino determinati requisiti ESG. In particolare, è stata adottata anche in questo caso una strategia che combina criteri di selezione negativa, quali l'esclusione degli emittenti operanti nei settori del carbone, della difesa, del tabacco e del gioco d'azzardo, con l'implementazione di una strategia *best-in-class* basata sugli score ESG dei singoli emittenti in portafoglio.

Nell'anno di rendicontazione anche Poste Vita ha lanciato un prodotto, Poste Prospettiva Valore Gold, le cui opzioni di investimento sottostanti, costituite da una nuova Gestione Separata e da un portafoglio specifico di titoli (cosiddetta Specifica Provvista di Attivi), sono entrambe classificate ai sensi dell'articolo 8 SFDR sulla base dell'implementazione di una strategia di selezione positiva dipendente dal *rating* ESG di portafoglio.

Una considerazione a parte merita il prodotto Poste Investo Sostenibile di BancoPosta Fondi SGR; tale fondo si differenzia dalla gamma di prodotti *Best-in-class* in quanto effettua, relativamente ad una quota dei suoi *asset* in gestione, degli investimenti sostenibili, ovvero investimenti che contribuiscono ad almeno un obiettivo ambientale o sociale senza danneggiare significativamente alcun altro obiettivo di sostenibilità.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

La crescente portata delle problematiche ambientali e sociali e i macro-*trend* affermatasi negli ultimi anni hanno determinato l'urgenza di garantire un'adeguata copertura anche rispetto a rischi di natura ambientale, sociale e di *governance*, richiamando l'attenzione del settore assicurativo e del ruolo essenziale che ricopre in quest'ambito. Infatti, attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management* anche da parte degli operatori del settore, l'industria assicurativa può contribuire alla mitigazione dei rischi per la comunità e allo sviluppo sostenibile della società.

Alla luce di tali considerazioni, il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria è stato avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, sulla base di tale consapevolezza, ha deciso di definire un approccio robusto formalizzato all'interno della propria "Politica di Assicurazione Responsabile". Tale Politica descrive principi, obiettivi e processi alla base dell'approccio della Compagnia per la gestione dei rischi e delle opportunità connessi ai fattori ESG nell'ambito dei tradizionali processi di assicurazione.

La precoce adozione di un approccio di integrazione ESG nell'attività finanziaria ha consentito a Poste Vita di anticipare gli sviluppi degli scenari di mercato di riferimento introducendo prodotti assicurativi innovativi con impatti a livello sociale e ambientale.

Brand Finance Global 500

Nel 2024, Poste Italiane si posiziona al 231° posto nella classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo

Dal 2019 il Gruppo Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) promossi dalle Nazioni Unite, affermando il proprio impegno formale all'inclusione, nei propri processi decisionali, dei criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo. Tale impegno viene evidenziato anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e *partner* volti ad accrescere la consapevolezza in tale ambito e la promozione di sinergie con enti e istituzioni aventi l'obiettivo di favorire un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG.

Un ambito che ha impegnato le Compagnie Poste Vita e Poste Assicura, e che continuerà ad essere sviluppato in un'ottica di evoluzione continua, ha riguardato l'integrazione di ulteriori considerazioni in relazione ai rischi di sostenibilità nel *framework* di *risk management* e della Funzione Attuariale. L'obiettivo è quello di garantire l'allineamento con le richieste normative nazionali e comunitarie e con le *best practices* di mercato, con un *focus* particolare sui rischi connessi al cambiamento climatico.

Prodotti assicurativi con beneficio sociale e ambientale

Il Gruppo Assicurativo Poste Vita, compatibilmente con gli obiettivi aziendali, definisce e commercializza i propri prodotti perseguendo gli obiettivi di valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e di inclusività attraverso la facilitazione dell'accessibilità economica. A tal fine, il Gruppo sviluppa soluzioni assicurative che, da un lato incentivano l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, risultano funzionali alla mitigazione dei rischi ESG. Durante la fase di sviluppo della propria offerta, il Gruppo si impegna a includere categorie sociali più vulnerabili che necessitano di maggiori attenzioni, come le fasce più giovani e quelle più anziane. Nello specifico, nell'ambito dei piani pensionistici individuali, Poste Vita offre particolari forme complementari, accessibili anche alle generazioni più giovani, che si trovano a dover colmare un *gap* previdenziale consistente, riducendo la differenza fra la pensione obbligatoria di base attesa e quanto necessario a garantire un tenore di vita dignitoso.

Emergenza Emilia Romagna

Il Gruppo Poste Vita ha attivato un piano di iniziative per aiutare e sostenere i propri assicurati residenti nelle zone alluvionate dell'Emilia-Romagna e quelle di alcuni Comuni di Marche e Toscana

Inoltre, nelle cosiddette coperture di rischio, quali ad esempio le coperture temporanee caso morte o le polizze dedicate alla salute, che svolgono un cruciale ruolo sociale, il Gruppo cerca di ampliare il più possibile il novero dei potenziali assicurati adottando dei criteri di sottoscrizione inclusivi. Con riferimento a Poste Assicura, nell'ambito dell'importante responsabilità sociale di colmare il *gap* assicurativo, la Compagnia persegue l'obiettivo di fornire coperture a collettività omogenee di imprese e dei loro dipendenti.

A partire dal 2021, il Gruppo ha messo in atto un processo di evoluzione dei servizi e delle funzionalità a disposizione dei clienti sui principali canali digitali (Area Riservata Assicurativa e app BancoPosta) in riferimento alle Polizze vita e protezione. È grazie a questo aggiornamento che i titolari di una polizza hanno la possibilità di visualizzare, nella propria Area Riservata Assicurativa, il riepilogo delle caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e di attivare servizi aggiuntivi, come ad esempio, per le Polizze vita, la possibilità di richiedere un riscatto parziale o totale prima della scadenza oppure richiedere la liquidazione di una polizza prossima alla scadenza, mentre per le Polizze di protezione la possibilità di gestire i propri sinistri dall'apertura del sinistro alla liquidazione. A partire sempre dallo stesso anno, nell'ambito dell'evoluzione del modello di consulenza di Poste Italiane, si è avviata una fase sperimentale, nell'ambito della strategia distributiva dei prodotti di investimento assicurativo (polizze Multiramo e Ramo I), di offerta a distanza tramite l'invio da parte del distributore BancoPosta, nell'area riservata dei clienti, delle consulenze personalizzate adeguate al loro profilo. In questo modo i clienti hanno la possibilità di finalizzare autonomamente *online* tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA) le consulenze a distanza ricevute. Questa nuova modalità di offerta, che nel corso del 2022 è stata inserita nella maggior parte dei prodotti a catalogo, affiancata alla proposizione presso gli Uffici Postali, conferma l'approccio multicanale seguito dal Gruppo utile al miglioramento della *customer experience*.

In linea con gli obiettivi strategici, nel corso del 2023, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di ampliamento della gamma di prodotti di investimento assicurativi (prodotti IBIPs) tramite lo sviluppo di soluzioni che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari, anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi. Ciò ha segnato una forte evoluzione del processo avviato a maggio 2022 con il collocamento del primo prodotto di Poste Vita classificato come prodotto che promuove caratteristiche ESG ai sensi del Regolamento SFDR, ossia "Poste Progetto Valore 360". Nella seconda parte del 2023 la Compagnia ha messo a disposizione della clientela cinque prodotti IBIPs volti a promuovere caratteristiche ambientali e/o sociali: si tratta dei nuovi prodotti Progetto Integrazione Programmata, Poste Progetto Bonus 4in4 e Poste Prospettiva Valore Gold e dei prodotti già esistenti, e riclassificati, Progetto Dinamico New e Soluzione Valore New. Le regole per la qualificazione delle opzioni di investimento ex articolo 8 SFDR sono state aggiornate da Poste Vita durante l'anno al fine di omogeneizzare le strategie applicate tra i diversi prodotti. Per il 2024 sono previsti ulteriori sviluppi in questa direzione con il lancio di nuovi prodotti aventi benefici ambientali e sociali.

In particolare, nel 2023 Poste Vita ha ritenuto di allargare per la prima volta l'orizzonte dei prodotti con caratteristiche ESG anche a portafogli di ramo I. Infatti, la nuova gestione separata della Compagnia, Poste Vita Valore Solidità, è stata classificata ai sensi dell'articolo 8 SFDR.

Poste Prospettiva Valore Gold

“Poste Prospettiva Valore Gold” è una soluzione assicurativa di ramo I con attivi specifici, le cui prestazioni sono collegate ad una Specifica Provvista di Attivi per i primi 5 anni di durata del prodotto e alla Gestione Separata Posta Vita Valore Solidità per i successivi 5 anni. Entrambe le componenti del prodotto applicano criteri di integrazione ESG basati sull’ottenimento di un *rating* ESG medio ponderato di portafoglio pari ad almeno 50/100, sia per la componente investita in emittenti *corporate* che per la componente investita in emittenti governativi. Inoltre, è prevista l’esclusione degli emittenti che risultano avere un significativo coinvolgimento in attività di estrazione del carbone o in attività di estrazione di *oil&gas* non convenzionali e che, al contempo, ottengono un punteggio ESG inferiore a 30/100. Queste soglie derivano dalla metodologia di valutazione adottata dal *data provider*, secondo cui uno score pari almeno a 50/100 rappresenta un livello di *performance* “robusto” da parte dell’emittente valutato, mentre al di sotto di 30/100 rappresenta un livello di *performance* “debole”. La strategia di investimento della Specifica Provvista di Attivi e della Gestione Separata prevede che almeno il 65% delle risorse siano investite in modo da soddisfare i criteri ESG sopra descritti.

In aggiunta alle considerazioni di sostenibilità delle opzioni di investimento presenti nella gamma prodotti, e dunque alla soddisfazione delle esigenze dei clienti orientati a scelte di investimento più sostenibili, il Gruppo Poste Vita è impegnato nell’offrire ai clienti una consulenza a 360 gradi, che risponda in modo integrato ai loro bisogni di investimento e a quelli di protezione vita e danni. Ad esempio, la sottoscrizione di Poste Progetto Valore 360 consente, tra le altre, la possibilità di accedere in unico processo semplificato anche a “Poste Vivere Protetti”, una tra le offerte assicurative offerta da Poste Assicura in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela che ha l’obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione, assistenza e servizi nelle aree della persona, beni e patrimonio.

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

7.17 Tavole degli indicatori

Le tabelle che seguono raccolgono gli indicatori degli *standard* del *Global Reporting Initiative* insieme ad altri indicatori che Poste Italiane ritiene importante pubblicare per illustrare la propria *performance*, distinti in base agli 8 Pilastrì della Strategia del Gruppo.

[GRI 2-6] CAPILLARITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE*

Capillarità	2021		2022		2023	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Operation Area Manager	6	19	6	22	6	21
Filiali	66	825	67	821	67	828
Totale	72	844	73	843	73	849

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A.

[GRI 2-6] CAPILLARITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE*

Capillarità	2021		2022		2023	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Centri Operativi Territoriali	9	485	9	467	9	411

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo Postel S.p.A.



Integrità e trasparenza

[GRI 205-1] SOCIETÀ ANALIZZATE PER RISCHIO CORRUZIONE* E COPERTURA** DEI PROCESSI A RISCHIO CORRUZIONE CON INTERVENTI DI AUDIT

Analisi per rischio corruzione e incidenza delle attività di audit	2021	2022	2023
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	16	18	21
Numero totale delle società del Gruppo	24	33	32
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	66	55	66
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di audit***			
Alta copertura	86	64	82
Media copertura	14	32	18
Bassa copertura	0	4	0

* L'analisi per rischio corruzione delle società del Gruppo è stata svolta nell'ambito delle valutazioni per la definizione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

** La copertura rappresenta l'incidenza complessiva delle attività di audit sui processi aziendali.

*** I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A.

SEGNALAZIONI GESTITE DAL COMITATO WHISTLEBLOWING [GRI 205-3] EPISODI DI CORRUZIONE ACCERTATI E AZIONI INTRAPRESE

Segnalazioni	2021	2022	2023
Segnalazioni gestite	617	790	1.280
di cui risultate fondate	28*	37**	83***
di cui in approfondimento	28	57	188
Totale segnalazioni gestite in ambito corruzione	0	0	0
di cui risultate fondate	0	0	0
di cui in approfondimento	0	0	0

* I provvedimenti decisionali con riferimento alle segnalazioni fondate sono rimessi alle funzioni o agli organi aziendali competenti, di volta in volta sulla base delle responsabilità organizzative attribuite. Le funzioni coinvolte per la definizione dei provvedimenti decisionali sono diverse dalle funzioni facenti parte del Comitato Whistleblowing (CW). Per le casistiche che coinvolgono soggetti apicali, il CW ne dà evidenza agli Organi aziendali/sociali competenti assicurando informativa e aggiornamento sugli sviluppi delle iniziative attivate. Qualora il Segnalante sia corresponsabile delle violazioni da egli stesso denunciate, il sistema di segnalazione di Poste Italiane e delle Società del Gruppo prevede un trattamento privilegiato per quest'ultimo rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

** Di 37 segnalazioni risultate fondate, 30 si riferiscono a Poste Italiane S.p.A. Di queste 30 segnalazioni:

- 1 è risultata di livello critico, dovuta a rischi di compliance;
- 11 sono risultate di livello rilevante, dovute a: comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative, sistemi di controllo con evidenti malfunzionamenti riconducibili a specifici rischi significativi, impatti amministrativi, gestionali od operativi rilevanti;
- 18 sono risultate di livello non significativo, dovute a segnalazioni non critiche o non rilevanti.

In merito alla segnalazione di livello critico:

- La violazione è stata segnalata per alcune criticità e violazioni in merito a: orario di lavoro, riconoscimento di straordinario, sicurezza sui luoghi di lavoro, formazione per la guida in sicurezza dei veicoli aziendali, confusione e disorganizzazione, irregolarità nella tracciatura della posta prioritaria, consegna dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI), cumuli di rifiuti di ogni genere abbandonati nel piazzale ed altro. È stato riscontrato un potenziale impatto ex D.Lgs. 231/01 in ordine al malfunzionamento dei motorini, alla consegna e all'utilizzo dei DPI e alla presenza di rifiuti da smaltire. Il *management* ha definito specifici piani di azione sulle anomalie riscontrate.

In merito alle segnalazioni di livello rilevante:

- La segnalazione dovuta a comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative (i portalettere indossavano scarpe infortunistiche non in regola) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive intraprese sono consistite nel dotare tutti i portalettere del CD delle corrette calzature.
- La segnalazione dovuta a comportamenti intimidatori (il responsabile avrebbe assunto atteggiamenti intimidatori in particolare verso il personale CTD che si rivolgeva al sindacato in questione in merito a richieste previste contrattualmente) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive hanno previsto interventi gestionali effettuati a seguito della segnalazione, che hanno contribuito a migliorare il clima interno.

In merito alle segnalazioni di livello non significativo:

- La segnalazione dovuta a comportamenti antisindacali (il responsabile di un centro di recapito ha tenuto comportamenti antisindacali verso una organizzazione sindacale attiva presso il Centro) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato situazioni critiche nell'ambiente di lavoro del CD. Le azioni correttive hanno previsto interventi gestionali effettuati a seguito della segnalazione, che hanno contribuito a migliorare il clima interno.
- La segnalazione dovuta a sistemi di controllo con evidenti malfunzionamenti riconducibili a specifici rischi significativi (sono state riscontrate più anomalie che mettono in pericolo la salute dei lavoratori e il regolare svolgimento delle attività lavorative, tra cui il malfunzionamento dell'impianto di aerazione e la cassetta rossa antincendio aperta e sprovvista di vetro protettivo) è stata gestita tramite verifiche di *follow up* che non hanno evidenziato ulteriori situazioni critiche nell'ambiente di lavoro. Le azioni correttive hanno previsto la risoluzione delle anomalie segnalate.

*** Di 83 segnalazioni risultate fondate, 45 si riferiscono a Poste Italiane S.p.A. Di queste 45 segnalazioni:

- 2 segnalazione di livello grave riconducibili a violazioni del Codice Etico, una relativa a molestie sul luogo di lavoro e una riferita ad una truffa operata da dipendente; per tali criticità il *management* si è attivato per adottare le opportune azioni disciplinari;
- 4 segnalazioni di livello critico riferite ad una truffa operata da terzi nell'affrancatura di prodotti postali, ad ammanchi di cassa, a violazioni delle disposizioni di sicurezza dell'UP e ad irregolarità nell'osservanza dell'orario di lavoro; per tali criticità sono state informate le funzioni competenti per le valutazioni di natura legale e disciplinare;
- 24 segnalazioni di livello rilevante riconducibili a comportamenti negligenti da parte di soggetti con responsabilità organizzative ed esecutive, impatti rilevanti amministrativi, gestionali od operativi;
- 12 segnalazioni poco significative;
- 3 segnalazioni sono risultate di livello trascurabile.

In merito alle verifiche di *follow-up*, eseguite per verificare l'assenza di azioni discriminatorie o altre forme di ritorsione nei confronti dei segnalanti, è emerso che:

- per il caso di molestia le condizioni lavorative della risorsa non sono peggiorate ed il centro è monitorato costantemente per la presenza di risorse con problematiche relazionali;
- per i casi relativi alla non corretta operatività in UP, gli uffici interessati sono costantemente monitorati dalla Filiale ed i rapporti tra gli operatori sono strettamente professionali senza rilevare ulteriori problematiche.

CASI DI CORRUZIONE E CONCUSSIONE E AZIONI CORRETTIVE

Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive	2021	2022	2023
Casi di corruzione e concussione	0	0	0

FORMAZIONE SU PROCEDURE E POLITICHE RELATIVE ALL'ANTICORRUZIONE

Formazione anticorruzione	2021	2022	2023
Totale dipendenti	92.661	100.829	85.279
di cui:			
Dirigenti	455	478	278
Quadri	13.899	14.393	10.598
Impiegati	78.307	85.958	74.403

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI AMBIENTALI*

Procedure di gara con criteri ambientali	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali (%)	83,4	84,8	90,5

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri ambientali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, certificazione FSC, ecc.), nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in service per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentrato degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del trend positivo dell'indicatore, che registra un incremento delle performance ambientali pari a 5,7 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri ambientali (> 99%).

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI SOCIALI*

Procedure di gara con criteri sociali	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali (%)	84,5	88,3	87,9

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri sociali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. SA8000, ISO 45001, misure di contrasto al Covid-19, misure riguardanti salute, previdenza e benessere dei dipendenti, diversità ed inclusione, certificazione FSC, ecc.), nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in service per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentrato degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito un trend relativamente costante dell'indicatore, che registra un lieve decremento delle performance sociali pari a -0,4 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri sociali (> 99%).

GARE AVVIATE IN CUI SONO CONSIDERATI SPECIFICI CRITERI DI GOVERNANCE*

Procedure di gara con criteri di governance	2021	2022	2023**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri di governance (%)	33,1	52,3	78,9

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri di governance nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, Rating di Legalità, Codice Etico/di Condotta, Policy ecc.) nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2023, si fa riferimento a gare avviate ricomprese nelle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estese alle gare fuori codice, riferite alle Gare/Confronti Competitivi espletate da Poste per il proprio fabbisogno e in service per le Società del Gruppo rientrate nella cornice di accentrato degli acquisti ovvero le Gare/Confronti Competitivi espletati direttamente e in autonomia dalle medesime Società del Gruppo (ferme le soglie economiche): PostePay, Postel, PosteVita (Poste Assicura), BancoPosta Fondi, Egi, Poste Air Cargo, SDA, Nexive Network, PosteWelfare Servizi. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del trend positivo dell'indicatore, che registra un incremento significativo delle performance di governance pari a 26,6 punti percentuali rispetto al dato 2022. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poiché aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri di governance (> 98%).

[GRI 301-1] MATERIALI USATI PER PESO O VOLUME

Tipologia di materiali/materie prime (kg)	2021	2022*	2023
Rinnovabili	34.675.462	35.710.037	32.630.107
Carta	18.775.259	19.333.096	15.358.637
Cartone	6.115.574	7.026.213	8.921.461
Legno	9.784.629	9.350.728	8.350.009
Non Rinnovabili	3.538.701	3.208.353	3.573.122
Plastica	2.655.118	1.986.962	2.042.802
Inchiostri/toner	80.003	71.084	51.260
Colle	6.552	8.485	10.262
Altro**	797.028	1.141.822	1.468.798
Totale	38.214.163	38.918.390	36.203.228

* I valori relativi a "Carta", "Cartone" e "Legno" riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

** Nella voce "Altro" rientrano i materiali afferenti alle categorie: Etichette/Adesivi, Sacchi, Sigilli, Spago, coerentemente al processo di attualizzazione dei cluster dei materiali attribuiti alle categorie oggetto di rendicontazione nel precedente anno di rendicontazione.

[GRI 301-2] MATERIALI UTILIZZATI CHE PROVENGONO DA RICICLO

Tipologia di materiali/materie prime che provengono da riciclo (kg)	2021	2022*	2023
Carta	4.003.532,9	4.248.312,6	3.576.722,2
Cartone	1.890.347,4	5.799.657	7.150.534,6
Legno	9.784.527,7	1.709.561,5	735.710
Plastica	205.653,4	109.955	366.492,1
Inchiostri/toner	17.795,7	23.451,3	20.642
Totale materiali utilizzati	38.214.163	38.918.390	36.203.228
di cui: provenienti da riciclo	15.901.857,2	11.890.937,3	11.850.101
Percentuale di materiali utilizzati provenienti da riciclo (%)	41,61	30,55	32,73

* I valori relativi a "Carta", "Cartone" e "Legno" riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

PRATICHE ANTI-CONCORRENZIALI

Ammontare delle sanzioni	2021	2022	2023
Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni <i>antitrust</i> (€)	11.000.000	0	0
Numero di sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni <i>antitrust</i>	1	0	0

FORNITORI DOTATI DI UN SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO ISO 14001 O EMAS

Percentuale di fornitori	2021	2022	2023
Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS (%)	83,4	84,8	90,5

[GRI 207-4] RENDICONTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DI NATURA FISCALE*

Dati di natura fiscale (in milioni di €)	2021			2022				2023			
	Italia	Hong Kong	Cina	Italia	Hong Kong	Cina	Regno Unito	Italia**	Hong Kong***	Cina****	Regno Unito*****
Ricavi da vendite a terze parti	31.633	77	0	31.761	115	0	2	19.990	145	0	5
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	63	0	1	95	0	3	2	117	0	2	11
Utili/perdite ante imposte	2.164	4	0	2.319	8	1	0	2.717	9	0	1
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e equivalenti	2.454	0	0	2.592	0	0	0	2.746	0	0	0
Imposte sul reddito pagate sulla base del criterio di cassa*****	380	0	0	471,1	0	0	0	485	2,86	0	0,22
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	587	1	0	817	1	0	0	792	2	0	0
Ricavi	32.065	77	1	32.024	116	3	4	20.288	145	2	15

* I dati si riferiscono alle uniche quattro giurisdizioni di operatività dal Gruppo Poste Italiane (Italia, Hong Kong, Cina e Regno Unito).

** I dati si riferiscono alle seguenti entità: Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., BancoPosta Fondi SGR S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi ScpA, SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A., Postepay S.p.A., ConsorzioServizi ScpA, Poste Air Cargo S.r.l., Poste Assicura S.p.A., Patenti/Via Poste ScpA, Consorzio Poste Motori, Poste Welfare Servizi S.r.l., Poste Insurance Broker S.r.l., MLK Deliveries S.p.A., sender Italia S.r.l., Nexive Network S.r.l., Nexive Scarl, Net Holding S.p.A., Net Insurance S.p.A., Net Insurance Life S.p.A., LIS Holding, LIS Pay, Agile Lab S.r.l., Plurima S.p.A., Bridge Technologies S.r.l., Logos S.r.l., Sourcesense S.p.A., Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Platforms S.r.l.

Le differenze rilevanti rispetto al 2022, soprattutto con riferimento alla voce ricavi, sono dovute all'applicazione nel 2023 del principio contabile IFRS 17. Di seguito riportiamo i dati 2022 riclassificati secondo l'IFRS 17: Ricavi da vendite a terze parti: 13.800; Utile ante imposte: 2.424; Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite: 849; Ricavi: 14.063.

*** I dati si riferiscono a Sengi Express Limited (servizi logistici).

**** I dati si riferiscono a Sengi Express Guangzhou Limited (servizi logistici).

***** I dati si riferiscono a Sourcesense Ltd. (settore IT).

***** Con riferimento alla giurisdizione italiana, nel 2023 risultano essersi manifestati due macro fenomeni, quali un credito di circa 7 milioni di euro derivante dalla presentazione della Dichiarazione integrativa per l'anno di imposta 2017, nonché l'effetto imposta derivante dall'accantonamento a fondo rischi per la passività sottesa alla tematica dei crediti d'imposta prudenzialmente considerato indeducibile e oggetto di ulteriori valutazioni, l'effetto finale sul *tax rate* risulta essere sostanzialmente compensato.



Valorizzazione delle persone

[GRI 2-7] DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, GENERE E LINEA DI BUSINESS*

Tipologia di contratto	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto Stabile**	49.714	60.197	109.911	52.022	61.393	113.415	50.472	59.789	110.261
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	49.112	59.557	108.668	51.250	60.664	111.914	49.600	58.937	108.537
Servizi Finanziari	249	217	466	252	229	481	260	249	509
Servizi Assicurativi	214	269	483	220	239	459	293	329	622
Pagamenti e Mobile	140	154	294	300	261	561	319	275	594
Contratto Flessibile***	5.700	3.358	9.058	4.742	2.876	7.618	6.013	3.881	9.894
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	5.697	3.353	9.050	4.738	2.863	7.602	6.006	3.871	9.877
Servizi Finanziari	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi Assicurativi	3	4	7	0	1	1	2	6	8
Pagamenti e Mobile	0	1	1	4	12	16	5	4	9
Totale	55.414	63.555	118.969	56.765	64.269	121.033	56.485	63.670	120.155

* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).

** Include i dipendenti a tempo indeterminato e i contratti di apprendistato.

*** Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro.

[GRI 2-7] DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO, GENERE E LINEA DI BUSINESS*

Tipologia di impiego	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	53.763	59.321	113.084	54.817	60.142	114.959	54.047	59.298	113.345
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	53.159	58.695	111.854	54.043	59.425	113.468	53.171	58.463	111.634
Servizi Finanziari	248	209	457	251	222	473	259	241	500
Servizi Assicurativi	217	265	482	220	230	450	294	323	617
Pagamenti e Mobile	139	152	291	303	265	568	323	271	594
Part-time	2.963	6.900	9.863	3.419	6.561	9.980	4.412	7.062	11.474
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	2.961	6.875	9.836	3.416	6.529	9.945	4.408	7.027	11.435
Servizi Finanziari	1	11	12	2	9	11	1	10	11
Servizi Assicurativi	0	10	10	0	13	13	1	15	16
Pagamenti e Mobile	1	4	5	1	10	11	2	10	12
Totale	56.726	66.221	122.947	58.236	66.703	124.939	58.459	66.360	124.819

* Dati espressi in *Headcount*.

DIPENDENTI (ESTERO)

Distribuzione per Paese	2021	2022	2023
di cui:			
Cina	24	32	36
Hong Kong	0	0	0
Regno Unito	0	2	6
Totale	24	34	42

[GRI 2-8] LAVORATORI NON DIPENDENTI

Numero totale di stagisti suddivisi per gruppo di età e genere	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero totale di stagisti*	92	55	147	90	67	157	75	72	147
di cui:									
< 30 anni	92	55	147	90	67	157	75	72	147
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* Dati espressi in *Headcount*. Si specifica che per ciascun anno è stato rendicontato il numero di stage "attivi" nell'anno stesso.

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO*

Tipologia di studio	2021	2022	2023
Laurea (%)	19,1	21,5	23,1
Diploma (%)	67,9	66,8	66,3
Licenza media (%)	12,9	11,6	10,6
Licenza elementare (%)	0,1	0,1	0
Totale (%)	100	100	100

* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in *Headcount*.

NUMERO DI PARTECIPANTI AI PROGRAMMI DI SVILUPPO

Programmi di sviluppo	2021	2022	2023
Assessment del potenziale	1.162	2.069	1.891
Percorsi di <i>mentoring e coaching</i>	562	867	1.186
Sviluppo competenze e innovazione	6.990	4.760	8.544
Totale	8.714	7.696	11.621

[GRI 404-1] NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE

Categoria dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	38	49	41	42	51	44	25	32	27
Quadri	80	99	89	71	83	77	73	86	79
Impiegati	37	49	44	39	48	44	43	54	49
Totale dipendenti	43	55	49	43	52	48	47	57	52

GIORNATE DI FORMAZIONE MEDIE PER DIPENDENTE

Giornate di formazione	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti	7,1	9,1	8,2	7,2	8,7	8	7,8	9,6	8,7

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE*

Tipologia di formazione	2021	2022	2023
Manageriale	33.200	53.600	36.750
Tecnico – specialistica	2.743.150	3.041.350	3.391.350
Compliance	3.266.800	2.893.800	3.110.000
Totale	6.043.250	5.988.750	6.538.100

* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno. Per il totale è stata effettuata la somma dei singoli valori arrotondati per ciascuna tipologia di formazione.

PROGRAMMI DI FORMAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI

Programmi di formazione e sviluppo	2021	2022	2023
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	8.220.217	8.310.436	9.648.534

POSIZIONI APERTE OCCUPATE DA DIPENDENTI INTERNI

Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni	2021	2022	2023
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)*	57	25	39

* La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni è riferita alla Capogruppo.

INPUT DI FORMAZIONE E SVILUPPO SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

Input di formazione e sviluppo	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero medio di ore di formazione e sviluppo erogate ai dipendenti*	43,84	57,33	51,05	44,40	54,21	49,61	48,58	59,96	54,61
di cui:									
< 30 anni	46,95	65,90	54,17	67,24	100,74	80,40	63,54	96,32	76,18
30 – 50 anni	48,86	59,08	54,24	47,74	56,85	52,47	54,56	65,97	60,44
> 50 anni	37,32	54,64	47,18	33,19	44,65	39,76	35,23	48,00	42,65
Importo speso per dipendente in attività di formazione e sviluppo**	59,34	77,60	69,10	61,46	75,02	68,66	72,5	87,2	80,30
di cui:									
< 30 anni	63,55	89,20	73,31	93,07	139,43	111,28	88,4	134,0	105,96
30 – 50 anni	66,13	79,96	73,42	66,07	78,68	72,63	83,8	97,7	90,99
> 50 anni	50,51	73,96	63,86	45,94	61,79	55,03	51,5	68,9	61,64

* Si riferisce al numero totale di ore di formazione e sviluppo fornite nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE.

** Si riferisce all'importo totale speso per la formazione e lo sviluppo nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE. Questa cifra non include il costo operativo del team "learning and development" come gli stipendi dei dipendenti di tale team.

NUMERO TOTALE DEI NUOVI ASSUNTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ*

Numero totale dei nuovi assunti	2020			2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nuovi assunti suddivisi per genere	1.153	1.023	2.176	1.356	1.268	2.623	4.208	3.664	7.872	1.814	1.660	3.474
di cui:												
< 30 anni	568	478	1.046	773	667	1.440	2.058	1.667	3.724	885	697	1.582
30 – 50 anni	540	519	1.059	532	570	1.102	2.017	1.936	3.953	850	918	1.769
> 50 anni	45	26	71	51	31	82	133	62	195	78	45	123
Percentuale dei nuovi assunti suddivisi per genere (%)	53	47	100	52	48	100	53	47	100	52	48	100
Numero di posizioni aperte occupate da dipendenti interni**	91	68	159	847	884	1.731	449	394	843	415	364	779
di cui:												
< 30 anni	91	68	159	0	0	0	111	49	160	99	55	154
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	325	309	634	295	272	567
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	13	36	49	21	37	58

* I dati sono espressi in Full Time Equivalent (FTE).

** Dati riferibili alla società Capogruppo Poste Italiane S.p.A. e Poste Air Cargo.

TREND DEL COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE*

Trend del coinvolgimento dei dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i>	14.417	16.146	30.563	10.345	11.335	21.680	23.439	26.008	49.446
Numero totale dei dipendenti del Gruppo	55.414	63.555	118.969	56.765	64.269	121.033	56.485	63.670	120.155
Percentuale di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> (%)	26	25	26	18	18	18	41	41	41**

* I dati sono espressi in base al numero di coinvolgimenti/partecipanti.

** Il *target* atteso per il 2023 è pari al 35%.

TREND DEL COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

Trend del coinvolgimento dei dipendenti	2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> suddivisi per fasce di età (N.):						
< 30 anni	952	1.043	1.995	2.014	2.058	4.072
30 – 50 anni	4.971	5.446	10.417	13.146	13.467	26.613
> 50 anni	4.422	4.845	9.268	8.278	10.483	18.761
Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> suddivisi per fasce di età (%):						
< 30 anni	9	9	9	9	8	8
30 – 50 anni	48	48	48	56	52	54
> 50 anni	43	43	43	35	40	38

[401-2] BENEFIT FORNITI AI DIPENDENTI A TEMPO PIENO CHE NON SONO FORNITI AI DIPENDENTI TEMPORANEI O PART-TIME

Benefit finanziari	2021				2022				2023			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno
Assicurazione sulla vita		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Assistenza sanitaria	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*
Copertura per la disabilità e l'invalidità		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Congedo parentale	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**
Pensione	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI

* Da intendersi con riferimento al personale Dirigente.

** Da intendersi con riferimento al personale non Dirigente.

SISTEMI DI VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI

Percentuale di dipendenti per tipologia di valutazione (%)	2021	2022	2023
Gestione per obiettivi*	96	96	97
Valutazione multidimensionale delle prestazioni**	96,2	97,4	98,3
Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria***	0	0	0

* Nell'ambito delle Risorse Umane la gestione per obiettivi (in inglese *management by objectives*, MBO) è un metodo di valutazione del personale che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati, e non sulle competenze espresse. I dati hanno come valore *target* l'intera popolazione del Gruppo Poste Italiane. Le percentuali si riferiscono alle risorse valutate nell'anno di riferimento e sono pertanto escluse dal computo le risorse non valutabili per lunga assenza (per il 2023 con riferimento alla valutazione esercizio 2022 il numero di N.V. è di ca. 3.000 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2022, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 4 *manager* indicati come "non valutabili").

** La percentuale si riferisce al totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili (1.382 valutati da colleghi su 1.406 valutabili). Anche per il 2023 (*performance* 2022) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione dei responsabili, dei colleghi) ma per 205 *manager* la valutazione complessiva è data dal contributo dei responsabili, dei colleghi e dei collaboratori (valutazione a 360°).

*** La comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria, che si riferisce a un sistema in cui i dipendenti sono sistematicamente comparati in relazione ai propri colleghi di uguale livello professionale, appartenenti allo stesso *team*/funzione, non è applicabile al modello di Poste Italiane.

EVOLUZIONE DEL PERSONALE

Evoluzione del personale	2021	2022	2023
Tasso di <i>turnover</i> totale (%)*	7,90	6,30	6,40
Tasso di <i>turnover</i> volontario (%)*	7,20	5,50	5,50
Costi medi per FTE assunto (€)	36.000**	35.700**	42.262***

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1.

** Il costo pro-capite medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato, dirigenti, ecc.). Il pro-capite tiene conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (premio di risultato, straordinario, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi ma non considera: *ticket* mensa, costi per trasferta (treni, aerei, hotel, ecc.) e *company car* perché non rientranti nel perimetro di costo del lavoro. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

*** Il costo pro-capite medio annuo delle assunzioni riguarda le seguenti tipologie contrattuali (tempi indeterminati, apprendistato, dirigenti). Si identifica il costo totale annuo sostenuto per le risorse neoassunte 2023 attraverso il rapporto fra il richiamato costo totale e la somma FTE (ponderata per il numero di mesi di impatto) si ottiene il costo medio delle risorse neoassunte nell'anno 2023. Per i Dirigenti viene utilizzato il costo medio. Il numero totale di neoassunti riferito all'anno 2023 per la Capogruppo è di 2.973. Nel costo del lavoro pro-capite si considerano solo le voci retributive ordinarie che tengono conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (ad esempio, premio di risultato, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi, ma non considera: *ticket* mensa, costi per trasferta e *company car*. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

TASSO DI TURNOVER DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER GENERE E ETÀ

Tasso di <i>turnover</i> dei dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di <i>turnover</i> totale (%)*	3,9	4,3	8,2	3,0	3,2	6,2	3,3	3,3	6,6
di cui:									
< 30 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,4
30 – 50 anni	0,2	0,2	0,4	0,3	0,2	0,5	0,4	0,3	0,7
> 50 anni	3,6	4,0	7,6	2,5	2,9	5,4	2,7	2,8	5,5
Tasso di <i>turnover</i> volontario (%)*	3,6	3,9	7,5	2,5	2,9	5,4	2,8	2,9	5,7
di cui:									
< 30 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3
30 – 50 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,3	0,3	0,6
> 50 anni	3,4	3,7	7,1	2,1	2,6	4,7	2,3	2,5	4,8

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n.

CONTENZIOSI

Contenziosi	2021	2022	2023
Contenziosi con i dipendenti	700	601	750*

* I *trend* periodici fanno registrare un incremento del contenzioso del Gruppo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente da imputare quasi esclusivamente a Poste Italiane. Infatti, nel periodo di riferimento sono state contate 750 nuove vertenze rispetto alle 601 cause del 2022 per un incremento pari a circa il 20%. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" si registra un lieve incremento. Le nuove controversie sono 148 (quelle del 2022 erano 136) di cui 13 CTD, 104 assunzioni in materia di appalto e 31 lavoro temporaneo. Quanto allo "svolgimento del rapporto di lavoro", si rileva che le vertenze incardinate nel 2023 sono 524 (quelle del 2022 erano 390) facendo registrare un incremento di circa il 26% determinato in gran parte dalle cause in materia di sanzioni disciplinari conservative e di retribuzioni a seguito di appalto dichiarato illegittimo. Per quanto attiene infine alla "risoluzione del rapporto di lavoro", le nuove controversie sono 78 mantenendosi sostanzialmente in linea con quanto registrato nello scorso anno (quelle del 2022 erano 75).

[GRI 403-8] LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO*

Dipendenti coperti dal sistema**	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.303	66.076	122.379	57.257	66.352	123.609	57.677	66.023	123.700
% dipendenti coperti dal sistema	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* I dati non contemplano il personale dirigente per la diversa configurazione del rapporto contrattuale di lavoro.

** Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Dipendenti coperti dal sistema*	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.303	66.076	122.379	57.257	66.352	123.609	57.677	66.023	123.700
% dipendenti coperti dal sistema	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto ad *audit* interno.

Dipendenti coperti dal sistema*	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	56.207	65.989	122.196	57.167	66.276	123.443	57.620	65.993	123.613
% dipendenti coperti dal sistema	99	99	99	99	100	100	99	100	100

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto ad *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	3.021	831	3.852	3.465	256	3.721	4.263	2.469	6.732
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	100	100	100	100	90	99	99	99	99

* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	1.797	336	2.133	3.011	242	3.253	3.139	952	4.091
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	59	40	55	87	85	87	73	38	60

* Numero totale di lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto ad *audit* interno.

Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	2.094	533	2.627	2.936	212	3.148	2.543	870	3.413
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	69	64	68	85	74	84	59	35	50

* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto ad *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

[GRI 403-9] INFORTUNI SUL LAVORO

INFORTUNI SUL LAVORO CHE COMPREDONO I CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	63,26	62,51	62,87	136,70	164,12	150,96	27,85	25,52	26,63
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	10,48	11,48	11,01	7,27	6,98	7,12	6,54	6,96	6,76
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,07	0,02	0,04	0,07	0,01	0,04	0,01	0,01	0,01
Media mobile infortuni sul lavoro***			8.109			14.663			14.013
Infortuni	5.759	6.453	12.212	11.841	15.461	27.302	2.829	2.986	5.815
di cui:									
sul lavoro	5.346	5.868	11.214	11.410	14.850	26.260	2.349	2.337	4.686
<i>in itinere****</i>	413	585	998	431	611	1.042	480	649	1.129
Decessi	6	4	10	7	1	8	3	2	5
di cui:									
sul lavoro	6	2	8	6	1	7	1	1	2
<i>in itinere****</i>	0	2	2	1	0	1	2	1	3
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	1.032	1.257	2.289	742	828	1.570	715	821	1.536
di cui:									
sul lavoro	886	1.078	1.964	607	632	1.239	552	637	1.189
<i>in itinere****</i>	146	179	325	135	196	331	163	184	347
Numero totale di ore lavorate	84.510.522	93.871.311	178.381.833	83.468.272	90.480.504	173.948.776	84.358.494	91.575.804	175.934.298

* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

** Infortunio sul lavoro che comporta un'assenza dal lavoro maggiore o uguale a 40 giorni e che causa un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente. Esclude i decessi.

*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al lordo Covid-19, a partire dal 2019 al 2023. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distortivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2019-2023) e la media di tre periodi triennali consecutivi (19-20-21/20-21-22/21-22-23), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2021, 2022 e 2023 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 19-20-21, 20-21-22 e 21-22-23.

**** Infortunio occorso durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro o durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per raggiungere il luogo di consumazione abituale dei pasti, se non esiste una mensa aziendale. Inoltre, anche durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per recarsi da un luogo di lavoro a un altro, nel caso di rapporti con più datori di lavoro.

TASSO DI ASSENTEISMO CHE COMPRENDE I CASI DI COVID-19

NUMERO DI ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Malattia	731.341	1.032.274	1.763.615	739.850	1.056.700	1.796.550	580.693	842.346	1.423.039
Infortunio	159.888	187.179	347.067	181.770	232.840	414.610	84.282	98.430	182.712
Stress	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di assenteismo*	5,29	6,18	5,77	5,53	6,73	6,17	4,05	4,97	4,54**

* N. di giorni di assenza per malattia e infortunio/giorni lavorativi * 100. Il tasso è calcolato relativamente al solo personale stabile e non include i dirigenti.

** Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 5%.

TASSO DI MALATTIE PROFESSIONALI

Lavoratori dipendenti	2021	2022	2023
Numero di casi di malattie professionali registrabili	8	5	12
Tasso di malattie professionali registrabili (%)	0,04	0,03	0,07

INFORTUNI SUL LAVORO AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	30,91	26,26	28,46	30,38	25,44	27,81	27,82	25,42	26,57
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	7,56	7,29	7,42	7,01	6,71	6,85	6,54	6,96	6,76
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,04	0,00	0,02	0,07	0,01	0,04	0	0	0
Media mobile infortuni sul lavoro***			5.351			4.753			4.812
Infortuni	3.025	3.050	6.075	2.967	2.913	5.880	2.827	2.977	5.804
di cui:									
sul lavoro	2.612	2.465	5.077	2.536	2.302	4.838	2.347	2.328	4.675
<i>in itinere****</i>	413	585	998	431	611	1.042	480	649	1.129
Decessi	3	2	5	7	1	8	3	2	5
di cui:									
sul lavoro	3	0	3	6	1	7	1	1	2
<i>in itinere****</i>	0	2	2	1	0	1	2	1	3
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	785	863	1.648	720	803	1.523	715	821	1.536
di cui:									
sul lavoro	639	684	1.323	585	607	1.192	552	637	1.189
<i>in itinere****</i>	146	179	325	135	196	331	163	184	347
Numero totale di ore lavorate	84.510.522	93.871.311	178.381.833	83.468.272	90.480.504	173.948.776	84.358.494	91.575.804	175.934.298

* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

** Infortunio sul lavoro che comporta un'assenza dal lavoro maggiore o uguale a 40 giorni e che causa un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente. Esclude i decessi.

*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al netto Covid-19, a partire dal 2019 al 2023. Tale metrica consente di determinare il trend del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distortivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del management con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia Lean nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2019-2023) e la media di tre periodi triennali consecutivi (19-20-21 / 20-21-22 / 21-22-23), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2021, 2022 e 2023 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 19-20-21, 20-21-22 e 21-22-23.

**** Infortunio occorso durante il normale tragitto di andata e ritorno tra l'abitazione e il luogo di lavoro o durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per raggiungere il luogo di consumazione abituale dei pasti, se non esiste una mensa aziendale. Inoltre, anche durante il normale tragitto che il lavoratore deve percorrere per recarsi da un luogo di lavoro a un altro, nel caso di rapporti con più datori di lavoro.

TASSO DI ASSENTEISMO AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

NUMERO DI ASSENZE DEI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Malattia	618.268	878.353	1.496.621	587.940	846.066	1.434.006	571.198	826.307	1.397.505
Infortunio	93.717	101.377	195.094	87.689	93.592	181.281	84.270	98.348	182.618
Stress	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di assenteismo*	4,23	4,97	4,63	4,05	4,90	4,51	3,99	4,89	4,47

* N. di giorni di assenza per malattia e infortunio/giorni lavorativi * 100. Il tasso è calcolato relativamente al solo personale stabile e non include i dirigenti.

INFORTUNI SUL LAVORO DEI LAVORATORI NON DIPENDENTI CHE COMPREDONO I CASI DI COVID-19

Lavoratori non dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	19,89	26,91	21,25	13,14	10,26	12,77	13,91	26,44	15,39
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0,88	2,45	1,18	0,61	0,00	0,53	1,05	1,96	1,16
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortunio	78	34	112	93	12	105	128	34	162
di cui:									
sul lavoro	68	22	90	86	10	96	106	27	133
<i>in itinere</i>	10	12	22	7	2	9	22	7	29
Decessi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui:									
sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>in itinere</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortunio sul lavoro con gravi conseguenze	5	2	7	5	0	5	13	2	15
di cui:									
sul lavoro	3	2	5	4	0	4	8	2	10
<i>in itinere</i>	2	0	2	1	0	1	5	0	5
Numero totale di ore lavorate	3.418.572	817.660	4.236.232	6.545.201	974.791	7.519.992	7.619.476	1.021.231	8.640.707

TASSO DI GRAVITÀ INFORTUNI CHE COMPRENDE I CASI DI COVID-19

Lavoratori non dipendenti	2021	2022	2023
Numero di giorni persi a causa di infortuni	3.068	3.267	3.442
Totale ore lavorate	4.236.233	7.519.992	8.640.707
Tasso di gravità infortuni (%)	0,001	0	0

INFORTUNI PER TIPOLOGIA CHE COMPREDONO I CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuno per tipologia									
Caduta da motomezzo	804	411	1.215	851	405	1.256	680	331	1.011
Incidente con mezzo aziendale	481	349	830	351	243	594	379	301	680
Investito da auto	14	18	32	8	10	18	9	8	17
Incidente con mezzo privato	11	28	39	24	34	58	40	43	83
Caduta e/o movimento inopportuno	620	1.001	1.621	617	913	1.530	597	981	1.578
Aggressione	207	240	447	200	222	422	187	221	408
Movimentazione manuale carichi	107	70	177	111	78	189	125	95	220
Rapina	28	49	77	28	49	77	36	61	97
Schiacciamento contusione	279	254	533	300	304	604	244	234	478
Altre cause	2.795	3.448	6.243	8.920	12.592	21.512	52	62	114
Totale	5.346	5.868	11.214	11.410	14.850	26.260	2.349	2.337	4.686

INFORTUNI PER TIPOLOGIA AL NETTO DEI CASI DI COVID-19

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuno per tipologia									
Caduta da motomezzo	804	411	1.215	851	405	1.256	680	331	1.011
Incidente con mezzo aziendale	481	349	830	351	243	594	379	301	680
Investito da auto	14	18	32	8	10	18	9	8	17
Incidente con mezzo privato	11	28	39	24	34	58	40	43	83
Caduta e/o movimento inopportuno	620	1.001	1.621	617	913	1.530	597	981	1.578
Aggressione	207	240	447	200	222	422	187	221	408
Movimentazione manuale carichi	107	70	177	111	78	189	125	95	220
Rapina	28	49	77	28	49	77	36	61	97
Schiacciamento contusione	279	254	533	300	304	604	244	234	478
Altre cause	61	45	106	46	44	90	50	53	103
Totale	2.612	2.465	5.077	2.536	2.302	4.838	2.347	2.328	4.675

Lavoratori non dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuno per tipologia									
Caduta da motomezzo	13	6	19	4	1	5	1	1	2
Incidente con mezzo aziendale	19	2	21	6	0	6	25	4	29
Investito da auto	1	1	2	0	0	0	1	0	1
Incidente con mezzo privato	4	1	5	4	1	5	2	1	3
Caduta e/o movimento inopportuno	12	3	15	39	5	44	34	17	51
Aggressione	0	0	0	6	1	7	3	0	3
Movimentazione manuale carichi	7	7	14	10	1	11	28	1	29
Rapina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schiacciamento contusione	4	1	5	3	1	4	8	2	10
Altre cause	4	0	4	14	0	14	4	1	5
Totale	64	21	85	86	10	96	106	27	133

DIPENDENTI FORMATI SU TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA

	2021	2022	2023
Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza	49.632	68.930	84.602

NUMERO DI CASI DI NON CONFORMITÀ ALLE NORME SUL LAVORO

	2021	2022	2023
Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro	0	0	0



Diversità e inclusione

[GRI 405-1] COMPOSIZIONE E SUDDIVISIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER GENERE E FASCIA DI ETÀ*

Composizione e suddivisione del Consiglio di Amministrazione	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Componenti organi di Governo	5	4	9	5	4	9	5	4	9
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	1	0	1
> 50 anni	5	4	9	5	4	9	4	4	8
Componenti organi di Governo (%)	55,6	44,4	100	55,6	44,4	100	55,6	44,4	100
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni	0	0	0	0	0	0	20	0	11
> 50 anni	100	100	100	100	100	100	80	100	89

* Dati espressi in *Headcount*.

[GRI 405-1] INQUADRAMENTO PROFESSIONALE DEI DIPENDENTI PER GENERE E FASCIA DI ETÀ*

Inquadramento professionale dei dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	481	146	627	512	167	679	514	174	688
< 30 anni (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 – 50 anni (%)	36	42	38	35	43	37	30	39	32
> 50 anni (%)	64	58	62	65	57	63	70	61	68
Quadri	7.822	7.034	14.856	8.040	7.132	15.171	8.079	7.212	15.291
< 30 anni (%)	0,3	0,2	0,2	0,4	0,2	0,3	0,4	0,4	0,4
30 – 50 anni (%)	49	47	48	51	49	50	53	51	52
> 50 anni (%)	51	53	52	49	50	50	46	49	47
Impiegati	47.111	56.375	103.486	48.213	56.970	105.183	47.892	56.284	104.176
< 30 anni (%)	12	6	9	14	8	11	15	8	11
30 – 50 anni (%)	48	46	47	49	47	48	50	47	49
> 50 anni (%)	40	47	44	37	46	42	35	45	40
Totale	55.414	63.555	118.969	56.765	64.269	121.033	56.485	63.670	120.155

* Dati espressi in *Full Time Equivalent (FTE)* stabile e flessibile.

[GRI 405-1] NUMERO DI DIPENDENTI DISTINTI PER ALTRI INDICATORI DI DIVERSITÀ

Lavoratori dipendenti	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	3.123	2.171	5.294	2.934	2.239	5.173	2.728	2.308	5.036

DIVERSITÀ DELLA FORZA LAVORO PER GENERE

Presenza di donne per categoria (%)*	2021	2022	2023
Posizioni manageriali	31,5	32,4	32,2
Top management**	17,9	16,3	16,4
Junior management***	33,4	34,3	34,1
Revenue-generating functions****	31,3	29,4	28,6
Posizioni STEM*****	21	20,8	20,7

* Le percentuali fanno riferimento alla presenza delle donne su posizioni organizzative formalizzate in ambito Poste Italiane e Società del Gruppo.

** Include le posizioni di primo e secondo livello organizzativo in Poste Italiane, gli Amministratori Delegati e i Direttori Generali delle principali Società del Gruppo e i loro diretti riporti. Il *target* atteso per il 2023 è pari a 16%.

*** Include le posizioni manageriali diverse dal *Top Management*.

**** Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (MIPA).

***** Scienza, tecnologia, ingegneria e matematica. Possono essere incluse, per esempio le seguenti professionalità: programmatore di computer, sviluppatore *web*, statistico, logista, ingegnere, fisico, scienziato. La rilevazione riferita alle posizioni STEM è effettuata, in continuità con le precedenti analisi, sulla base della laurea "STEM".

DIVERSITÀ DELLA FORZA LAVORO PER PAESE DI ORIGINE*

Ripartizione della forza lavoro per paese di origine	2021						2022						2023					
	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana
Numero di dipendenti suddivisi per paese di origine	116.234	589	414	180	116	127	117.976	569	243	168	101	122	117.247	561	278	147	89	116
Percentuale di dipendenti suddivisi per paese di origine (%)	97,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,1	97,5	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1	97,6	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1
Numero di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine**	1.298	5	3	2	0	0	1.248	5	1	2	0	0	1.434	4	1	2	0	0
Percentuale di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine (%)	98,26	0,38	0,23	0,15	0	0	98,5	0,39	0,08	0,16	0	0	98,5	0,27	0,07	0,14	0	0

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE). La rilevazione si riferisce in via prevalente al paese di nascita.

** Include le posizioni di *junior*, *middle* e *senior management*.

[GRI 404-3] PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO VALUTAZIONI REGOLARI SUI RISULTATI E SULLO SVILUPPO DELLA CARRIERA, PER GENERE E PER CATEGORIA DIPENDENTE*

Categoria dipendenti (%)	2021			2022			2023		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	92	97	94	100	100	100	94	100	96
Quadri	96	98	97	98	99	98	97	98	98
Impiegati	81	86	84	80	87	84	81	87	84
Totale	83	88	86	83	88	86	83	88	86

* I dati riportati si riferiscono al personale stabile, l'esclusione del personale flessibile dal processo di valutazione delle prestazioni è dovuta al fatto che il ciclo di vita annuale del processo di valutazione delle prestazioni non è conciliabile con i tempi dei contratti flessibili. Nella tabella sono inclusi anche i dati delle Società del Gruppo ad eccezione dei dati di Poste Air Cargo, in quanto non è possibile effettuare una comparazione dei livelli professionali per diversità di contratto. I dati 2023 inoltre non includono ca. 3.000 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo, per le quali non è possibile esprimere una valutazione annuale. Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi per l'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

[GRI 2-21] RAPPORTO DI RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA

Remunerazione	2021	2022	2023
Rapporto remunerazione AD-DG*	75	77	80**

* Si specifica che: (i) il calcolo è stato effettuato prendendo a riferimento il valore medio della retribuzione dei dipendenti. Il dato calcolato utilizzando la mediana verrà integrato a partire dal prossimo anno; (ii) la remunerazione per il numeratore e il denominatore comprende la remunerazione annuale complessiva (per l'AD-DG il compenso fisso, la quota monetaria del sistema di incentivazione variabile a breve termine (MBO) *up-front* e differito e il *fair value* dei compensi *equity*, per i dipendenti i compensi fissi e i compensi variabili).

** Rispetto a quanto disciplinato dal punto b, il rapporto fra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale dell'AD-DG e l'aumento percentuale medio della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti è pari a 1,48.

GENDER PAY GAP

Gender pay gap	2021	2022	2023
Gender pay gap (RAL) (%)	-0,7	-0,7	-0,8

ATTIVITÀ SOTTOPOSTE A VALUTAZIONE SUL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI*

Società del Gruppo**	2021	2022	2023
Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	29	39	40
Numero totale delle società del Gruppo	29	39	40
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani (%)	100	100	100

* Tutti i siti del Gruppo prevedono piani di mitigazione finalizzati a ridurre la possibilità di impatti negativi legati ai rischi inerenti i diritti umani. A tal proposito, si specifica che nel 2023 non sono state rilevate violazioni in ambito diritti umani e per tale motivo non si è reso necessario intraprendere azioni correttive.

** Il perimetro dell'indicatore include le società consolidate integralmente e le società controllate/collegate consolidate al patrimonio netto.

DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE

Incidenti di discriminazione e molestie	2021	2022	2023
Numero di incidenti	0	0	0



Valore al territorio

[GRI 201-1] VALORE ECONOMICO GENERATO, DISTRIBUITO E TRATTENUTO

Valore economico generato (milioni di euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato dal Gruppo	11.619	11.985	12.334
Valore economico distribuito (milioni di euro)			
Valore economico distribuito agli <i>stakeholder</i>	9.917	10.109	10.382
- Fornitori	3.117	3.024	3.315
- Dipendenti	5.303	5.221	5.044
- Finanziatori	55	102	85
- Pubblica Amministrazione	671	916	898
- Comunità	4	2	4
- Azionisti	768	844	1.036
Valore economico trattenuto (milioni di euro)			
Valore economico trattenuto dal Gruppo	1.702	1.876	1.953

[GRI 203-1] CONTRIBUTI AD ATTIVITÀ FILANTROPICHE E/O AD ATTIVITÀ DI CITTADINANZA D'IMPRESA*163

Tipologia di attività (in migliaia di euro)	2021	%	2022	%	2023	%
Erogazioni liberali**	274	6	351	18	399	10
Investimenti nelle comunità***	954,9	23	1.547,5	79	1.206,3	30
Iniziative commerciali****	2.994,5	71	55,5	3	2.370,3	60
Totale	4.223,5	100	1.954	100	3.975,8	100
Suddivisione per finalità (in migliaia di euro)						
Iniziative commerciali	2.994,5	71	55,5	3	2.370,3	60
Iniziative socio-culturali	1.229	29	1.898,5	97	1.605,5	40
di cui:						
Arte, cultura e diffusione di conoscenze	271,7	6	597,5	31	544,4	14
Benessere e inclusione sociale	537,9	13	818,1	42	531,3	13
Formazione e sviluppo del sapere	419,4	10	482,9	26	529,8	13

* Con riferimento alle attività di volontariato durante l'orario di lavoro retribuito, la voce risulta pari a zero poiché tutte le iniziative organizzate da Poste Italiane in tal senso sono avvenute al di fuori dell'orario lavorativo.

** Erogazioni liberali: contributi occasionali erogati a supporto di organizzazioni benefiche.

*** Investimenti nelle comunità: spese destinate ad interventi di medio-lungo termine a supporto della comunità in collaborazione con organizzazioni non *profit*, e istituzioni locali.

**** Iniziative commerciali: iniziative di *business* con effetti benefici a favore della comunità (ad es. attività di sponsorizzazione, donazioni episodiche di beni aziendali ed altri *asset* aziendali. I dati riportati si riferiscono unicamente alla spesa destinata al contributo a supporto della comunità; non sono inclusi, ad esempio i costi legati alle campagne pubblicitarie e/o attività di *marketing* relative alle iniziative commerciali).

163. Nel 2023 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a 447.880 euro.

CONTRIBUTI E ALTRE SPESE A ORGANIZZAZIONI/INDIVIDUI IN GRADO DI INFLUENZARE CAMPAGNE POLITICHE E ATTIVITÀ LEGISLATIVE*

Contributi per categoria (€)	2020	2021	2022	2023
Agenzie di <i>lobby</i> e rappresentanti di interesse	0	0	0	0
Campagne/organizzazioni/candidati politici a livello locale, regionale o nazionale	0	0	0	0
Associazioni di commercio o gruppi esenti da tasse (es. Camere di Commercio, Associazione di categoria/settore, ecc.)	3.263.286	3.263.286	3.263.286	3.263.286
Altro	0	0	0	0
Totale contributi e altre spese	3.263.286	3.263.286	3.263.286	3.263.286

* Poste Italiane aderisce a Confindustria sulla base di una specifica convenzione che regola le modalità di adesione, i vantaggi derivanti dallo *status* di associato e la definizione del regime contributivo. L'attuale convenzione prevede, tra l'altro, iniziative strategiche volte a promuovere una nuova cultura di impresa che comporti modelli e scelte di *business* orientati all'innovazione e alla sostenibilità economica e sociale. Si specifica che la quota associativa a Confindustria, che si attesta a 3.263.286 € per il 2023, risulta essere l'unico contributo erogato dal Gruppo nel 2023.

CONCILIAZIONI

Conciliazioni	2021	2022	2023*
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail	1.476	983	946
di cui conciliate (%)	90,11	87,18	85,10
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business	925	1.148	1.206
di cui conciliate (%)	92,54	90,24	92,04
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	250	280	237
di cui conciliate (%)	69,2	65,71	71,31
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	63	39	38
di cui conciliate (%)	88,89	97,44	89,47
Conciliazioni discusse su carte PostePay	400	355	335
di cui conciliate (%)	79	76,1	77,31
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)	0	0	0
di cui conciliate (%)	0	0	0
Totale conciliazioni discusse	3.114	2.805	2.762
di cui conciliate (%)	87,70	85,03	86,06

* Nel 2023, complessivamente, si è registrata una diminuzione delle domande di Conciliazione. Rispetto al dato del 2022, si registra una flessione delle richieste in quasi tutte le procedure, solo la procedura *Business* ha avuto un incremento (+5%). Le procedure più richieste, in ogni caso, rimangono quelle postali sia *Retail* che *Business*, in conseguenza della crescita del volume dei pacchi. Per le procedure finanziarie, il mercato dei pagamenti è in continua trasformazione spinto dalle nuove tecnologie e dalle nuove misure di sicurezza sui servizi di pagamento introdotte con la modifica alla normativa PSD2, si registra, infatti, una riduzione delle domande. La procedura che ha registrato la flessione maggiore è stata la procedura BancoPosta (-15%).

[FS14] GLI ATM PER L'INCLUSIONE

ATM	2021	2022	2023
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	8.107	8.118	8.132
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.691	7.809	7.925
Totale	8.107	8.118	8.132

[FS14] UFFICI POSTALI PER L'INTEGRAZIONE CULTURALE

Uffici Postali	2021	2022	2023
Monoetnici	2	4	4
Multietnici	30	31	31
Numero clienti serviti	2.449.059	2.379.475	2.620.461
Totale operazioni effettuate	4.102.071	4.073.335	4.436.489

INCIDENZA DEI NUOVI CLIENTI NELLE CATEGORIE PIÙ A RISCHIO DI ESCLUSIONE FINANZIARIA SUL TOTALE DELLE NUOVE ACQUISIZIONI

Nuove aperture di conti correnti <i>retail</i>	2021	2022	2023
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	25,2	26	28,5
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	23,8	23,4	24
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	12,2	15	17
Nuove aperture di Postepay Standard*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	27,4	26,7	36,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	13,4	15,7	12,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	11,9	12,4	10,6
Nuove aperture di Postepay Evolution*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	40,2	41	39,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	10,5	11,5	10,9
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	22,2	25,3	26,9

* Per le sottoscrizioni delle Postepay Standard ed Evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

CONTRIBUTI AD ATTIVITÀ FILANTROPICHE E/O AD ATTIVITÀ DI CITTADINANZA D'IMPRESA

Tipo di contributo (migliaia di €)	2021	2022	2023
Contributi in denaro	4.223,54	1.953,95	3.975,84
Ammontare totale di donazioni di prodotti o servizi, progetti/ <i>partnership</i>	0	0	0
Spese generali di gestione	319	376,8	447,9
Totale	4.542,54	2.330,75	4.423,74



Transizione green

[GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI AL GRUPPO*

Consumi energetici interni	2021	2022	2023**
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	2.516.482	2.314.922	2.002.884
di cui:			
GPL	29.264	13.692	7.275
Gasolio	720.765	450.907	297.584
Gas metano	831.068	723.860	617.866
Jet fuel	664.375	682.129	546.389
Benzina	271.011	444.335	533.770
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	53.140	30.037	46.623
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	25.677	23.308	26.071
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	27.464	6.729	20.552
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.588.317	1.570.291	1.485.592
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	7.145	9.032	22.554
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.581.172	1.561.258	1.463.038
Consumi di energia totali (GJ)	4.157.939	3.915.250	3.535.100
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.588.317	1.570.291	1.485.592
da fonti non rinnovabili	2.569.623	2.344.959	2.049.507

* Comprende l'energia riferita alle strutture immobiliari e quella collegata al business della logistica su gomma e posta via aerea. Fonte fattori di conversione in GJ: GHG Protocol e Linee Guida DEFRA 2023.

[GRI 302-2] CONSUMI ENERGETICI ESTERNI AL GRUPPO*

Consumi energetici esterni	2021	2022	2023**
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)	2.548.699	3.616.077	3.316.286
di cui:			
Gasolio	2.323.096	3.347.986	3.065.778
Benzina	0	0	31.763
Gas Metano	70	718	803
GPL	127	161	166
Jet fuel	225.406	267.213	217.777

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

** Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 1.500.000 GJ (416.667 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 5.800.000 GJ (1.487.764 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione).

[GRI 302-3] INTENSITÀ ENERGETICA

Intensità energetica	2021	2022	2023
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	2.516.482	2.314.922	2.002.884
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	53.140	30.037	46.623
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.588.317	1.570.291	1.485.592
Consumi di energia totali (GJ)	4.157.939	3.915.250	3.535.100
Numero totale dei dipendenti	118.969	121.033	120.155
Intensità energetica (GJ/P)*	34,9	32,3	29,4

* P = quantità di personale impiegato in sede.

[GRI 303-3] PRELIEVO IDRICO*

Prelievo idrico	2021	2022	2023**
Totale prelievi idrici (MI)	1.756,076	1.585,905	1.876,399
di cui:			
Acque di superficie	0	0	0
Acque sotterranee	3,934	3,821	3,716
Acqua di mare	0	0	0
Acqua prodotta	0	0	0
Risorse idriche di terze parti	1.752,142	1.582,084	1.872,683

* La gestione degli scarichi idrici è affidata ad enti terzi che allo stato attuale non sono in grado di rilevare la quantità di acqua utilizzata da parte dell'Azienda destinata al riciclo.
** Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 1.900 megalitri.

Prelievo idrico	2021		2022		2023	
	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)
Totale prelievi idrici (MI)	1.756,076	0	1.585,905	0	1.876,399	0
di cui:						
Acque di superficie	0	0	0	0	0	0
Acque sotterranee	3,934	0	3,821	0	3,7	0
Acqua di mare	0	0	0	0	0	0
Acqua prodotta	0	0	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti	1.752,142	0	1.582,084	0	1.872,683	0

RENDICONTAZIONE SCARICHI IDRICI

Scarichi idrici (mc)	2021	2022	2023
Totale scarichi idrici	1.756.076	1.585.905	1.876.399

[GRI 305-1] EMISSIONI GHG DIRETTE TOTALI (SCOPE 1); [GRI 305-2] EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 2); [GRI 305-3] ALTRE EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 3)*

	2021	2022	2023
Emissioni dirette - Scope 1 (tCO₂e)**	165.508	152.703	130.592
di cui:			
GPL	1.872	876	464
Gasolio	50.384	32.102	21.006
Gas metano	46.872	40.661	34.801
Jet fuel	48.142	49.489	39.630
Benzina	18.238	29.575	34.690
Emissioni indirette - Scope 2 (tCO₂e)***	5.709	2.860	4.972
di cui:			
Energia termica	2.211	2.007	2.362
Energia elettrica	3.498	853	2.610
Emissioni indirette - Scope 3 (tCO₂e)****	178.737	257.796	234.326
di cui:			
Gasolio	162.392	238.359	216.411
Gas metano	4	40	45
Benzina	0	0	2.064
GPL	8,1	10,3	10,6
Jet fuel	16.333	19.387	15.796

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂e: GPL per il 2021 1,56 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 1,56 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 1,56 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2023). Gasolio per il 2021 2,51 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,56 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,51 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2023). Gas Metano per il 2021 2,02 kg CO₂e/m³ (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,02 kg CO₂e/m³ (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,04 kg CO₂e/m³ (fonte DEFRA 2023). Benzina per il 2021 2,19 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,16 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,1 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2023). Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 135.000 tCO₂e.

*** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari al 99% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Il Market-based method (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia) e per il restante 1% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione per il calcolo del Market-based method: per il 2023 0,457 kg CO₂e/kWh, fonte European Residual Mixes 2022, per il 2022 0,457 kg CO₂e/kWh, fonte European Residual Mixes 2021, per il 2021 0,459 kg CO₂e/kWh, fonte European Residual Mixes 2020). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO₂e: per il 2021 0,17 kg CO₂e/kWh, per il 2022 0,17 kg CO₂e/kWh e per il 2023 0,18 kg CO₂e/kWh. Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 5.000 tCO₂e.

Il metodo Location-based, invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo Location-based il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2021 117.630 tCO₂e, nel 2022 109.022 tCO₂e e nel 2023 123.233 tCO₂e. Fattori di emissione utilizzati per il calcolo del Location-based method: per il 2021 0,258 kg CO₂e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2021, riferito all'anno 2020), per il 2022 0,246 kg CO₂e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2022, riferito all'anno 2021), per il 2023 0,293 kg CO₂e/kWh, (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2023, riferito all'anno 2022). I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

**** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂e: Jet fuel per il 2021 2,55 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,55 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,54 kg CO₂e/l (fonte DEFRA 2023). Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 250.000 tCO₂e. Nella tabella sono considerate le categorie relative ai temi materiali rilevanti per il Gruppo nell'ambito della strategia del Pilastro "Transizione green", in particolare la categoria 9 "Downstream transportation and distribution" e la categoria 13 "Downstream leased assets". La categoria 6 "Business travel", la categoria 7 "Employee commuting" e la categoria 15 "Investments" vengono monitorate e rendicontate in tabelle distinte.

[GRI 306-3] RIFIUTI GENERATI [GRI 306-4] RIFIUTI RECUPERATI [GRI 306-5] RIFIUTI SMALTITI*

Rifiuti per tipologia (t)	2021			2022**			2023		
	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati***	Rifiuti smaltiti****
Totale rifiuti	34.471,7	33.202,5	1.269,2	37.245,3	36.443,2	802,1	38.904,5	38.533,1	371,4
di cui:									
Carta/cartone	13.584,9	13.539,2	45,8	15.588,5	15.467,8	125,2	17.171,5	17.171,5	0
Plastica	1.359,3	1.359,3	0	1.282,4	1.282,4	0	1.365,5	1.365,5	0
Legno	10.481,8	10.478,2	3,6	10.097,9	10.097,9	0	10.537,3	10.537,3	0
Altro	9.045,8	7.825,9	1.219,8	10.276,5	9.595,2	676,9	9.830,2	9.458,8	371,4

* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

** I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

*** Il target atteso per il 2023 rispetto ai rifiuti recuperati è pari a 36.000 tonnellate.

**** Il target atteso per il 2023 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento (discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento) è pari a 500 tonnellate.

Peso totale dei rifiuti pericolosi recuperati (t)	2021		2022*		2023	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo	0	0	0	0	0	0
Riciclo	0	364,4	0	247,8	0	150,5
Altre operazioni di recupero	0	0	0	0	0	0
Totale	0	364,4	0	247,8	0	150,5
Totale rifiuti pericolosi recuperati	364,4		247,8		150,5	

* I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

Peso totale dei rifiuti non pericolosi recuperati (t)	2021		2022*		2023	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo	0	0	0	0	0	0
Riciclo	0	32.838,2	0	36.195,35	0	38.382,61
Altre operazioni di recupero	0	0	0	0	0	0
Totale	0	32.838,2	0	36.195,35	0	38.382,61
Totale rifiuti non pericolosi recuperati	32.838,2		36.195,35		38.382,61	

* I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

Peso totale dei rifiuti pericolosi smaltiti (t)	2021		2022****		2023	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica*	0	99,3	0	3,0	0	7,4
Incenerimento**	0	0,3	0	0	0	0
Altro tipo di smaltimento***	0	36,1	0	41,3	0	22,9
Totale	0	135,8	0	44,3	0	30,3
Totale rifiuti pericolosi smaltiti	135,8		44,3		30,31	

Peso totale dei rifiuti non pericolosi smaltiti (t)	2021		2022****		2023	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica*	0	616,6	0	358,6	0	214,1
Incenerimento**	0	0,01	0	0	0	0
Altro tipo di smaltimento***	0	516,8	0	399,2	0	127
Totale	0	1.133,4	0	757,8	0	341
Totale rifiuti non pericolosi smaltiti	1.133,4		757,8		341,1	

* Il target atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica (pericolosi e non pericolosi) è pari a 300 tonnellate.

** Il target atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 0,1 tonnellate.

*** Il target atteso per il 2023 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso altre forme diverse dal conferimento in discarica e dall'incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 200 tonnellate.

**** I valori riferiti al 2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

Smaltimento dei rifiuti (t)	2021	2022	2023
Totale rifiuti riciclati/riutilizzati	33.202,54	36.443,16	38.533,11
Totale rifiuti smaltiti	1.269,20	802,11	371,40
di cui:			
in discarica	715,94	361,65	221,49
inceneriti con recupero energetico	nd	nd	nd
inceneriti senza recupero energetico	nd	nd	nd
altrimenti smaltiti, specificare:	nd	nd	nd
con metodo di smaltimento sconosciuto	552,91	440,46	149,91

[GRI 302-1] CONSUMI ENERGETICI INTERNI RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER FONTE

Consumi energetici interni	2021	2022	2023
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	897.844	765.154	650.328
di cui:			
GPL	13.234	8.482	6.580
Gasolio	78.654	48.046	37.795
Gas metano	805.955	708.626	605.953
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	53.140	30.037	46.623
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	25.677	23.308	26.071
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	27.464	6.729	20.552
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.586.985	1.563.952	1.468.182
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	7.145	9.032	22.554
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.579.840	1.554.920	1.445.627
Consumi energetici totali (GJ)	2.537.969	2.359.143	2.165.133
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.586.985	1.563.952	1.468.182
da fonti non rinnovabili	950.984	795.191	696.951

[GRI 305-1; GRI 305-2] EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO₂e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Emissioni	2021	2022	2023
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂e)	51.800	43.769	37.218
di cui			
GPL	847	543	420
Gasolio	5.498	3.421	2.668
Gas metano	45.455	39.805	34.130
Emissioni indirette – Scope 2 (market based) (tCO₂e)*	5.709	2.860	4.972
di cui:			
Energia elettrica	3.498	853	2.610
Energia termica	2.211	2.007	2.362

* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alle strutture immobiliari di *Scope 2* nel 2021 117.535 tCO₂e, nel 2022 108.589 tCO₂e e nel 2023 121.815 tCO₂e. I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ED EMISSIONI DI CO₂e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Consumi di energia esterni ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	127	161	166
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	8,1	10,3	10,6

[GRI 305-4] INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GHG RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Intensità delle emissioni	2021	2022	2023
Totale emissioni GHG Scope 1 (kg CO ₂ e)	51.800.253	43.768.581	37.217.848
Totale emissioni GHG Scope 2 (kg CO ₂ e)	5.709.145	2.860.232	4.971.802
Totale emissioni GHG Scope 3 (kg CO ₂ e)	8.130	10.274	10.606
Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m ²)	5.583.325	5.580.793	5.725.736
Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG Scope 1 e Scope 2	10,300	8,355	7,368
Intensità delle altre emissioni indirette di GHG Scope 3	0,001	0,002	0,002

[GRI 302-4; GRI 305-5] RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO₂e RIFERITE ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI

Iniziativa implementate	2023				
	Iniziativa 1*	Iniziativa 2**	Iniziativa 3***	Iniziativa 4****	Iniziativa 5*****
tCO₂ equivalente risparmiate	891	3.566	1.065	813	376
Riduzione del consumo di energia (GJ)	7.017	28.082	8.387	6.402	2.958

* Progetto LED.

** Progetto decarbonizzazione.

*** Progetto *Carbon Neutral* sul CS di Padova.

**** Progetto Fotovoltaico.

***** Progetto *Smart Building*.

PESO DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA RIFERITI ALLE STRUTTURE IMMOBILIARI PER TIPOLOGIA DI BUSINESS

Consumi di energia elettrica	2021	2022	2023
Uffici Postali (%)	47	55	55
Uffici direzionali (%)	16	15	15
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	12	7	7
<i>Data Center</i> (%)	11	9	9

COSTI TOTALI DELL'ENERGIA ACQUISTATA PER LE STRUTTURE IMMOBILIARI

Costi totali dell'energia acquistata	2021	2022	2023*
Spesa energetica totale (€)*	83.196.736	62.155.518	97.692.824

* Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 100.000.000 euro.

RISPARMI TOTALI O PROFITTI COMPLESSIVI OTTENUTI GRAZIE AI PROGRAMMI DI RISPARMIO ENERGETICO

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2021	2022	2023
Progetto LED	1.739.793	640.000	840.000
Progetto decarbonizzazione	-	-	1.734.447
Progetto <i>Carbon Neutral</i> sul CS di Padova	-	-	600.000
Programma di efficientamento energetico	735.273	600.000	-
Progetto <i>Smart Building</i>	124.547	340.000	242.057

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2021	2022	2023
Impianti fotovoltaici	170.000	1.200.000	522.982

[GRI 302-2; GRI 305-3; GRI 305-5] CONSUMI DI ENERGIA ESTERNI ED EMISSIONI DI CO₂e RIFERITE AL COMPARTO ENERGETICO

Consumi di energia esterni ed emissioni	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	1.856.635
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	56.189,9
Emissioni indirette compensate – Scope 3 (tCO₂e)*	56.189,9

* Le emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo sono totalmente compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio che attestano il supporto del Gruppo a progetti internazionali volti alla riduzione dei gas serra e al miglioramento della vita delle persone.

DATI SULLA FLOTTA AZIENDALE

Dati sulla flotta aziendale	2021	2022	2023
Totale chilometri percorsi	321.599.897	320.472.162	1.177.526.577
Totale veicoli (n.)	31.645	30.850	31.963
di cui:			
veicoli tradizionali	26.747	19.441	17.774
veicoli alternativi	4.898	11.409	14.189
di cui:			
biciclette	324	333	333
veicoli elettrici	1.805	3.654	5.822
auto ibride	79	5.782	6.546
veicoli alimentati a benzina-metano	1.615	1.410	1.363
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.075	230	125
veicoli alimentati a gasolio-metano	0	0	0
veicoli alimentati a GPL	0	0	0
percentuale veicoli alternativi (%)	15,5	37	44,4

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO₂e DELLA FLOTTA AZIENDALE SU GOMMA

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale consumi energia (GJ)	955.596	873.978	823.578
di cui:			
Gasolio	642.111	402.861	259.789
Gas metano	25.112	15.234	11.913
GPL	16.029	5.210	695
Benzina	271.011	444.335	533.770
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.332	6.338	17.411
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂e)	65.566	59.445	53.744
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂e)*	0	0	0

* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alla flotta aziendale su gomma di Scope 2 nel 2021 96 tCO₂e, nel 2022 433 tCO₂e, nel 2023 1.419 tCO₂e. I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO₂e DELLA LOGISTICA SU GOMMA IN APPALTO*

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)	2.323.166	3.348.703	3.284.357
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	162.396	238.399	218.520

* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

DATI SULLA FLOTTA PER IL TRASPORTO AEREO

Dati sul trasporto aereo	2021	2022	2023
Numero mezzi	16	16	16
Mail (ore)	8.386	8.635	5.774
Charter (ore)	87	193	129

[GRI 302-1; GRI 305-1] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E CHARTER

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia interna al Gruppo (GJ)	664.375	682.129	546.389
Emissioni indirette – Scope 1 (tCO₂e)	48.142	49.489	39.630

[GRI 302-2; GRI 305-3] CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DEL TRASPORTO AEREO POSTALE E CHARTER IN APPALTO

Consumi di energia ed emissioni	2021	2022	2023
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	225.406	267.213	217.777
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂e)	16.333	19.387	15.796

ALTRE EMISSIONI DIRETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI LOGISTICA

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tNO_x)*	175,33	120,55	87,66
Gas metano	0,66	0,24	0,19
GPL	0,44	0,14	0,02
Gasolio	157,27	93,79	60,61
Benzina	16,96	26,38	26,85

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in NO_x: gas metano 0,0155 tNO_x/TJ. GPL 0,0254 tNO_x/TJ. Gasolio per autovetture 0,2099 tNO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,28 tNO_x/TJ, per autocarri pesanti 0,2721 tNO_x/TJ. Benzina per autovetture 0,0487 tNO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,04 tNO_x/TJ, per motocicli 0,0628 tNO_x/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tSO₂)*	0,25	0,23	0,20
Gasolio	0,18	0,13	0,08
Benzina	0,07	0,10	0,12

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in SO₂: gasolio 0,0003 tSO₂/TJ. Benzina 0,0002 tSO₂/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (VOC)*	100,70	147,85	132,44
Gas metano	1,44	0,37	0,27
GPL	0,64	0,19	0,02
Gasolio	3,61	1,96	0,93
Benzina	95,01	145,33	131,22

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0225 tVOC/TJ. GPL 0,0288 tVOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0030 tVOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0047 tVOC/TJ, autocarri pesanti 0,0099 tVOC/TJ. Benzina per autovetture 0,1998 tVOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1071 tVOC/TJ, per motocicli 0,6083 tVOC/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

Emissioni dirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (PM10)*	18,46	14,40	11,23
Gas metano	0,24	0,16	0,12
GPL	0,24	2,95	0,01
Gasolio	7,40	6,07	4,22
Benzina	10,58	5,21	6,88

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in PM10: gas metano 0,0103 tPM10/TJ. GPL 0,0115 tPM10/TJ. Gasolio per autovetture 0,0164 tPM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0159 tPM10/TJ, autocarri pesanti 0,0150 tPM10/TJ. Benzina per autovetture 0,0123 tPM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0110 tPM10/TJ, per motocicli 0,0171 tPM10/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DI LOGISTICA

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tNO_x)	708,75	949,12	831,14
Gasolio	708,75	949,12	829,62
Gas metano	≈0*	0,01	0,01
GPL	0	0	0
Benzina	0	0	1,51

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tSO₂)	0,66	1,12	1,00
Gasolio	0,66	1,12	1,00
Benzina	0	0	≈0*

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (VOC)	21,55	29,25	31,09
Gasolio	21,55	29,24	25,61
Gas metano	≈0*	0,02	0,02
GPL	0	0	0
Benzina	0	0	5,46

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Emissioni indirette	2021	2022	2023
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (PM10)	26,52	51,16	47,12
Gasolio	0,07	51,15	46,73
Gas metano	0	0,01	0,01
GPL	26,45	0	0
Benzina	0	0	0,38

BUSINESS TRAVEL

<i>Business Travel</i>	2021	2022	2023*
Totale emissioni tCO₂e	8.700	10.446	10.484
Auto	8.036	9.205	8.466
Benzina	3.350	5.998	6.428
Gasolio	4.686	3.207	2.038
Treno	96	157	262
Aereo	568	1.084	1.756
Internazionali – <i>short haul</i>	79	124	211
Internazionali – <i>long haul</i>	27	91	208
Nazionali (<i>domestic</i>)	462	869	1.337

* Il *target* atteso per l'anno 2023 è pari a 11.500 tCO₂e. A tal proposito, nel 2023, in linea con gli anni precedenti, la priorità del Gruppo è stata quella di contenere il naturale incremento delle emissioni dovute ai viaggi di lavoro, dettato dalla ripresa regolare delle attività a seguito del venire meno delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19, che negli anni precedenti avevano limitato gli spostamenti legati ai viaggi di lavoro.

EMPLOYEE COMMUTING

<i>Employee commuting</i>	2021	2022	2023
Totale emissioni tCO₂e	32.940*	28.370**	29.329***

* Il valore delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro indicate (2021 – 32.940 tCO₂e) si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 100 risorse ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti che, allo stato attuale, si attestano a n. 146 dislocate in 73 città del territorio nazionale, per un campione di circa 39.348 risorse totali. Per effetto della L. 17/07/2020 n.77, il perimetro di analisi è variato rispetto al 2020 quando, invece, la norma che prevedeva l'osservazione era destinata alle 38 sedi con oltre 300 addetti ubicate in 18 città per un campione di 24.316 risorse. Nell'analisi del 2021, inoltre, è stata considerata anche l'adozione da parte dell'Azienda della modalità di lavoro agile sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi, applicata per contribuire al contenimento della diffusione del virus Covid-19 e tenendo conto degli orientamenti delle Autorità competenti, adottata dall'80% del personale di *staff* (12,5% della popolazione aziendale) da gennaio a settembre 2021 e dal 50% nei mesi di ottobre-dicembre 2021; il calcolo è stato effettuato escludendo 17 città per le quali il tasso di *redemption* del questionario non è stato sufficiente per consentire di stimare i fattori inquinanti emessi negli spostamenti casa-lavoro. Si segnala che, in attuazione a quanto previsto dalla citata Legge, la metodologia applicata è quella proposta dalle nuove Linee Guida del MITE-MIMS introdotte nell'agosto 2021, che differisce pertanto dalla metodologia usata per l'analisi del 2020.

** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane e a tutte le sedi del Gruppo oggetto di analisi spostamento casa-lavoro del 2022 (sedi > 100 dipendenti ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti) che, allo stato attuale, si attestano a n. 140 dislocate in 77 comuni del territorio nazionale, per un campione di circa 40.363 risorse totali. Ciò, per effetto di quanto disposto con la L. 17/07/2020 n.77. Il calcolo, inoltre, tiene conto dell'impatto dello *smart working* sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi (adottato per il 50% del personale di *staff* con n.2 rientri settimanali). In coerenza con quanto stabilito dagli artt. 18 e ss. della Legge n. 81/2017 e dagli accordi sindacali siglati, tale modalità permarrà, a partire dal 01/04/2022, in base ad accordi individuali tra Azienda e lavoratore con n. 3 rientri settimanali di tutta la popolazione aziendale di *staff*, (13% della popolazione aziendale, 123.000 dipendenti – Fonte RUO al 01/02/2022). Si segnala che la metodologia applicata è quella proposta dalle nuove Linee Guida del MITE-MIMS.

*** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane si riferisce a tutte le sedi di Poste oggetto di analisi spostamento casa-lavoro del 2023 (sedi > 100 dipendenti ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti) che, allo stato attuale, si attestano a n. 135 dislocate in 75 comuni del territorio nazionale, per un campione di 39.097 risorse totali. Ciò, per effetto di quanto disposto con la L. 17/07/2020 n.77. Il calcolo, inoltre, tiene conto dell'impatto dello *smart working* sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi. Il Gruppo Poste Italiane disciplina lo svolgimento della prestazione in modalità agile in coerenza con quanto stabilito dagli artt. 18 e ss. della Legge n. 81/2017, dal CCNL e dagli accordi sindacali siglati in materia, che attualmente prevedono che tale modalità permanga fino al 31/12/2024. In base agli attuali accordi individuali tra Azienda e lavoratore, lo *Smart Working* può essere effettuato nel limite massimo di 2 gg/settimana e 9 gg/mese (14% della popolazione aziendale: circa 121.000 dipendenti - Fonte RUO al 01/03/2023 sono esclusi i dipendenti applicati all'Assistenza Clienti ed al *Back Office* di DTO). Si segnala che la metodologia applicata è quella indicata dalle Linee Guida del MITE-MIMS.

EMISSIONI FINANZIATE SCOPE 3*

<i>Emissioni finanziate Scope 3</i>	2021	2021	2022
Totale emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO₂e)**	6.641.823,42	8.541.519,64	9.489.429,95
Weighted Average Carbon Intensity (WACI) (tCO₂e/mln € ricavi)***	153,41	155,53	119,58

* I dati di input delle emissioni finanziate *Scope 3* del Gruppo (emissioni assolute, WACI e relativi *breakdown per industry* e area geografica) sono prodotti e verificati dall'agenzia di *rating* Moody's. L'analisi nel 2023 ha preso in considerazione un ammontare di *Asset under Management* (AuM – emittenti imprese) pari a € 69.898.814.477,30 corrispondente al 89,87% del totale degli AuM (emittenti imprese) di Gruppo.

** Emissioni finanziate: categoria di emissioni associate agli investimenti dell'Azienda nell'anno di riferimento, attualmente non incluse nelle emissioni *Scope 1* e *Scope 2*. Queste emissioni sono categorizzate come una categoria *downstream Scope 3* (*Scope 3* Categoria 15, *GHG Protocol*). Emissioni assolute: emissioni assolute di gas serra associate al portafoglio dell'Azienda, espresse in tonnellate.

*** Intensità media ponderata di carbonio di un portafoglio (WACI) ottenuta calcolando l'intensità di carbonio (emissioni *Scope 1* + *2* / mln € ricavi) per ogni azienda del portafoglio e calcolando la media ponderata per il peso dell'azienda nel portafoglio.

EMISSIONI FINANZIATE SCOPE 3 PER PAESE/AREA GEOGRAFICA

Emissioni finanziate Scope 3	2021		2022		2023	
	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)
Asia Pacifico	252.081,79	12,97	60.643,85	5,21	194.184,63	4,82
Europa	4.671.440,57	81,99	6.045.701,57	95,81	6.379.366,06	58,75
Africa Medio Orientale	111,58	0,10	37.248,02	0,38	12.409,58	0,10
Nord America	1.025.890,23	30,46	1.243.038,83	31,10	1.411.819,95	34,85
Resto del mondo	692.299,25	27,89	1.154.887,37	23,02	1.491.649,72	21,07
Totale	6.641.823,42	153,41	8.541.519,64	155,53	9.489.429,95	119,58

EMISSIONI FINANZIATE SCOPE 3 PER ASSET CLASS

Emissioni finanziate Scope 3	2021		2022		2023	
	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)
Corporate bond	5.645.549,91	130,40	7.260.291,70	132,20	8.160.909,76	102,84
Equity	996.273,51	23,01	1.281.277,95	23,33	1.328.520,19	16,74
Totale	6.641.823,42	153,41	8.541.519,64	155,53	9.489.429,95	119,58

EMISSIONI FINANZIATE SCOPE 3 PER SETTORE/INDUSTRY

Emissioni finanziate Scope 3	2021		2022		2023	
	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)	Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)	WACI (tCO ₂ e/ mln € ricavi)
Aerospaziale	3.154,77	0,04	2.374,31	0,04	3.828,96	0,05
Automobili	149.376,92	1,36	148.764,63	1,26	318.438,41	1,30
Bevande	18.442,14	1,00	30.608,39	1,07	27.846,37	0,82
Radiodiffusione e pubblicità	7.783,35	0,08	6.624,62	0,26	1.757,74	0,05
Materiali da costruzione	382.375,95	9,63	1.402.793,80	20,46	1.274.645,35	17,42
Servizi di supporto alle imprese	13.252,31	0,24	10.888,61	0,42	19.602,86	0,43
Prodotti chimici	153.463,03	7,22	308.910,19	7,64	477.957,50	7,89
Banche per lo sviluppo	0*	0,03	0*	0,07	0*	0,10
Banche diversificate	65.109,01	3,15	40.505,42	2,51	41.483,04	1,36
Aziende elettriche e del gas	2.748.944,62	59,37	3.208.045,28	58,42	3.484.026,56	39,20
Componenti e apparecchiature elettriche	3.905,16	0,16	2.488,58	0,15	4.461,10	0,18
Energia	1.729.556,19	27,84	1.672.150,10	22,45	1.675.507,67	14,30
Servizi Finanziari - Generali	63.989,05	0,46	12.389,75	0,64	56.313,74	1,57
Servizi finanziari - Immobiliari	17.057,29	3,67	21.899,28	3,55	29.108,96	2,60
Prodotti alimentari	25.405,53	0,56	27.654,61	1,26	37.395,57	0,86
Prodotti forestali e carta	55.153,93	1,25	48.998,53	1,09	39.239,30	0,85
Apparecchiature e servizi sanitari	7.453,21	0,32	9.099,46	0,31	11.785,83	0,33
Edilizia pesante	12.989,40	0,18	16.049,10	0,19	36.979,33	0,21
Edilizia domestica	476,76	0,01	33,72	0,00	424,62	0,01
Hotel, beni e servizi per il tempo libero	19.183,07	1,76	64.624,04	3,34	118.762,24	2,86
Beni e servizi industriali	48.126,29	0,58	41.952,74	0,70	35.048,44	0,49
Assicurazioni	23.818,20	0,06	24.565,34	0,97	7.274,05	0,14
Autorità locali	0*	3,97	0*	4,26	0*	2,28
Beni di lusso e cosmetici	3.808,25	0,17	3.081,19	0,24	5.269,08	0,21
Componenti e attrezzature meccaniche	3.363,71	0,48	95.378,57	0,68	55.683,50	0,54
Miniere e metalli	362.885,73	13,58	326.478,03	7,23	509.181,26	5,28
Attrezzature e servizi petroliferi	64.448,87	2,23	110.190,18	2,73	101.296,08	3,42
Prodotti farmaceutici e biotecnologie	13.045,37	0,75	21.179,70	0,74	19.825,46	0,61
Editoria	84,72	0,01	84,59	0,00	159,20	0,01
Commercio al dettaglio e banche specializzate	2.946,01	0,55	9.140,55	0,62	15.513,01	0,39
Software e servizi IT	5.659,01	0,55	1.946,88	0,49	8.432,62	0,79
Commercio al dettaglio specializzato	9.610,11	0,23	3.759,29	0,20	18.152,76	0,27
Banche e agenzie per scopi specifici	0,04	0,07	0,60	0,07	92,64	0,02
Supermercati	28.856,52	0,13	4.335,08	0,14	23.801,07	2,23
Tecnologia-Hardware	26.502,77	1,58	10.218,49	1,06	27.984,25	1,12
Telecomunicazioni	99.666,46	1,48	116.766,88	1,94	149.060,76	2,03
Tabacco	6.138,19	0,21	6.339,14	0,30	4.962,21	0,23
Trasporti e logistica	48.245,96	3,35	17.278,18	2,52	59.103,96	2,17
Viaggi e turismo	175.989,23	2,64	543.356,50	3,12	515.991,19	2,72
Rifiuti e acqua	241.556,26	2,43	170.565,29	2,38	273.033,23	2,26
Totale	6.641.823,42	153,41	8.541.519,64	155,53	9.489.429,95	119,58

* Il valore risulta essere pari a 0 poiché le imprese incluse nelle *industry* di riferimento non prevedono una capitalizzazione di mercato e, di conseguenza, non è possibile rilevare il dato.



Customer experience

L'ESPERIENZA DEI CLIENTI NEGLI UFFICI POSTALI

Customer experience negli Uffici Postali	2021	2022	2023
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)	9,20	10,20	9,80
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	81,27	78,30	79,10
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	7,7	7,8	8,0
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale	8	8,2	8,3

RECLAMI DEI CLIENTI PER TIPOLOGIA*

Uffici Postali	2021	2022	2023
Reclami pervenuti	6.476	10.336	9.103
Tempo medio di risposta (gg.)	16	40	26
Corrispondenza			
Reclami pervenuti	46.054	36.042	28.708
Tempo medio di risposta (gg.)	17	29	15
Pacchi			
Reclami pervenuti	102.630	64.217	58.570
Tempo medio di risposta (gg.)	16	15	14
Servizi Finanziari			
Reclami pervenuti	198.878	154.310	166.718
Tempo medio di risposta (gg.)	8	11	3
Servizi Assicurativi			
Reclami pervenuti	5.102	5.065	9.097
Tempo medio di risposta (gg.)	30	23	28
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni	307	293	532
PosteMobile			
Reclami pervenuti telefonia mobile	5.922	1.934	851
Tempo medio di risposta (gg.)	2	3	2
Reclami pervenuti telefonia fissa	1.767	515	425
Tempo medio di risposta (gg.)	4	5	2

* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

NUMERO CONTATTI GESTITI*

Contact Center	2021	2022	2023
Numero contatti gestiti (mln)	37	41	54

* L'incremento rispetto all'anno precedente è dovuto alla componente AI la quale ha un'incidenza pari al 44% del totale gestito (vs 39% nel 2022). La componente AI include nel 2023 le chiamate gestite tramite sistema *self service* IVR per recupero credenziali SPID (9 mln).

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI*

Clientsi soddisfatti (%)	2021	2022	2023**
Clientsi soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience"***	82,2	83	83,8
Copertura del dato	100	100	100

* La *customer experience* delle *business unit* viene misurata due volte l'anno (maggio e ottobre) attraverso *survey* di *Net Promoter Score* che misura la raccomandabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento.

Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso. Si tratta di misurazioni CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) per quanto riguarda l'assistenza clienti e CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*) per gli Uffici Postali. I campioni di clienti che l'istituto esterno contatta sono rappresentativi dell'universo di riferimento.

** Il *target* atteso per il 2023 è pari al 83,5%.

*** Percentuale dei Clienti del Gruppo che hanno restituito un voto maggiore/uguale a 7.

RECLAMI MENSILI

Reclami	2021	2022	2023
Reclami mensili pervenuti	30.568	23.035	23.268

RISORSE DEL PIANO DI CONTINUITÀ DEL BUSINESS*

Risorse del piano di continuità del business	2021	2022	2023
Investimenti (milioni di euro)	1,3	1,6	4,3
Esercitazioni	4	4	8
Persone coinvolte	240	269	318
Servizi su <i>Mainframe</i> (servizi <i>Open</i> in elaborazione) coperti da piani di <i>disaster recovery</i> (%)	100	100	100

*I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, Poste Vita S.p.A., Postel S.p.A.

[GRI 418-1] VIOLAZIONE DELLA PRIVACY E PERDITA DEI DATI

Violazioni e fuoriuscite di dati	2021	2022	2023*
Reclami ricevuti per violazione della <i>privacy</i>	41	29	46
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	41	29	46
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	0	0	0
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	304	371	294

* Nel 2023, rispetto agli eventi riscontrati di violazione della *privacy*, in 29 casi la competente funzione interna che ha svolto le indagini relative alle violazioni ha trasmesso gli atti alla funzione di Risorse Umane per l'adozione di opportuni provvedimenti nei confronti dei dipendenti coinvolti. Nei restanti casi non sono state previste sanzioni nei confronti del personale di Poste Italiane poiché le violazioni sono avvenute a causa di attacchi esterni e/o errore umano.

SICUREZZA IT E VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA INFORMATICA

Incidenti e violazioni IT	2021	2022	2023*
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di <i>cybersecurity</i>	195	83	48
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	3	1	2
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	0	0	0

* Il numero degli incidenti è inferiore rispetto all'anno precedente. Le cause degli incidenti di sicurezza informatica sono riferibili principalmente all'aumento degli attacchi esterni, in particolare rivolti verso i dipendenti aziendali con l'obiettivo di eseguire furti di identità e conseguentemente accedere ai sistemi aziendali. È, inoltre, emerso un aumento dei *laptop* soggetti a furto, con dati aziendali, probabilmente da attribuire ad aumento mobilità. Si è verificato un aumento degli attacchi di tipologia DDOS da parte di gruppi filo-russi che non hanno comportato disservizi significativi alla clientela. Ciò è stato possibile grazie all'irrobustimento della postura perimetrale attraverso l'attivazione del servizio Microsoft Front Door per la pubblicazione di alcuni servizi su Internet. Tuttavia, il Gruppo nel corso dell'anno ha avviato una serie di iniziative finalizzate alla riduzione degli incidenti di sicurezza IT relativi alla compromissione di credenziali, come per esempio l'implementazione su larga scala di sistemi di verifica dell'identità degli utenti utilizzando sistemi di autenticazione a 2 fattori.

NUMERO DI CLIENTI I CUI DATI SONO STATI USATI PER SCOPI SECONDARI

Clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	2021	2022	2023
Percentuale di clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	0	0	0

NUMERO DI CLIENTI COINVOLTI IN VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA IT

Clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	2021	2022	2023
Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	175	17	94.726*

* Con riferimento al numero di incidenti, nonostante questi ultimi nel 2023 siano inferiori rispetto a quanto registrato negli anni precedenti, il numero dei clienti coinvolti in violazione della sicurezza IT è più elevato. Ciò a seguito di due specifici incidenti che si sono verificati nel 2023 in due società del Gruppo. A fronte di ciascuna violazione è stata effettuata la notifica al Garante per la Protezione dei Dati Personali in conformità alla normativa vigente e sono state identificate e messe in campo le misure di sicurezza più idonee al fine di evitare il riverificarsi di incidenti simili.



Innovazione

NUMERO DEI SERVIZI DIGITALI OFFERTI (DATI IN MILIONI)

Offerta digitale	2021	2022	2023
Clientsi registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane	33,8	36,8	39,0
Identità digitali rilasciate	21,2	23,8	24,0
Download app Postepay	18,4	21,7	25,1
Download app BancoPosta	10,8	13,2	15,6
Download app Ufficio Postale	12,2	14,7	16,7
Download app PostelD	24,1	30,2	34,7
Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> (<i>web</i> e <i>app</i>)	124,7	152,6	183,7

LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PRATICHE E TRANSAZIONI CORRISPONDENTI

Tipologie di pratiche*	2021		2022		2023	
	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	1.584	94	1.811	97	2.456	100
Conti Correnti	586	96	535	96	424	96
Libretti	746	92	687	96	1.902	98
Postepay Evolution	2.137	98	1.749	99	1.265	98
Full Acquiring	11	9	14	100	11	91
Polizze Vita	520	97	726	67	756	97
Polizze Danni	250	93	256	96	238	100
MiFID	2.175	94	1.803	96	1.587	95
PosteMobile	832	87	764	95	583	89
Consulenza guidata	1.512	94	1.388	89	1.585	97
Finanziamenti	417	91	460	96	512	99
Fondi	262	94	144	96	350	98
Totale Pratiche	11.030	94	10.336	96	11.670	97

* Dati in migliaia.

Transazioni corrispondenti	2021	2022	2023
Totale Transazioni (milioni di euro)	27,7	26,9	30,4
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	26,9	25,8	29,3
Transazioni dematerializzate (%)	96,9	95,9	96,3



Finanza sostenibile

PRODOTTI E SERVIZI ESG LEGATI AD ATTIVITÀ DI ASSET MANAGEMENT*

Categorie di prodotti e servizi di investimento ambientale, sociale e di governance sostenibile offerti (€)	2022	2023
Prodotti/Opzioni di investimento prevedono l'integrazione di criteri ESG**	244.029.168,87	3.473.925.974,74
Prodotti/Opzioni di investimento che applicano criteri <i>best-in-class</i> ***	6.704.015.404,05	9.811.967.295,69
Prodotti/Opzioni di investimento con investimenti tematici****	118.464.735,57	118.465.514,19
Prodotti/Opzioni di investimento legati ad attività di <i>impact investing</i> *****	0	0
Altro*****	0	1.002.485.000,48
Totale AuM di prodotti di investimento ambientale, sociale e di governance	7.066.509.308,49	14.406.843.785,10
Totale AuM nel segmento <i>asset management</i> *****	100.621.409.143,26	117.381.041.341,00
Percentuale di prodotti di investimento ambientale, sociale e di governance sul totale degli AuM nel segmento asset management (%)	7,0	12,3

- * Si specifica che per ciò che concerne l'attività di custodia dei prodotti e servizi di investimento sostenibile BancoPosta Fondi SGR non offre ai propri clienti prodotti non di proprietà dell'Organizzazione gestiti da gestori terzi. A tal riguardo, non viene riportata la suddivisione e classificazione degli stessi in termini di *Asset under Custody* (AuC).
- ** La categoria comprende i prodotti per cui i fattori ESG sono sistematicamente inclusi nelle analisi e nelle decisioni di investimento. Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP UNIVERSO 60", "BP UNIVERSO 40", "BP Universo Tematico", "PV Valore Sostenibilità Equilibrato", "PV Valore Sostenibilità Dinamico", "PV Valore Sostenibilità Sviluppo" e "PV Obiettivo Sostenibilità". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.344.193.236,48.
- *** La categoria comprende i prodotti investiti in settori, società o specifici progetti, selezionati per la propria *performance* ESG positiva all'interno dei rispettivi settori di operatività (c.d. *screening* positivo). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Orizzonte Reddito", "BP Azionario Flessibile", "BP Azionario Internazionale", "BP Azionario Euro", "BP Selezione Attiva", "BP Mix 1", "BP Mix 2", "BP Mix 3", "GS Poste Vita Valore Solidità" e "Riserva Attivi Specifici". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.472.510.110.
- **** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti sono focalizzati su tematiche o attività economiche che contribuiscono positivamente a determinati risultati ambientali o sociali (ad esempio *clean energy*, efficienza energetica, ecc.). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Focus Ambiente 2027" e "BP Focus Ambiente Marzo 2028".
- ***** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti vengono effettuati con l'intento di generare un impatto sociale e ambientale positivo, nonché un quantificabile rendimento finanziario, sia in mercati emergenti che in quelli sviluppati.
- ***** All'interno della categoria "Altro" sono stati inclusi i prodotti classificati come articoli 8 e 9 in linea con i requisiti del Regolamento UE 2019/2088 (c.d. Regolamento UE SFDR). Nel 2023 è stato incluso nella categoria il seguente prodotto: "Poste Investo Sostenibile".
- ***** Il valore riportato è la somma dei NAV dei fondi gestiti.

8. Proposte deliberative e altre informazioni

IN QUESTO CAPITOLO:



- 8.1 Proposte deliberative
- 8.2 Altre informazioni

8.1 Proposte deliberative

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti di approvare il progetto di Bilancio dell'esercizio 2023 di Poste Italiane S.p.A. (comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta), corredato dalla Relazione degli Amministratori sulla gestione.

Considerata la vigente politica di distribuzione dei dividendi e come preannunciato al pubblico con comunicato del 29.02.2024, si prospetta al Consiglio di Amministrazione di proporre all'Assemblea ordinaria degli Azionisti:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta pari a 600.344.459 euro come segue:
 - a "Riserva di utili" per 60.000.000 euro;
 - a disposizione di Poste Italiane per l'eventuale distribuzione per 540.344.459 euro.
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2023 di Poste Italiane S.p.A. di 1.389.505.408 euro, come segue:
 - a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60.000.000 euro;
 - a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", quota non disponibile alla distribuzione per 5.610.306¹⁶⁴ euro;
 - alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, l'importo di 0,800 euro per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione alle date di stacco cedola appresso indicate, escluse le azioni proprie in portafoglio a tali date;
 - quanto residuerà a seguito della predetta distribuzione in favore degli Azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo".
- di distribuire il predetto dividendo di 0,800 euro per azione come segue:
 - l'importo di 0,237 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, già messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023 per un importo complessivo di 307.017.906 euro;
 - l'importo di 0,563 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 24 giugno 2024, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

8.2 Altre informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2023

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2023 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

Operazioni con parti correlate

Per il dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023.

164. L'ammontare di 5.610.306 euro si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione rilevato a Conto economico per la valutazione a *fair value* delle azioni Visa Preferred Stock che – in applicazione del D.Lgs. 38/2005 – non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

Operazioni di maggiore rilevanza

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022 ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 2 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del 2023 non sono state effettuate operazioni in attuazione della Delibera Quadro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 13 dicembre 2022, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte MPS Capital Services Banca per le Imprese S.p.A. (ora Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.) nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2023. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della Linea Guida "Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del 2023 sono state effettuate tre operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso e due operazioni di compravendita titoli di Stato per un importo totale pari a 327,3 milioni di euro in attuazione della Delibera Quadro. Le operazioni sono state concluse a condizioni di mercato.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 14 dicembre 2022 ha approvato la sottoscrizione di un accordo quadro con la società controllata SDA Express Courier S.p.A. per la gestione dei pacchi nazionali e internazionali, il cui valore massimo stimato è pari a circa 1,704 miliardi di euro, per la durata biennale dell'accordo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, al netto dell'IVA e dell'eventuale quinto d'obbligo. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. L'Accordo è stato sottoscritto in data 10 gennaio 2023.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 29 marzo 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 28 marzo 2023, ha approvato la proposta di Convenzione tra Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e il Ministero dell'Economia e delle Finanze che regola la remunerazione dell'impiego presso il MEF della raccolta sui conti correnti postali intestati a soggetti diversi dalla clientela privata. La Convenzione, il cui valore, nell'orizzonte temporale di riferimento (pari a 2 anni) è stato stimato in 990 milioni di euro, è stata perfezionata in data 25 maggio 2023. In data 1° giugno 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 3 maggio 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 2 maggio 2023, ha approvato l'operazione concernente la modifica, per gli anni 2023 e 2024, dell'Accordo tra Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. che disciplina il servizio di raccolta del Risparmio Postale. Le parti hanno successivamente consolidato i termini relativi alla modifica dell'Accordo con riferimento alle condizioni applicabili al solo anno 2023 e l'Atto modificativo è stato perfezionato in data 30 gennaio 2024. Il valore dell'Accordo Modificato per l'anno 2023 è compreso tra 1,55 e 1,85 miliardi di euro complessivi mentre il valore complessivo dell'Accordo per il periodo 2021 – 2024, come modificato, è compreso tra 6,50 e 7,05 miliardi di euro. In data 6 febbraio 2024 il Documento informativo relativo all'operazione è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 28 giugno 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 27 giugno 2023, ha approvato il Rinnovo dell'operazione di *Ancillary Own Fund* a favore di Poste Vita S.p.A. per un importo massimo pari a 1.750 milioni di euro. In data 5 luglio 2023 il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage". Il contratto è stato sottoscritto in data 9 novembre 2023 con efficacia dal 15 novembre 2023.

La società controllata SDA Express Courier S.p.A., in data 19 giugno 2023 ha sottoscritto un nuovo *Master Commercial Agreement* – accordo quadro per la fornitura di servizi di trasporto Full Truck Load (FTL) – con sennder Italia S.r.l., con durata pari a 5 anni a decorrere dal 1° luglio 2023 e un valore stimato pari a 1,053 miliardi di euro. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altri soggetti inclusi nel Perimetro Unico delle parti correlate e dei soggetti collegati di Poste Italiane S.p.A., dell'esclusione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. In data 1° luglio 2023, a seguito della rinegoziazione nel suo complesso della *partnership* con sennder Tech, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. del 30 maggio 2023, la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in sennder Italia S.r.l. è passata dal 60% al 25%.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023 ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 2 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2024. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta, da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarità ai sensi della normativa CONSOB.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2024. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarità ai sensi della normativa CONSOB.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 13 dicembre 2023, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 12 dicembre 2023, ha autorizzato la stipula dell'accordo di distribuzione, di durata triennale, tra Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta e Poste Vita S.p.A. per il collocamento di prodotti assicurativi. L'Accordo di distribuzione, che si configura come Operazione di Maggiore Rilevanza ordinaria e a condizioni equivalenti a quelle di mercato o standard, ha un valore stimato pari a circa 2.277 milioni di euro per la durata complessiva dell'accordo (1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2026). L'accordo è stato perfezionato in data 30 gennaio 2024.

Prospetto di raccordo con il PN

Il Prospetto di raccordo tra il risultato e il Patrimonio netto della Capogruppo e gli analoghi valori del Gruppo al 31 dicembre 2023 comparativo con quello al 31 dicembre 2022 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2023 (Note delle voci di Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Patrimonio netto).

Operazioni atipiche e inusuali

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali¹⁶⁵ nel corso dell'esercizio 2023.

165. Operazioni che per significatività/rilevanza, natura delle controparti, oggetto della transazione, modalità di determinazione del prezzo di trasferimento e tempistica dell'accadimento possono dar luogo a dubbi sulla correttezza e/o completezza delle informazioni di Bilancio, sul conflitto di interesse, sulla salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché sulla tutela degli azionisti di minoranza.

Indicatori alternativi di *performance*

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questa Relazione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo.

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE IMMOBILIZZATO: indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE INVESTITO NETTO: indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CET 1 CAPITAL: consiste nel capitale primario di classe 1, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, ed include la Riserva di utili patrimonializzati creata all'atto della destinazione patrimoniale e le Riserve di Utili non distribuiti, tenuto conto del regime transitorio.

CET 1 RATIO: coefficiente che esprime l'adeguatezza del capitale primario di classe 1 rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale primario di Classe 1 (*CET1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

COMBINED RATIO PROTEZIONE (netto riassicurazione): indicatore tecnico del *business* Danni, determinato come rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione, spese nette della riassicurazione, spese di gestione attribuibili/non attribuibili e altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

DIVIDENDO UNITARIO (DPS): rappresenta la somma di dividendi pagati dalla società per ogni azione in circolazione. È calcolato come Dividendi pagati/Numero azioni in circolazione.

EBIT (*Earning Before Interest and Taxes*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT margin: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

FUND FROM OPERATIONS (FFO): indicatore finanziario rappresentato dal Risultato netto di Gruppo, rettificato di costi e ricavi non monetari (ammortamenti, *Expected Credit Loss* - ECL dei crediti, oneri finanziari da attualizzazione) e della variazione netta dei fondi rischi e del Fondo TFR. Nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, l'indicatore è altresì neutralizzato dell'effetto IFRS 16 (ammortamenti e oneri finanziari) e include le uscite finanziarie per i canoni di locazione.

LAPSE RATE (Tasso di riscatto): Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche medie del periodo. È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche medie (linearizzato su 12 mesi nelle situazioni periodiche intermedie).

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) ed il totale attivo di bilancio, quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE: rappresentano l'ammontare delle attività/patrimoni gestiti o amministrati dal Gruppo e sono ottenuti dalla somma del Risparmio Postale raccolto dalla Capogruppo in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti, della raccolta sui conti correnti postali, dei patrimoni gestiti dalla controllata BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, nonché degli impieghi effettuati per conto della clientela su prodotti di investimento diversi dai precedenti (azioni, obbligazioni, prodotti Moneyfarm, ecc.) e delle Riserve Tecniche Assicurative del comparto Vita, che rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati e dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. La presenza all'interno di tale indicatore delle Riserve Tecniche Assicurative, calcolate analiticamente contratto per contratto, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008 (Riserve Matematiche¹⁶⁶), ovvero secondo i principi di predisposizione del bilancio civilistico di Poste Vita S.p.A., non rende possibile l'esecuzione di una riconciliazione con le obbligazioni assicurative presentate nell'informativa finanziaria di periodo.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: la somma delle Attività finanziarie, dei Crediti d'imposta ex Legge n. 77/2020, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle passività per contratti assicurativi, delle attività per cessioni in riassicurazione e delle Passività finanziarie.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE:

è l'indebitamento finanziario calcolato secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (ESMA32-382-1138 del 4 marzo 2021) al netto dei debiti commerciali e altri debiti non correnti che presentano una significativa componente di finanziamento implicito o esplicito e includendo le seguenti voci: attività finanziarie non correnti, crediti d'imposta ex Legge n.77/2020, derivati di copertura attivi correnti, crediti e debiti finanziari intersettoriali.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

ex IFRS 16: Calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16) e le riserve di *fair value* e *cash flow hedge*.

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): Rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo il valore della gestione pro-attiva del portafoglio).

RICAVI STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE AL NETTO DEI COSTI ENERGY: rappresenta un indicatore della *performance* operativa della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile, all'interno della quale è rappresentato il nuovo *business* avente ad oggetto la vendita di energia elettrica e gas naturale. Tale indicatore è calcolato sottraendo ai Ricavi dell'intera SBU i costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas.

ROE (Return On Equity): è calcolato come rapporto tra il Risultato netto e la media del valore del "Patrimonio netto" del Gruppo (al netto delle riserve valutative di *fair value* e *cash flow hedge*) all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento.

RWA (Risk Weighted Assets): è l'indicatore che esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

TOTAL CAPITAL (FONDI PROPRI): consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal *CET1* Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (*AT1*, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Poste Italiane), e del capitale di classe 2 (non rilevante per BancoPosta).

TOTAL CAPITAL RATIO: è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del *Total Capital* (Fondi Propri) rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di *Pillar 1* (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

TSR (Total Shareholder Return): misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

UTILE PER AZIONE: è calcolato dividendo il risultato economico del Gruppo per la media ponderata delle azioni ordinarie di Poste Italiane S.p.A. in circolazione durante l'esercizio.

166. In aggiunta alle Riserve Matematiche, le Riserve Tecniche Assicurative includono anche riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristoranti.

Appendice

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	11.989	11.374	+615	+5,4%	3.186	3.060	+126	+4,1%
<i>di cui:</i>								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.746	3.651	+95	+2,6%	991	1.003	(12)	-1,2%
Servizi Finanziari	5.229	4.939	+290	+5,9%	1.371	1.194	+178	+14,9%
<i>di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli</i>	158	335	(177)	-52,9%	(10)	(0)	(10)	n.s.
Servizi Assicurativi	1.567	1.650	(83)	-5,0%	425	506	(82)	-16,1%
Servizi di Pagamenti e Mobile	1.447	1.134	+312	+27,5%	399	357	+42	+11,6%
Costi	8.558	8.209	+349	4,2%	2.478	2.538	(60)	-2,4%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	5.170	4.823	+347	+7,2%	1.476	1.281	+195	+15,2%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	4.859	4.754	+105	+2,2%	1.262	1.222	+40	+3,3%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	171	77	+94	+123,0%	165	60	105	n.s.
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	140	(7)	+147	n.s.	48	(1)	+49	n.s.
Altri costi operativi	3.388	3.386	+2	0,1%	1.002	1.257	(255)	-20,3%
EBITDA	3.431	3.164	+266	+8,4%	708	522	+186	+35,7%
Ammortamenti e svalutazioni	811	769	+42	+5,4%	193	200	(7)	-3,4%
EBIT	2.620	2.396	+225	+9,4%	515	322	+193	+59,9%
EBIT Margin %	21,9%	21,1%			16,2%	10,5%		
Proventi/(Oneri) finanziari	107	37	+70	n.s.	31	26	+5	19,9%
Utile lordo	2.727	2.433	+295	+12,1%	546	348	+198	+57,0%
Imposte	794	850	(56)	-6,5%	135	204	(69)	-33,7%
Utile netto	1.933	1.583	+350	+22,1%	411	144	+267	n.s.
Utile netto per azione (€)	1,48	1,21	+0,27	+22,2%	0,31	0,11	+0,21	+188,1%

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE RICAVI GESTIONALI CON RICAVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi gestionali Gruppo	11.989	11.374	+615	+5,4%	3.186	3.060	+126	+4,1%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Ricavi contabili Gruppo	12.128	11.386	+742	+6,5%	3.251	3.071	+180	+5,9%

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE COSTI OPERATIVI GESTIONALI CON COSTI OPERATIVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Costi operativi gestionali Gruppo	9.369	8.978	+390	4,3%	2.671	+2.738	(67)	-2,5%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Costi operativi contabili Gruppo	9.508	8.991	+518	5,8%	2.736	2.749	(13)	-0,5%

n.s.: non significativo.

CONTRIBUZIONE DELLE STRATEGIC BUSINESS UNITS AL CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO

2023 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	8.991	6.095	1.419	1.710	(6.227)	11.989
Ricavi da terzi	3.746	5.229	1.567	1.447	-	11.989
Ricavi infrasettoriali	5.244	866	(148)	264	(6.227)	(0)
Totale costi	9.033	5.232	59	1.271	(6.227)	9.369
Costo del lavoro totale	5.494	45	9	53	(431)	5.170
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	5.184	45	9	53	(431)	4.859
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	171	-	-	-	-	171
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	139	-	-	-	-	140
Altri costi operativi	2.649	106	20	663	(51)	3.388
Ammortamenti e svalutazioni	844	0	2	36	(71)	811
Costi infrasettoriali	46	5.081	28	518	(5.674)	(0)
EBIT	(43)	863	1.360	440	-	2.620
EBIT Margin %	-0,5%	14,2%	95,8%	25,7%	-	21,9%
Proventi/(Oneri) finanziari	(5)	30	50	32	-	107
Utile lordo	(48)	893	1.410	471	-	2.727
Imposte	(2)	246	417	134	-	794
Utile netto	(46)	647	994	338	-	1.933

CONTO ECONOMICO PER STRATEGIC BUSINESS UNITS

STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	8.991	8.512	+478	+5,6%	2.365	2.189	+176	+8,0%
Corrispondenza	2.070	2.066	+4	+0,2%	551	556	(6)	-1,0%
Pacchi	1.395	1.395	+0	+0,0%	403	404	(1)	-0,3%
Altri ricavi	281	190	+91	+47,9%	38	43	(5)	-11,6%
Ricavi infrasettoriali	5.244	4.862	+383	+7,9%	1.374	1.187	+188	+15,8%
Costi	8.190	8.033	+157	+2,0%	2.360	2.464	(104)	-4,2%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	5.494	5.114	+380	+7,4%	1.545	1.351	+194	+14,4%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	5.184	5.046	+139	+2,7%	1.332	1.292	+40	+3,1%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	171	76	+95	+125,1%	165	59	+106	n.s.
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	139	(7)	+147	n.s.	48	(0)	+48	n.s.
Altri costi operativi	2.649	2.880	(231)	-8,0%	795	1.104	(309)	-28,0%
Costi infrasettoriali	46	39	+8	+19,8%	20	9	+11	+115,1%
EBITDA	801	480	+321	+67,0%	5	(275)	+280	+101,8%
Ammortamenti e svalutazioni	844	805	+38	+4,8%	202	206	(4)	-2,0%
EBIT	(43)	(326)	+283	+86,9%	(197)	(481)	+284	+59,1%
EBIT Margin %	-0,5%	-3,8%			-8,3%	-22,0%		
Proventi/(Oneri) finanziari	(5)	17	(22)	-131,1%	(10)	19	(29)	n.s.
Utile lordo	(48)	(309)	+261	+84,5%	(207)	(462)	+255	+55,3%
Imposte	(2)	52	(53)	-103,7%	(38)	(17)	(21)	-123,8%
Utile netto	(46)	(361)	+315	+87,3%	(169)	(445)	+276	+62,1%

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI FINANZIARI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	6.095	5.759	+336	+5,8%	1.576	1.411	+165	+11,7%
Gestione pro-attiva del portafoglio titoli	158	335	(177)	-52,9%	(10)	(0)	(10)	n.s.
Interessi attivi netti	2.244	1.910	+334	+17,5%	569	528	+40	+7,7%
Raccolta risparmio postale	1.740	1.600	+140	+8,7%	538	400	+138	+34,5%
Servizi di Incasso e Pagamento	764	763	+1	+0,1%	190	209	(18)	-8,8%
Distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi	180	213	(33)	-15,4%	47	27	20	+72,8%
Gestione del risparmio	144	119	+25	+21,2%	37	29	+8	+26,6%
Ricavi infrasettoriali	866	820	+46	+5,6%	205	218	(13)	-5,9%
Costi	5.232	4.872	+361	+7,4%	1.362	1.173	+189	+16,1%
di cui:								
Costo del lavoro totale	45	41	+4	+10,6%	10	10	+0	+0,6%
di cui costo del lavoro ordinario	45	40	+4	+10,1%	10	10	+0	+0,6%
Altri costi operativi	106	73	+33	+45,5%	23	7	+16	n.s.
Costi infrasettoriali	5.081	4.757	+323	+6,8%	1.329	1.156	+173	+15,0%
EBITDA	863	887	(25)	-2,8%	214	239	(24)	-10,1%
Ammortamenti e svalutazioni	0	0	0	-12,8%	0	0	0	n.s.
EBIT	863	887	(25)	-2,8%	214	239	(24)	-10,2%
EBIT Margin %	14,2%	15,4%			13,6%	16,9%		
Proventi/(Oneri) finanziari	30	(22)	+52	n.s.	13	0	+12	n.s.
Utile lordo	893	865	+27	+3,2%	227	239	(12)	-5,1%
Imposte	246	243	+3	+1,1%	62	63	(1)	-1,5%
Utile netto	647	622	+25	+4,0%	165	176	(11)	-6,4%

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	1.419	1.502	(83)	-5,5%	393	468	(75)	-16,0%
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	2.040	2.116	(76)	-3,6%	537	622	(86)	-13,8%
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(632)	(528)	(103)	-19,6%	(175)	(149)	(26)	-17,4%
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(5)	1	(6)	n.s.	(2)	2	(3)	n.s.
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	6.436	(1.545)	+7.981	n.s.	3.022	1.580	+1.442	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(6.367)	1.538	(7.905)	n.s.	(2.990)	(1.560)	(1.430)	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	2	-	+2	-	1	-	+1	-
Ricavi netti Vita	1.475	1.582	(106)	-6,7%	391	494	(103)	-20,8%
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	510	340	+170	+50,0%	142	90	+51	+56,6%
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(426)	(277)	(149)	-54,0%	142	90	+51	+56,6%
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(10)	(9)	(1)	-15,9%	(112)	(82)	(30)	-36,9%
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	20	12	+8	+68,4%	(2)	(1)	(2)	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	(6)	1	(7)	n.s.	7	4	+3	+85,3%
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	3	0	+3	n.s.	(2)	0	(2)	n.s.
Ricavi netti Danni	90	67	+23	+34,1%	33	12	+21	n.s.
Altri ricavi e proventi	2	1	+1	+81,3%	0	0	+0	+77,6%
Ricavi infrasettoriali	(148)	(148)	(0)	-0,1%	(32)	(39)	+7	+17,6%
Costi	59	48	+11	+23,9%	18	13	+6	+43,4%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	9	9	+0	+4,5%	1	3	(2)	-61,6%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	9	9	+0	+5,1%	1	3	(2)	-61,0%
Altri costi operativi	20	7	+13	n.s.	11	2	+9	n.s.
Costi infrasettoriali	28	29	(0)	-1,5%	6	7	(1)	-15,8%
EBITDA	1.362	1.458	(96)	-6,6%	375	455	(80)	-17,6%
Ammortamenti e svalutazioni	2	3	(2)	-45,9%	0	0	+0	+20,9%
EBIT	1.360	1.455	(94)	-6,5%	375	455	(80)	-17,7%
EBIT Margin %	95,8%	96,8%			95,3%	97,3%		
Proventi/(Oneri) finanziari	50	41	+9	+21,4%	18	5	+13	n.s.
Utile lordo	1.410	1.496	(86)	-5,7%	393	460	(67)	-14,7%
Imposte	417	445	(28)	-6,3%	84	124	(40)	-32,6%
Utile netto	994	1.051	(57)	-5,5%	309	336	(27)	-8,0%

n.s.: non significativo.

STRATEGIC BUSINESS UNIT PAGAMENTI E MOBILE

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi	1.710	1.398	+313	+22,4%	467	420	+47	+11,2%
Monetica	717	582	+135	+23,2%	198	178	+20	+11,3%
Altri pagamenti	381	233	+147	+63,2%	107	99	+8	+8,2%
TLC	331	319	+12	+3,8%	84	82	+1	+1,8%
Energia	17	0	+18	n.s.	10	(2)	+12	n.s.
Ricavi infrasettoriali	264	264	+0	+0,1%	68	62	+6	+8,9%
Costi	1.235	996	+239	+24,0%	336	300	+36	+12,0%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	53	35	+19	+53,7%	15	12	+3	+21,4%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	53	34	+18	+53,7%	14	12	+3	+22,4%
Altri costi operativi	663	479	+184	+38,4%	179	158	+21	+13,2%
Costi infrasettoriali	518	482	+36	+7,5%	142	129	+13	+9,7%
EBITDA	476	402	+74	+18,3%	131	120	+11	+9,2%
Ammortamenti e svalutazioni	36	23	+13	+58,8%	9	10	(2)	-17,9%
EBIT	440	379	+60	+15,9%	122	109	+13	+11,8%
EBIT Margin %	25,7%	27,1%			26,2%	26,1%		
Proventi/(Oneri) finanziari	32	1	+31	n.s.	10	1	+9	n.s.
Utile lordo	471	380	+91	+23,9%	132	111	+22	+19,5%
Imposte	134	110	+23	+21,1%	27	33	(6)	-18,9%
Utile netto	338	270	+68	+25,1%	105	77	+28	+36,1%

n.s.: non significativo.

RICONCILIAZIONE RICAVI GESTIONALI CON RICAVI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Ricavi gestionali da terzi Pagamenti e Mobile	1.447	1.134	+312	+27,5%	399	357	+42	+11,6%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del <i>business energy</i> per clienti terzi	140	12	+127	n.s.	65	11	+54	n.s.
Ricavi contabili da terzi Pagamenti e Mobile	1.586	1.147	+440	+38,4%	464	368	+96	+26,1%
Ricavi gestionali da altri settori Pagamenti e Mobile	264	264	+0	0,1%	68	62	+6	8,9%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del <i>business energy</i> per consumi del Gruppo	11	0	+11	n.s.	10	0	+10	n.s.
Ricavi contabili da altri settori Pagamenti e Mobile	275	264	+11	+4,2%	78	62	+16	+25,1%
Totale Ricavi gestionali Pagamenti e Mobile*	1.710	1.398	+313	+22,4%	467	420	+47	+11,2%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del <i>business energy</i> (per clienti terzi e consumi del Gruppo)	150	12	+138	n.s.	75	11	+64	n.s.
Totale Ricavi contabili Pagamenti e Mobile	1.861	1.410	+451	+32,0%	542	430	+112	+25,9%

n.s.: non significativo.

* Tale voce rappresenta l'indicatore alternativo di performance "Ricavi SBU Pagamenti e Mobile al netto dei costi energy" indicato nel paragrafo 8.2 Altre Informazioni.

RICONCILIAZIONE COSTI GESTIONALI CON COSTI CONTABILI

(dati in milioni di euro)	2023	2022	Variazioni		4Q 2023	4Q 2022	Variazioni	
Totale Costi operativi gestionali Pagamenti e Mobile	1.271	1.019	+252	+24,8%	344	310	+34	+11,0%
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del <i>business energy</i> (per clienti terzi e consumi del Gruppo)	150	12	+138	n.s.	75	11	+64	n.s.
Totale Costi operativi contabili Pagamenti e Mobile	1.421	1.031	+390	+37,9%	419	321	+99	+30,7%

n.s.: non significativo.

Sintesi patrimoniale

CAPITALE INVESTITO NETTO E RELATIVA COPERTURA

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2023	31 dicembre 2022	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.574	2.434	+140	+5,7%
Immobilizzazioni immateriali	2.062	1.817	+245	+13,5%
Attività per diritti d'uso	1.265	1.334	(69)	-5,2%
Partecipazioni	294	267	+27	+10,2%
Capitale immobilizzato	6.195	5.852	+343	+5,9%
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.714	7.444	+270	+3,6%
Debiti commerciali e Altre passività	(6.595)	(6.236)	(359)	-5,8%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(23)	80	(103)	n.s.
Capitale circolante netto	1.096	1.288	(192)	-14,9%
Capitale investito lordo	7.291	7.140	+152	+2,1%
Fondi per rischi e oneri	(1.336)	(1.355)	+19	+1,4%
Trattamento di fine rapporto	(637)	(705)	+68	+9,7%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	1.208	1.787	(579)	-32,4%
Capitale investito netto	6.578	6.866	(288)	-4,2%
Patrimonio netto	10.439	7.878	+2.560	+32,5%
<i>di cui Utile di periodo</i>	1.933	1.583	+350	+22,1%
<i>di cui Riserva di fair value*</i>	(960)	(2.716)	+1.756	+64,6%
Passività finanziarie	95.393	103.644	(8.251)	-8,0%
Contratti assicurativi passivi al netto delle assicurazioni	155.105	141.336	+13.769	+9,7%
Attività finanziarie	(237.159)	(226.141)	(11.019)	-4,9%
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(8.318)	(9.021)	+703	+7,8%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.671)	(5.848)	+1.177	+20,1%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.211)	(4.983)	+772	+15,5%
Posizione finanziaria netta	(3.861)	(1.012)	(2.849)	n.s.

n.s.: non significativo.

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

31 dicembre 2023 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.515	1	16	42	0	2.574
Immobilizzazioni immateriali	1.268	-	145	649	(0)	2.062
Attività per diritti d'uso	1.257	2	10	13	(17)	1.265
Partecipazioni	3.009	267	157	-	(3.138)	294
Capitale immobilizzato	8.049	269	328	704	(3.155)	6.195
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.483	3.380	2.421	322	(892)	7.714
Debiti commerciali e Altre passività	(3.327)	(2.131)	(1.321)	(703)	887	(6.595)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(77)	(0)	(33)	87	-	(23)
Capitale circolante netto	(922)	1.249	1.067	(293)	(5)	1.096
Capitale investito lordo	7.127	1.518	1.396	412	(3.160)	7.291
Fondi per rischi e oneri	(1.130)	(164)	(17)	(25)	(0)	(1.336)
Trattamento di fine rapporto	(629)	(2)	(1)	(4)	-	(637)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	272	377	593	(33)	-	1.208
Attività non correnti e gruppo di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	-	50	-	-	50
Capitale investito netto	5.639	1.728	2.020	350	(3.158)	6.578
Patrimonio netto	2.883	2.811	6.439	1.443	(3.138)	10.439
<i>di cui Utile di periodo</i>	(46)	647	994	338	0	1.933
<i>di cui Riserva di fair value*</i>	(281)	(544)	(136)	2	-	(960)
Passività finanziarie	5.017	93.076	429	10.478	(13.606)	95.393
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	155.106	-	(1)	155.105
Attività finanziarie	(1.205)	(80.636)	(156.394)	(11.507)	12.582	(237.159)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(407)	(7.912)	-	-	-	(8.318)
Cassa e depositi BancoPosta	-	(4.671)	-	-	-	(4.671)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(650)	(940)	(3.561)	(65)	1.004	(4.211)
Posizione finanziaria netta	2.755	(1.082)	(4.420)	(1.093)	(21)	(3.861)

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

31 dicembre 2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.392	1	0	41	-	2.434
Immobilizzazioni immateriali	1.157	-	-	659	-	1.817
Attività per diritti d'uso	1.326	2	11	14	(18)	1.334
Partecipazioni	2.986	262	157	-	(3.138)	267
Capitale immobilizzato	7.861	265	168	715	(3.156)	5.852
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.486	3.154	2.561	291	(1.048)	7.444
Debiti commerciali e Altre passività	(3.513)	(2.048)	(1.033)	(686)	1.045	(6.236)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	58	0	30	(9)	-	80
Capitale circolante netto	(969)	1.105	1.558	(404)	(3)	1.288
Capitale investito lordo	6.893	1.370	1.726	311	(3.159)	7.140
Fondi per rischi e oneri	(1.131)	(189)	(21)	(15)	-	(1.355)
Trattamento di fine rapporto	(699)	(2)	(1)	(3)	-	(705)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	285	933	610	(41)	-	1.787
Capitale investito netto	5.349	2.112	2.315	251	(3.159)	6.866
Patrimonio netto	2.510	1.338	5.757	1.412	(3.138)	7.878
<i>di cui Utile di periodo</i>	(361)	622	1.051,370	270	-	1.583
<i>di cui Riserva di fair value*</i>	(282)	(2.094)	(343)	3	-	(2.716)
Passività finanziarie	4.918	100.941	303	9.557	(12.074)	103.644
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	141.337	-	(1)	141.336
Attività finanziarie	(1.083)	(83.701)	(142.351)	(10.545)	11.539	(226.141)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(420)	(8.601)	-	-	-	(9.021)
Cassa e depositi BancoPosta	-	(5.848)	-	-	-	(5.848)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(575)	(2.018)	(2.732)	(172)	515	(4.983)
Posizione finanziaria netta	2.839	773	(3.442)	(1.161)	(22)	(1.012)

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

Variazioni 31.12.2023 vs 31.12.2022 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	123	(0)	16	1	0	140
Immobilizzazioni immateriali	111	-	145	(10)	(0)	245
Attività per diritti d'uso	(69)	0	(1)	(1)	2	(69)
Partecipazioni	23	5	-	-	(0)	27
Capitale immobilizzato	187	5	160	(10)	1	343
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	(4)	226	(139)	31	156	270
Debiti commerciali e Altre passività	186	(83)	(288)	(16)	(158)	(359)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(136)	(0)	(63)	96	-	(103)
Capitale circolante netto	47	144	(491)	111	(2)	(192)
Capitale investito lordo	234	148	(330)	101	(1)	152
Fondi per rischi e oneri	0	25	4	(10)	(0)	19
Trattamento di fine rapporto	69	(0)	(1)	(0)	-	68
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(13)	(556)	(18)	8	-	(579)
Attività non correnti e gruppo di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	-	50	-	-	50
Capitale investito netto	290	(383)	(295)	99	1	(288)
Patrimonio netto	374	1.472	683	31	0	2.560
<i>di cui Utile di periodo</i>	315	25	(57)	68	0	350
<i>di cui Riserva di fair value*</i>	1	1.550	207	(1)	-	1.756
Passività finanziarie	99	(7.865)	125	922	(1.532)	(8.251)
Contratti assicurativi passivi al netto delle riassicurazioni	-	-	13.769	-	0	13.769
Attività finanziarie	(122)	3.064	(14.043)	(962)	1.044	(11.019)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	14	689	-	-	-	703
Cassa e depositi BancoPosta	-	1.177	-	-	-	1.177
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(74)	1.078	(829)	108	489	772
Posizione finanziaria netta	(84)	(1.856)	(978)	68	1	(2.849)

* Inclusa Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione.

DATI SALIENTI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO

POSTE ITALIANE S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	11.154.721	10.052.886	1.101.835	+11,0
Risultato operativo	1.528.465	1.076.180	452.285	+42,0
Risultato netto	1.389.507	847.113	542.394	+64,0
Investimenti	780.444	750.722	29.722	+4,0
Patrimonio netto	5.652.905	3.807.509	1.845.396	+48,5
Organico stabile – medio	108.135	108.405	(270)	-0,2
Organico flessibile – medio	6.478	7.403	(925)	-12,5

POSTEL S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	200.719	186.299	14.420	+7,7
Risultato operativo	(2.508)	(4.389)	1.881	+42,9
Risultato netto	(3.270)	(3.810)	540	+14,2
Investimenti	3.273	2.181	1.092	+50,1
Patrimonio netto	78.286	81.640	(3.354)	-4,1
Organico stabile – medio	664	721	(57)	-7,9
Organico flessibile – medio	42	64	(22)	-34,4

SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.107.221	1.072.384	34.837	+3,2
Risultato operativo	34.672	52.285	(17.613)	-33,7
Risultato netto	18.701	34.963	(16.262)	-46,5
Investimenti	23.047	30.262	(7.215)	-23,8
Patrimonio netto	42.614	59.556	(16.942)	-28,4
Organico stabile – medio	1.148	1.113	35	+3,1
Organico flessibile – medio	39	63	(24)	-38,1

La società al 31 dicembre 2023, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 35 milioni di euro.

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	14.468	33.228	(18.760)	-56,5
Risultato operativo	2.347	7.244	(4.897)	-67,6
Risultato netto	1.097	4.315	(3.218)	-74,6
Investimenti	342	882	(540)	-61,2
Patrimonio netto	239.800	243.014	(3.214)	-1,3
Organico stabile – medio	23	24	(1)	-4,2
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s.: non significativo.

La società al 31 dicembre 2023, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 4 milioni di euro.

POSTE AIR CARGO S.R.L.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	69.760	80.867	(11.107)	-13,7
Risultato operativo	1.791	4.671	(2.880)	-61,7
Risultato netto	554	2.244	(1.690)	-75,3
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	6.527	7.040	(513)	-7,3
Organico stabile – medio	89	93	(4)	-4,3
Organico flessibile – medio	1	4	(3)	-75,0

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 1 milione di euro.

BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Commissioni attive	173.427	144.415	29.012	+20,1
Commissioni nette	68.021	64.102	3.919	+6,1
Risultato netto	28.650	26.884	1.766	+6,6
Impieghi finanziari	73.700	68.949	4.751	+6,9
Patrimonio netto	58.721	55.816	2.905	+5,2
Organico stabile – medio	85	77	8	+10,9
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 27 milioni di euro.

POSTE VITA S.P.A. *

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi	17.889.174	17.179.478	709.696	+4,8
Risultato netto	942.592	1.022.341	(79.749)	-7,8
Attività finanziarie	155.366.569	141.776.300	13.590.269	+9,6
Passività per contratti assicurativi	154.156.806	140.712.594	13.444.212	+9,6
Patrimonio netto	6.413.350	5.762.676	650.674	+11,3
Organico stabile – medio	369	350	19	+5,4
Organico flessibile – medio	-	3	(3)	n.s.

n.s. non significativo.

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 450 milioni di euro.

POSTE ASSICURA S.P.A. *

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi	496.034	392.125	103.908	+48,2
Risultato netto	54.178	41.745	12.433	+29,8
Attività finanziarie	741.838	572.627	169.211	+29,5
Passività per contratti assicurativi	353.891	265.083	88.808	+33,5
Patrimonio netto	341.313	282.609	58.704	+20,8
Organico stabile – medio	108	91	17	+18,7
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s. non significativo.

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

POSTEPAY S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.601.982	1.315.962	286.020	+21,7
Risultato operativo	418.670	366.502	52.168	+14,2
Risultato netto	328.796	261.220	67.576	+25,9
Investimenti	15.284	20.181	(4.897)	-24,3
Patrimonio netto	1.426.293	1.403.594	22.699	+1,6
Organico stabile – medio	358	315	43	+13,7
Organico flessibile – medio	-	2	(2)	n.s.

n.s. non significativo.

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 305 milioni di euro.

MLK DELIVERIES S.P.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	41.159	43.771	(2.612)	-6,0
Risultato operativo	1.320	975	345	+35,4
Risultato netto	894	663	231	+34,8
Investimenti	63	334	(271)	-81,1
Patrimonio netto	14.456	13.308	1.148	+8,6
Organico stabile – medio	31	34	(3)	-8,8
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

PLURIMA S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	55.048	40.598	14.450	+35,6
Risultato operativo	2.742	4.086	(1.344)	(32,9)
Risultato netto	(1.302)	1.735	(3.037)	n.s.
Investimenti	2.897	1.728	1.169	+67,7
Patrimonio netto	87.734	19.664	68.070	n.s.
Organico stabile – medio	583	425	158	+37,2
Organico flessibile – medio	222	153	69	+45,1

n.s. non significativo.

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2022 – 31/12/2022).

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 3 milioni di euro.

NET INSURANCE S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi	85.032	-	n.s.	n.s.
Risultato operativo	6.483	-	n.s.	n.s.
Risultato netto	13.286	-	n.s.	n.s.
Passività per contratti assicurativi	132.544	-	n.s.	n.s.
Patrimonio netto	58.908	-	n.s.	n.s.
Organico stabile – medio	75	-	n.s.	n.s.
Organico flessibile – medio	3	-	n.s.	n.s.

n.s. non significativo.

* I dati indicati fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2023 - 31/12/2023) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS, pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

NET INSURANCE LIFE S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi	106.409		n.s.	n.s.
Risultato operativo	12.744	-	n.s.	n.s.
Risultato netto	9.111	-	n.s.	n.s.
Passività per contratti assicurativi	278.982	-	n.s.	n.s.
Patrimonio netto	9.343	-	n.s.	n.s.
Organico stabile – medio	22	-	n.s.	n.s.
Organico flessibile – medio	-	-	n.s.	n.s.

n.s. non significativo.

* I dati indicati fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2023 - 31/12/2023) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS, pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione Finanziaria Annuale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

NEXIVE NETWORK S.R.L.

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	124.703	80.016	44.687	+55,8
Risultato operativo	5.237	1.134	4.103	n.s.
Risultato netto	2.965	225	2.740	n.s.
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	10.994	8.242	2.752	+33,4
Organico stabile - medio	84	84	0	n.s.
Organico flessibile - medio	2	-	2	n.s.

n.s. non significativo.

LIS HOLDING S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	67.965	21.852	46.113	+2,1
Risultato operativo	17.827	4.229	13.598	+3,2
Risultato netto	14.540	15.600	(1.060)	-0,1
Investimenti	9.762	4.936	4.826	+1,0
Patrimonio netto	66.550	163.388	(96.838)	-0,6
Organico stabile – medio	142	47	95	+2,0
Organico flessibile – medio	5	2	3	+1,5

n.s. non significativo.

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022 – 31/12/2022). La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 27 milioni di euro.

LIS PAY S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	231.591	76.205	155.386	+2,0
Risultato operativo	38.340	12.453	25.887	+2,1
Risultato netto	26.710	7.791	18.919	+2,4
Investimenti	1.770	345	1.425	+4,1
Patrimonio netto	111.233	104.695	6.538	+0,1
Organico stabile – medio	77	27	50	+1,9
Organico flessibile – medio	6	2	4	+2,0

n.s. non significativo.

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022 – 31/12/2022). La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 20 milioni di euro.

SOURCESENSE S.P.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	23.118	6.347	16.771	+2,6
Risultato operativo	528	297	231	+0,8
Risultato netto	316	112	204	+1,8
Investimenti	1.700	244	1.456	+6,0
Patrimonio netto	7.310	7.010	300	+0,0
Organico stabile – medio	55	14	42	+3,1
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022 – 31/12/2022).

SENGI EXPRESS LIMITED

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	144.500	115.175	29.325	+25,5
Risultato operativo	9.556	6.933	2.623	+37,8
Risultato netto	7.923	6.987	936	+13,4
Investimenti	-	-	-	-
Patrimonio netto	8.863	6.256	2.607	+41,7
Organico stabile – medio	-	-	-	-
Organico flessibile – medio	1	-	1	n.s.

n.s. non significativo.

La società al 31 dicembre 2023 ha deliberato la distribuzione di dividendi per 5 milioni di euro.

AGILE LAB S.R.L.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2023	Esercizio 2022	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	13.774	1.613	12.161	+7,5
Risultato operativo	116	(1.589)	1.705	+1,1
Risultato netto	73	(1.189)	1.262	+1,1
Investimenti	1.560	700	860	+1,2
Patrimonio netto	4.496	4.355	141	+0,0
Organico stabile – medio	111	18	93	+5,2
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

n.s. non significativo.

* I dati esposti dell'esercizio 2022 fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022 – 31/12/2022).

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

IN QUESTO CAPITOLO:



- 9.1 Principi e criteri di *Reporting*
- 9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea
- 9.3 Indice dei contenuti *GRI-Standards (GRI Content Index)*

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



DNF

Introduzione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la “Dichiarazione”) 2023 di Poste Italiane è stata redatta in linea con quanto previsto dal Piano strategico ESG del Gruppo che si basa su 8 pilastri fondamentali di Sostenibilità riconducibili agli ambiti ambientale (E), sociale (S) e *governance* (G), il cui obiettivo è la creazione di valore di lungo termine per gli *stakeholder*.

La conformità alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016 (il Decreto) è garantita, oltre che dalle informazioni contenute nel presente Capitolo, anche tramite il rinvio ad altre sezioni del Bilancio Integrato e altri documenti societari, qualora le informazioni siano già in essi contenute o a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti. Nello specifico:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione è illustrato nel capitolo 4 Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di *business* e nei paragrafi “L’integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane” e “Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane”, nei quali viene descritto il modo in cui l’organizzazione, grazie alle attività di *business*, genera i risultati che mirano a raggiungere gli obiettivi strategici e creare valore nel breve, medio e lungo termine;
- la gestione dei rischi, attuata attraverso il modello di *Risk Management* di Gruppo (RMG) basato sul *framework Enterprise Risk Management* (ERM), è descritta nei paragrafi “Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane” e “Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane”, nei quali vengono approfonditi con maggior dettaglio i principali rischi non finanziari associati ai temi materiali, i possibili impatti e le relative modalità di gestione;
- le politiche aziendali sono descritte all’interno del paragrafo “Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo” e definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Poste Italiane. Inoltre, all’interno del capitolo 7 “Creazione di Valore” vengono riportati, in corrispondenza dei relativi paragrafi legati a ciascun tema materiale, gli obiettivi strategici e le modalità operative con cui realizzarli;
- le *performance* sono illustrate nei paragrafi del capitolo 7 “Creazione di Valore” in cui sono rappresentate le principali iniziative dell’anno e nel paragrafo “Tavole degli indicatori” sono riportati i risultati dell’ultimo triennio.

9.1 Principi e criteri di *Reporting*

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito DNF) di Poste Italiane è stata predisposta in conformità al D.Lgs. 254/2016 e in accordo agli *standard* più diffusi a livello internazionale: i *GRI Standards* della *Global Reporting Initiative* secondo l'opzione "*in accordance*", in linea con l'aggiornamento del 2021 degli *Universal Standard* pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI). Inoltre, all'interno della DNF 2023, per finalità diverse da quella di ottemperare ai requisiti del D.Lgs. 254/2016, sono stati integrati ulteriori KPI specifici per il settore in cui il Gruppo opera, prendendo in considerazione gli indicatori pubblicati dal *GRI – Financial Services* e dal *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Tali indicatori sono chiaramente identificati nella tabella a p. 537-538 e sono da considerarsi aggiuntivi rispetto all'informativa predisposta in conformità ai *GRI Standards* per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16.

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2023 e costituisce il Bilancio Integrato di Poste Italiane, redatto sulla base dei principi contenuti nell'*International Framework* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

La DNF è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 marzo 2024 ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto. La DNF, ad eccezione dell'informativa relativa ai requisiti SASB, WEF, TCFD, SDGs, nonché dell'informativa relativa al processo di determinazione della "materialità finanziaria" e ai relativi *output*, svolto in via anticipatoria rispetto alle richieste della *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD), con l'obiettivo di fare un esercizio di applicazione del concetto di doppia materialità (come definito nel Capitolo 5 "Strategia"), è stata sottoposta a giudizio di conformità "*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 Revised– Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*", emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., che si esprime con apposita "Relazione della società di Revisione" riportata di seguito nel documento.

Per definire i contenuti della DNF e dunque identificare i temi materiali da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo, Poste Italiane ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 e successivamente perfezionato nel 2022, volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia rilevanza previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore, fissata a partire dal FY 2024. Il grado di approfondimento con cui i temi materiali sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base alla significatività degli impatti ad essi correlati, determinata attraverso il suddetto processo di analisi di materialità, che ha coinvolto il vertice aziendale e gli *stakeholder* del Gruppo attraverso attività di *engagement* specifiche (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Temi di Sostenibilità prioritari per Poste Italiane").

Per ciascun tema materiale è stato riportato il modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario, nonché gli impatti su economia, ambiente e persone ad esso correlati, compresi quelli sui diritti umani e le modalità con cui tali impatti vengono gestiti.

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2023 e i *trend di performance* al triennio 2021–2023, laddove disponibili. Le informazioni qualitative e quantitative derivano dai sistemi informativi aziendali del Gruppo e da un sistema di *reporting* non-finanziario appositamente implementato per soddisfare i requisiti del Decreto. I dati sono stati elaborati mediante calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, mediante stime. In particolare, i dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all'organizzazione – i dati sui consumi di energia elettrica (per la salvaguardia e relativi ai *Data Center* non gestiti direttamente), del gas metano, di gasolio, GPL e del teleriscaldamento delle strutture immobiliari del Gruppo – e dei consumi idrici che sono stati calcolati considerando i costi sostenuti e la tariffa media. I

consumi collegati alla logistica sono tutti stimati sulla base delle percorrenze e/o dal consumo medio dei mezzi e dal carico trasportato, ad eccezione delle auto dedicate alla logistica di ultimo miglio. Inoltre, è bene segnalare che nel documento i numeri riportati in milioni di euro hanno subito degli arrotondamenti; ne consegue dunque che la somma degli importi arrotondati potrebbe non coincidere con il totale arrotondato. Nel corso del periodo, a valle dell'aggiornamento del Piano Industriale di Poste Italiane, sono stati aggiornati i *target* e gli obiettivi di Gruppo.

Inoltre, si segnala che Poste Italiane dovrà applicare la nuova *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) dall'esercizio avente inizio il 1° gennaio 2024. A tal proposito il Gruppo ha avviato nel corso del 2023 una mappatura dei requisiti informativi previsti dalla CSRD e dagli *European Sustainability Reporting Standard* (ESRS) al fine di identificare le informazioni che il Gruppo dovrà integrare con riferimento all'esercizio 2024 e definire un piano d'azione per garantire la compliance alla nuova normativa.

Tutti gli indicatori *GRI Standards* rendicontati sono riportati nel *GRI Content Index* della presente sezione a partire da pagina 526.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Perimetro di consolidamento e dati salienti delle partecipazioni" (Nota 13 – p. 870-871). Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. Inoltre, ogni indicatore rendicontato ha sempre una copertura pari al totale della richiesta informativa, al netto di esplicita specifica. All'interno della DNF è utilizzato il termine Poste Italiane, Gruppo o Azienda per indicare il "Gruppo Poste Italiane".

Inoltre, i contenuti relativi alla DNF, come precedentemente indicato, vengono anche segnalati per renderli facilmente identificabili, dalla presente infografica: **DNF**

9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia europea

Con l'obiettivo di consolidare l'impegno da parte dell'Unione Europea rispetto ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, a giugno 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE n. 2020/852 (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri attraverso i quali è possibile determinare se un'attività economica possa essere considerata eco-sostenibile. Il Regolamento Tassonomia è stato introdotto con l'obiettivo di instaurare un sistema di classificazione unificato per le attività sostenibili e stabilire attraverso un linguaggio comune una chiara definizione di ciò che è considerabile «green». In tal senso, la Commissione Europea rafforza il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione verso un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici, efficiente in termini di risorse ed in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del *Green Deal* europeo. Pertanto, l'identificazione di un sistema di classificazione unificato e basato su criteri armonizzati a livello dell'Unione Europea figura come l'azione più significativa intrapresa dalla Commissione nell'ambito della strategia di crescita sostenibile e finalizzata, tra gli altri obiettivi, ad incentivare il contributo del settore finanziario nel sostenere il programma dell'Unione Europea per il clima e lo sviluppo sostenibile.

Il Regolamento UE n. 2020/852, dunque, stabilisce le basi della Tassonomia, gli obiettivi ambientali e le modalità con cui un'attività economica può essere definita ecosostenibile, e si identifica a livello europeo come strumento in grado di supportare da un lato le imprese nella valutazione delle proprie attività, nell'adozione di politiche di sostenibilità ambientale e di modalità di rendicontazione più complete e comparabili, dall'altro gli investitori nell'integrazione dei temi di sostenibilità all'interno delle politiche d'investimento e le istituzioni pubbliche nella definizione e nel miglioramento delle proprie politiche di transizione ecologica.

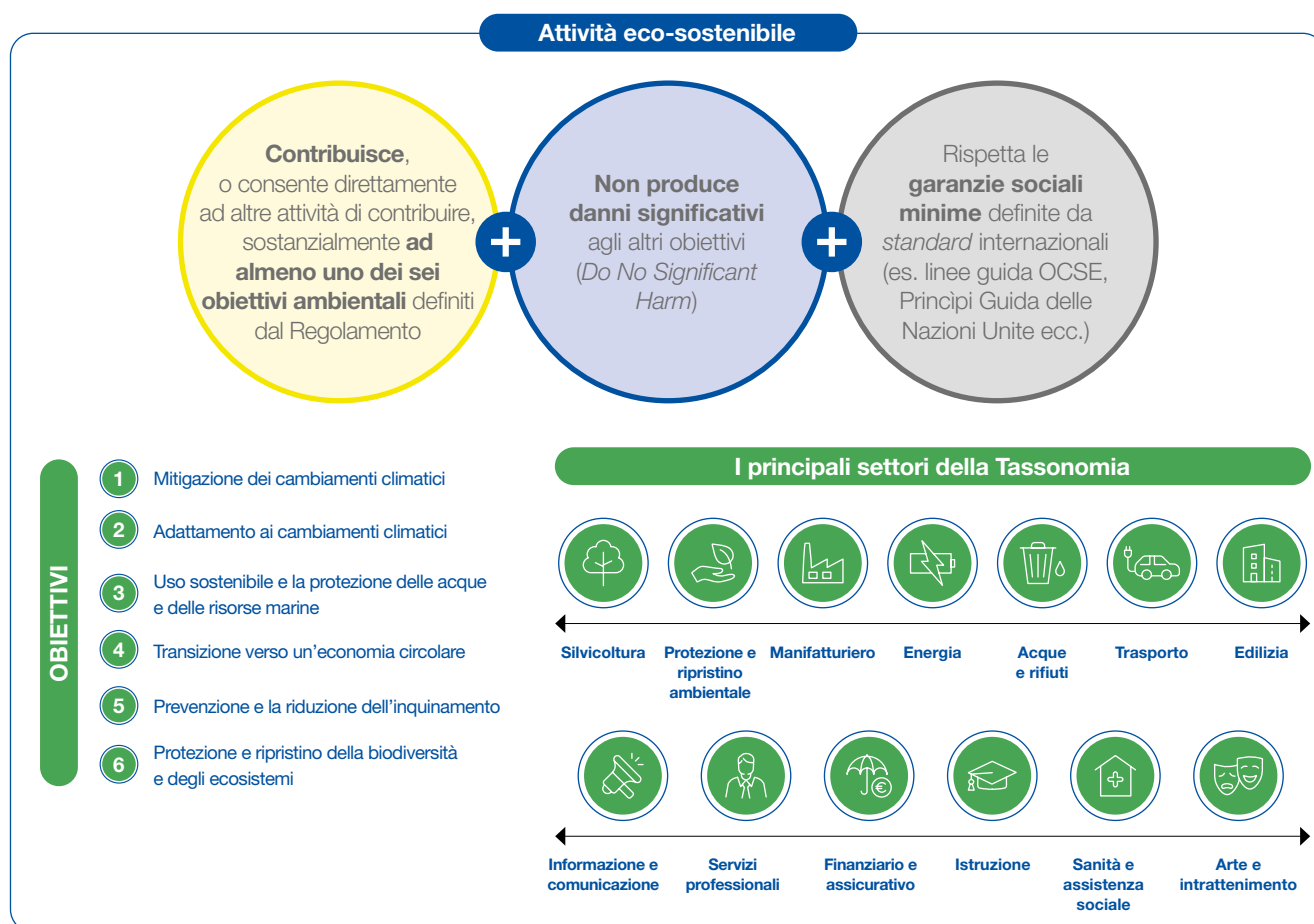
Inoltre, il Regolamento Tassonomia fornisce agli operatori del mercato una definizione univoca di attività sostenibile da poter utilizzare nei propri processi decisionali, favorendo al contempo la trasparenza dei mercati finanziari rispetto tematiche di Sostenibilità in termini di scelte di investimento, e garantendo agli investitori informazioni adeguate a orientare i flussi di capitali verso scelte sostenibili.

In ottemperanza agli obblighi stabiliti dal Regolamento Tassonomia, le imprese soggette all'obbligo di pubblicazione della dichiarazione non finanziaria devono fornire informazioni su come e in che misura le attività di impresa sono ecosostenibili.

Ai sensi dell'art.3 del Regolamento UE n. 2020/852, un'attività economica è definita ecosostenibile, e dunque allineata alla Tassonomia UE, qualora rispetti i seguenti criteri:

- contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più dei sei obiettivi ambientali definiti nel regolamento;
- non arreca danni significativi agli altri obiettivi ambientali (*Do No Significant Harm* – DNSH);
- è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia;
- è conforme ai criteri di vaglio tecnico fissati dalla Commissione Europea relativamente agli obiettivi ambientali determinati.

A tal proposito, la Commissione Europea ha definito una serie di requisiti (c.d. criteri di vaglio tecnico) che devono essere rispettati dagli operatori che svolgono attività economiche che impattano sugli obiettivi della Tassonomia. Infatti, con riferimento a ciascun obiettivo ambientale, di seguito riportati, la Commissione ha emanato rispettivamente un allegato tecnico finalizzato all'identificazione delle attività economiche che sono in grado di contribuire potenzialmente all'obiettivo di riferimento, nonché di determinare le condizioni per il contributo sostanziale e il rispetto del principio DNSH.



Nel corso del 2023 la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2486 (*Taxonomy Environmental Delegated Act*), che integra il Regolamento Tassonomia fissando i criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisca in modo sostanziale all'uso sostenibile e alla protezione delle acque e delle risorse marine, alla transizione verso un'economia circolare, alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento o alla protezione e al ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, e se non arreca un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale. Tale atto delegato modifica altresì il Regolamento Delegato UE n. 2021/2178 (*Taxonomy Disclosure Delegated Act*), in particolare rispetto alla correzione di alcune imprecisioni nel testo, nonché all'aggiornamento dei *template* previsti per la rendicontazione delle imprese finanziarie e non finanziarie.

Inoltre, nel corso dello stesso anno, nell'ambito degli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2485, integrando il Regolamento Delegato UE n. 2021/2139 (*Taxonomy Climate Delegated Act*), che individua i criteri di vaglio tecnico in relazione ai primi due obiettivi climatici. In particolare, l'*Annex I* (obiettivo di mitigazione al cambiamento climatico) è stato integrato con nuove attività economiche collegate al settore manifatturiero e dei trasporti aerei, mentre l'*Annex II* (obiettivo di adattamento al cambiamento climatico) è stato integrato con nuove attività economiche nell'ambito dei settori ingegneria civile e *disaster risk management*. Inoltre, sono state introdotte modifiche e integrazioni rispetto ai criteri di vaglio tecnico e di DNSH di alcune attività economiche già presenti all'interno di entrambi gli *Annex*.

Ai sensi delle modifiche introdotte all'art. 10 del *Taxonomy Disclosure Delegated Act*, per il presente esercizio, in relazione sia alle attività economiche associate agli ultimi quattro obiettivi ambientali che alle nuove attività economiche introdotte negli *Annex I* e *II* con la modifica al *Taxonomy Climate Delegated Act*, le imprese sono tenute ad effettuare soltanto l'analisi di ammissibilità.

Pertanto, in ottemperanza a quanto previsto all'interno del succitato Regolamento Delegato, che descrive il contenuto, la metodologia e le modalità di presentazione dei cosiddetti "indicatori fondamentali di prestazione" o "KPI" oggetto di rendicontazione e delle informazioni di natura qualitativa che dovranno corredarli:

- per il presente anno di rendicontazione, le società non finanziarie (*Non Financial Undertakings*) sono tenute a comunicare la percentuale del loro Fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) associate ad attività economiche *eligible* per i sei obiettivi, nonché *aligned* per i primi due obiettivi climatici – escluse solo per quest'anno le nuove attività economiche introdotte nel 2023 – e a partire dal *Fiscal Year 2024* anche per i restanti obiettivi ambientali;
- per il presente anno di rendicontazione, le società finanziarie (*Financial Undertakings*) sono tenute a comunicare la quota degli investimenti/finanziamenti associati ad attività economiche *eligible* per i sei obiettivi, nonché *aligned* per i primi due obiettivi climatici - escluse solo per quest'anno le nuove attività economiche introdotte nel 2023 - e a partire dal *Fiscal Year 2025* anche per i restanti obiettivi ambientali.

Tassonomia europea: approccio metodologico al processo di rendicontazione

Al fine di fornire una *disclosure* chiara e rappresentativa del profilo di business del Gruppo, contribuendo attivamente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea, Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico trasparente, che include un'attenta analisi delle attività economiche del Gruppo, nonché del contesto normativo di riferimento.

Per tale ragione, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione che consente di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, ai sensi della normativa vigente sulle modalità di rendicontazione dei gruppi misti, Poste Italiane ha ritenuto opportuno perseguire una duplice modalità di rendicontazione: all'interno del presente documento, infatti, viene fornita *disclosure* su base consolidata sia dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*, che dei KPI previsti dalla normativa, e ritenuti maggiormente rappresentativi del business finanziario e assicurativo del Gruppo Poste Italiane, per le *Financial Undertakings*. Tale modalità di rendicontazione permette al Gruppo di contribuire al completamento del quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane, consentendo loro di disporre di una informativa coerente con le disposizioni normative in vigore.

A valle dell'analisi della normativa e delle relative evoluzioni, il processo di rendicontazione delle richieste informative previste dal Regolamento Tassonomia ha previsto l'individuazione, la valutazione e il consolidamento delle informazioni qualitative e di natura gestionale e/o contabile necessarie per il relativo calcolo degli indicatori rappresentativi dell'allineamento e dell'ammissibilità.

In particolare, con riferimento all'operatività industriale e in ottemperanza degli obblighi di rendicontazione derivanti dai più recenti sviluppi normativi, è stata condotta una primaria analisi qualitativa riferita all'ammissibilità delle potenziali attività economiche associate agli obiettivi ambientali di uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, nonché delle nuove attività economiche associate agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, introdotte nel 2023. A seguito di ciò, è stato possibile individuare l'insieme di attività economiche ammissibili alla Tassonomia e, sulla base delle analisi del contributo sostanziale al rispettivo obiettivo e ai DNSH di riferimento, sono state identificate le attività che concorrono alla definizione dei KPI *aligned*.

Tale processo ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo *owner* del dato, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di business per l'identificazione delle attività ammissibili e allineate alla Tassonomia, nel rispetto dei criteri di ecosostenibilità associati alle singole attività economiche oggetto di valutazione, nonché la connessa gestione del processo di *data collection*.

In merito agli indicatori di prestazione rappresentativi dell'operatività finanziaria e assicurativa del Gruppo, si è ritenuto opportuno richiedere il supporto di un *provider* esterno ai fini dell'ottenimento di alcuni dati necessari al calcolo dei KPI delle *Financial Undertaking*. A tal riguardo, con l'obiettivo di garantire una corretta quadratura tra le risultanze ottenute e le grandezze economico-patrimoniali descritte all'interno del *reporting* finanziario e al fine di svolgere le dovute analisi di ammissibilità e di allineamento a seguito della ricezione dei dati strumentali al calcolo degli indicatori di prestazione da parte del *provider* esterno, il processo di analisi e di *data collection* è stato accompagnato dal presidio costante della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo.

Inoltre, in relazione alle analisi di allineamento alla Tassonomia realizzate per il presente esercizio, ai sensi dell'art. 3 lettera c) del Regolamento UE n. 2020/852, il Gruppo ha svolto le proprie attività economiche nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia (cd. *social minimum safeguards*) delineate dall'Art. 18 comma 1 del Regolamento stesso, adottando dunque procedure conformi alle linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE) destinate alle imprese multinazionali e ai principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, con riferimento ai principi e i diritti enunciati in otto delle dieci convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro (ILO) sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e nella Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

In particolare, per la verifica del rispetto delle garanzie minime di salvaguardia, il Gruppo Poste Italiane ha preso in considerazione i quattro ambiti di applicazione individuati dalla Piattaforma sulla Finanza Sostenibile¹⁶⁷ (*Platform on Sustainable Finance*), ovvero: Diritti Umani; Corruzione; Fiscalità; Concorrenza. A tal riguardo, per maggiori informazioni rispetto alle procedure di dovuta diligenza e di riparazione attuate dal Gruppo nello svolgimento delle proprie attività economiche con riferimento all'ambito dei Diritti Umani, si rimanda alle seguenti sezioni di approfondimento del presente documento:

- “Strategia – Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo”;
- “L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani”;
- “Integrità e trasparenza – Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento”;
- “Diversità e inclusione – Tutela dei diritti umani in Azienda”.

Con riferimento agli altri tre ambiti di applicazione – Corruzione, Fiscalità e Concorrenza – si rimanda invece alle seguenti sezioni di approfondimento: “Strategia – Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo”; “Integrità e trasparenza – Lavorare con trasparenza e integrità”.

Inoltre, con riferimento all'Art. 18 comma 2, il Regolamento dispone che, oltre a comunicare se l'investimento sostenibile è allineato alle linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e ai principi guida delle Nazioni Unite, bisogna tenere in considerazione gli indicatori dei principali effetti negativi di cui all'SFDR (cd. Principle Adverse Impact – PAI) connessi alle problematiche sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva. A tal riguardo, anche in linea con gli sviluppi normativi, Poste Italiane considera tali indicatori nell'ambito dei propri investimenti a livello di portafoglio complessivo, come rendicontato all'interno del *PAI Statement*, a cui si rimanda per un maggiore approfondimento.

Attività economiche ecosostenibili di Poste Italiane

Si riportano di seguito gli indicatori richiesti dalla normativa per le *Non Financial Undertakings* che, al fine di evitare ogni potenziale rischio di *double counting*, sono stati calcolati su base consolidata, al netto delle partite infragruppo, considerando, pertanto, il medesimo perimetro di consolidamento integrale del Bilancio consolidato.

In linea con le richieste normative relative alla modalità di rappresentazione degli indicatori fondamentali di prestazione per le *Non Financial Undertakings*, sono state rappresentate in forma tabellare rispettivamente la quota del Fatturato, delle spese in conto capitale (CapEx) e delle spese operative (OpEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate e non ammissibili alla Tassonomia.

Inoltre, si precisa che, con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento Delegato UE n. 2022/1214 che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle attività legate al nucleare e ai gas fossili (collegate alle attività da 4.26 a 4.31), di seguito si riporta il *template*¹⁶⁸ di cui al Modello 1.

167. “*Final Report on Minimum Safeguards*”, pubblicato dalla Piattaforma sulla Finanza Sostenibile (*Platform on Sustainable Finance*) a ottobre 2022.

168. Si precisa che, con riferimento agli indicatori relativi alle *Financial Undertaking*, per il presente esercizio, non essendo disponibili informazioni puntuali sulle esposizioni collegate ai settori legati al nucleare e ai gas fossili, non è stato possibile compilare i modelli forniti nell'Allegato XII.

MODELLO 1 – ATTIVITÀ LEGATE AL NUCLEARE E AI GAS FOSSILI

RIGA	ATTIVITÀ LEGATE ALL'ENERGIA NUCLEARE	
1.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile.	No
2.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili.	No
3.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza.	No
RIGA	ATTIVITÀ LEGATE AI GAS FOSSILI	
4.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
5.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili.	No
6.	L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili.	No

KPI del fatturato

Con riferimento al presente esercizio, è stata individuata la quota del Fatturato derivante da attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate, nonché non ammissibili alla Tassonomia, come riportato all'interno della Tabella 1: *Quota del Fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023.*

La quota del Fatturato associato ad attività economiche allineate alla Tassonomia è pari allo 1,1%, mentre la quota di attività economiche ammissibili ma non allineate è di 9,9%; pertanto, la parte relativa al Fatturato non ammissibile è equivalente al 89%.

I presenti KPI riportati sono riferiti ai ricavi collegati alle *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" e "Servizi Assicurativi", delle quali sono stati considerati, rispettivamente, le attività di recapito e trasporto tramite veicoli, trasporto aereo di merci, e i premi sulle polizze danni per la sottoscrizione di coperture riferite ai pericoli legati al clima.

In particolare, in funzione degli sviluppi normativi e dell'inclusione tra le attività economiche previste dalla Tassonomia di quelle relative al trasporto aereo di passeggeri e merci, con particolare riferimento alle attività "6.18 *Leasing* di aeromobili", "6.19 Trasporto aereo di passeggeri e di merci" e "6.20 Operazioni di assistenza a terra per il trasporto aereo", sono state analizzate tali attività economiche al fine di ricondurre ad esse i ricavi generati dal servizio di trasporto aereo di Poste Air Cargo, che rientrano nell'ambito del Fatturato complessivo di Gruppo. Sulla base delle specifiche caratteristiche dei ricavi associati a Poste Air Cargo, è stato dunque possibile effettuare una riconduzione degli stessi esclusivamente all'attività economica "6.18 *Leasing* di aeromobili". Pertanto, solamente con riferimento al calcolo della quota di Fatturato *eligible*, così come previsto dal Regolamento per il presente anno di rendicontazione, sono stati determinati i ricavi generati dal trasporto di merci tramite aerei gestiti attraverso contratti di *leasing* e noleggio.

A tal proposito, il valore del numeratore del presente KPI si riferisce principalmente a:

- ricavi associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- ricavi associati al "6.18 *Leasing* di aeromobili", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- ricavi associati al "10.1 Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di adattamento ai cambiamenti climatici.

Le attività economiche valutate rispetto ai criteri di ecosostenibilità del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati sono risultate conformi alle analisi di allineamento. In particolare, con riferimento ai ricavi associati al “6.6 Servizi di trasporto di merci su strada”, è stato valutato il Fatturato generato dalla flotta di Gruppo¹⁶⁹, il cui *assessment* di conformità ha rilevato il contributo sostanziale all’obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici rispetto ai veicoli di categoria N1, che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO₂ pari a zero. A tal riguardo, in linea con gli esercizi precedenti, al fine di ricondurre i ricavi del Gruppo alla categoria di Fatturato oggetto delle analisi di ammissibilità e di allineamento dei servizi di trasporto di merci su strada, è stato adottato un driver di ponderazione basato sulla numerosità dei veicoli *green* rispetto al totale della flotta di Gruppo, tenendo conto del costo industriale ad essi associato. Dunque, sulla base di tali variabili che concorrono, pertanto, alla formazione dei ricavi della SBU “Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione”, è stato possibile determinare la quota parte di Fatturato riconducibile ai ricavi ammissibili e allineati alla Tassonomia. Nel corso del 2023, il numero di tali veicoli, rientranti nella quota ammissibile e non ecosostenibile, nonché allineata¹⁷⁰, ha visto un notevole incremento, condizione che ha portato ad un rispettivo aumento del Fatturato *eligible* ed *aligned*. In particolare, nel 2023, la quota ammissibile ma non ecosostenibile è passata a 1.179 € mln, mentre la quota allineata è aumentata a 136 € mln. Inoltre, l’*assessment* di conformità all’Art. 3 del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico ha permesso di verificare che tali attività non arrecano danno significativo agli obiettivi di adattamento ai cambiamenti climatici, transizione verso un’economia circolare nonché prevenzione e riduzione dell’inquinamento.

Relativamente al Fatturato associato al “10.1 Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima”, l’analisi di conformità ha preso in esame i ricavi collegati al business assicurativo, considerando i premi riferiti alle polizze incendio e altri danni ai beni. L’*assessment* di conformità non ha permesso di verificare il rispetto del contributo sostanziale all’obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici, condizione che attesta, in linea con le evidenze emerse nel precedente esercizio, la riconduzione del Fatturato associato alla presente attività economica all’esclusiva quota di ammissibilità non ecosostenibile. In particolare, nel corso dell’esercizio tali ricavi generati dall’attività assicurativa hanno visto una variazione di segno negativo; infatti, per effetto degli eventi catastrofici importanti registrati durante l’esercizio, i ricavi relativi alla sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni ammontano a 0 € nel 2023.

Con riferimento alle valutazioni realizzate nell’ambito della “6.18 Leasing di aeromobili” sono stati considerati i ricavi¹⁷¹ strettamente collegati al trasporto di merci tramite aerei che concorrono tramite Poste Air Cargo alla formazione dei ricavi appartenenti alla SBU “Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione”, la cui quota ammissibile ma non ecosostenibile risulta essere pari, per il 2023, a circa 5 € mln.

Invece, con riferimento al totale del Fatturato a livello consolidato è stato determinato il totale dei “Ricavi netti della gestione ordinaria” dell’esercizio 2023 (11.989 € mln), così come riportati nel “Prospetto dell’utile/(perdita) d’esercizio consolidato” del Bilancio consolidato, ai sensi dello *standard* IAS 1.82(a).

169. Cfr. Nota C1 “Ricavi da corrispondenza, pacchi ed altro” Bilancio consolidato.

170. In particolare, con riferimento ai veicoli rientranti nella categoria N1 che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO₂ pari a zero, l’incremento registrato ha permesso di considerare circa 2.800 veicoli appartenenti alla flotta di Gruppo.

171. Cfr. Nota C1 “Ricavi da corrispondenza, pacchi ed altro” Bilancio consolidato.

TABELLA 1: QUOTA DEL FATTURATO DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023¹⁷²

Esercizio finanziario 2023	2023		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")							Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di fatturato allineato (A.1.) o ammissibile (A.2) alla Tassonomia anno 2022 (18)	Categoria attività abilitante (19)	Categoria (attività di transizione) (20)
	Codice (2)	Fatturato assoluto (3)	Quota del fatturato, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)					
Attività economiche(1)	€ mln	%	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	%	A	T		
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	136	1,1%	Si	No						Si	Si	Si			0,7%				
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	0	0,0%	Si	No															
Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima	CCA 10.1	0	0,0%	No	Si											0,0%				
Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		136	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							0,7%				
di cui abilitanti		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							0,0%				
di cui di transizione		-	0,0%	0,0%												0,0%				
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
				AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM											
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	1.179	9,8%	AM												8,8%				
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	5	0,1%	AM												0,0%				
Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima	CCA 10.1	0	0,0%		AM											0,1%				
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		1.184	9,9%	9,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							8,9%				
Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)		1.320	11,0%	11,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							9,6%				
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)		10.669	89,0%																	
Totale		11.989	100,0%																	
Quota di fatturato/Fatturato totale																				
				Allineata alla tassonomia per obiettivo							Ammissibile alla tassonomia per obiettivo									
CCM				1,1%							11,0%									
CCA				0,0%							0,0%									
WTR				0,0%							0,0%									
CE				0,0%							0,0%									
PPC				0,0%							0,0%									
BIO				0,0%							0,0%									

172. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

KPI delle spese in conto capitale

La quota delle spese in conto capitale che derivano da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari al 5,1%, come riportato all'interno del *template* (Tabella 2: *Quota delle spese in conto capitale (CapEx) derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023*). Con riferimento, invece, alla quota di CapEx associata ad attività economiche ammissibili ma non allineate, nel presente esercizio è stato conseguito l'1,3%, pertanto, la quota parte di spese in conto capitale non ammissibili è pari al 93,6%.

Gli indicatori riportati si riferiscono alle spese in conto capitale associate agli investimenti effettuati nella flotta aziendale di Gruppo, direttamente correlati ai ricavi della *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", e agli investimenti realizzati sugli immobili di Gruppo in materia di efficientamento energetico, i quali fanno riferimento rispettivamente all'installazione di dispositivi per l'efficienza energetica, di stazioni di ricarica per veicoli elettrici, di strumenti intelligenti per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici e di tecnologie per le energie rinnovabili.

Pertanto, le risultanze al numeratore del presente KPI sono riferibili principalmente a:

- investimenti associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", che contribuiscono all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici;
- investimenti associati al settore "7. Edilizia e attività immobiliari" – obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare riferimento ad attività abilitanti rientranti nel "7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica", "7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)", "7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici" e "7.6 Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili".

Le analisi di allineamento hanno sottolineato la conformità delle attività economiche valutate ai criteri di ecosostenibilità del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati, come di seguito descritto.

Rispetto agli investimenti associati al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", sono state valutate le attività rientranti negli investimenti relativi alla flotta di Gruppo, il cui *assessment* di conformità ha registrato il contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici con riferimento ai veicoli di categoria N1, che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO₂ pari a zero. In particolare, le spese per l'acquisto di tali veicoli, finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo di sostituzione del parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale entro il 2024, sono state sostenute principalmente nel corso del 2022, pertanto, nel corso dell'anno si è registrato un decremento significativo della quota di CapEx ammissibile ma non allineato (14 € mln nel 2023) riferita ad investimenti in servizi di trasporto di merci su strada, a fronte di una lieve riduzione della quota *aligned* (25 € mln nel 2023).

Con riferimento, invece, agli investimenti immobiliari del Gruppo, associati al "7.3 Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica", nel corso del 2023 sono state realizzate opere di efficientamento energetico degli edifici di proprietà che hanno riguardato la sostituzione di corpi illuminanti a LED e di impianti di riscaldamento. Inoltre, tali investimenti comprendono anche le spese sostenute per l'efficientamento in ottica di *carbon neutrality* del Centro di Smistamento di Padova. Con riferimento agli investimenti associati al "7.4 Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)", sono state prese in considerazione le spese sostenute per l'implementazione di soluzioni di mobilità ecosostenibile e stazioni di ricarica di veicoli elettrici. Per gli investimenti associati, invece, al "7.5 Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici", sono state valutate le attività legate al monitoraggio ambientale e all'implementazione di soluzioni di *Smart Building*. Infine, per quanto riguarda gli investimenti associati al "7.6 Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili", l'*assessment* di conformità ha riguardato gli investimenti in sistemi fotovoltaici. Fermo restando che, con riferimento agli investimenti immobiliari di Gruppo appena descritti, la quota di CapEx ammissibile ma non allineata è rimasta invariata rispetto al 2022, si registra un lieve incremento nella quota *aligned* associata alle attività di:

- efficientamento energetico degli edifici di proprietà (14 € mln nel 2023), dovuto a maggiori investimenti negli impianti di riscaldamento e nelle attività previste per il Centro di Smistamento di Padova;
- regolazione e controllo delle prestazioni energetiche degli edifici (3 € mln nel 2023), dovuto ai maggiori investimenti realizzati nell'esercizio per il monitoraggio ambientale, che comprendono anche gli edifici inclusi nel Progetto Polis;
- energie rinnovabili (12 € mln nel 2023), dovuto ai maggiori investimenti realizzati nei sistemi solari fotovoltaici, che comprendono anche gli edifici inclusi nel Progetto Polis.

Si registra, inoltre, un lieve decremento della quota di CapEx *aligned* associata all'attività di installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (3 € mln nel 2023), dovuto al fatto che l'investimento in colonnine di ricarica nel 2023 è stato meno significativo rispetto al precedente anno di rendicontazione.

Le variazioni descritte, pertanto, si riflettono negli importi totali del numeratore dei KPI del CapEx ammissibile (70 € mln nel 2023) e allineato (56 € mln nel 2023) alla Tassonomia, riferiti all'esercizio corrente, le cui percentuali di *eligibility* e *alignment* sono riportate all'interno della Tabella 2.

Le valutazioni, oltre a verificare la conformità all'Art. 3 del Regolamento Tassonomia e al contributo sostanziale all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici con riferimento alle attività 6.6, 7.3, 7.4, 7.5 e 7.6, hanno consentito di verificare anche che le attività del Gruppo rientranti nel perimetro al numeratore del KPI non arrecano danno significativo agli altri obiettivi ambientali.

Con riferimento, invece, al denominatore del KPI del Capex (1.093 € mln nel 2023), questo è stato ricondotto sulla base della somma degli incrementi lordi contabilizzati nel presente esercizio su immobilizzazioni materiali e immateriali in applicazione degli IAS 16, 38, 40 e dell'IFRS16, così come riportati nelle note A1 "Immobili, impianti e macchinari", A2 "Investimenti immobiliari", A3 "Attività immateriali" e A4 "Attività per diritti d'uso" del Bilancio consolidato, a cui si rimanda.

TABELLA 2: QUOTA DELLE SPESE IN CONTO CAPITALE (CAPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023¹⁷³

Esercizio finanziario 2023	2023		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")					Criteri di salvaguardia (17)		Criteri di abilitazione (19)		Criteri di transizione (20)	
	Codice (a) (2)	CapEx (3)	Quota di CapEx, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)	Garanzie minime di salvaguardia (17)	Quota di CapEx allineata (A.1) o ammissibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18)	A	T	
Attività economiche (1)	€ mln	%	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	%	A	T		
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	25	2,3%	Si	No						Si		Si	Si	Si	2,3%				
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	14	1,3%	Si	No						Si		Si		Si	0,8%	A			
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	3	0,2%	Si	No						Si				Si	0,9%	A			
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	3	0,3%	Si	No						Si				Si	0,2%	A			
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	12	1,1%	Si	No						Si				Si	0,9%	A			
CapEx delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		56	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								5,1%				
di cui abilitanti		31	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,8%				
di cui di transizione		-	0,0%	0,0%												0,0%				
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
				AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM										
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	14	1,3%	AM												17,8%				
Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	CCM 7.3	0	0,0%	AM												0,0%				
Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)	CCM 7.4	0	0,0%	AM												0,0%				
Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici	CCM 7.5	0	0,0%	AM												0,0%				
Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili	CCM 7.6	0	0,0%	AM												0,0%				
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		14	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							17,8%				
CapEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+ A.2)		70	6,4%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							22,9%				
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
CapEx delle attività non ammissibili alla tassonomia		1.023	93,6%																	
Totale		1.093	100,0%																	

173. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

	Quota di CapEx/CapEx totale	
	Allineata alla tassonomia per obiettivo	Ammissibile alla tassonomia per obiettivo
CCM	5,1%	6,4%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

KPI delle spese operative

Ai sensi del Regolamento Delegato UE n. 2178/2021, il Gruppo ha individuato, con riferimento al presente esercizio, la quota delle spese operative associate ad attività economiche allineate, ammissibili ma non allineate e non ammissibili alla Tassonomia, riportate all'interno della Tabella 3: *Quota delle spese operative derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2023.*

La quota delle spese operative derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari a 0,1%; la quota dell'OpEx associato ad attività economiche ammissibili ma non ecosostenibili è 4,1%, mentre quella non ammissibile è equivalente al 95,8%.

I presenti KPI fanno riferimento ai costi diretti legati alle attività di recapito e trasporto tramite veicoli appartenenti alla flotta aziendale di Gruppo e al trasporto aereo di merci, che ricadono nella *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione". In particolare, in linea con quanto descritto relativamente al calcolo del KPI Fatturato, in virtù degli sviluppi normativi e dell'inclusione tra le attività economiche previste dalla Tassonomia di quelle relative al trasporto aereo di passeggeri e merci, a valle dell'analisi di tali attività economiche, sono state considerate anche le spese operative ammissibili collegate al servizio di trasporto aereo di Poste Air Cargo.

Pertanto, con riferimento al presente esercizio, sono state condotte le analisi di ammissibilità e di allineamento in relazione all'attività economica "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada", nonché le dovute analisi di *eligibility* relative all'attività "6.18 Leasing di aeromobili", le quali sono corrispondenti all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici.

In merito alle analisi di allineamento, queste hanno rilevato la conformità delle attività economiche riferite al "6.6 Servizi di trasporto di merci su strada". A tal riguardo, come esplicitato nella sezione riferita al KPI del Fatturato, è stato adottato un *driver* di ponderazione finalizzato a individuare la quota parte di spese operative allineate. Pertanto, concorrono alla definizione della quota di OpEx *aligned* le spese operative collegate ai veicoli di categoria N1 che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO₂ pari a zero, le quali, al contempo, coerentemente ai criteri DNSH, non arrecano un danno significativo agli altri obiettivi ambientali di adattamento, transizione verso un'economia circolare nonché prevenzione e riduzione dell'inquinamento.

Rispetto all'esercizio precedente si riscontra una variazione positiva del totale delle spese operative ammissibili alla Tassonomia; tale incremento è dovuto per effetto sia dell'aumento delle spese di manutenzione legate ai veicoli rientranti nel perimetro di ammissibilità ("6.6 Servizi di trasporto di merci su strada"), i cui costi operativi rappresentano nel 2023 circa 11 € mln, che dell'inclusione delle spese collegate al "6.18 Leasing di aeromobili", che ammontano nel 2023 a circa 6 € mln. Con riferimento invece alla quota delle spese operative *aligned*, tale valore ha registrato un leggero aumento, attestandosi nel 2023 a 0,4 € mln, seppur non impattando significativamente in termini percentuali.

In merito al denominatore del KPI (411 € mln) delle spese operative, ai sensi dell'Allegato I del Regolamento Delegato n.2178/2021, questo è stato definito sulla base dei costi diretti non capitalizzati relativi a ricerca e sviluppo, rinnovamento edifici, affitti, manutenzioni, riparazioni e altre spese dirette relative al funzionamento *day-to-day* degli *asset* sostenuti nel presente esercizio.

TABELLA 3: QUOTA DELLE SPESE OPERATIVE (OPEX) DERIVANTI DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA – INFORMATIVA RELATIVA ALL'ANNO 2023¹⁷⁴

Esercizio finanziario 2023	2023		Criteri per il contributo sostanziale							Criteri DNSH ("non arrecare danno significativo")							Garanzie minime di salvaguardia (17) Quota di OpEx allineata (A.1) o ammisibile (A.2) alla tassonomia, Anno 2022 (18)	Categoria (attività abilitante) (20)	Categoria (attività di transizione) (21)	
	Codice (a) (2)	Opex (3)	Quota di OpEx, anno 2023 (4)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5)	Adattamento ai cambiamenti climatici (6)	Acque (7)	Inquinamento (8)	Economia circolare (9)	Biodiversità (10)	Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)	Adattamento ai cambiamenti climatici (12)	Acqua (13)	Inquinamento (14)	Economia circolare (15)	Biodiversità (16)					
Attività economiche (1)	€ mln	%	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si; No; N/AM	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	Si/ No	%	A	T	
A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
A.1 Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)																				
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	0,4	0,1%	Si	No						Si		Si	Si		Si	0,1%			
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	0	0,0%	Si	No											Si				
Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)		0,4	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								0,1%			
di cui abilitanti		-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											
di cui di transizione		-	0,0%	0,0%																
A.2 Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)																				
				AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM	AM; N/AM											
Servizi di trasporto di merci su strada	CCM 6.6	11	2,6%	AM													2,3%			
Leasing di aeromobili	CCM 6.18	6	1,4%	AM																
Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)		17	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,3%			
OpEx delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1 + A.2)		17	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%								2,4%			
B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA																				
Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia		394	95,8%																	
Totale		411	100,0%																	
										Quota di OpEx/OpEx totale										
										Allineata alla tassonomia per obiettivo					Ammissibile alla tassonomia per obiettivo					
CCM											0,1%					4,2%				
CCA											0,0%					0,0%				
WTR											0,0%					0,0%				
CE											0,0%					0,0%				
PPC											0,0%					0,0%				
BIO											0,0%					0,0%				

174. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati.

Investimenti ecosostenibili del Gruppo Poste Italiane

Per garantire la piena trasparenza verso il mercato, il Gruppo ha divulgato anche i KPI previsti dal Regolamento Tassonomia per le *Financial Undertakings*. Per tale finalità, pertanto, di seguito si riportano gli indicatori di prestazione relativi all'operatività finanziaria di *Asset Management* e Insurance svolta rispettivamente da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita.

A partire dal presente esercizio, le imprese finanziarie, oltre a fornire disclosure in merito alla propria quota di esposizioni ammissibili (relativamente ai sei obiettivi disciplinati) e non ammissibili alla Tassonomia, devono rendicontare anche le esposizioni *aligned* che concorrono al contributo sostanziale dei primi due obiettivi: mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

A tal riguardo, per l'esercizio corrente, è stato possibile fornire *disclosure* dei KPI relativi alla quota di esposizioni allineate, ammissibili e non ammissibili performati sulla base delle percentuali *actual/reported* in termini di Fatturato e CapEx, fornendo, pertanto, dati puntuali anziché stime o *proxy*.

Infatti, per garantire una maggiore affidabilità dei dati e una metodologia robusta, il Gruppo ha coinvolto un *provider* esterno. L'utilizzo della base dati consolidata da parte del *provider* ha permesso alle funzioni *owner* del dato di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita di analizzare i propri *asset* che concorrono a determinare la quota di ammissibilità ai sei obiettivi e di allineamento ai primi due, nonché di utilizzare dati puntuali per il calcolo dei KPI *Turnover* e *CapEx-based*¹⁷⁵. A tal riguardo, si precisa che la metodologia utilizzata ha previsto un approccio *look-through* rispetto ai fondi presenti nei portafogli in gestione, che ha garantito, pertanto, un maggior livello di dettaglio delle analisi effettuate da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita in merito all'*eligibility* e all'*alignment*.

In linea con la normativa di riferimento, il numeratore dei KPI è stato definito in funzione alle esposizioni detenute in portafoglio in termini di attività economiche verso:

- *financial entities* soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *financial entities* non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *non-financial entities* soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- *non-financial entities* non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, sia operanti in paesi UE che in paesi terzi;
- derivati¹⁷⁶ e altre esposizioni.

A tal riguardo, si precisa che, a fronte della limitata disponibilità di informazioni utili e di dati puntuali riferiti alle specifiche esposizioni detenute verso società operanti nel settore del gas e del nucleare, non è stato possibile considerare, nell'ambito dei calcoli conseguiti, le attività economiche disciplinate dal Regolamento Delegato UE n. 2022/1214 e i relativi modelli di *disclosure* previsti dalla normativa.

Con riferimento al denominatore, quest'ultimo è stato determinato sulla base degli *Asset under Management* per BancoPosta Fondi SGR e per Poste Vita, i cui valori monetari sono stati decurtati della quota in esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali.

Dunque, rispetto tale denominatore la copertura dei dati garantita dal *provider* nell'elaborazione del dato, e finalizzate alle analisi svolte da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita per la definizione degli indicatori, registra una percentuale di copertura del 82,2% e 82,8% rispettivamente.

Pertanto, ai sensi delle richieste normative di cui all'art. 10 comma 5 del Regolamento Delegato UE n. 2021/2178, di seguito vengono presentati gli indicatori di prestazione di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita e i rispettivi *template* di riferimento.

175. In accordo con le indicazioni normative, BancoPosta Fondi SGR ha preso in considerazione esclusivamente gli *asset* riferiti ai portafogli istituiti dalla stessa; pertanto, con riferimento ai portafogli di Poste Vita dati in delega alla SGR, si precisa che questi ultimi non sono stati inclusi nel calcolo dei KPI disciplinati per i gestori finanziari, bensì per quelli riferiti a PosteVita (*Investment KPI*), al fine di evitare *double counting*.

176. In continuità con quanto rendicontato nell'esercizio precedente, per BancoPosta Fondi SGR sono stati considerati i valori assoluti dei derivati al *mark-to-market* al 31.12.23.

Asset Management KPI

Come riportato all'interno della Tabella 4, la quota di investimenti allineati alla Tassonomia Turnover-based e CapEx-based rappresentano rispettivamente il 2,16% e il 5,23%. Con riferimento, invece, alla quota verso esposizioni ammissibili e non eco-sostenibili, durante l'esercizio queste rappresentano il 3,94% in termini di Fatturato e il 4,09% in termini di CapEx; pertanto, la quota di esposizioni non ammissibili è pari al 93,9% (*Turnover-based*) e al 90,68% (*CapEx-based*).

Inoltre, in linea con la *disclosure* fornita all'interno del *template*, si evince che le esposizioni verso società non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria sono pari a 42,07%, mentre la quota in esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali rappresenta il 43,40%.

Si precisa, che le presenti percentuali di *alignment* calcolate sono strettamente collegate alle esposizioni che concorrono agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, le quali sono rappresentative rispettivamente al 2,15% e allo 0,002% (*Turnover-based*) e al 4,69% e allo 0,54% (*CapEx-based*).

TABELLA 4: MODELLO STANDARD PER L'INFORMATIVA A NORMA DELL'ARTICOLO 8 DEL REGOLAMENTO (UE) 2020/852 (GESTORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE)¹⁷⁷

MODELLI PER GLI INDICATORI FONDAMENTALI DI PRESTAZIONE (KPI) DEI GESTORI DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	
Modello standard per l'informativa a norma dell'articolo 8 del regolamento (UE) 2020/852 (gestori di attività finanziarie)	
Dati in € mln	
Valore medio ponderato di tutti gli investimenti diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI , con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: 2,16% sulla base delle spese in conto capitale: 5,23%	Valore medio ponderato di tutti gli investimenti diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: 190,7 sulla base delle spese in conto capitale: 462,3
Percentuale di attivi coperti dal KPI rispetto al totale degli investimenti (totale attività finanziarie gestite). A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Tasso di copertura: 56,60%	Valore monetario degli attivi coperti dal KPI. A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Copertura: 8.843,2
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del denominatore del KPI	
Percentuale di derivati rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: 14,95%	Valore dei derivati in importi monetari: 1.322,5
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie dell'UE non soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 1,23% per le imprese finanziarie: 0,31%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie dell'UE non soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 108,9 per le imprese finanziarie: 27,4
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 33,18% per le imprese finanziarie: 7,35%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 2.934,5 per le imprese finanziarie: 649,6
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 20,21% per le imprese finanziarie: 19,08%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 1.786,9 per le imprese finanziarie: 1.687,7
Quota di esposizioni verso altre controparti e altri attivi rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: 1,55%	Valore delle esposizioni verso altre controparti e altri attivi : 137,5
Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche non ammissibili alla tassonomia rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: 93,90% sulla base delle spese in conto capitale: 90,68%	Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche non ammissibili alla tassonomia : sulla base del fatturato: 8.303,7 sulla base delle spese in conto capitale: 8.018,8

177. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati. Inoltre, si precisa che la sommatoria delle componenti del denominatore riporta un valore inferiore a 100% a causa delle limitazioni di copertura dei dati forniti dall'*info-provider*.

Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia** rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI:
sulla base del fatturato: **3,94%**
sulla base delle spese in conto capitale: **4,09%**

Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia **ma non allineate alla tassonomia**:
sulla base del fatturato: **348,8**
sulla base delle spese in conto capitale: **362,0**

Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del **numeratore** del KPI

Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI:
per le imprese non finanziarie:
sulla base del fatturato: **2,16%**
sulla base delle spese in conto capitale: **5,22%**
per le imprese finanziarie:
sulla base del fatturato: **0,001%**
sulla base delle spese in conto capitale: **0,005%**

Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette agli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE**:
per le imprese non finanziarie:
sulla base del fatturato: **190,7**
sulla base delle spese in conto capitale: **461,9**
per le imprese finanziarie:
sulla base del fatturato: **0,1**
sulla base delle spese in conto capitale: **0,4**

Quota di **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi** rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI:
sulla base del fatturato: **0,00%**
sulla base delle spese in conto capitale: **0,00%**

Valore delle **esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi**:
sulla base del fatturato: **0,0**
sulla base delle spese in conto capitale: **0,0**

Scomposizione del numeratore del KPI per obiettivo ambientale

Attività allineate alla tassonomia:

1) Mitigazione dei cambiamenti climatici	Fatturato: 2,15% Spese in conto capitale: 4,69%	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
2) Adattamento ai cambiamenti climatici	Fatturato: 0,002% Spese in conto capitale: 0,54%	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
3) Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
5) Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)

Insurance KPI

In merito all'attività assicurativa svolta da parte di Poste Vita, in continuità con gli esercizi precedenti, viene fornita disclosure in merito all'*Investment* KPI e all'*Underwriting* KPI.

In linea con quanto riportato in precedenza per il KPI riferito all'operatività di *Asset Management* di BancoPosta Fondi SGR, anche per ciò che concerne la quota di investimenti – *Investment* KPI – del Gruppo Poste Vita in attività economiche allineate, ammissibili e non ammissibili sono stati utilizzati come base del dato strumentale al calcolo degli indicatori di prestazione le informazioni ricavate dal *provider* esterno. A tal riguardo, è stato possibile determinare la quota di esposizioni allineate e ammissibili basate sul Fatturato e sul CapEx; queste, per l'esercizio corrente, rappresentano rispettivamente il 2,22% e il 4,83% di *alignment* e il 6,24% e il 5,15% di *eligibility* ma non ecosostenibili.

In merito alla quota di esposizioni verso società non soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, come si evince dalla Tabella 5, il KPI è pari a 43,85%; mentre la quota in esposizioni in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali rappresenta il 67,7%.

Infine, ai sensi dei recenti sviluppi normativi, le analisi condotte da parte di Poste Vita hanno permesso di distinguere le percentuali di allineamento alla Tassonomia riferite agli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, pari rispettivamente a 2,22% e 0,01% (*Turnover-based*) e a 4,83% e 0,01% (*CapEx-based*).

TABELLA 5: QUOTA DEGLI INVESTIMENTI DELL'IMPRESA DI ASSICURAZIONE O DI RIASSICURAZIONE DIRETTI A FINANZIARE O ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ALLINEATE ALLA TASSONOMIA RISPETTO AL TOTALE DEGLI INVESTIMENTI¹⁷⁸

MODELLI PER GLI INDICATORI FONDAMENTALI DI PRESTAZIONE (KPI) DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E DI RIASSICURAZIONE	
Modello — Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o di riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività allineate alla tassonomia rispetto al totale degli investimenti	
Dati in € mln	
Valore medio ponderato di tutti gli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI , con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: 2,22% sulla base delle spese in conto capitale: 4,83%	Valore medio ponderato di tutti gli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia, con le seguenti ponderazioni per gli investimenti nell'impresa: sulla base del fatturato: 1.071,0 sulla base delle spese in conto capitale: 2.328,4
Percentuale di attivi coperti dal KPI rispetto al totale degli investimenti delle imprese di assicurazione o riassicurazione (totale attività finanziarie gestite). A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Tasso di copertura: 32,3%	Valore monetario degli attivi coperti dal KPI. A esclusione degli investimenti in entità sovrane. Copertura: 48.189,9
Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del denominatore del KPI	
Percentuale di derivati rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: 0,00%	Valore dei derivati in importi monetari: 0,0
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie non soggette degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 29,70% per le imprese finanziarie: 14,15%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie non soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 14.310,7 per le imprese finanziarie: 6.819,3
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 27,81% per le imprese finanziarie: 12,97%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie di paesi terzi non soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 13.403,7 per le imprese finanziarie: 6.249,2
Quota di esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: 20,99% per le imprese finanziarie: 17,32%	Valore delle esposizioni verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: 10.112,7 per le imprese finanziarie: 8.345,6

178. I dati riportati hanno subito arrotondamenti per favorire la consultazione dello stesso. Per tale ragione, le somme potrebbero lievemente differire dai dati riportati. Inoltre, si precisa che la sommatoria delle componenti del denominatore riporta un valore inferiore a 100% a causa delle limitazioni di copertura dei dati forniti dall'*info-provider*.

Quota di esposizioni verso altre controparti e altri attivi rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: 7,25%	Valore delle esposizioni verso altre controparti e altri attivi : 3.492,0
Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti , che sono diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia: 82,07%	Valore degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti , che sono diretti a finanziare o associati ad attività economiche allineate alla tassonomia: 39.548,4
Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche non ammissibili alla tassonomia rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: 91,54% sulla base delle spese in conto capitale: 90,01%	Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche non ammissibili alla tassonomia : sulla base del fatturato: 44.111,2 sulla base delle spese in conto capitale: 43.377,3
Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate alla tassonomia rispetto al valore di tutti gli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: 6,24% sulla base delle spese in conto capitale: 5,15%	Valore di tutti gli investimenti che finanziano attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate alla tassonomia : sulla base del fatturato: 3.007,7 sulla base delle spese in conto capitale: 2.484,1

Informazioni aggiuntive complementari: scomposizione del numeratore del KPI

Quota di esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: 2,22% sulla base delle spese in conto capitale: 4,82% per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: 0,01% sulla base delle spese in conto capitale: 0,02%	Valore delle esposizioni allineate alla tassonomia verso imprese finanziarie e non finanziarie soggette all'applicazione degli articoli 19 bis e 29 bis della direttiva 2013/34/UE : per le imprese non finanziarie: sulla base del fatturato: 1.070,5 sulla base delle spese in conto capitale: 2.320,7 per le imprese finanziarie: sulla base del fatturato: 0,4 sulla base delle spese in conto capitale: 7,8
Quota degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti , che sono diretti a finanziare o sono associati ad attività allineate alla tassonomia: sulla base del fatturato: 2,01% sulla base delle spese in conto capitale: 4,40%	Valore degli investimenti dell'impresa di assicurazione o riassicurazione diversi dagli investimenti detenuti in relazione a contratti di assicurazione vita in cui il rischio di investimento è sopportato dai contraenti , che sono diretti a finanziare o sono associati ad attività allineate alla tassonomia: sulla base del fatturato: 966,4 sulla base delle spese in conto capitale: 2.121,7
Quota di esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi rispetto al totale degli attivi coperti dal KPI: sulla base del fatturato: 0,00% sulla base delle spese in conto capitale: 0,00%	Valore delle esposizioni allineate alla tassonomia verso altre controparti e altri attivi : sulla base del fatturato: 0,0 sulla base delle spese in conto capitale: 0,0

Scomposizione del numeratore del KPI per obiettivo ambientale

Attività allineate alla tassonomia:

1) Mitigazione dei cambiamenti climatici	Fatturato: 2,22% Spese in conto capitale: 4,83%	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
2) Adattamento ai cambiamenti climatici	Fatturato: 0,01% Spese in conto capitale: 0,01%	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
3) Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
4) Transizione verso un'economia circolare	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
5) Prevenzione e riduzione dell'inquinamento	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)
6) Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Fatturato: NA Spese in conto capitale: NA	Attività abilitanti: NA (fatturato; spese in conto capitale)

Nel contesto del settore assicurativo di Poste Vita, è stato valutato l'indicatore di *Underwriting*, che riflette la sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni. Le analisi contestuali hanno permesso di identificare l'attività economica "10.1 – Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima", conforme all'*Annex II* dell'Atto Delegato sul Clima, e di valutarne la rispettiva quota di ricavi ammissibili e allineati alla Tassonomia.

Pertanto, in relazione al numeratore è stata presa in considerazione la quota parte di ricavi danni associata alla sottoscrizione dei pericoli legati al clima mediante polizze danni e altri beni, mentre al denominatore il totale dei ricavi di assicurazioni non vita. In seguito alle analisi di *eligibility* ed *alignment*, come riportato anche nella sezione relativa al KPI del Fatturato, per il presente esercizio, sia la quota di ammissibilità che di allineamento risulta essere equivalente allo 0%. In particolare, con riferimento ai ricavi ammissibili alla Tassonomia, per effetto degli eventi catastrofici importanti registrati durante l'esercizio, nel 2023 non sono stati generati ricavi *eligible*. Mentre, per la quota *aligned*, le analisi contestuali condotte non hanno permesso di verificare il rispetto al contributo sostanziale al rispettivo obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici.

Di seguito si riportano le risultanze sopra citate in formato tabellare, in linea con quanto disciplinato all'interno dell'*Annex X* del Regolamento Delegato UE n.2021/2178:

TABELLA 6: KPI RELATIVO ALLE SOTTOSCRIZIONI PER LE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE NON VITA

Attività economiche (1)	Contributo sostanziale all'adattamento ai cambiamenti climatici			Non arrecare danno significativo (DNSH)					
	Premi assoluti, 2023 (2) € mln	Quota di premi, 2023 (3) %	Quota di premi, 2022 (4) %	Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) Si/No	Acque e risorse marine (6) Si/No	Economia circolare (7) Si/No	Inquinamento (8) Si/No	Biodiversità ed ecosistemi (9) Si/No	Garanzie minime di salvaguardia (10) Si/No
A.1. Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività allineate alla tassonomia (ecosostenibili)	0	0,0%		No					Si
A.1.1 Di cui riassicurate	0	0,0%		No					Si
A.1.2 Di cui derivanti dall'attività di riassicurazione	0	0,0%		No					Si
A.1.2.1 Di cui riassicurate (retrocessione)	0	0,0%		No					Si
A.2 Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)	0	0,0%							
B. Sottoscrizioni assicurazione e riassicurazione non vita – Attività non ammissibili alla tassonomia	90	100,0%							
Totale (A.1 + A.2 +B)	90	100,0%							

TABELLA DI RACCORDO TRA GLI AMBITI DEL D.LGS. 245/2016 E IL RELATIVO POSIZIONAMENTO ALL'INTERNO DELLA DNF

AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	CAPITOLI/PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF	TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2021
Modello di gestione aziendale e organizzazione [Art. 3, comma 1, lettera a]	<ul style="list-style-type: none"> • Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane • Modello di <i>business</i> • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3. Modello di governo societario Organizzazione della Società • 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica • 7. Comitati • 8. Collegio Sindacale • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n.231/2001
Politiche praticate dall'impresa [Art. 3, comma 1, lettera b]	<ul style="list-style-type: none"> • Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo • <i>Outcome</i> 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane • Creazione di Valore 	
Principali rischi e relative modalità di gestione [Art. 3, comma 1, lettera c]	<ul style="list-style-type: none"> • Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Formazione e sviluppo del personale • <i>Welfare</i> e benessere del personale • Relazioni con le parti sociali • Salute e sicurezza sul lavoro 	
Rispetto dei diritti umani [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	
Ambiente [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	
Sociale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Inclusione finanziaria • Qualità e <i>Customer experience</i> • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i> • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	

La tabella seguente delinea le relazioni tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali di Poste Italiane e i GRI *Standards* corrispondenti e illustra, per ogni tema materiale, il relativo impatto generato sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

TABELLA DI CORRELAZIONE TRA AMBITI DEL DECRETO, TEMI MATERIALI DI SOSTENIBILITÀ PER POSTE ITALIANE E GRI STANDARDS

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI Standards	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lavorare con trasparenza e integrità	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 205 <i>Anticorruzione</i> • GRI 207 <i>Imposte</i> • GRI 415 <i>Politica pubblica</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Clienti • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i> • GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	Formazione e sviluppo del personale	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 401 <i>Occupazione</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	Relazioni con le parti sociali	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 402 <i>Relazioni tra lavoratori e management</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni 	Generato dal Gruppo
	Salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 403 <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti umani in Azienda	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Comunità e Territorio • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori • Clienti 	Generato dal Gruppo
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 301 <i>Materiali</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> 	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di <i>business</i>
	Impatti ambientali degli immobili	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 <i>Energia</i> • GRI 303 <i>Acqua e scarichi idrici</i> • GRI 305 <i>Emissioni</i> • GRI 306 <i>Rifiuti</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio 	Generato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Impatti ambientali della logistica	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 <i>Energia</i> • GRI 305 <i>Emissioni</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio 	Generato dal Gruppo

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI Standards	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Sociale	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	• GRI 203 <i>Impatti economici indiretti</i>	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	-	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Inclusione finanziaria	• FS 14 <i>Iniziative per migliorare l'accesso ai Servizi Finanziari per le persone svantaggiate</i>	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Qualità e <i>Customer experience</i>	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti	Generato dal Gruppo
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Comunità e Territorio • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	<i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	• GRI 418 <i>Privacy dei clienti</i>	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	• FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i>	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	• FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i>	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo

9.3 Indice dei contenuti GRI-Standards (GRI-Content Index)

Dichiarazione di utilizzo	Poste Italiane ha realizzato la presente Dichiarazione Non Finanziaria in conformità agli <i>Standard</i> GRI per il periodo dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023
GRI 1 utilizzati	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021
Standard GRI Settoriali applicati	N/A

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
INFORMATIVE GENERALI			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-13) Relazione Finanziaria Annuale: Premessa (p.554-555) Relazione sulla Gestione: Strategia omnicanale (p.66-80) Relazione sulla Gestione: Il Gruppo Poste Italiane e il suo modello di <i>business</i> (p.35-116)	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541)	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541) Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare: Poste Italiane S.p.A. Funzione <i>Corporate Affairs</i> /Sviluppo Sostenibile, <i>Risk</i> e <i>Compliance</i> di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia	
	2-4 Revisione delle informazioni	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541); Tavole degli Indicatori (p.445-483). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato	
	2-5 Assurance esterna	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.503-541)	
Attività e lavorazioni			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di <i>business</i>	Relazione sulla Gestione: Omnicanalità e settori di attività (p.66-116); Strategia omnicanale (p.66-80) Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio BancoPosta (p.255-267); Tavole degli indicatori (p.445) – Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.23-35) Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.282-290) Relazione sulla Gestione: Principali operazioni societarie intervenute (p.62-65); Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane (p.35-39) --- Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.23-35)	
	2-7 Dipendenti	Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio BancoPosta (p.255-267); Tavole degli indicatori (p.445-483); Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.23-35) Capitolo 7. Creazione di Valore – Tavole degli indicatori (p.450)	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Capitolo 7. Creazione di Valore – Tavole degli indicatori (p.451)	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Governance			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-9 Struttura e composizione della <i>governance</i>	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62) Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.40-45); Relazione sulla Gestione: La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.445-483); Link: https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6. Consiglio di Amministrazione (p.42-54), 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF (p.42)); 6.8 Amministratori indipendenti (p.50-51); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52); 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d) -bis, TUF) (p.53-54)	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.48-49)	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Relazione sulla Gestione: Il <i>Forum Multistakeholder 2023</i> (p.122-123); La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.40-45); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.147-150); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.6 Amministratore Delegato (p.48-49); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62); 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF (p.86-90)	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.40-45); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.147-150); Il <i>Forum Multistakeholder 2023</i> (p.122-123) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.4 Riunioni del Consiglio e modalità di funzionamento (p.47); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
	2-15 Conflitti d'interesse	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF (p.86-90)	
	2-16 Comunicazione delle criticità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-bis, comma 1, lett. e), TUF) (p.32); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.56-60); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.61-62)	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.45-46); 6.8 Amministratori indipendenti (p.50-51); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52)	
	2-18 Valutazione della <i>performance</i> del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.52)	
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	Relazione sulla politica in materia di remunerazione: 1° Sezione (p.20-70)		
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi (p.54)		
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori (p.462)		
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021			

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Strategia, politiche e prassi			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-13)	
	2-23 Impegno in termini di <i>policy</i>	L'approccio precauzionale richiamato dal principio 15 della Dichiarazione di Rio delle Nazioni Unite è applicato da Poste Italiane a protezione dell'ambiente nello sviluppo e all'introduzione di nuovi prodotti e servizi e nella pianificazione di nuove attività operative. Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.133-135); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.147-150); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.162-170); L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani (p.158-161); Lavorare con trasparenza e integrità (p.273-281)	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di <i>policy</i>	Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro; <i>Policy Diversity and Inclusion</i> ; Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani; Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane; Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR; Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita; Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita; Politica di Sostenibilità Ambientale; <i>Policy</i> aziendale in materia di protezione dei dati personali; Politica sulle iniziative per la comunità; <i>Policy</i> Integrata; <i>Policy</i> Sostegno sulla genitorialità attiva; <i>Policy</i> Inclusione LGBTQ+. Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.40-45); Capitolo 7 (p.272; 294; 334; 354; 376; 394; 412; 434); Formazione e sviluppo del personale (p.295-312)	
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Relazione sulla Gestione: Capitolo 6. Rischi e opportunità (p.144-195)	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Linee Guida <i>Whistleblowing</i> Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (p.121-122); Il Forum <i>Multistakeholder</i> 2023 (p.122-123)	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Relazione sulla Gestione: Capitolo 7. Impatti ambientali degli immobili (p.377); Tavole degli Indicatori (p.448; 454; 462)	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.133-135); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.365-369)	
Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 2: Informative Generali – Versione 2021	2-29 Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (p.121-122)	
	2-30 Contratti collettivi	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali (p.321-325)	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
GRI 3: TEMI MATERIALI 2021			
GRI 3: Temi materiali - Versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La strategia di sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137)	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La strategia di sostenibilità di Poste Italiane (p.120-121; 124-127)	
Lavorare con trasparenza e integrità			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Lavorare con trasparenza e integrità (p.273-281); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.446)	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.446)	
GRI 207 (2019): Tasse	207-1 Approccio alla fiscalità		
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Politiche di trasparenza in materia fiscale (p.278-281); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.449)	
GRI 415: Politica pubblica	415-1 Contributi politici	In linea con quanto sancito dalla Politica Integrata del Gruppo, Poste Italiane nel 2023 non ha erogato contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero	
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.282-290); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.448)	
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.448)	
Formazione e sviluppo del personale			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Formazione e sviluppo del personale (p.295-312); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.451)	
Welfare e benessere del personale			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Welfare e benessere del personale (p.313-320); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 401: Occupazione	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.453).	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Relazioni con le parti sociali			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Relazioni con le parti sociali (p.321-325); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Per Poste Italiane e per le Società del Gruppo firmatarie del CCNL Poste Italiane: 4 settimane (25 giorni lavorativi successivi alla data fissata per il primo incontro con le OO.SS., comprensivi del sabato) per il confronto a livello nazionale; più 2 settimane (13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per la validazione dell'eventuale intesa da parte del Coordinamento RSU; più eventuale settimana (7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per il confronto a livello territoriale. SDA: il CCNL prevede, all'art. 44, in caso di cessione, trasformazione o cessazione dell'Azienda, la procedura prevista dall'art. 47 della Legge 229 dicembre 1990 n. 428 elevando il termine di comunicazione alle OO.SS. a 40 giorni se il trasferimento d'azienda riguarda più di 60 dipendenti.	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		
GRI 403 (2018): Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Salute e sicurezza sul lavoro (p.326-331); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
	403-3 Servizi di medicina del lavoro		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori		
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.455)
	403-9 Infortuni sul lavoro		Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.456-459)
Tutela dei diritti umani in Azienda			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Tutela dei diritti umani in Azienda (p.335-344); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.460-461)	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Pari opportunità nei percorsi di carriera			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Pari opportunità nei percorsi di carriera (p.344-351); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.462)	
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio (p.355-365); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 201: Performance economica	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Relazione sulla Gestione: <i>Highlights</i> (p.17-19); Tavole degli indicatori (p.463)	
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.463)	
Dialogo e trasparenza con le istituzioni			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.365-369); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
Inclusione finanziaria			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Inclusione finanziaria (p.369-373); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.464-465)	
Impatti ambientali degli immobili			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 470)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 471; 472)	
	302-3 Intensità energetica	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466)	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.471)	
GRI 303 (2018): Acqua e scarichi idrici	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.467). Attualmente non vi è evidenza che Poste Italiane prelevi acqua da aree a stress idrico. Pertanto, tale valore risulta essere pari a zero.	
	303-3 Prelievo idrico		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni GHG dirette (Scope 1)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 470)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 470)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 468; 471; 472)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 471)	
	305-5 Riduzione delle emissioni di GHG	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.471; 472)	
GRI 306: Rifiuti	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.377-385); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti		
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.469-470)	
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		
Impatti ambientali della logistica			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Impatti ambientali della logistica (p.386-390); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 473)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466; 473)	
	302-3 Intensità energetica	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.466)	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni GHG dirette (Scope 1)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468; 473; 474)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468;473)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.468; 473; 475)	
Qualità e customer experience			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Qualità e customer experience (p.395- 403); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy			
GRI 3 (2021): Temi materiali	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy (p.403- 409); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.480)	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi			
GRI 3 – Temi materiali – Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi (p.413- 430); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
Integrazione ESG nelle politiche di investimento			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Integrazione ESG nelle politiche di investimento (p.435- 441); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2023, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR – le Società del Gruppo Poste Italiane operanti nel settore degli investimenti – hanno sottoposto i propri portafogli alla valutazione sociale ed ambientale da parte di un ente terzo. Per BancoPosta Fondi SGR tale valutazione ha riguardato il 94,8% dell'AuM <i>corporate</i> ed il 100% dell'AuM in governativi.	
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			
GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.124-125); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.119-137); Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione (p.442- 444); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.524-525)	
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2023, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR – le Società del Gruppo Poste Italiane operanti nel settore degli investimenti – hanno sottoposto i propri portafogli alla valutazione sociale ed ambientale da parte di un ente terzo. Tale valutazione ha riguardato il 95% dell'AuM complessivo di Poste Vita.	

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



TCFD Content Index

Nel 2021 l'Azienda è diventata *Supporter* ufficiale della TCFD (Task Force on Climate Related Disclosures), sottoscrivendo ulteriormente il proprio impegno per la creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la *disclosure* relativa al clima. Il seguente *Content Index* garantisce una più intuitiva comprensione di come la strategia climatica di Poste Italiane sia allineata alle raccomandazioni dell'organizzazione.

RACCOMANDAZIONI	RIFERIMENTI
 Governance	
Disclosure della Governance dell'Organizzazione	
La supervisione del CdA sui rischi e le opportunità legati al clima	La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.40-45); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170)
Il ruolo del <i>management</i> nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al clima	
 Strategia	
Disclosure degli impatti dei rischi e delle opportunità legati al clima sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione	
Impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima, identificati finora, sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione nel breve medio e lungo termine	Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.505-522); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195); Transizione <i>green</i> (p.377-390)
Descrivere i rischi e le opportunità legati al clima che l'organizzazione ha identificato	
Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, considerando i diversi scenari climatici, includendo scenari di temperature uguali o al di sotto dei 2°C	
 Risk management	
Disclosure di come l'organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi legati al clima	
Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al clima	La matrice di materialità (p.124-125); Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo (p.130-132); Il Piano Strategico
Descrivere i processi dell'organizzazione per la gestione dei rischi legati al clima	<i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.133-135); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195)
I rischi e le opportunità legati al clima sono integrati nel processo decisionale corrente e nella formulazione della strategia	
 Metriche e target	
Disclosure di metriche e target utilizzati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima	
Disclosure delle metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare i rischi e le opportunità legate al clima in linea con la sua strategia e il processo di gestione del rischio	Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.505-522); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.144-150); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.151-157); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.162-170); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.171-195); Transizione <i>green</i> (p.377-390); Tavole degli indicatori (p.445-483)
Disclosure delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	
Descrivere i piani utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi	
Descrivere i <i>target</i> utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi	

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



Altri *standard* e linee guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato

Le tabelle di raccordo riportate nella presente sezione: “*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*” del *World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato; indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane; SDG e indicatori GRI *Standards* non sono sottoposte a giudizio di conformità (“*limited assurance engagement*”).

Tabella di raccordo tra il documento “*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*” del *World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato

A settembre 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del documento “*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*”, presentato a Gennaio 2020 durante il *World Economic Forum* di Davos, che definisce un set di indicatori universali per le performance ESG applicabili da tutte le aziende, a prescindere dall’area di *business*, con lo scopo di rendere le *disclosure* non finanziarie più facilmente comparabili. Gli indicatori sono organizzati in quattro pilastri: *Governance, Planet, People* e *Prosperity*.

Prendendo in considerazione le indicazioni fornite dal documento, sono evidenziati nella seguente tabella le “*material ESG metrics*” rendicontate all’interno del presente Bilancio Integrato.

PILASTRO	TEMA	DESCRIZIONE	INDICATORI GRI PRESENTI NELLE SEZIONI DI BILANCIO
Governance	<i>Governing Purpose</i>	Definizione dello scopo	GRI 2-12
	<i>Quality of Governing Body</i>	Composizione del <i>Board</i>	GRI 2-9 GRI 405-1
	<i>Stakeholder engagement</i>	Impatto dei problemi materiali sugli <i>stakeholder</i>	GRI 2-12 GRI 2-29 GRI 3-2
	<i>Ethical behavior</i>	Anticorruzione Politica Pubblica	GRI 205-3 GRI 415-1
	<i>Risk and opportunity oversight</i>	Integrare i rischi e le opportunità nel processo di <i>business</i>	GRI 3-3
Expandend metrics and disclosures			
	<i>Quality and Governing Body</i>	Remunerazione	GRI 2-19 GRI 2-21
	<i>Stakeholder Engagement</i>	Processo di engagement degli <i>stakeholder</i>	GRI 3-1
Planet	<i>Climate change</i>	Emissioni <i>Greenhouse Gas</i> (GHG)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
People	<i>Dignity and equality</i>	Diversità e inclusione (%) Valutazione sul rispetto dei diritti umani, impatto del reclamo e schiavitù moderna (#, %)	GRI 405-1
	<i>Health and Well Being</i>	Salute e sicurezza (%)	GRI 403-6 GRI 403-9
	<i>Skills for the Future</i>	Formazione fornita (#)	GRI 404-1
Expandend metrics and disclosures			
	<i>Dignity and Equality</i>	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	GRI 2-30
Prosperity	<i>Employment and wealth generation</i>	Numero netto di posti di lavoro creati Contributo economico	GRI 401-1 GRI 201-1 GRI 203-1
	<i>Community and social vitality</i>	Totale di tasse pagate	GRI 201-1 GRI 207-4

Tabella di raccordo tra indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane

GRI (*Global Reporting Initiative*) e SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) rappresentano gli *standard* più riconosciuti a livello internazionale per la definizione delle strategie e dei sistemi di *reporting* di Sostenibilità. In considerazione della crescente rilevanza della rendicontazione SASB per gli investitori è stata evidenziata nella seguente tavola di raccordo la corrispondenza con gli indicatori utilizzati nel Bilancio Integrato 2023.

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2023
TEMA	INDICATORE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI/INDICATORI
SETTORE - INSURANCE		
<i>Transparent Information & Fair Advice for Customers</i>	FN-IN-270a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e <i>Customer experience</i> • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
<i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management</i>	FN-IN-410a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
<i>Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior</i>	FN-IN-410B	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • L'offerta di prodotti di investimento con valore sociale e ambientale • Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale
<i>Environmental Risk exposure</i>	FN-IN-450a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico
<i>Systemic Risk Management</i>	FN-IN-550a	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate
SETTORE - ASSET MANAGEMENT		
<i>Transparent Information & Fair Advice for Customers</i>	FN-AC-270a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e <i>Customer experience</i> • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
<i>Employee Diversity & Inclusion</i>	FN-AC-330a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Diversità e inclusione • Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età • Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità • Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di <i>business</i> • Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di <i>business</i>
<i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management & Advisory</i>	FN-AC-410a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Diversità e inclusione • Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età • Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità • Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di <i>business</i> • Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di <i>business</i>

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2023
TEMA	INDICATORE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI/INDICATORI
<i>Business Ethics</i>	FN-AC-510a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Lavorare con trasparenza e integrità • L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani • Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> • Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità
SETTORE - AIR FREIGHT & LOGISTICS		
<i>Greenhouse Gas Emissions</i>	TR-AF-110a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Transizione <i>green</i> • Emissioni GHG dirette totali (<i>Scope 1</i>) • Emissioni GHG indirette totali (<i>Scope 2</i>) • Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Consumi energetici interni al Gruppo • Consumi energetici esterni al Gruppo
<i>Air Quality</i>	TR-AF-120a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica • Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica
<i>Labor Practices</i>	TR-AF-310a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Relazioni con le parti sociali • Tutela dei diritti umani in Azienda • Contenziosi
<i>Employee Health & Safety</i>	TR-AF-320a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Salute e sicurezza sul lavoro • Tipologia di infortuni, tasso di infortuni sul lavoro registrabili, tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze, tasso di assenteismo e tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro del Gruppo
<i>Supply Chain Management</i>	TR-AF-430a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Impatti ambientali della logistica • Altre emissioni GHG indirette totali (<i>Scope 3</i>)
SETTORE - COMMERCIAL BANKS		
<i>Data Security</i>	FN-CB-230a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza Informatica e <i>Privacy</i> • Violazione della <i>privacy</i> e perdita dei dati • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT
<i>Financial Inclusion & Capacity Building</i>	FN-CB-240a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Inclusione finanziaria • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • Gli ATM per l'inclusione • Uffici Postali per l'integrazione culturale
<i>Business Ethics</i>	FN-CB-510a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Lavorare con trasparenza e integrità • Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> • Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità
<i>Systemic Risk Management</i>	FN-CB-550a	<ul style="list-style-type: none"> • Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI



Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI standards

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
 <p>Goal 1 – Povertà Zero</p> <p>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.</p>	• Accesso ai Servizi Finanziari	• FS14
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
 <p>Goal 3 – Salute e benessere</p> <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.</p>	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-2 • 403-3 • 403-6 • 403-9
 <p>Goal 4 – Istruzione di qualità</p> <p>Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.</p>	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1
	• Parità di genere negli organi di governo	• 2-9 • 2-10
 <p>Goal 5 – Uguaglianza di genere</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.</p>	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
	• Parità di genere nella formazione dei dipendenti	• 401-2 • 404-1 • 404-3
	• Parità di genere	• 405-1
 <p>Goal 6 – Acqua pulita e igiene</p> <p>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.</p>	• Prelievo sostenibile dell'acqua	• 303-1 • 303-2 • 303-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
 <p>Goal 7 – Energia pulita e accessibile</p> <p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.</p>	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Energia rinnovabile	• 302-1 • 302-2

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
 <p>Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica</p> <p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.</p>	• Accesso ai servizi finanziari	• FS14
	• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non	• 2-7 • 2-8
	• Accordi contrattazione collettiva	• 2-30
	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1
	• Efficienza nei materiali utilizzati	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Gestione dei rifiuti	• 306-2
	• Guadagni, salari e benefici	• 401-2
	• Relazioni tra lavoratori e <i>management</i>	• 402-1
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-7 • 403-8 • 403-9
	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1 • 404-3
	• Diversità e pari opportunità	• 405-1
	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1 • 203-1
 <p>Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture</p> <p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.</p>	• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non	• 2-7 • 2-8
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
 <p>Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze</p> <p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.</p>	• Equa formazione dei dipendenti	• 404-1 • 404-3
	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
 <p>Goal 11 – Città e comunità sostenibili</p> <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.</p>	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5

SDG	TEMA	INDICATORE GRI
 <p>Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili</p> <p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.</p>	• Uso efficiente / riciclo dei materiali	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Prelievi idrici per fonte	• 303-1 • 303-3
	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
 <p>Goal 13 – Agire per il clima</p> <p>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.</p>	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Emissioni GHG	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
 <p>Goal 14 – La vita sott'acqua</p> <p>Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.</p>	• Acidificazione degli oceani	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
 <p>Goal 15 – La vita sulla terra</p> <p>Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.</p>	• Degrado delle foreste	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
	• Gestione dei rifiuti	• 306-3 • 306-5
 <p>Goal 16 – Pace, giustizia e istituzioni forti</p> <p>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.</p>	• Etica e integrità	• 2-10 • 2-23
	• Parità di genere negli organi di governo	• 2-9 • 2-10 • 2-11 • 2-12 • 2-15
	• Anticorruzione	• 205-1 • 205-3
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-9 • 403-4
	• Politica pubblica	• 415-1
	• Protezione della <i>Privacy</i>	• 418-1
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
 <p>Goal 17 – Partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</p> <p>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.</p>		

10. Glossario

ACQUIRING

È l'insieme di servizi forniti da un soggetto indipendente (*Acquirer*) finalizzati alla gestione delle autorizzazioni dei pagamenti effettuati con carte appartenenti ai circuiti nazionali ed internazionali, in virtù di un contratto di convenzionamento con l'esercente.

API (APPLICATION PROGRAM INTERFACES) APERTE

Procedure e interfacce che consentono a due applicazioni di dialogare e scambiare i dati. Una API che non richiede il pagamento di diritti per il suo accesso ed utilizzo è detta "aperta".

ASSET ALLOCATION

È una strategia attuata dall'investitore e finalizzata a diversificare il proprio portafoglio su classi di attivi differenti, sulla base dei propri obiettivi temporali e di rendimento atteso.

ATM (AUTOMATED TELLER MACHINE)

È uno sportello automatizzato, attivato direttamente dall'utente con l'inserimento della propria carta e la digitazione del PIN (codice personale di identificazione) che consente di fare sia operazioni dispositive che informative (es: richiesta saldo o lista movimenti).

B2X

Segmento di mercato che prevede lo scambio di prodotti o servizi tra un'azienda come mittente e aziende o privati come destinatari.

BTP (BUONI DEL TESORO POLIENNALI)

Titoli di Stato italiani a medio/lungo termine. Il rendimento è dato da cedole di interesse a tasso fisso semestrali e dalla differenza tra il prezzo di rimborso, pari al valore nominale (100), ed il prezzo di emissione o sottoscrizione sul mercato secondario.

BUFFER

La Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) prevede che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, cd Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

CAPITALIZZAZIONE

Con riferimento ad una società, rappresenta il prodotto tra il numero di azioni in circolazione e il loro prezzo unitario; con riferimento ad un mercato rappresenta il valore complessivo – ai prezzi di mercato – di tutti i titoli quotati.

CARTA DI CREDITO

È uno strumento di pagamento che abilita il titolare, in base ad un rapporto contrattuale con l'emittente, ad effettuare acquisti (tramite POS oppure *online*) di beni o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito internazionale di riferimento oppure prelievi di contante (tramite ATM). Gli importi spesi sono addebitati al titolare a cadenza predefinita in via posticipata (di norma mensile) in unica soluzione (carta di credito "classica") ovvero in forma rateale (la c.d. carta di credito rateale/rotativo o *revolving*).

CARTA DI DEBITO

Carta che permette al titolare, in base ad un contratto con la propria banca o le Poste, di acquistare (tramite POS) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta. Il circuito più noto è il circuito Bancomat, da cui deriva il nome con cui viene comunemente indicata. Se la carta è collegata a circuiti internazionali, è possibile utilizzare la stessa all'estero sia per prelievi di valuta locale che per effettuare pagamenti, digitando lo stesso codice segreto (PIN) utilizzato a livello nazionale sia per i prelievi su ATM che sui POS degli esercizi commerciali.

CARTA PREPAGATA

Strumento di pagamento, rilasciato a fronte di un versamento anticipato di fondi effettuato all'emittente, il cui valore diminuisce ogni volta che viene utilizzato per effettuare pagamenti o prelievi. Con una carta prepagata è possibile, senza utilizzare contante, acquistare (tramite POS o *online*) beni o servizi, oppure prelevare contante presso sportelli per il prelievo automatico (tramite ATM e con l'uso di un PIN), nei limiti della somma preventivamente versata all'istituto che l'ha emessa. Le carte prepagate sono emesse da banche, Istituti di moneta elettronica (IMEL) e Poste Italiane. Le carte prepagate ricaricabili hanno un valore massimo avvalorabile che differisce da emittente ad emittente e possono essere ricaricate più volte. La carta prepagata può anche essere dotata di un codice IBAN (*International Bank Account Number*) che consente di effettuare le principali operazioni di un conto corrente, tramite bonifici o addebiti diretti, come, ad esempio, accreditare lo stipendio o la pensione, domiciliare le utenze. Con la carta prepagata è possibile fare acquisti senza utilizzare contante e fare prelievi ed altre operazioni presso gli sportelli ATM aderenti al circuito di pagamento indicato sulla carta.

CESSIONE DEL QUINTO

È una particolare tipologia di finanziamento garantito, destinata ai pensionati e ai lavoratori dipendenti. Il rimborso delle rate avviene tramite cessione di una quota della pensione o dello stipendio a favore del soggetto finanziatore. Tale quota, trattenuta direttamente sul cedolino pensione o in busta paga, non può eccedere la quinta parte dell'emolumento netto mensile. Questo tipo di finanziamento prevede l'obbligo di un'assicurazione a copertura del rischio vita (per i Pensionati) e del rischio vita e perdita di impiego (per i Dipendenti). Le polizze sono sottoscritte direttamente dalla Banca/Società Finanziaria (nella veste di contraente e beneficiario) che ne sostiene i costi. Al cliente non è richiesto il pagamento di nessun premio assicurativo.

CHATBOT

La parola deriva da *chat*-chiacchierare e *bot*-abbreviazione di robot. È un assistente virtuale in grado di rispondere ad una serie di domande, interpretando le intenzioni del cliente. L'applicazione viene usata di frequente dalle grandi aziende nel servizio clienti: digitando la domanda si ha l'impressione di dialogare con una persona.

CLOUD

Letteralmente "nuvola informatica", si riferisce alla tecnologia che permette di elaborare e archiviare dati in rete e che consente l'accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un *hardware* remoto invece che sulla *workstation* locale. Il cloud ibrido è una soluzione che combina un cloud privato con uno o più servizi cloud pubblici, con un *software* proprietario che consente la comunicazione tra ciascun servizio. Una strategia cloud ibrida offre alle aziende una maggiore flessibilità spostando i carichi di lavoro tra le soluzioni cloud in base alle esigenze e ai costi.

COMMISSIONI DI GESTIONE

Compensi pagati al gestore mediante addebito diretto sul patrimonio del fondo per remunerare l'attività di gestione in senso stretto. Sono calcolati quotidianamente sul patrimonio netto del fondo e prelevati ad intervalli più ampi (mensili, trimestrali, ecc.). In genere, sono espressi su base annua.

CONTACTLESS

È l'innovativo metodo di pagamento che consente di effettuare acquisti semplicemente avvicinando la carta all'apposito lettore (terminale POS) con il simbolo *Contactless*, la transazione avviene in pochi istanti.

CONTAINERIZZAZIONE

Procedura che consiste nella realizzazione di un "*container*", ossia una struttura logica (ambiente software) costituito da tutti i componenti necessari al funzionamento di una singola applicazione. Questo nuovo paradigma abilita una maggiore efficienza nella gestione delle risorse *hardware*, la possibilità di aumentare in real time le risorse elaborative a disposizione del sistema, la portabilità delle applicazioni tra infrastruttura on *premises* e cloud pubblico della piattaforma *Hybrid cloud* di Poste Italiane.

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN (CSM)

Rappresenta per la Compagnia il profitto atteso e non realizzato che la stessa deve rappresentare nel conto economico, lungo la vita del contratto.

COVERAGE UNIT

Si intende la grandezza attraverso la quale si definisce il *pattern* (modello) di rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM) e rappresenta la quantità di servizi assicurativi resi nell'anno (es. volume delle riserve matematiche del periodo rapportato con il volume totale proiettato lungo la durata dei contratti assicurativi).

DIGITAL PROPERTIES

Le proprietà digitali (sito *web*, app BancoPosta, app PostePay, app Ufficio Postale, app PosteID) rappresentano uno dei 3 canali di presidio della Clientela a supporto della strategia omnicanale del Gruppo.

DIGITAL WALLET O BORSELLINO ELETTRONICO

È un portafoglio virtuale all'interno del quale è possibile caricare del credito o abbinare uno o più strumenti di pagamento come carta di credito, debito, prepagate o conti correnti, per poter effettuare transazioni senza condividere con il venditore le informazioni private del metodo di pagamento.



DURATA FINANZIARIA DEL PORTAFOGLIO

Media delle **duration**  dei titoli che lo compongono.

DURATION

Scadenza media dei pagamenti di un titolo obbligazionario. Essa è generalmente espressa in anni e corrisponde alla media ponderata delle date di corresponsione dei flussi di cassa (c.d. *cash flows*) da parte del titolo, ove i pesi assegnati a ciascuna data sono pari al valore attuale dei flussi di cassa ad essa corrispondenti (le varie cedole e, per la data di scadenza, anche il capitale). È una misura approssimativa della sensibilità del prezzo di un titolo obbligazionario a variazioni nei tassi di interesse.

ETF (EXCHANGE TRADED FUNDS)

Sono particolari fondi d'investimento (o Sicav) a gestione passiva che vengono negoziati in mercati regolamentari, appartenenti alla più ampia famiglia degli *Exchange Traded Products* (ETP), che replicano l'andamento di indice sottostante (ad esempio il FTSE MIB).

FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO

Sono organismi di investimento collettivo, gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR), che riuniscono le liquidità fornite dai propri clienti e le investono, come unico patrimonio, in attività finanziarie mobiliari (Azioni, Obbligazioni, Titoli di Stato, ecc.) o, per alcuni di essi, in attività immobiliari, rispettando regole volte a ridurre i rischi. Ciascun investitore diventa proprietario di un numero di quote il cui valore varia nel tempo ed in funzione dell'andamento dei titoli acquistati dalla Società di gestione con gli attivi del fondo. Esistono diverse tipologie di Fondi, classificati, ad esempio, in base alla tipologia di strumenti finanziari in cui investono (es: azioni europee oppure obbligazioni americane) o in base alla tipologia di partecipazione ai profitti degli investitori. I Fondi possono essere "chiusi" (con la sottoscrizione delle quote esclusivamente durante il periodo dell'offerta e con il rimborso delle quote che avviene, di regola, solo alla scadenza del Fondo) oppure "aperti", (con la sottoscrizione ed il rimborso delle quote in qualunque momento).

FONDI PENSIONE

Sono organismi di investimento collettivo che raccolgono i contributi dei lavoratori e/o dei datori di lavoro e li investono in strumenti finanziari, allo scopo di erogare una prestazione pensionistica (rendita vitalizia o capitale) al termine della vita lavorativa del lavoratore integrativa rispetto al sistema obbligatorio pubblico. Esistono varie forme di fondi pensione: Fondi negoziali (o chiusi), Fondi aperti, Piani Individuali Pensionistici (PIP o FIP), Forme pensionistiche preesistenti.

FTSE MIB (FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGE MILANO INDICE DI BORSA)

È il più importante indice della Borsa di Milano dove sono riuniti i titoli a maggiore capitalizzazione e liquidità di mercato. Sul FTSE MIB sono quotati complessivamente 40 titoli rappresentativi di società che in maggioranza appartengono ai settori bancario, assicurativo e industriale.

GENERAL MODEL (GM) O BUILDING BLOCK APPROACH (BBA)

Il *General Model* è una metodologia di valutazione dei contratti assicurativi basata sull'attualizzazione dei flussi di cassa attesi, sull'esplicitazione del *Risk Adjustment* correttore dei flussi di cassa per variabili non finanziarie) e di un *Contractual Service Margin* (valore attuale delle attese di profitto).

GESTIONE SEPARATA

Nelle assicurazioni sulla vita, fondo appositamente creato dall'impresa di assicurazione e gestito separatamente rispetto al complesso delle attività dell'impresa. Le gestioni separate sono utilizzate nei contratti di Ramo I e sono caratterizzate da una composizione degli investimenti tipicamente prudentiale. Il rendimento ottenuto dalla gestione separata e retrocesso agli aderenti viene utilizzato per rivalutare le prestazioni previste dal contratto.

HOME BANKING (INTERNET BANKING)

È un servizio online che permette ai possessori di conto corrente di effettuare diverse operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente tramite *internet* (consultazione dell'estratto conto, esecuzione di bonifici *online*, postagiato, pagamenti *online*, ecc.), senza bisogno di recarsi fisicamente presso la propria banca o il proprio Ufficio Postale.

INVESTMENT GRADE

Definizione riferita a titoli emessi da Società con bilanci in ordine, ben gestite e con favorevoli prospettive di *Business*. Nel caso dei titoli *Investment grade*, il *Rating* è elevato e comunque superiore alla tripla B. Sotto tale livello si entra invece nel mondo degli strumenti *High yield*, cioè ad alto rischio, caratterizzati da bassi livelli di *Rating* che riflettono il pericolo di *default* o di insolvenza.

LIABILITY FOR INCURRED CLAIM (LIC)

È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a risarcire gli eventi assicurati già manifestati (sinistri avvenuti).

LIABILITY FOR REMAINING COVERAGE (LRC)

È la passività che quantifica l'obbligazione dell'emittente a fornire una copertura per gli eventi assicurati non ancora manifestati.


MERCHANT (ESERCENTE)

Soggetto che svolge un'attività commerciale.

OPEN BANKING

Condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali (PSD2), le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consente alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione nel sistema.

OTP (ONE TIME PASSWORD)

La password usa e getta o codice monouso è un codice alfanumerico di sicurezza generato da un algoritmo, su richiesta dell'utente, per accedere a un sistema oppure per autorizzare specifiche transazioni, ad esempio nelle operazioni eseguite in [home banking](#) . È un sistema di autenticazione molto sicuro poiché il codice viene inviato direttamente su un dispositivo in possesso del titolare (SMS su cellulare, token, ecc.) e una volta utilizzato non è più valido.

PAD

È un dispositivo dotato di schermo che consente di acquisire in maniera elettronica le firme grafometriche (registrando anche i dati biometrici non visibili, come ad esempio la pressione, il movimento e la velocità) e visualizzare codici QR Code.

PAGAMENTI DIGITALI (DIGITAL PAYMENTS)

Il termine sta ad indicare tutti i pagamenti effettuati utilizzando strumenti elettronici, quali carte di credito, debito e prepagate, *digital wallet*, credito telefonico, addebito diretto su conto corrente, per l'acquisto di beni e servizi.

PISP (PAYMENT INITIATION SERVICE PROVIDERS)

Soggetti che, su espressa autorizzazione del cliente, prestano a favore dell'utente stesso il servizio di disposizione di ordini di pagamento; fungono da tramite tra la Banca ed il titolare del conto di pagamento - accessibile *online* - avviano il pagamento a favore di un terzo soggetto, beneficiario della disposizione.

POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO

Nei prodotti multiramo una parte del premio è investita in gestioni separate e determina la quota parte di capitale garantito, mentre una parte viene investita in fondi *unit-linked*, caratterizzati da *asset allocation* diversificate che mirano a cogliere opportunità di rendimento investendo in fondi legati all'andamento dei mercati finanziari.

POLIZZA UNIT-LINKED

Polizza vita per la quale il rischio dell'investimento è supportato dall'assicurato e le cui prestazioni sono direttamente collegate a quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o al valore di attivi contenuti in un fondo interno.

POS (POINT OF SALE – PUNTO VENDITA)

È il luogo telematico (costituito da un dispositivo per il pagamento automatico degli acquisti) dove avvengono le transazioni di pagamento, mediante carte di debito o di credito attraverso i relativi *chip* o bande magnetiche. Collegato al sistema bancario consente all'esercente di vedersi accreditate sul proprio conto corrente le somme e all'acquirente di saldare gli acquisti senza l'utilizzo del denaro fisico.

PREMI LORDI

Importo maturato durante il periodo di riferimento per i contratti di assicurazione, indipendentemente dal fatto che tali importi siano stati incassati o che si riferiscano interamente o parzialmente ad esercizi successivi.

PREMIUM ALLOCATION APPROACH (PAA)

Il PAA è una metodologia di valutazione dei contratti assicurativi utilizzata per semplificare la misurazione di alcune tipologie di contratti, rispetto al *General Model*. Tale modello viene utilizzato dalla Compagnia, in particolare, per le seguenti tipologie di contratto:

- Assicurazioni danni di breve durata (non superiori all'anno);
- Alcuni contratti pluriennali purché dia il medesimo risultato del *General Model*.

QR CODE (QUICK RESPONSE CODE – CODICE A RISPOSTA RAPIDA)

È un tipo di codice a barre raffigurato da un quadrato con all'interno punti e righe di diversa grandezza. Attraverso apposite app, è possibile accedere a contenuti multimediali semplicemente inquadrando il QR Code con la fotocamera dello *smartphone*.

RAMO ASSICURATIVO

Si definisce ramo assicurativo una categoria nella quale è possibile classificare polizze afferenti la stessa, o simile, tipologia di rischio. Si distinguono due macro sezioni:

- Ramo danni: riguarda le polizze che intervengono a risarcimento del cliente in caso di danni materiali e fisici, riguardanti beni personali, patrimonio, persona.

I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari): ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori;
4. Corpi di veicoli ferroviari: ogni danno subito da veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi;
7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto;
8. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno;
9. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8;
10. Responsabilità civile autoveicoli terrestri: ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore);
11. Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore);
12. Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore);
13. Responsabilità civile generale: ogni responsabilità diversa da quelle menzionate ai numeri 10, 11 e 12;
14. Credito: perdite patrimoniali derivanti da insolvenze; credito all'esportazione; vendita a rate; credito ipotecario; credito agricolo;
15. Cauzione: cauzione diretta; cauzione indiretta;
16. Perdite pecuniarie di vario genere: rischi relativi all'occupazione; insufficienza di entrate (generale); intemperie; perdite di utili; persistenza di spese generali; spese commerciali impreviste; perdita di valore venale; perdita di fitti o di redditi; perdite commerciali indirette diverse da quelle menzionate precedentemente; perdite pecuniarie non commerciali; altre perdite pecuniarie;
17. Tutela legale: tutela legale;
18. Assistenza: assistenza alle persone in situazione di difficoltà.

- Ramo vita: vi rientrano le polizze stipulate al fine di garantire un capitale ai beneficiari prescelti indicati nel contratto di assicurazione, al verificarsi dell'evento oggetto della polizza (ad es. il decesso dell'assicurato nel caso di polizza caso morte).

Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami:

- Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;
- Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;
- Ramo III - Le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento;
- Ramo IV - L'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza che siano garantite mediante contratti di lunga durata, non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o a infortunio o a longevità;
- Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;
- Ramo VI - Le operazioni di gestione di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

REPO (REPURCHASE AGREEMENT)

Contratti pronti contro termine che consistono in una vendita di titoli a pronti e contestuale impegno di riacquisto a termine (per la controparte, in un simmetrico impegno di acquisto a pronti e vendita a termine).

RIASSICURAZIONE

Operazione con la quale un assicuratore (il riassicurato) – dietro corrispettivo – riduce la propria esposizione economica, sia su un rischio singolo (riassicurazione facoltativa), sia su un vasto numero di rischi (riassicurazione obbligatoria o per trattato), attraverso la cessione ad altra impresa assicuratrice (il riassicuratore) di parte degli impegni derivanti dai contratti di assicurazione.

RISCATTO

Diritto del contraente di interrompere anticipatamente il contratto, richiedendo la liquidazione della prestazione risultante al momento della richiesta e determinato in base alle condizioni contrattuali.

RISK ADJUSTMENT

Si intende l'aggiustamento dei flussi di cassa collegati ai contratti assicurativi, che riflette l'incertezza dovuta ai rischi non finanziari (ad esempio: rischio di mortalità, rischio di longevità, rischio di estinzione anticipata, rischio di assunzione, rischio catastrofe).

SICUREZZA INFORMATICA (CYBER SECURITY)

Con questo termine si intende rappresentare gli strumenti e i processi necessari a garantire la sicurezza dei computer, delle reti, dei dispositivi di uso comune (come *smartphone* e *tablet*), delle applicazioni e dei database, proteggendoli da potenziali attacchi che possono arrivare dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. La *Cyber Security* è diventata sempre più importante perché proteggendo le tecnologie digitali, si proteggono i processi e soprattutto le informazioni, che sono il vero patrimonio della persona e delle organizzazioni.

SPID – SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE

Il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) è la soluzione italiana di Identità Digitale, gestita da AgID in coerenza con la normativa nazionale e con il regolamento europeo eIDAS. Il sistema SPID consente ai titolari di un'identità digitale (persone fisiche e persone giuridiche), rilasciata da un Gestore accreditato, di accedere con un unico set di credenziali ai servizi erogati da enti pubblici e privati aderenti. Poste Italiane è uno dei gestori d'Identità Digitale accreditati.


SOLVENCY RATIO

L'indice di Solvibilità è calcolato come rapporto tra i fondi propri ammissibili a copertura del requisito patrimoniale e il livello minimo regolamentare calcolato sulla base della normativa Solvency II.

TITOLI AD ALTO RENDIMENTO (HIGH YIELD)

Sono titoli obbligazionari ad alta redditività (ed alto rischio) emessi da imprese, stati sovrani o altre entità in difficoltà finanziaria, ai quali viene attribuito un *Rating* ridotto (per Standard & Poor's pari o inferiore a BB). Spesso le obbligazioni *High Yield* vengono definite *Junk Bonds*.

STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION (SCA)

La **SCA** o **AUTENTICAZIONE FORTE** impone che tutte le operazioni di pagamento elettronico, e alcune operazioni a distanza che comportino un rischio di frode, vengano confermate e autorizzate combinando due o più fattori di autenticazione, scelti tra qualcosa che solo chi effettua l'operazione possiede (un'app su un dispositivo mobile o una chiave che genera codici *OTP* ), oppure un elemento di inerenza, cioè qualcosa che contraddistingue univocamente l'utente (l'impronta digitale, la geometria del volto, o un'altra caratteristica biometrica).

VARIABLE FEE APPROACH (VFA)

Il *Variable Fee Approach (VFA)* è una metodologia di valutazione che si applica ai contratti assicurativi con caratteristiche di partecipazione diretta agli utili, quali Fondi pensione assicurativi, gestioni separate e polizze assicurative *unit-linked*.