



CAPILLARITÀ

Premura

# RELAZIONE SULLA **GESTIONE**

AL 31 DICEMBRE **2022**

## 1

# RELAZIONE SULLA GESTIONE

AL 31 DICEMBRE 2022

## Contenuti

|   |     |
|---|-----|
| <b>1. Introduzione</b>  | 8   |
| Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato                         | 8   |
| Presentazione del Bilancio Integrato  | 14  |
| <hr/>   |     |
| <b>2. Highlights</b>  | 18  |
| 2.1 <i>Outcome</i> 2022 del processo di creazione di valore in Poste Italiane | 19  |
| 2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane                                    | 20  |
| 2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs                  | 26  |
| <hr/>   |     |
| <b>3. Evoluzione prevedibile della gestione</b>                               | 33  |
| <hr/>   |     |
| <b>4. Modello di <i>Business</i></b>  | 35  |
| 4.1 Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane                   | 35  |
| 4.2 Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane                           | 40  |
| 4.3 Assetto societario del Gruppo   | 50  |
| 4.4 Omnicanalità e settori di attività  | 59  |
| <hr/>   |     |
| <b>5. Strategia</b>   | 106 |
| 5.1 L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane      | 106 |
| 5.2 La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane                           | 108 |
| 5.3 Il Percorso di Sostenibilità di Poste Italiane                            | 127 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>6. Rischi e Opportunità</b>  | 136 |
| 6.1 La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane  | 136 |
| 6.2 Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane       | 141 |
| 6.3 Rischi associati ai temi materialie modalità di gestione                                | 147 |
| 6.4 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani           | 154 |
| 6.5 La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico              | 158 |
| 6.6 La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate                          | 169 |
| <hr/>   |     |
| <b>7. Creazione di Valore</b>   | 188 |
| 7.1 Andamento del titolo di Poste Italiane  | 189 |
| 7.2 Impatti derivanti dal conflitto russo-ucraino   | 191 |
| 7.3 Andamento economico del Gruppo  | 193 |
| 7.4 Digitale e reti terze nella Strategia Omnicanale del Gruppo                             | 228 |
| 7.5 <i>Capital Management Framework</i> del Gruppo  | 231 |
| 7.6 Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo   | 233 |
| 7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla Gestione del Patrimonio BancoPosta | 242 |
| 7.8 Il valore ESG ( <i>Environmental, Social and Governance</i> )                           | 256 |
| 7.9 Integrità e Trasparenza   | 260 |
| 7.10 Valorizzazione delle persone   | 278 |
| 7.11 Diversità e Inclusione   | 308 |
| 7.12 Valore al Territorio   | 322 |
| 7.13 Transizione <i>Green</i>   | 338 |
| 7.14 <i>Customer Experience</i>   | 354 |
| 7.15 Innovazione  | 368 |
| 7.16 Finanza sostenibile  | 384 |
| 7.17 Tavole degli indicatori  | 392 |
| <hr/>   |     |
| <b>8. Proposte deliberative e altre informazioni</b>  | 432 |
| 8.1 Proposte deliberative   | 432 |
| 8.2 Altre Informazioni  | 432 |
| <hr/>   |     |
| <b>9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario</b>                            | 451 |
| 9.1 Principi e criteri di <i>Reporting</i>  | 452 |
| 9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia Europea   | 453 |
| 9.3 Indice dei contenuti GRI- <i>Standards</i> (GRI <i>content index</i> )                  | 465 |
| <hr/>   |     |
| <b>10. Glossario</b>  | 481 |

# 1. Introduzione

## Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato



**Maria Bianca Farina**

Presidente

**Matteo Del Fante**

Amministratore Delegato  
e Direttore Generale



## Cari azionisti,

con grande soddisfazione Vi presentiamo, a nome dell'intero Consiglio di Amministrazione, che ringraziamo per l'impegno profuso, il quinto Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane.

Il 2022 è stato un anno impegnativo, trascorso nella piena volontà di ripresa dalla crisi sanitaria da Covid-19 e nella consapevolezza di operare, oggi e nel prossimo futuro, in un contesto sempre più mutevole e imprevedibile. Il conflitto russo-ucraino e la conseguente crisi umanitaria e di approvvigionamento di fonti energetiche, hanno messo a dura prova la resilienza dell'economia e della comunità in cui viviamo. Questo evento drammatico, di forte discontinuità negli equilibri geopolitici a livello globale, che ha segnato i primi mesi dello scorso anno e i cui effetti, tuttavia, perdurano, riporta l'attenzione sulla necessità per le imprese di orientare le proprie strategie di *business* verso un percorso di transizione ad un'economia più sostenibile, che ponga al centro le esigenze delle comunità e dei territori in cui operano. Inoltre, il perdurare della pandemia per il terzo anno consecutivo, sebbene abbia rappresentato un'opportunità di cambiamento ed abbia accelerato processi cruciali per lo sviluppo del Paese come quello della transizione digitale, rischia tuttavia, di aggravare, in un contesto più ampio le disuguaglianze, erodendo la coesione sociale e aumentando la forbice sociale. Infatti, tale rischio, secondo il rapporto *Global Risk Report 2023* del *World Economic*

*Forum*, è al settimo posto a livello mondiale tra quelli più gravosi dei prossimi dieci anni, insieme al cambiamento climatico, alla perdita di biodiversità, alla migrazione involontaria su larga scala e all'esaurimento delle risorse naturali disponibili.

Per affrontare le molteplici sfide che derivano dal contesto attuale siamo fermamente convinti della validità del nostro modello di *business* sostenibile nel medio-lungo termine, a fronte di una strategia solida e basata su obiettivi misurabili che tengano conto delle istanze di tutti gli *stakeholder*, nell'impegno di mantenere un rapporto di dialogo costante. Gli aspetti relativi all'innovazione e alla sostenibilità sono al centro di tutte le strategie del Gruppo sin dal 2020, ma nel 2022 sono stati ulteriormente rafforzati e integrati negli obiettivi sfidanti contenuti nel Piano Strategico. 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.

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. Relativamente alla sostenibilità ambientale, negli ultimi anni abbiamo riscontrato una crescente rilevanza di

queste tematiche sia a livello globale, con la grande risonanza della COP 26 e con il successo storico dell'istituzione del fondo Loss & Damage durante la COP 27, sia a livello europeo, con le pubblicazioni relative alla Tassonomia ambientale. A livello nazionale, invece, i consistenti stanziamenti previsti dal PNRR per la transizione verde del Paese confermano la necessità di implementare processi sempre più incentrati su economia circolare, mobilità sostenibile, efficienza energetica degli edifici e monitoraggio dell'inquinamento, al fine di migliorare la sostenibilità del sistema economico per il raggiungimento di una società a impatto ambientale zero. A tal proposito, per recepire le richieste delle istituzioni e dei nostri *stakeholder* abbiamo continuato a portare avanti numerose attività di contrasto al cambiamento climatico. Gli ambiziosi impegni assunti da Poste Italiane sono finalizzati al raggiungimento della *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea, e al contempo rispecchiano l'innovativa filosofia *green* adottata dal Gruppo che pervade tutti i nostri servizi, processi e prodotti. L'approccio olistico si riflette, altresì, in un maggior coinvolgimento dei clienti attraverso un programma di compensazione di emissioni di CO<sub>2</sub>, la "*Green Challenge*", che premia i loro "*green behaviours*", ovvero tutti quei comportamenti virtuosi benefici per l'ambiente.

Dal punto di vista sociale, nel 2022 Poste Italiane ha dimostrato nuovamente di essere vicina alle persone e ai territori fornendo un rilevante contributo al Paese. Infatti, il Gruppo, in continuità con il 2021, ha messo a disposizione dei cittadini i propri canali per le richieste di prenotazione della quarta dose di vaccino anti Covid-19, dando loro

la possibilità di prenotarsi con diverse modalità. Inoltre, l'impegno di Poste Italiane per accompagnare la ripresa del Paese è ulteriormente testimoniato dal Progetto Polis, un programma di inclusione sociale che ha l'obiettivo di contrastare lo spopolamento dei piccoli centri e di contribuire al loro sviluppo socio-economico, alimentando l'interazione con i territori e le sinergie con le istituzioni locali.

Poste Italiane ha saputo, ancora una volta, monitorare i cambiamenti di un mercato sempre più impegnativo, identificando le sfide del futuro attraverso l'adozione di una prospettiva di lungo periodo per il raggiungimento del vantaggio competitivo. Ne è una dimostrazione il recente ingresso del Gruppo nel mercato dell'energia, che conferma l'Azienda quale punto di riferimento per soddisfare i bisogni delle famiglie italiane, non più soltanto relativi a risparmio, investimento, finanziamento, telefonia fissa, mobile e fibra, ma anche legati a luce e gas. L'evoluzione delle nostre attività e il nostro percorso di crescita sono da sempre orientati ai nostri clienti, i quali possono contare sulla presenza capillare della nostra organizzazione che vanta una rete fisica di circa 13.000 Uffici Postali, oltre ad un'ampia infrastruttura digitale in grado di servire l'intera popolazione nazionale. Ed è proprio per anticipare le esigenze economiche e sociali dei cittadini, soprattutto in un momento delicato come quello dettato dall'attuale crisi energetica, che Poste Italiane investe sulle proprie competenze a 360°, con particolare riguardo allo sviluppo e al miglioramento continuo della propria offerta di prodotti e servizi.

Il Gruppo Poste Italiane ricopre un ruolo centrale per l'economia del Paese, che con un fatturato di circa 11,9 miliardi di

euro ed il più alto numero di dipendenti tra le aziende italiane si conferma anche nel 2022 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.

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.

In particolare, la Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane è costituita dal Piano Strategico, che contiene *target* e obiettivi di sostenibilità allineati ai più alti obiettivi a livello nazionale, europeo e mondiale, e da un *corpus* normativo aziendale comprensivo di tutte le Politiche di Sostenibilità che regolano gli aspetti non finanziari del Gruppo, i suoi principi e i valori aziendali.

Sebbene nel 2022 abbiamo potuto sperimentare una condizione di effettivo ritorno alle abitudini venute meno a causa della pandemia da Covid-19, si è rafforzata la volontà di stabilire un approccio di *business* sempre più resiliente. L'integrazione dei fattori sociali, ambientali e di *governance* nel nostro modello di *business* – che ci hanno permesso di superare un periodo di destabi-

lizzazione improvvisa – è stata e continuerà ad essere la chiave per una valutazione dei rischi più ampia, che permetta al Gruppo di ragionare in ottica di lungo termine.

Dato il contesto storico in cui operiamo, e in qualità di prima Azienda del comparto logistico in Italia, il rapporto con i nostri *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. A tal proposito, anche quest'anno il *Forum Multistakeholder* ha rappresentato una fondamentale opportunità di confronto e di ascolto degli *stakeholder*, nella piena condivisione degli obiettivi chiave della Strategia di Sostenibilità del Gruppo, basata su otto pilastri: Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, Transizione *green*, *Customer experience*, Innovazione e Finanza sostenibile. L'evento, giunto alla sua sesta edizione, si è tenuto in diretta *streaming* e ha visto la partecipazione di oltre 1.000 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.

I molteplici riconoscimenti ottenuti, a livello nazionale e internazionale, dalle più prestigiose agenzie di *rating* confermano l'efficacia e la lungimiranza delle strategie sostenibili intraprese dal Gruppo in questi anni. In continuità con il 2021, nel 2022 Poste Italiane ha confermato la sua presenza nel Dow Jones Sustainability World

Index, un autorevole indice di sostenibilità che include le società ritenute migliori nella gestione sostenibile del proprio *business*, e in particolare nel più selettivo segmento 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, ottenendo un ESG *Risk Rating* pari a 12,7 (*Low Risk*). A questi prestigiosi riconoscimenti seguono ulteriori conferme in indici altrettanto importanti, come Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), FTSE4GOOD, MIB ESG e Euronext Vigeo-Eiris World 120. Relativamente a quest’ultimo, siamo fieri di poter comunicare che l’Azienda si è classificata nuovamente al primo posto tra quasi 5.000 imprese valutate in base alle *performan-*

*ce* di sostenibilità. Inoltre, il Gruppo, oltre ad essere stato incluso anche quest’anno nell’edizione 2023 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global rientrando nella fascia di valutazione Top 5% S&P Global ESG Score 2022, ha anche conquistato 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.

I risultati raggiunti nel 2022, perseguiti con grande determinazione grazie alle nostre persone, oltre a renderci particolarmente soddisfatti del percorso intrapreso, rafforzano la nostra reputazione poiché evidenziano l’impegno concreto di Poste Italiane nella creazione di valore condiviso. Siamo consapevoli, inoltre, che è possibile affrontare le nuove sfide di sviluppo sostenibile solo attraverso un ascolto e dialogo costante rispetto alle esigenze dei nostri *stakeholder* e il perseguimento di obiettivi comuni.

Pagina volutamente lasciata in bianco

# Presentazione del Bilancio Integrato

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane giunge quest'anno alla sua quinta edizione ed ha l'obiettivo di illustrare come la sostenibilità sia sempre più integrata nel modello di *business* e nelle strategie aziendali, fornendo una rappresentazione chiara ed esaustiva delle *performance* finanziarie, ambientali, sociali e di governance dell'Azienda.

Il Bilancio Integrato permette a Poste Italiane di rappresentare efficacemente l'interrelazione tra gli elementi di carattere finanziario e di sostenibilità che concorrono alla definizione del modello di *business* e della strategia di Gruppo, come contesto esterno, strategia, modello di *business* e forme di capitale finanziario e non finanziario. 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 percor-

so 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.

In continuità con la redazione del precedente Bilancio Integrato e coerentemente alle richieste normative, il Bilancio Integrato

2022 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), il Bilancio Integrato di Poste Italiane include una differenziata *disclosure* dei KPI disciplinati, in virtù della propria operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) e finanziaria (*Financial Undertakings*): in relazione all'operatività industriale, il Gruppo ha effettuato un *assessment* al fine di identificare la propria quota di Fatturato, Capex e Opex allineata alla Tassonomia, mentre relativamente all'operatività finanziaria ha previsto – per il secondo anno di rendicontazione – la *disclosure* dei KPI ai sensi delle analisi di *Eligibility*, in linea con il Regolamento. Inoltre, all'interno del Capitolo 5 è descritta la metodologia adottata dal Gruppo per l'analisi di materialità, revisionata in ottica di conformità con le previsioni contenute nell'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la prospettiva *inside-out*, e tenendo in considerazione i nuovi *standard* di *reporting* di sostenibilità dell'EFRAG, 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. A tal proposito, il principale elemento di novità rispetto agli anni precedenti è rap-

presentato dall'aggiornamento del sistema di indicatori utilizzati per la rendicontazione delle *performance* ESG, in linea con i nuovi GRI *Universal Standard* 2021.

In continuità con gli anni precedenti, il Bilancio Integrato 2022 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 quinto 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, fornito *disclosure* degli impatti derivanti dall'invasione russa in Ucraina che ESMA<sup>1</sup> ha richiesto agli emittenti di rendicontare nelle Relazioni finanziarie annuali e nelle Dichiarazioni di carattere non finanziario

1. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2022 «*European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports*» pubblicato il 28 ottobre 2022.

2022. Oltre agli impatti del conflitto, ESMA identifica anche i temi legati al cambiamento climatico come prioritari nel report non finanziario per il 2022. 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. 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 2022 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 2022, 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*.

La presente Relazione Finanziaria Annuale, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 29 marzo 2023, sarà resa disponibile al pubbli-

co entro i termini previsti dalla normativa vigente (ossia, entro il 30 aprile 2023) sulla seguente pagina web: <https://www.posteitaliane.it/it/bilanci-e-relazioni.html#/>

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:



per indicare che è possibile consultare la definizione del contenuto al glossario presente al Capitolo 10;



per indicare 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.

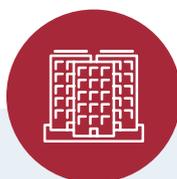
## 2. Highlights

- *Outcome* 2022 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



FINANZIARIO



FISICO  
STRUTTURALE



INTELLETTUALE



**Ricavi: 11,9 € mld (+6% a/a)**

**EBIT: 2,3 € mld (+24% a/a)**



Record Storico

Utile netto 1,5 € mld (EPS 1,163 €)

Crescita del DPS per il 2022 (+10% a/a)

Masse gestite/amministrate: 562 € mld

EBIT SBU Pagamenti e Mobile: 379 € mld (+35% a/a)

Protezione retail: 223 € mln di premi (+18% a/a) x2 vs. 2016

Leadership nel proximity payment mediante l'acquisizione di LIS

Acquisizioni: Plurima, Agile Lab, e Sourcesense e OPA su Net Insurance

**12.755 Uffici Postali e 120 mila persone impiegate** (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nell'anno)

**Strategia Omnicanale: >20 mln (+19% a/a) di interazioni giornaliere** di cui **>9 mln su canali digitali**

**Reti terze: ~ 58.000 punti fisici di contatto**

**~ 26 mln di identità digitali (SPID) rilasciate**

Realizzato a Pomezia un imponente **impianto fotovoltaico di 1.900 m<sup>2</sup>** che consente un risparmio di **260 tonnellate di CO<sub>2</sub>**

Primo operatore in Italia per **carte prepagate (21,4 mln)** e **transazioni e-commerce (+15,1% a/a)**

**Oltre 400 Cassette postali Smart**, delle quali 300 nei Piccoli Comuni, per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza

**Brand Finance:** Poste Italiane tra le **25 aziende globali per la forza del marchio** (+13 posizioni a/a)

Poste Italiane vince il premio **Assochange** per l'iniziativa di *people engagement* **INSIEME 24 SI**: 2.900 contributori di idee e colleghi che hanno messo a disposizione le proprie competenze per realizzarle

**Prima classificata agli AiFin in Italian Award 2022** categoria «HR e Organizzazione» per il Progetto «INSIEME 24SI»

poste.it è il **primo sito italiano** nella classifica **Audiweb** e 11° a livello internazionale

Il **Conto BancoPosta Business** premiato ai **Milano Finanza Banking Awards 2022**

**PostePay al 1° posto**, per il **migliore servizio clienti** nella prima edizione della *Italy's Best Customer Service*

Il **progetto 160 anni di Poste** ottiene il **1° posto nella categoria "Best Event"** del Grand Prix Feiea 2022

Ottenuta certificazione ISO 30415: "Diversity & Inclusion"

## < 2.1 Outcome 2022 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

DNF

Nel corso del 2022 il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha generato 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, ed in coerenza con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



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



UMANO

SOCIALE  
RELAZIONALE

NATURALE



~ 6 mln di ore di formazione erogate nel 2022

Oltre 6.900 interventi di **Politiche Attive del Lavoro** nel corso del 2022

Accordo sindacale per la regolamentazione del **Lavoro Agile**, valido fino a marzo 2023

**Premio di risultato 2022**: incremento del 5% a/a

Poste Italiane è **Top Employer** per il 4° anno consecutivo

Poste Italiane riceve la certificazione **Equal Salary** per la sua politica di equità retributiva

**Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR)** per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri

**Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore** su progetti di **sostenibilità e volontariato**

**Consegna gratuita** dei **decoder** necessari per la nuova tv digitale ai **pensionati meno abbienti**

Erogazione, tramite gli Uffici Postali, del **contributo di sostentamento** in favore dei profughi ucraini

Poste Italiane è tra i **leader della sostenibilità 2022** nella classifica dei 200 pionieri italiani (Il Sole 24 Ore) e nella **Top 25 del ranking** della sostenibilità economica

Il logo Poste e Telegrafi ottiene il riconoscimento di "**marchio storico di interesse nazionale**"

Poste Italiane entra a far parte dello **Stoxx Global ESG Leaders Index** e dell'indice **Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100**

Il Gruppo Poste Italiane entra nel **settore dell'energia**, con un'**offerta 100% green** in omnicapitalità

~ **23.000 mezzi a basse emissioni** nella flotta aziendale, di cui ~**3.600 elettrici**

**Recapito full green**: recapito a zero emissioni in **28 centri città**

~ **1.600 edifici** coinvolti nel progetto **Smart Building\***, oltre **410 mila lampade LED** installate

La posta **online** diventa **green – carta certificata FSC\*\*, biodegradabile e riciclabile**

**SIM ECO** realizzate mediante un ciclo produttivo sostenibile e certificato FSC\*\*

"**Change the world 2022**": Fortune premia Poste Italiane per l'elettificazione delle consegne

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

\*\* Certificazione FSC (Forest Stewardship Council): il legno o la carta di cui è composto il prodotto provengono da materiale da riciclo e recupero.

## < 2.2 Gli impatti generati da Poste Italiane

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.

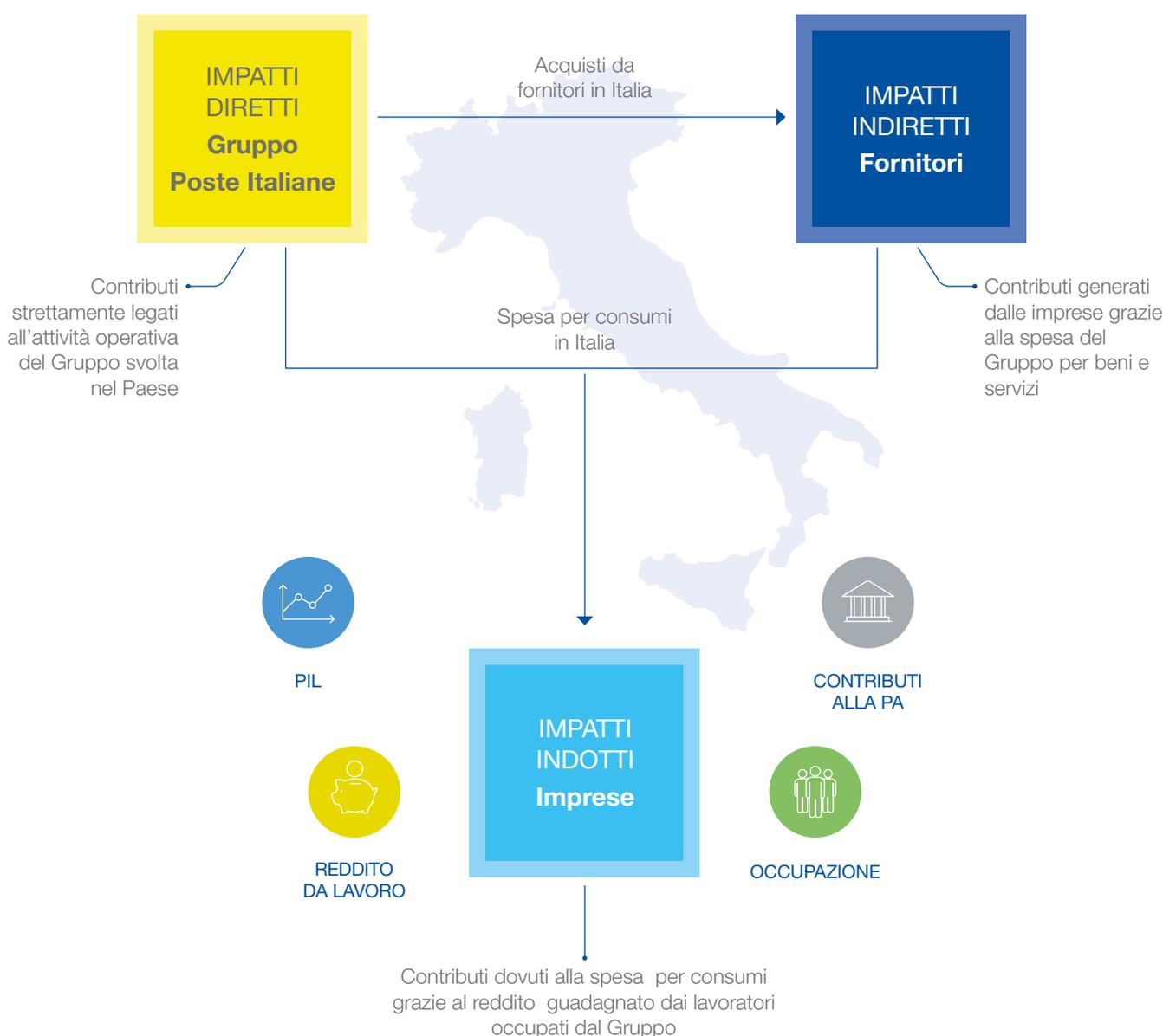
In particolare, l'attività svolta da Poste Italiane permette di generare impatti su PIL, reddito da lavoro, occupazione e contributi alle PA. Gli impatti si possono distinguere in:

- **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 (3,2 miliardi di euro nel 2022) 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.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



### Il processo di creazione di valore economico di Poste Italia



**58 mila€**

distribuiti alle famiglie nel corso del 2022, grazie al lavoro e all'impegno di ogni persona di Poste Italiane.

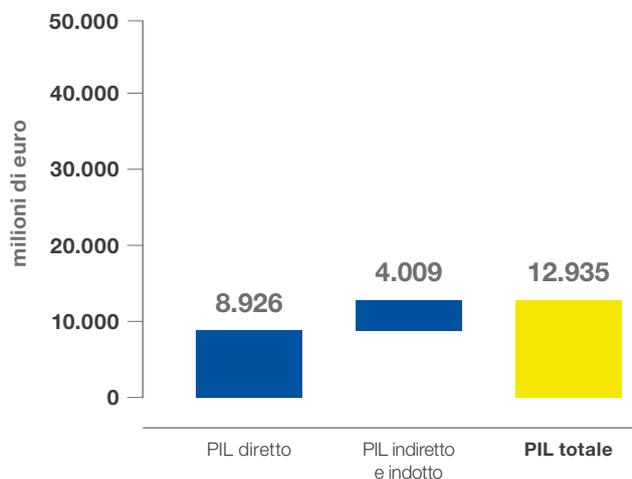
Il Gruppo Poste Italiane nel 2022 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 12,9 miliardi di euro e, sostenendo un totale di circa 181 mila posti di lavoro, ha contribuito alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,1 miliardi di 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 miliardi di euro.

Il lavoro e l'impegno quotidiano delle singole persone del Gruppo contribuisce alla creazione di valore da parte di Poste Italiane. A tal proposito, nel corso del 2022, ogni persona di Poste Italiane ha contribuito alla creazione di impatti economici per il territorio pari a 107 mila € di PIL, 58 mila € di reddito per le famiglie, 11,6 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,5 persone.



### Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo – 2022

PIL

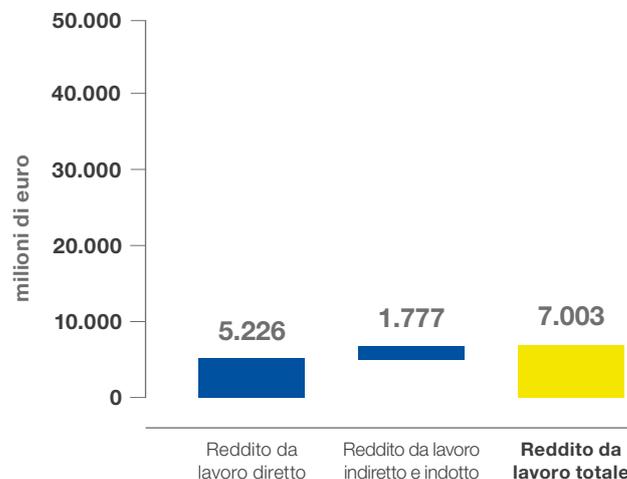


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 107 mila € nel corso del 2022.



### Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro – 2022

REDDITO DA LAVORO

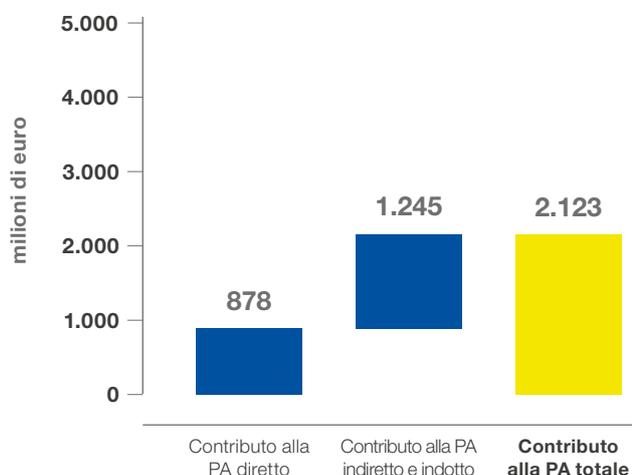


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 58 mila € alle famiglie nel corso del 2022.



### Il contributo di Poste Italiane alla PA – 2022

CONTRIBUTI ALLA PA

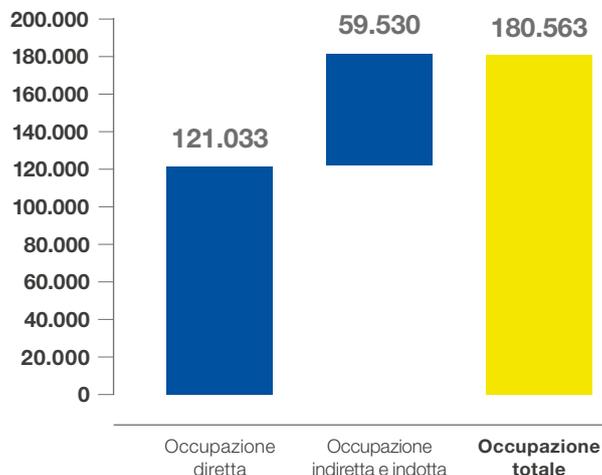


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 11,6 mila € nel corso del 2022.



### Il contributo di Poste Italiane all'occupazione – 2022

OCCUPAZIONE



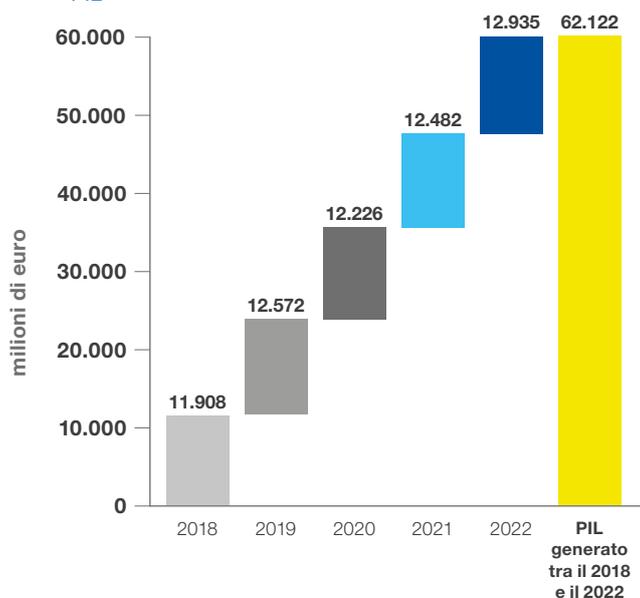
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2022.

L'impegno che Poste Italiane mette a servizio del Sistema Paese non si limita al 2022, ma è inserito in un percorso di creazione di valore annuale. Difatti, nel corso dell'ultimo quinquennio, il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per 62,1 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL), 36,8 miliardi di euro di reddito di lavoro, 10 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo ha contribuito in media alla creazione di 185 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2022.



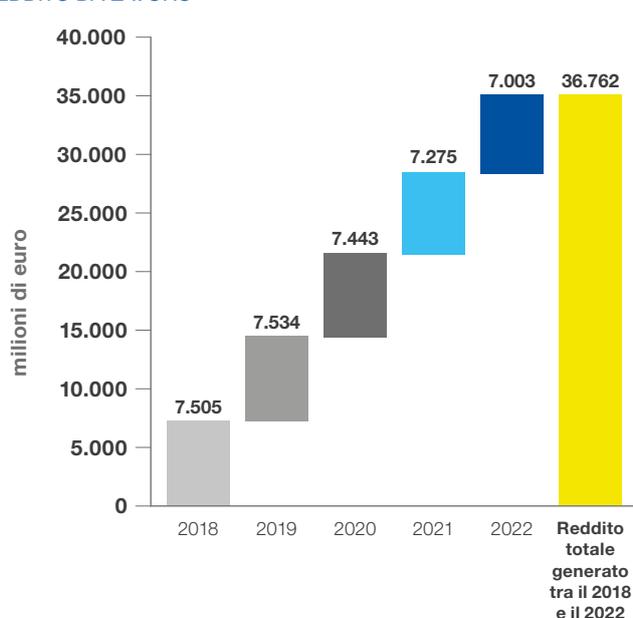
### Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo 2018-2022

PIL



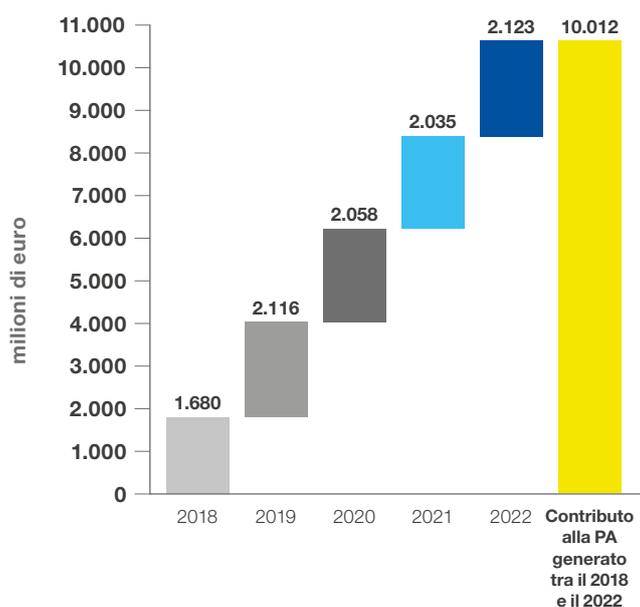
### Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro 2018-2022

REDDITO DA LAVORO



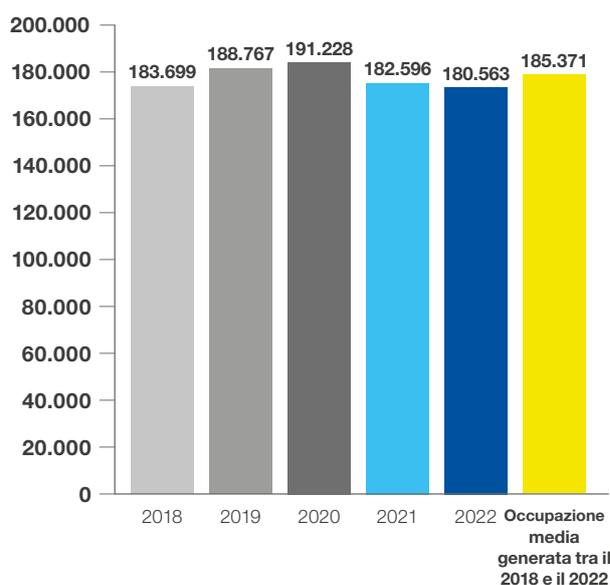
### Il contributo di Poste Italiane alla PA 2018-2022

CONTRIBUTI ALLA PA



### Il contributo di Poste Italiane all'occupazione - 2018-2022 (media)

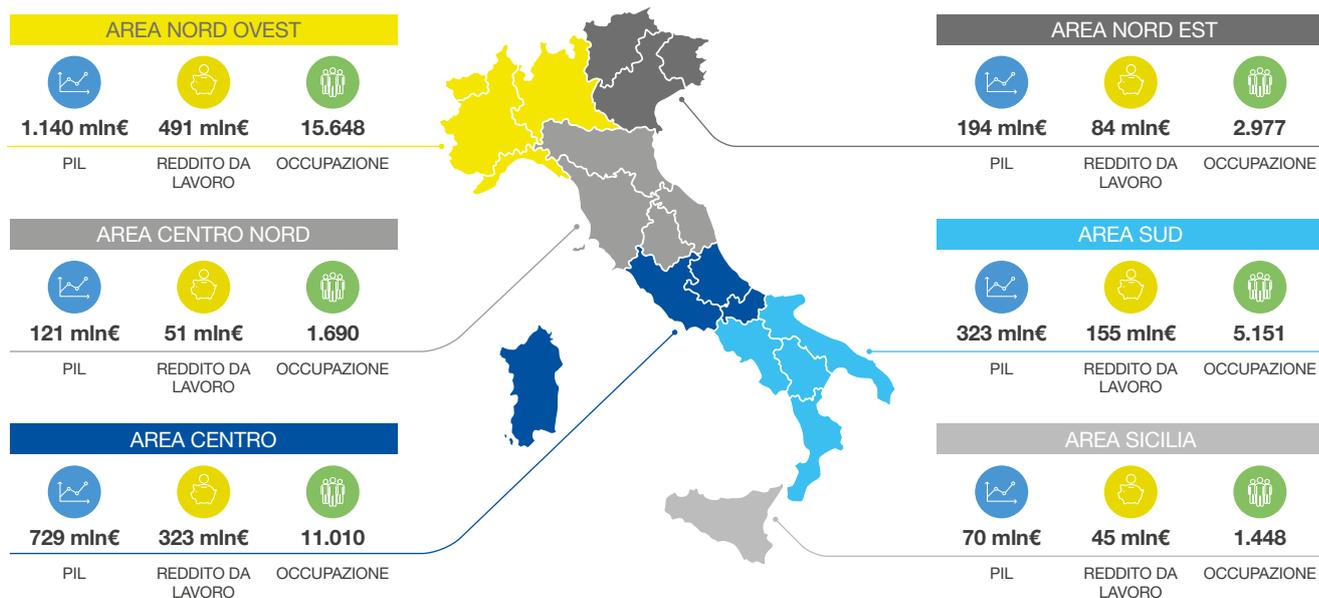
OCCUPAZIONE



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 2022

Considerando la regione della sede legale dei fornitori, sono stati identificati gli impatti indiretti generati dagli stessi in ciascuna Area Territoriale nel 2022.



In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra i 70 milioni e un miliardo di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore a 1.500 persone e un reddito da lavoro compreso tra i 45 e i 490 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.



Nel 2022, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,1 miliardi di euro, portando all'occupazione di 17.000 persone e ad una distribuzione di reddito di 527 milioni di euro. Infine, sono stati creati oltre 340 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

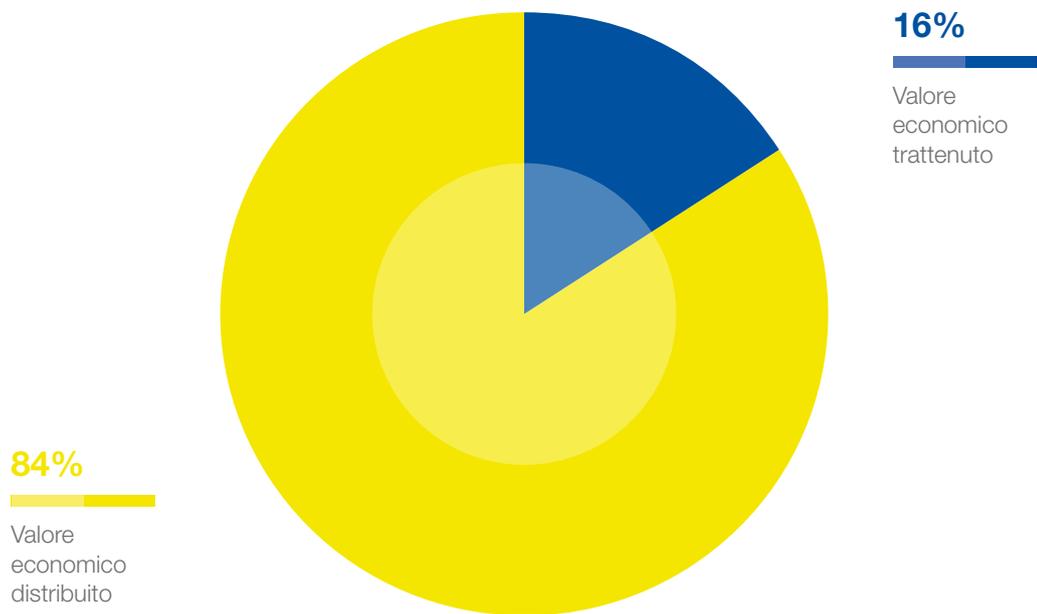
## Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

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*.

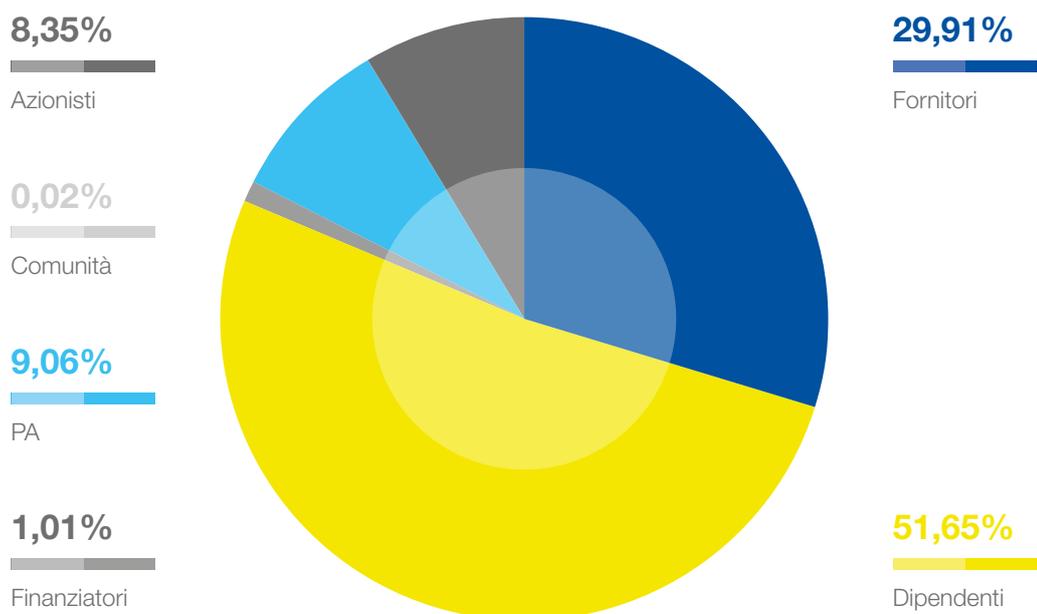
Nell'esercizio 2022, oltre l'84% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 51,65% e il 29,91% del valore distribuito totale.

Il valore economico creato nel 2022 ammonta a oltre **11,9 miliardi di euro**, di cui l'**84%** circa **distribuito** agli *stakeholder*

## Distributore del valore economico generato



## Ripartizione valore economico distribuito



## < 2.3 Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

DNF

Poste Italiane è parte integrante del sistema 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 seguente rappresentazione mette in risalto la correlazione tra gli *outcome* del modello di *business* di Poste Italiane e i «social need» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quinta edizione del Rapporto SDGs (2022) elaborata dall'ISTAT. La rappresentazione fornisce una descrizione dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite.



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

Italia

- Nel 2021, circa 5,6 milioni di individui (9,4%) sono in condizioni di **povertà assoluta**. Rispetto al 2020, l'incidenza della povertà è rimasta stabile a livello nazionale, con una diminuzione nel Nord-ovest (-2,1 punti percentuali) e un aumento nel Nord-est (+0,4 p.p.), al Centro (+0,7 p.p.), al Sud (+1,5 p.p.) e nelle Isole (+0,1 p.p.). **L'incidenza della povertà** è lievemente diminuita per tutte le fasce di età, tranne che per i più giovani (0-17 anni) per cui è aumentata di 0,7 p.p.
- Nel 2021, il **costo dell'abitazione** rappresenta un peso difficilmente sostenibile per il 7,2% della popolazione, dato stabile rispetto al 2020 e sui livelli minimi del periodo. Nell'ultimo decennio, le distanze tra le regioni si sono leggermente ampliate.
- Il **rischio di povertà o esclusione sociale** rimane stabile rispetto al 2021 (25,4%, +0,1 p.p.), ma comunque elevato nel confronto europeo, collocando l'Italia agli ultimi posti nella graduatoria dei Paesi Ue. Rispetto a dieci anni prima le distanze regionali, nel complesso, non si sono ridotte.

### Posteitaliane



- Nel 2022, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **120 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 351.000 € in **donazioni di beneficenza**, 1.547.450 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 55.000 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di circa 1.954.000 €.
- Nel mese di **dicembre 2022** Poste Italiane ha contribuito a supportare la comunità residente nell'isola di **Ischia**, colpita **dall'alluvione** del 26 novembre 2022, nel ritorno alla propria quotidianità.
- Grazie al **supporto** di Poste Italiane, la Protezione Civile ha potuto effettuare complessivamente oltre **140.000 pagamenti** a favore di oltre **30.000 rifugiati a causa del conflitto in Ucraina**.



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

Italia

- Nel 2021 il totale dei **decessi** per il complesso delle cause è in calo rispetto al 2020, anche se a **livelli ancora elevati**, con 709.035 decessi, 37 mila in meno rispetto al 2020 (-5,0%), 63 mila in più rispetto alla media 2015-2019 (+9,8%).
- Gran parte dell'eccesso del 2021 è dovuto al **Covid-19** ed è stato osservato nel primo quadrimestre, quando la copertura vaccinale era molto bassa.
- La **pandemia** e le misure per contenerla continuano a influenzare l'andamento della **mobilità e dell'incidentalità stradale** anche nel 2021.
- Il perdurare dell'emergenza sanitaria ha portato i cittadini a rinunciare a molte **prestazioni sanitarie**: l'11% ha desistito per problemi economici o per difficoltà di accesso al servizio e per **gli effetti della pandemia** (erano il 9,6% nel 2020 e il 6,3% nel 2019).

### Posteitaliane



- In In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e *in itinere*) nel 2022 sono diminuiti di circa il 20% rispetto al 2021.
- **68.930 dipendenti** sono stati formati su tematiche di **Salute e Sicurezza** nel corso del 2022.
- 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.
- In relazione alla **copertura Covid-19** da parte del **Fondo Sanitario**, è stata condivisa la **diaria** in favore dei lavoratori ricoverati in terapia intensiva, con **effetto retroattivo** a partire da giugno 2021 fino al 31 marzo 2022.



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

Italia

- I posti disponibili nei **servizi per la prima infanzia** pubblici e privati sul territorio italiano, nell'anno educativo 2020/2021, hanno coperto il 27,2% dei bambini fino a 2 anni compiuti. Ampio il **divario** tra Centro-Nord e Mezzogiorno.
- Nel 2021, la quota dei **giovani** 18-24enni che escono dal sistema di istruzione e formazione **senza aver conseguito un diploma** o una qualifica è pari al 12,7% (517 mila giovani) e in marginale riduzione rispetto all'anno precedente (14,2%).
- Nell'anno scolastico 2021/2022, la quota di ragazzi della V classe della scuola secondaria di secondo grado che non hanno raggiunto un livello di **competenza alfabetica** sufficiente è stata del 48,5%, e la **competenza matematica** inadeguata è del 49,9%.
- Nel 2021, in Italia la quota di popolazione dai 30 ai 34 anni che ha completato l'**istruzione terziaria** è pari al 26,8% in riduzione rispetto all'anno precedente (27,8%). La quota di popolazione è più bassa al Mezzogiorno (20,7%) e tra gli uomini (25%).
- Nel corso del 2021, il 9,9% degli individui di 25 e 64 anni hanno svolto almeno una attività formativa nelle ultime 4 settimane (erano stati il 7,1% nel 2020 e l'8,1% nel 2019), recuperando ampiamente la perdita avvenuta nel 2020, a causa delle azioni di **contrasto alla diffusione del Covid-19**.

## Posteitaliane



- Nel biennio 2021-2022 sono state erogate complessivamente oltre **12 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2022, il **21,5%** dell'organico del Gruppo possiede una laurea mentre il **66,8%** detiene il **diploma**.
- È proseguita la collaborazione con i principali **atenei** e **Business School** per l'approfondimento di **competenze innovative**.
- Poste Italiane continua a investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli **STEM**, anche promuovendo l'inserimento di **giovani donne** attraverso questa formazione.



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

Italia

- Nel 2020 risultano attivi 263 **Centri Antiviolenza** (erano 281 nel 2019) e 242 Case Rifugio (257 nel 2019).
- Nel 2020 sono stati commessi 116 **omicidi di donne** (111 nel 2019). L'83,6% di questi è avvenuto in **ambito domestico**.
- Nel 2021, il rapporto tra il **tasso di occupazione** delle **donne** di 25-49 anni con figli in età prescolare e il tasso di occupazione di quelle senza figli si attesta a 73%, in calo rispetto al 2020 (-1,2 punti percentuali). Il rapporto è più sfavorevole per le donne di 25-34 anni (60,4%), per quelle con basso titolo di studio (48,7%) e per quelle di nazionalità straniera (46,4%).
- Nel 2021, la **rappresentanza femminile italiana al Parlamento europeo** è pari al 39,5% (+0,5 p.p. rispetto alla media Ue27). In lieve aumento nel 2021 la quota di donne elette nei Consigli regionali.
- Alla fine del 2021, l'Italia occupa la seconda posizione (38,8%) dopo la Francia (45,3%) per **presenza femminile nei CdA** e nei ruoli di alta dirigenza delle grandi società quotate in borsa. Ancora ridotti i **ruoli di Amministratore Delegato** (1,9%) e **Presidente** (3,5%), che rappresentano rispettivamente il 2,4% del valore totale di mercato delle imprese quotate e il 20,7% della capitalizzazione complessiva.

## Posteitaliane



- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al **32,40%** in **posizioni manageriali**, al **16,3%** per il **top management** e al **20,8%** in **posizioni STEM**.
- Attraverso la "**Sospensione delle rate dei mutui ipotecari**" è stato confermato, anche nel 2022, l'impegno di Poste Italiane nell'**inclusione** delle **donne vittime di violenza**.
- Nel 2022 è proseguito il **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali.
- Poste Italiane ha finanziato interamente il **progetto "Autonomia abitativa donne vittima di violenza"** che ha previsto la consegna, a marzo 2022, di **10 alloggi**, ristrutturati e arredati, destinati a **40 donne vittime di violenza**.
- Poste Italiane ha aderito a "**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

- Nelle **reti di distribuzione dell'acqua potabile** dei comuni capoluogo di provincia e città metropolitana nel 2020 sono erogati quotidianamente 236 litri per abitante, circa un litro in meno rispetto al 2018.
- La **quota dell'acqua immessa in rete** che nel 2020 raggiunge gli utenti finali è pari al 63,8% (0,9 punti percentuali in più rispetto al 2018).
- In più di un capoluogo su tre si registrano livelli di **efficienza della rete di distribuzione dell'acqua potabile** inferiori al 55%, mentre in un capoluogo su cinque i valori superano il 75%.
- Nel 2020, in 11 comuni capoluogo di provincia e città metropolitana, tutti ubicati nel Mezzogiorno, sono state adottate **misure di razionamento nella distribuzione dell'acqua potabile**.
- Rimane elevata, seppur stabile, la quota di famiglie che dichiarano di non fidarsi di bere **l'acqua del rubinetto** (28,5% nel 2021).
- La quota di famiglie che lamentano **irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua** nelle loro abitazioni è pari al 9,4% nel 2021, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (8,9% nel 2020).

## 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 2022 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa **1.585 megalitri**, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,821 MI) e a risorse idriche di terze parti (1.582 MI), confermando il *trend* positivo di riduzione del prelievo idrico.



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

Italia

- Nel 2020, l'apporto complessivo da **Fonti Energetiche Rinnovabili** al consumo finale lordo di energia raggiunge il 20,4% (+3,4 punti percentuali rispetto al target europeo e nazionale), segnando un miglioramento di 7,4 p.p. negli ultimi dieci anni.
- Benché la **crescita delle fonti rinnovabili** abbia contribuito a **ridurre la dipendenza energetica** dall'estero del nostro Paese, la quota di importazioni nette sulla disponibilità energetica lorda dell'Italia è una delle più elevate dell'Ue27.
- Nel 2020, gli andamenti dei **consumi finali di energia**, che riflettono anche gli effetti delle misure di *lockdown*, si contraggono dell'8,9%. La **caduta** è meno accentuata di quella della Spagna, ma **superiore al livello medio Ue27** e a Francia e Germania.
- Interrompendo la serie di progressive riduzioni che aveva caratterizzato gli ultimi dieci anni, il 2020 segna un lieve **incremento dell'intensità energetica totale**, alimentato dal settore industriale (+6,3%), mentre i servizi confermano i valori del precedente anno.
- Il numero delle **autovetture elettriche ed ibride** cresce consistentemente e, nel 2021, raggiunge il 36,4% tra le auto di nuova immatricolazione.

## Posteitaliane

- Nel 2022, 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 **19%** rispetto al 2021.
- Nel 2022, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **21,7 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 12.630 tCO<sub>2</sub>e** e un risparmio monetario annuale di più di **2,7 milioni di euro**.
- Nel 2022, Poste Italiane ha fatto il suo **ingresso nel mercato energetico** attraverso l'offerta «**Energia160**», rivolta a dipendenti e pensionati del Gruppo.



**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 2022 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **12,9 miliardi di euro di PIL**, **7 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **181 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 107 mila € di PIL, 58 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,5 persone.
- Nello stesso anno il Gruppo ha effettuato **7.872 nuove assunzioni**, un numero tre volte maggiore di quello registrato nel 2021, delle quali il 53% erano uomini e il 47% donne.
- Il 1° marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un **Accordo con le Organizzazioni Sindacali**, con vigenza fino al 31 marzo 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.



**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 CO<sub>2</sub>** 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 **crescere**.
- 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 37% nel 2022. L'obiettivo è di **sostituire l'intera flotta** con mezzi a **basse emissioni** entro il 2024.
- Nel 2022 è entrato in funzione a Pomezia il **più grande impianto fotovoltaico** realizzato da Poste Italiane **nel Lazio** e fra i più grandi in Italia.
- Attraverso la **campagna antifrode "Poste Sicuri Online"**, il Gruppo ha presentato nel 2022 un **vademecum** per prevenire eventuali truffe nei confronti dei suoi clienti.



### 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 **disuguaglianza 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 2022 Poste Italiane ha rivolto un'attenzione particolare **alle categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha proseguito il **programma** avviato a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Il Gruppo ha promosso 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**.
- Poste Italiane ha portato avanti numerose **iniziative di volontariato d'impresa**, come la *partnership* con il Forum Terzo settore per l'implementazione di una piattaforma per il volontariato d'impresa.
- Per **sostenere la comunità sul piano finanziario**, ad aprile 2022 in collaborazione con Credimi S.p.A., è stato lanciato il «**Prestito BancoPosta Business Link Online**», che consente di offrire prestiti digitali a ditte individuali e piccole imprese.



### 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<sub>2,5</sub>, ma i valori restano elevati nelle grandi città, con i conseguenti rischi per la salute umana.

## Posteitaliane



- Nel 2022 Poste Italiane ha generato **37.245,3 tonnellate di rifiuti**, di cui **36.438,8** sono stati **recuperati** e **806,5** sono stati **smaltiti**.
- Il Gruppo ha partecipato al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili 2022**, 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 l'inaugurazione di un nuovo Ufficio Postale presso la Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico in via Alvaro del Portillo 200, a Roma.
- A **luglio 2022** Poste Italiane ha inaugurato a **Palermo** un nuovo **impianto fotovoltaico** per la produzione di energia, in grado di soddisfare l'equivalente del **consumo energetico** di un anno intero di ben **250 abitazioni**.



### 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 2022 è aumentato del 2% rispetto al 2021 mentre il totale dei **materiali rinnovabili utilizzati è aumentato del 3%**. È inoltre aumentato il volume dei **materiali** (carta, cartone e inchiostri/toner) **utilizzati che provengono da riciclo**. Il *trend* conferma una crescita correlata allo sviluppo dei volumi in ambito *e-commerce*.
- Nel 2022 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua **quinta 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 2022 sono stati **investiti 21,7 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.
- Grazie alla collaborazione con il **Dipartimento dei Vigili del Fuoco** del Ministero dell'Interno, Poste Italiane ha provveduto alla consegna di **500 sacchi a pelo** destinati ai profughi ucraini, accolti in Lettonia, e **due rilevatori di radiazioni** presso le ambasciate di Praga e Cracovia, utili in caso di esposizione della popolazione a radiazioni.
- 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.



**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 on line 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 2022 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2,1 miliardi di euro di gettito fiscale**.

## 3. Evoluzione prevedibile della gestione

Dall'inizio dell'anno 2022 l'attività economica globale ha mostrato segnali progressivi di rallentamento correlati, inizialmente, alla diffusione delle varianti del Covid-19 e, successivamente, allo scoppio del conflitto russo-ucraino nel mese di febbraio. L'instabilità della situazione geopolitica è proseguita nel corso dell'anno accompagnata dalla crisi energetica, in gran parte conseguenza del conflitto, e da pressioni sulle catene di approvvigionamento; tali fattori hanno comportato un'*escalation* dei prezzi dell'energia e la loro trasmissione a quelli degli altri beni e servizi. A ciò si è aggiunto nel periodo il ripetuto rialzo dei tassi di interesse deciso dalle principali banche centrali per mitigare la crescita dell'inflazione. Tale contesto ha provocato una crescente incertezza sulle prospettive economiche, con inevitabili rischi di deterioramento dello scenario macroeconomico per il 2023.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha realizzato nel 2022 risultati finanziari record, in linea con la *upgraded guidance* comunicata alla "comunità finanziaria" a novembre 2022, che hanno consentito di incrementare il dividendo riconosciuto agli azionisti per l'anno 2022 (DPS a €0,650, +10% a/a rispetto al +7% a/a previsto dalla *dividend policy*). Il Gruppo Poste Italiane, oltre a contraddistinguersi per una struttura di *business* diversificata che consente di beneficiare di un costante effetto di fisiologico bilanciamento tra i *trend* che interessano i suoi *business*, 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. Al riguardo, si evidenzia che il Gruppo ha esposizioni trascurabili verso gli istituti di credito recentemente coinvolti in situazioni di dissesto finanziario. La struttura dei costi del Gruppo è flessibile, con una significativa componente di costi variabili correlata ai ricavi; il Gruppo si approvvigiona e compete principalmente nell'ambito del mercato domestico, non ha unità produttive dislocate nei paesi colpiti dal conflitto russo-ucraino, o limitrofi, e ha trascurabili rapporti commerciali con tali Paesi; pertanto, non ha ripercussioni dirette che potrebbero comportare impatti significativi sui propri *business* o ricadute di rilievo sulla propria redditività. Il Gruppo beneficia infine degli effetti di azioni poste in essere in momenti di mercato favorevoli, finalizzate a mitigare le oscillazioni di prezzo dei fattori produttivi ovvero operazioni di copertura dal rischio di oscillazione dei prezzi del carburante e delle forniture di gas ed energia. Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro è in corso di validità fino alla fine del 2023.

Il 30 marzo 2023 è stato presentato alla comunità finanziaria l'aggiornamento della strategia per l'anno in corso rivedendo le prospettive delle diverse *Strategic Business Unit*. Confermato l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato e integrato per offrire agli italiani un punto di accesso unico e omnicanale per una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Nella *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione: dopo un 2022 di sostanziale stabilità nel comparto dei pacchi e della logistica, si prevede il ritorno ad un percorso di crescita, comunque condizionato dall'incertezza delle variabili macroeconomiche di riferimento. In tale scenario il Gruppo mira ad accelerare il percorso di trasformazione verso un "operatore logistico a 360 gradi": rientrano in tale strategia l'acquisizione di Plurima, volta a entrare nel settore specifico della logistica ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni e la recente *partnership* con DHL (annunciata il 10 marzo 2023) che conferma l'impegno del Gruppo nello sviluppo del *business* internazionale. La SBU, nel comparto della corrispondenza, continuerà ad adeguare la propria offerta e le proprie tariffe, gestendo lo strutturale declino legato al *mail* per l'*e-substitution*.

Nella *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari il Risparmio Postale rimarrà al centro dell'offerta di servizi finanziari del Gruppo, disponendo di una proposizione commerciale rinnovata e competitiva, confermandosi uno strumento semplice e trasparente per i risparmiatori; al tempo stesso il margine di interesse continuerà a contribuire ai ricavi supportato da tassi superiori in un mutato contesto macro.

La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi conferma la sua rilevanza nella profittabilità del gruppo anche a seguito dell'implementazione del principio contabile IFRS17, con il riconoscimento di un *Contractual Service Margin* (CSM) in transizione pari a circa 11 miliardi di euro che supporterà una profittabilità sostenibile nel tempo. Il Gruppo fa leva sulla posizione di *leadership* nel comparto Vita e mira a sviluppare il comparto Danni con un'offerta integrata modulare composta da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi. L'acquisizione di Net Insurance, che si perfezionerà nel corso del secondo trimestre, contribuirà ad accelerare la crescita e la redditività del *business* della protezione.

Con riferimento alla *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile, l'acquisizione della società LIS, *leader* nei pagamenti di prossimità, garantirà un'accelerazione della strategia omnicanale del Gruppo, con lo sviluppo di nuovi servizi e facendo leva sulla complementarietà della rete dei tabaccai con gli Uffici Postali e i canali digitali. Inoltre, a partire da gennaio 2023 è stata lanciata sul mercato la nuova offerta di Poste Energia per luce e gas, ora disponibile sui canali digitali *web* e app, con oltre 150 mila contratti

sottoscritti a fine marzo. L'offerta è esemplare della chiarezza della proposizione commerciale e semplicità d'uso dei servizi di Poste Italiane, garantendo una esclusiva esperienza omnicanale dei clienti.

Proseguirà l'impegno per la *digital transformation* del Gruppo con il supporto ai cittadini, alle imprese e alla PA nel processo di digitalizzazione, Poste Italiane conferma il proprio ruolo di pilastro strategico connettendo in maniera effettiva ed efficace il Paese. La recente acquisizione di Sourcesense, operante nello sviluppo di soluzioni *cloud-native* basate su tecnologia *open source*, mira a accelerare la *digital transformation* del Gruppo con l'internalizzazione di competenze chiave a supporto di una piattaforma operativa all'avanguardia, mentre attraverso l'acquisizione di Agile Lab, il Gruppo rafforzerà la propria presenza nella moderna "industria dei dati", potenziando le proprie capacità di costruire attività "*data-driven*" per l'utilizzo interno e per il mercato.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo investirà significative risorse nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese con particolare riferimento a circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti divenendo 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.

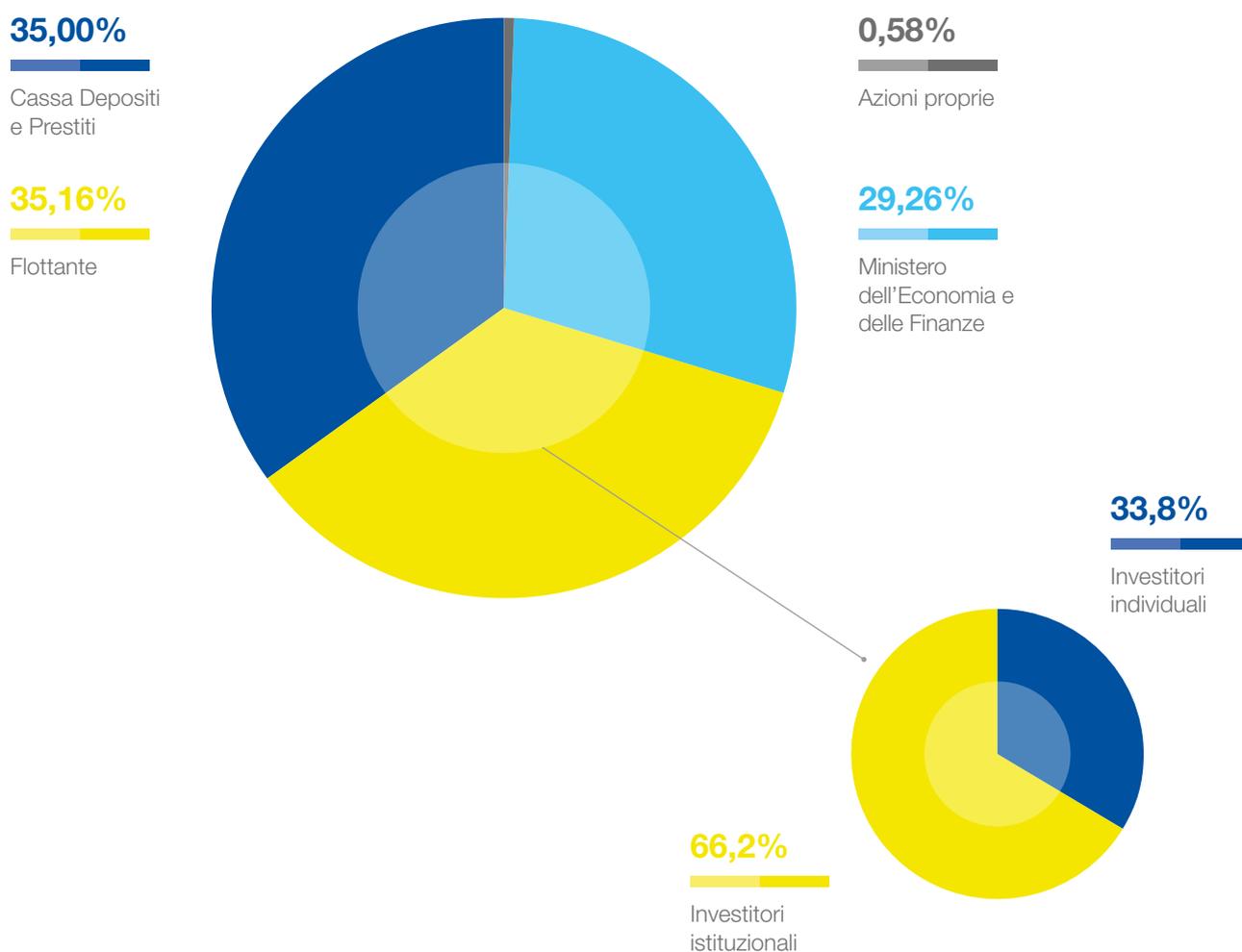
Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO<sub>2</sub> 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. Modello di *Business*

- Azionariato e struttura organizzativa 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 2022 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%<sup>2</sup> delle azioni possedute da investitori istituzionali<sup>3</sup> di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social and 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 2022, n. 1.298.574.009 risultano in circolazione (n. 7.535.991 azioni proprie).

L'Assemblea ordinaria degli azionisti del 27 maggio 2022 ha autorizzato il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di n. 2,6 milioni di azioni ordinarie della Società e un esborso complessivo fino a 40 milioni di euro. L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare; non è stato invece previsto alcun limite temporale per la disposizione delle azioni proprie acquistate. Nel periodo tra il 30 maggio e il 13 giugno 2022, Poste Italiane ha concluso il programma di acquisto di azioni proprie acquisendo n. 2.600.000 azioni proprie per un controvalore complessivo di circa 25,3 milioni di euro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 9 novembre 2022, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2022, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2022, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2022, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2022. 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 0,210 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 23 novembre 2022, con "data stacco" della cedola n. 11 coincidente con il 21 novembre 2022 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 22 novembre 2022.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 9 novembre 2022, pari a 1.298.574.009, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a circa 273 milioni di euro.

## 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.

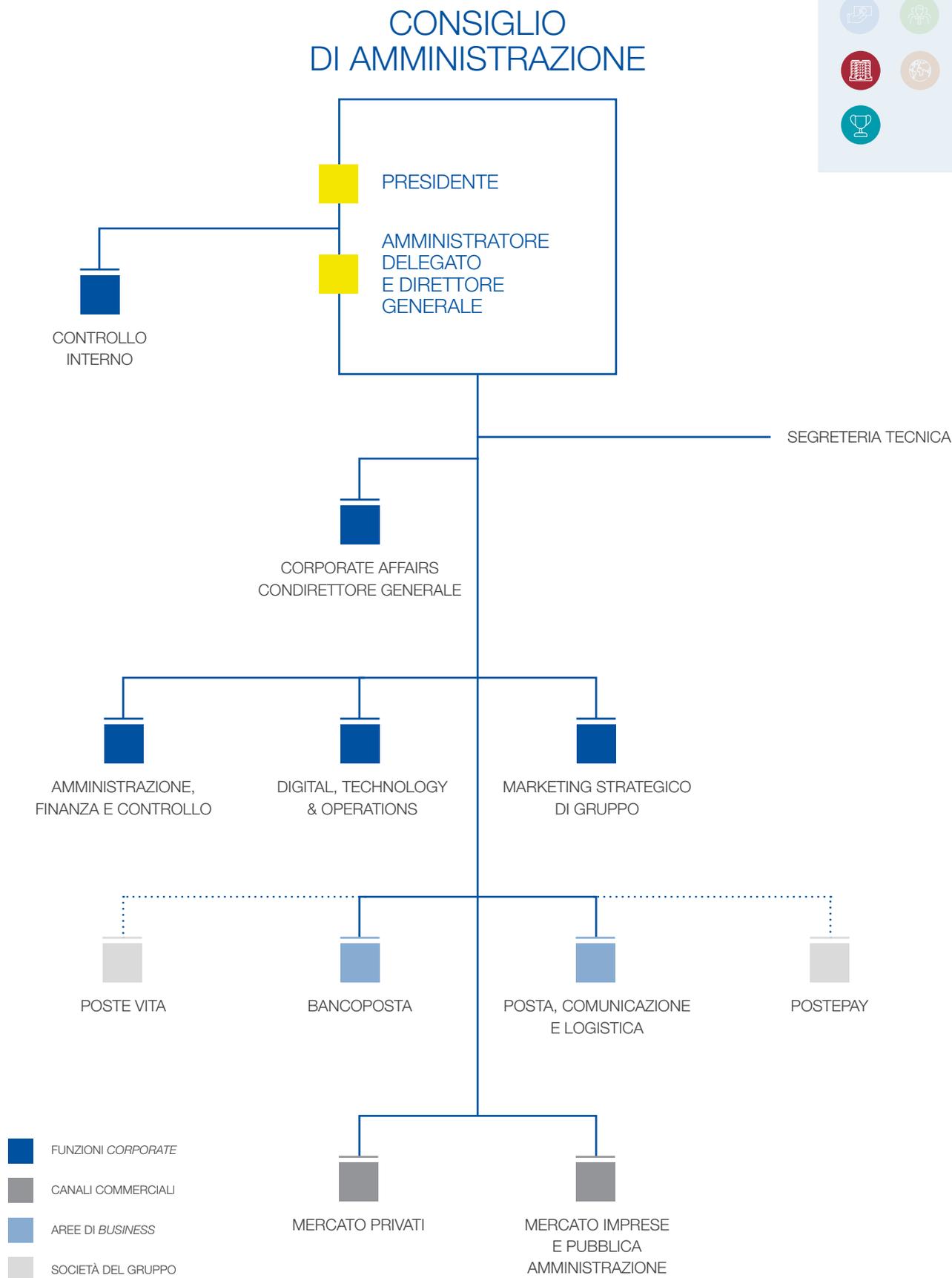


2. Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

3. Gli investitori istituzionali di Poste Italiane rappresentano il 23,3% del capitale sociale e il 66,2% del flottante.

Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane:

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **funzioni di business**<sup>4</sup> 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**.

Con particolare riferimento alle funzioni corporate di Poste Italiane S.p.A., la funzione **Corporate Affairs** ricopre un ruolo fondamentale di indirizzo e coesione della compagine aziendale; al Responsabile Corporate Affairs è inoltre stata attribuita, nel mese di maggio 2020, la qualifica e l'incarico di **Condirettore Generale**.

Nel corso del primo semestre 2022, nell'ambito del percorso di integrazione e sviluppo di sinergie tra il canale *retail* e la forza vendita dedicata alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE)<sup>5</sup>, in ambito **Mercato Privati**, le figure commerciali territoriali POE sono state ricondotte nelle funzioni Commerciali di Macro Area Mercato Privati per competenza geografica prevalente.

Nel corso del terzo trimestre 2022, è stata creata la funzione **Marketing Strategico di Gruppo** con il compito di rivedere i piani di sviluppo delle singole *business line* al fine di garantirne coerenza e assicurare il coordinamento del "go to market" per prodotto e canale di distribuzione.

Nel mese di settembre 2022 la funzione Risorse Umane e Organizzazione è stata allocata in ambito **Corporate Affairs**.

Nel mese di dicembre 2022 è stata fatta una revisione complessiva della funzione Digital & Experience in ambito **Digital, Technology & Operations**, che rappresenta l'abilitatore dell'innovazione e della trasformazione omnicanale del Gruppo.

Nuova funzione  
"Marketing  
Strategico di  
Gruppo"

4. 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.

5. POE: Clienti con partita IVA e fatturato < 1 mln€ o con numero di dipendenti < 10.

Pagina volutamente lasciata in bianco

< 4.2 Il modello di *business* di Poste Italiane

DNF



Il 2022 ha segnato un punto decisivo per la ripresa del Paese dopo oltre due anni di crisi sanitaria da Covid-19, durante il quale Poste Italiane ha potuto confermare ulteriormente la sua centralità nel supporto alla comunità e al territorio in cui opera. Grazie alla sua capillarità sul territorio nazionale, il Gruppo ha rappresentato un punto di riferimento per il Paese in un momento di definizione di nuovi equilibri post-pandemia, nonché di crisi umanitaria ed energetica dovute al conflitto in Ucraina. Poste Italiane ha rafforzato la propria collaborazione con le Istituzioni, supportando da un lato la Pubblica Amministrazione e dall'altro i piccoli comuni, contribuendo alla transizione digitale e sostenibile del Paese.

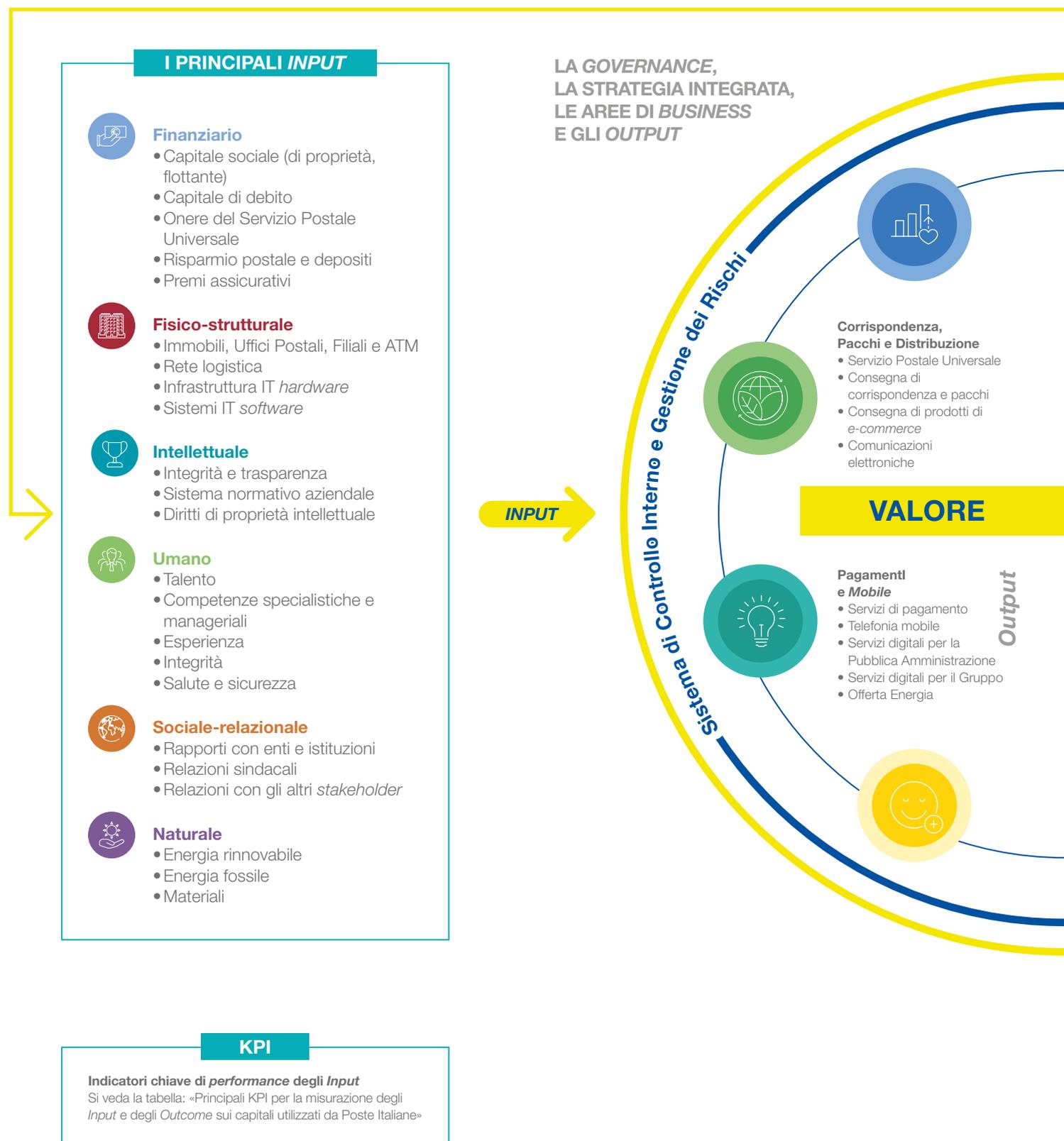
PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

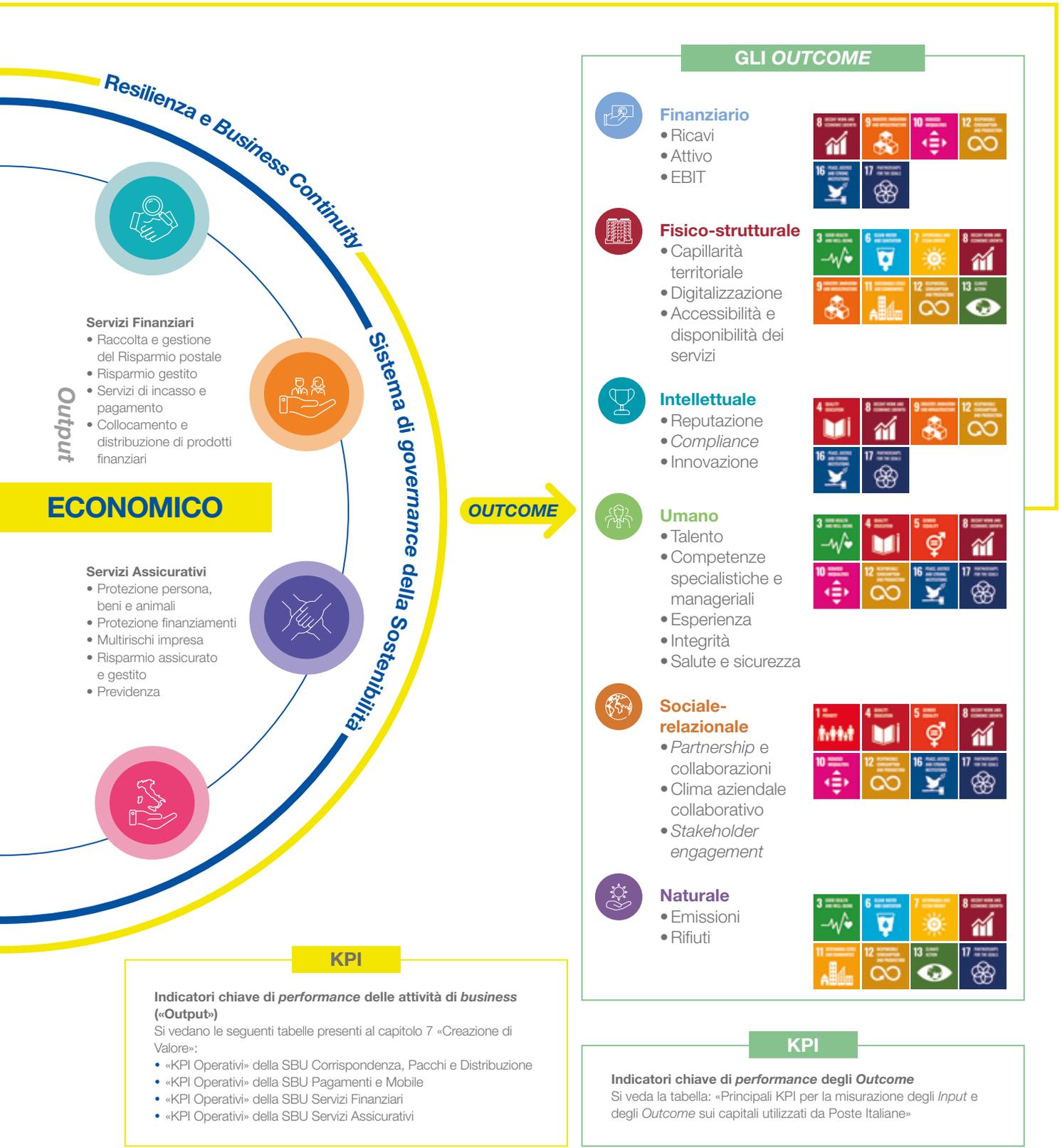
## di Poste Italiane

Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il successo sostenibile, l'innovazione, digitalizzazione e la coesione sociale 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





Output

**ECONOMICO**

**Servizi Finanziari**

- Raccolta e gestione del Risparmio postale
- Risparmio gestito
- Servizi di incasso e pagamento
- Collocamento e distribuzione di prodotti finanziari

**Servizi Assicurativi**

- Protezione persona, beni e animali
- Protezione finanziamenti
- Multirischi impresa
- Risparmio assicurato e gestito
- Previdenza

**KPI**

**Indicatori chiave di performance delle attività di business («Output»)**

- Si vedano le seguenti tabelle presenti al capitolo 7 «Creazione di Valore»:
- «KPI Operativi» della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
  - «KPI Operativi» della SBU Pagamenti e Mobile
  - «KPI Operativi» della SBU Servizi Finanziari
  - «KPI Operativi» della SBU Servizi Assicurativi

**GLI OUTCOME**



**Finanziario**

- Ricavi
- Attivo
- EBIT



**Fisico-strutturale**

- Capillarità territoriale
- Digitalizzazione
- Accessibilità e disponibilità dei servizi



**Intellettuale**

- Reputazione
- Compliance
- Innovazione



**Umano**

- Talento
- Competenze specialistiche e manageriali
- Esperienza
- Integrità
- Salute e sicurezza



**Sociale-relazionale**

- Partnership e collaborazioni
- Clima aziendale collaborativo
- Stakeholder engagement



**Naturale**

- Emissioni
- Rifiuti



**KPI**

**Indicatori chiave di performance degli Outcome**

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* di Poste Italiane si basa su capitali di tipo eterogeneo caratterizzati da una propria identità e determinate qualità. Questa 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   |
|--|---|--|---|
| <br><b>Finanziario</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie</li> </ul>            | <p><b>INPUT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>• Patrimonio netto e passivo</li> </ul> <p><b>OUTCOME:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto</li> <li>• FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>• Tavole degli indicatori</li> </ul>               |
| <br><b>Fisico-strutturale</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia</li> </ul> | <p><b>INPUT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati sulla flotta aziendale</li> <li>• Dati sulla flotta per il trasporto aereo</li> <li>• GRI 2-6 Capillarità sul territorio</li> </ul> <p><b>OUTCOME:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero dei servizi digitali offerti</li> <li>• Numero contatti gestiti</li> <li>• GRI 305 Emissioni</li> <li>• GRI 306 Rifiuti</li> <li>• GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari</li> <li>• Rendicontazione scarichi idrici</li> <li>• Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatti ambientali degli immobili</li> <li>• Impatti ambientali della logistica</li> <li>• Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>• Tavole degli indicatori</li> </ul>                              |
| <br><b>Intellettuale</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proprietà intellettuale, sistema procedurale/ organizzativo, reputazione</li> </ul>          | <p><b>INPUT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>• GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i></li> <li>• Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione</li> <li>• GRI 207-1 Approccio alle imposte</li> </ul> <p><b>OUTCOME:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal Comitato <i>Whistleblowing</i></li> <li>• GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti</li> <li>• Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica</li> <li>• Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT</li> <li>• Casi di corruzione e concussione e azioni correttive</li> <li>• Pratiche anti-concorrenziali</li> <li>• GRI 415-1 Contributi politici</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>• <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza Informatica e <i>Privacy</i></li> <li>• Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>• Tavole degli indicatori</li> </ul> |

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

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  |
|---|---|--|---|---|
|  <b>Integrità e trasparenza</b>  | Lavorare con trasparenza e integrità  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 205 Anticorruzione</li> <li>GRI 207 Tasse</li> <li>GRI 415 Politica pubblica</li> </ul>  |  Intellettuale<br> Finanziario  |
|   | Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali</li> </ul>   |  Naturale<br> Finanziario   |
|   |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali</li> </ul>  |  Umano<br> Sociale-relazionale<br> Finanziario |
|   |  <b>Valorizzazione delle persone</b> | Formazione e sviluppo del personale  | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 301 Materiali</li> </ul>   |
| Welfare e benessere del personale   |   | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 2 Informativa generale 2021</li> <li>GRI 401 Occupazione</li> </ul>  |  Umano   |
|  <b>Diversità e inclusione</b> | Relazioni con le parti sociali  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i></li> </ul>  |  Sociale-relazionale   |
|   | Salute e sicurezza sul lavoro   | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>   |  Umano   |
|  <b>Diversità e inclusione</b> | Tutela dei diritti umani in Azienda   | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 405 Diversità e pari opportunità</li> </ul>  |  Umano<br> Sociale-relazionale  |
|   | Pari opportunità nei percorsi di carriera   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 404 Formazione e istruzione</li> </ul>   |   |

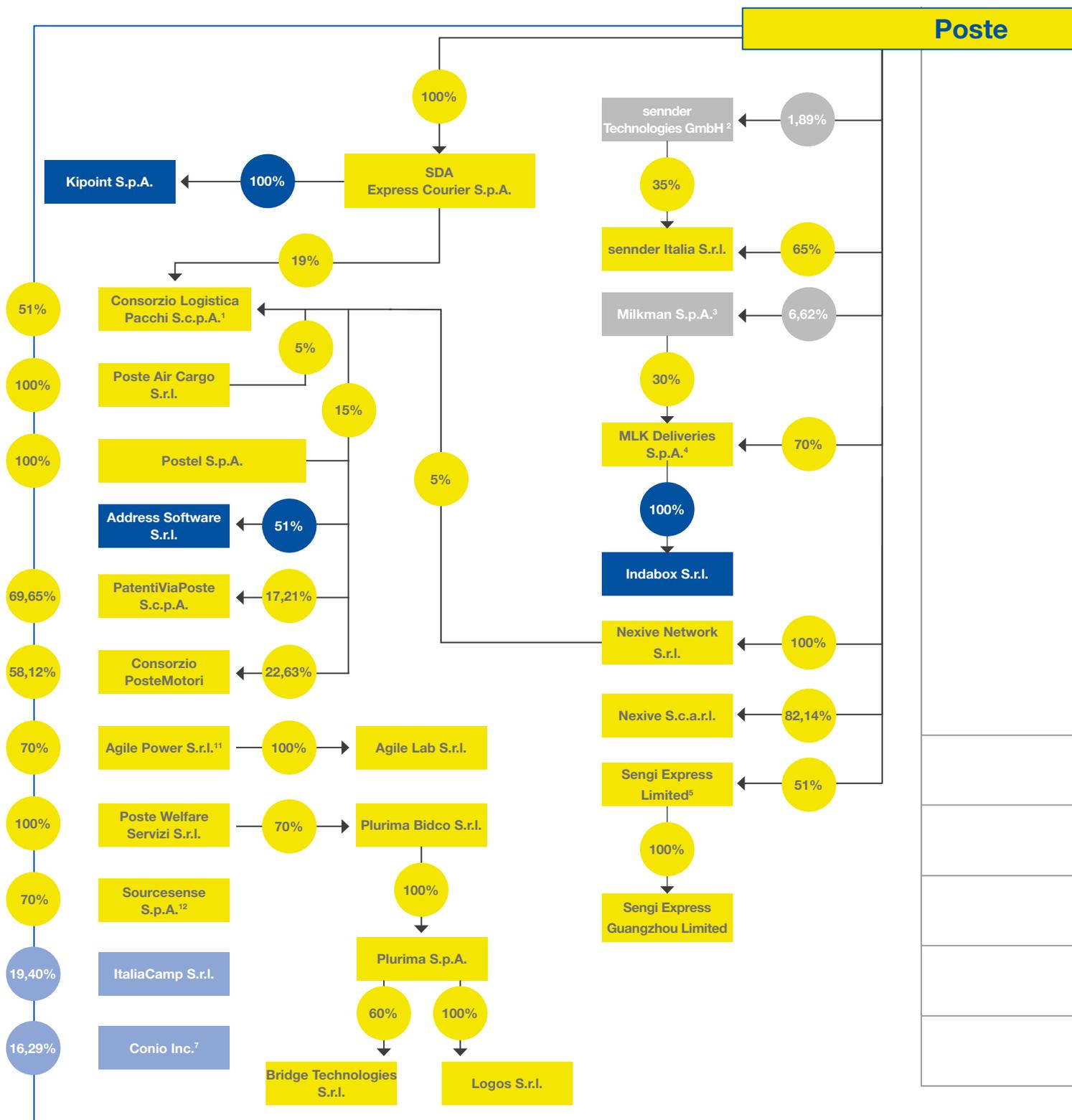
| PILASTRO STRATEGIA  | TEMA RILEVANTE                           | SDG   | PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE  | CAPITALI IMPATTATI   |
|---|--|---|---|--|
|  | <b>Valore al territorio</b>              | Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio                               |     <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 203 Impatti economici indiretti</li> </ul> |  Sociale-relazionale  |
|   | Dialogo e trasparenza con le Istituzioni |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche</li> </ul>  |  |
|   | Inclusione finanziaria                   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni</li> </ul>   |  Sociale-relazionale<br> Finanziario |

| PILASTRO STRATEGIA   | TEMA RILEVANTE                     | SDG   | PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE   | CAPITALI IMPATTATI  |
|--|------------------------------------|---|--|---|
|  | Impatti ambientali della logistica | <br><br><br><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 302 Energia</li> <li>• GRI 305 Emissioni</li> </ul>               |   |
|  <p><b>Transizione green</b></p> |                                    | <br><br><br>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 302 Energia</li> </ul>  |  Fisico-strutturale<br><br> Naturale |
|  | Impatti ambientali degli immobili  | <br><br>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 303 Acqua e scarichi idrici</li> <li>• GRI 306 Rifiuti</li> </ul> |   |
|  |                                    | <br><br><br>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• GRI 305 Emissioni</li> </ul>  |   |

| PILASTRO STRATEGIA   | TEMA RILEVANTE   | SDG   | PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE  | CAPITALI IMPATTATI   |
|--|--|---|---|--|
|  <b>Customer experience</b>   | Qualità e <i>Customer experience</i>                           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del Servizio Universale</li> <li>Esperienza dei clienti negli Uffici Postali</li> <li>Reclami dei clienti per tipologia</li> <li>Soddisfazione dei clienti</li> <li>Conciliazioni</li> </ul> |  Sociale-relazionale<br> Intellettuale<br> Finanziario  |
|  | Cybersecurity, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>          |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti</li> </ul>  |  |
|  <b>Innovazione</b>           | Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi | <br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero dei servizi digitali offerti</li> <li>Numero delle transazioni digitali</li> </ul>  |  Intellettuale<br> Fisico-Strutturale<br> Finanziario |
|  | Integrazione ESG nelle politiche di investimento               |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>   |  Sociale-relazionale<br> Finanziario   |
|  <b>Finanza sostenibile</b> | Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione              |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prodotti e servizi ESG legati ad attività di <i>Asset Management</i></li> </ul>  |  Umano<br> Intellettuale<br> Naturale             |

## < 4.3 Assetto societario del Gruppo

Il Gruppo possiede al 31 dicembre 2022, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 51 società e consorzi, di cui 36 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 6 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

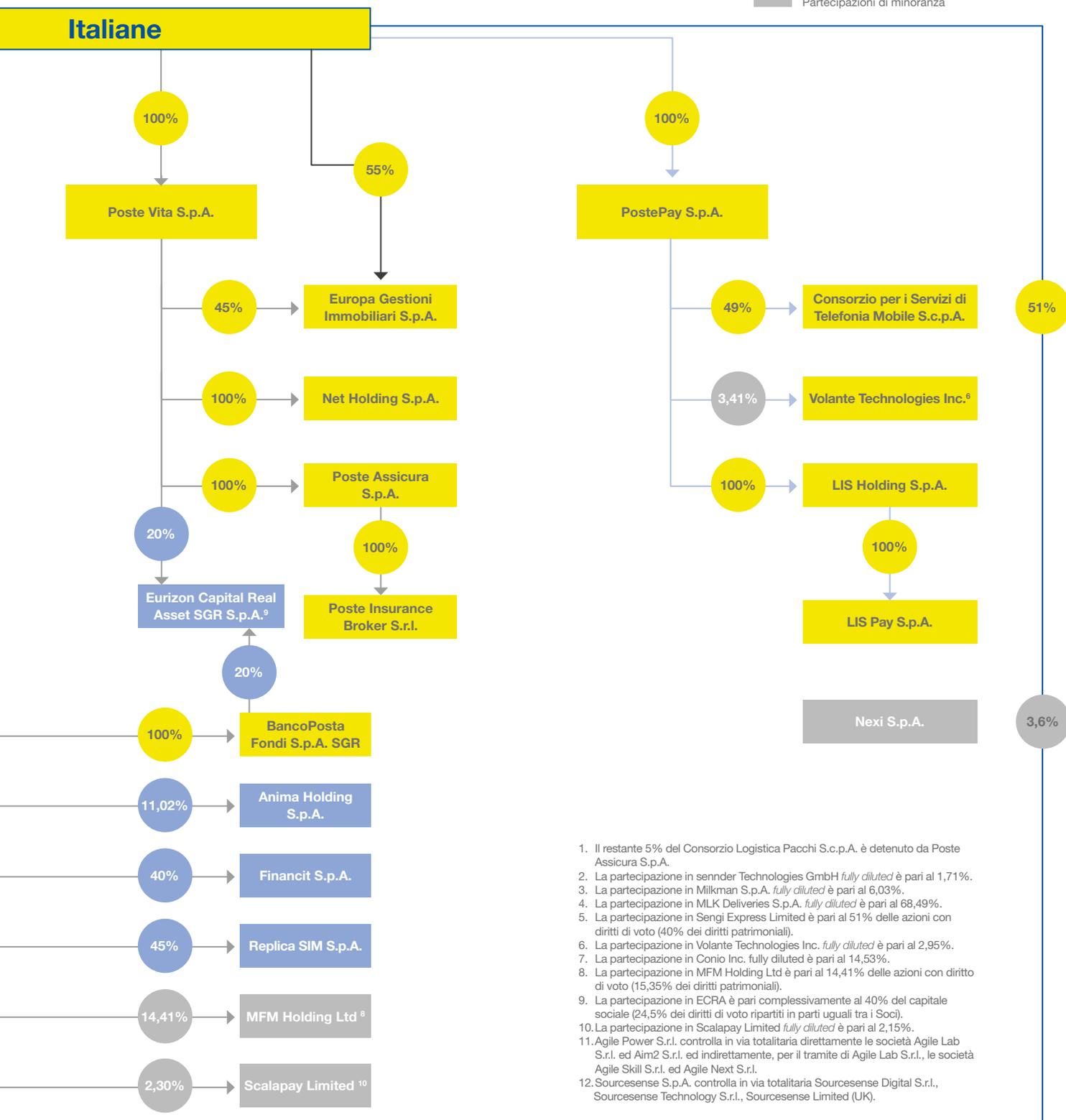


Legenda Business Units

- 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



1. Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
2. La partecipazione in sender Technologies GmbH *fully diluted* è pari al 1,71%.
3. La partecipazione in Milkman S.p.A. *fully diluted* è pari al 6,03%.
4. La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. *fully diluted* è pari al 68,49%.
5. La partecipazione in Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali).
6. La partecipazione in Volante Technologies Inc. *fully diluted* è pari al 2,95%.
7. La partecipazione in Conio Inc. *fully diluted* è pari al 14,53%.
8. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,41% delle azioni con diritto di voto (15,35% dei diritti patrimoniali).
9. La partecipazione in ECRA è pari complessivamente al 40% del capitale sociale (24,5% dei diritti di voto ripartiti in parti uguali tra i Soci).
10. La partecipazione in Scalapay Limited *fully diluted* è pari al 2,15%.
11. Agile Power S.r.l. controlla in via totalitaria direttamente le società Agile Lab S.r.l. ed Aim2 S.r.l. ed indirettamente, per il tramite di Agile Lab S.r.l., le società Agile Skill S.r.l. ed Agile Next S.r.l.
12. Sourcesense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Limited (UK).

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

|  |   |
|--|---|
| <b>SDA Express Courier S.p.A.</b>          | Società del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici in ambito Corriere Espresso relativamente all'offerta Pacchi a <i>brand</i> Poste Italiane. Offre altresì servizi logistici dedicati con soluzioni customizzate di logistica integrata.  |
| <b>Postel S.p.A.</b>                       | Società che opera nel settore delle comunicazioni di <i>business</i> principalmente orientata ad aziende e alla Pubblica Amministrazione, a cui fornisce una suite completa di servizi a partire dalla stampa, il <i>delivery</i> , la gestione elettronica documentale (GED), fino a soluzioni integrate di <i>Data Driven Marketing</i> .   |
| <b>Poste Air Cargo S.r.l.</b>              | Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, <i>cargo-courier</i> e assicura, come <i>provider</i> unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.   |
| <b>Consorzio PosteMotori</b>               | 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. |
| <b>Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.</b> | 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, <i>e-commerce</i> , <i>marketing</i> e <i>telemarketing</i> .  |
| <b>PatentiViaPoste S.c.p.A.</b>            | 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.  |
| <b>Address Software S.r.l.</b>             | Società che sviluppa, per Postel S.p.A. e per Poste Italiane S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, <i>data cleaning</i> e <i>geomarketing</i> ).   |
| <b>Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.</b>  | 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).   |
| <b>ItaliaCamp S.r.l.</b>                   | Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.  |
| <b>Indabox S.r.l.</b>                      | Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via <i>web</i> offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati <i>online</i> presso pubblici esercizi convenzionati.   |
| <b>Kipoint S.p.A.</b>                      | Società che offre, attraverso la rete dei negozi in <i>franchising</i> , 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.   |
| <b>Conio Inc.</b>                          | 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 (criptovalute, <i>bitcoin</i> ).  |
| <b>sennder Italia S.r.l.</b>               | La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di <i>business</i> si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.  |

|  |  |
|--|--|
| <b>MLK Deliveries S.p.A.</b><br>(partecipata al 30% da Milkman S.p.A.)                   | Società che svolge attività di consegna a domicilio per l' <i>e-commerce</i> tramite servizi di <i>delivery</i> innovativi e tecnologicamente evoluti, quali <i>Scheduled Delivery</i> (consegna programmata) che permette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e <i>Same Day</i> (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.  |
| <b>Sengi Express Limited</b>   | Società con sede in Hong Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche <i>cross-border</i> per gli attori dell' <i>e-commerce</i> cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell' <i>e-commerce</i> cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo merchant, con soluzioni commerciali competitive per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia.  |
| <b>Sengi Express Guangzhou Limited</b><br>(partecipata al 100% da Sengi Express Limited) | Società, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al <i>business</i> ( <i>operation</i> , servizi IT, <i>back office</i> , servizi amministrativi, ecc.).  |
| <b>Nexive Network S.r.l.</b>   | <i>Operating Company</i> che, dal 1° ottobre 2021, svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, costituita da <i>partner</i> esterni di Nexive, impiegata a supporto della fase di " <i>last mile</i> " del processo di consegna di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni di Poste Italiane.  |
| <b>Nexive S.c.a.r.l.</b>   | 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.   |
| <b>Plurima Bidco S.r.l.</b>  | Società <i>holding</i> che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni costituita per l'operazione di acquisizione di Plurima S.p.A. che opera nell'ambito della logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. A decorrere dal 1° gennaio 2023, Plurima Bidco S.r.l. è stata fusa per incorporazione in Plurima S.p.A.   |
| <b>Poste Welfare Servizi S.r.l.</b>  | 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 <i>welfare</i> 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 <i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione. |
| <b>Agile Power S.r.l.</b>  | Società che sviluppa applicazioni in ambito <i>Big Data</i> e <i>Machine Learning</i> . Controlla in via totalitaria direttamente <b>Agile Lab S.r.l.</b> specializzata nel <i>Data Management</i> , con un'offerta di soluzioni tecnologiche su misura che sfruttano l'intelligenza artificiale, nonché servizi di rivendita di prodotti <i>software open source</i> sviluppati dai <i>partner</i> tecnologici.   |
| <b>Sourcesense S.p.A.</b>  | Sourcesense, società che opera nel settore IT in Italia e Gran Bretagna con elevata <i>expertise</i> nello sviluppo di soluzioni <i>cloud-native</i> , basate su tecnologia <i>open source</i> . Controlla in via totalitaria <b>Sourcesense Digital S.r.l.</b> , <b>Sourcesense Technology S.r.l.</b> e <b>Sourcesense Limited (UK)</b> .   |



## Servizi Finanziari

|  |   |
|--|---|
| <b>Patrimonio destinato BancoPosta</b>       | <p>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).</p> <p>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 <i>Debit</i>" al fine di conferire quest'ultimo in favore di PostePay S.p.A. con efficacia 1° ottobre 2021.</p> |
| <b>BancoPosta Fondi S.p.A. SGR</b>           | Società di Integestione del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di <b>fondi comuni di investimento</b>  , nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.   |
| <b>Anima Holding S.p.A.</b>                  | <i> Holding </i> di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.  |
| <b>Moneyfarm Holding LTD</b>                 | Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in <b>ETF</b>  ( <i>Exchange Traded Funds</i> ).  |
| <b>Financit S.p.A.</b>                       | Società, facente parte del Gruppo BNP Paribas, che opera nel settore del credito assistito dalla <b>cessione del quinto</b>  dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ") e delegazione di pagamento.  |
| <b>Replica SIM S.p.A.</b>                    | Società di Intermediazione mobiliare, opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come <i>investment manager</i> ed <i>execution broker</i> per la gestione di alcuni fondi di investimento.   |
| <b>Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A.</b> | 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.  |
| <b>Scalapay Limited</b>                      | Società che opera in diversi paesi europei nel mercato <i>Buy Now Pay Later</i> ("BNPL") sui canali <i>online</i> e fisici, permettendo ai clienti finali di pagare un prodotto/servizio in tre rate mensili senza interessi.   |



## Servizi Assicurativi

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Poste Vita S.p.A.</b>             | Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.   |
| <b>Poste Assicura S.p.A.</b>         | 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 imprevedibili).   |
| <b>Poste Insurance Broker S.r.l.</b> | Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.   |
| <b>Net Holding S.p.A.</b>            | Società <i>holding</i> che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni costituita per l'operazione di acquisizione di <b>Net Insurance S.p.A.</b> (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' <i>insurtech</i> grazie ad accordi con <i>partner</i> tecnologici). |



## Pagamenti e Mobile

|   |   |
|---|---|
| <b>PostePay S.p.A.</b>                                      | Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale ( <i>Mobile Virtual Network Operator – MVNO</i> ) con il brand PosteMobile e servizi di vendita di Energia (luce e gas) attraverso il servizio Poste Energia.  |
| <b>LIS Holding S.p.A.</b>                                   | 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. Controlla al 100% <b>LIS Pay S.p.A.</b> , istituto di moneta elettronica che eroga servizi di pagamento e di moneta elettronica attraverso la rete PUNTOLIS. |
| <b>Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.</b> | Consorzio per la fornitura dei servizi di telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.   |
| <b>Nexi S.p.A.</b>  | 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: <i>Merchant Services &amp; Solutions</i> , <i>Cards &amp; Digital Payments</i> e <i>Digital Banking &amp; Corporate Solutions</i> .  |
| <b>Volante Technologies Inc.</b>                            | Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su <i>cloud</i> e <i>on-premise</i> per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.   |

Di seguito le principali operazioni intervenute nel periodo:



## Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Plurima S.p.A.</b> | <p>In data 18 marzo 2022 Poste Italiane ha firmato un accordo vincolante con Opus S.r.l. e l'operatore di <i>private equity</i> Siparex per l'acquisizione di una quota di maggioranza in Plurima S.p.A. ("Plurima") per un corrispettivo basato su un <i>enterprise value</i> complessivo della Società di 130 milioni di euro.</p> <p>Il <i>closing</i> è avvenuto in data 2 maggio 2022. L'operazione è stata eseguita per il tramite di Poste Welfare Servizi S.r.l. ("PWS"), società interamente controllata da Poste Italiane, e finanziata con le risorse di cassa disponibili. Con il perfezionamento dell'operazione PWS detiene il 70% del capitale sociale di Plurima Bidco S.r.l. (Bidco) che a sua volta detiene il 100% di Plurima.</p> <p>Plurima è una società <i>leader</i> di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Opera attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli. Alla luce dell'esperienza maturata da PWS nel comparto della salute con l'offerta dei servizi della Piattaforma Vaccini, risulterà possibile rafforzarne ulteriormente il ruolo di centro di eccellenza in ambito sanitario, creando sinergie con i servizi erogati da Plurima.</p> | <b>Plurima:<br/>acquisita quota<br/>di maggioranza</b> |
|-----------------------|--|--|



## Pagamenti e Mobile

### LIS Holding S.p.A.

In data 14 settembre 2022 PostePay, a seguito delle autorizzazioni ricevute dall'AGCM e dalla Banca d'Italia, ha perfezionato l'acquisto del 100% di LIS Holding S.p.A. (insieme alla società controllata LIS Pay S.p.A., "LIS") a un prezzo pari a 700 milioni di euro determinato sulla base di un *enterprise value* di 630 milioni di euro e una cassa netta disponibile concordata convenzionalmente pari a 70 milioni di euro.

LIS, offre un'ampia gamma di servizi attraverso la gestione di una piattaforma tecnologica messa a disposizione degli esercenti convenzionati costituiti da circa 50 mila punti vendita<sup>6</sup> non specializzati, di cui circa 32 mila tabaccai, dislocati su tutto il territorio nazionale. La piattaforma di LIS supporta e abilita l'erogazione presso gli esercenti convenzionati di servizi in prevalenza di incasso e pagamento (pagamento bollettini, MAV, PagoPA e incasso di ricariche di carte prepagate, ricariche telefoniche, ecc.).

L'operazione consolida la crescita di PostePay nel mercato dei pagamenti di prossimità, rafforza i servizi di **acquiring**  e i prodotti offerti alle PMI in coerenza con la strategia omnicanale delineata dal Piano Strategico.

**Acquisito  
il 100% della  
società LIS  
Holding S.p.A.**

### Tink AB

In data 23 giugno 2021 il Consiglio di Amministrazione di PostePay S.p.A. ha approvato la sottoscrizione di contratti vincolanti per la cessione della partecipazione detenuta da PostePay S.p.A. in Tink AB, operatore *fintech* specializzato in soluzioni tecnologiche di **open banking** , per un corrispettivo di circa 77 milioni di euro, nel contesto dell'annunciata cessione del 100% di Tink AB a Visa Open Connect Limited, società del Gruppo Visa. L'operazione è stata concordata sulla base di una valutazione di Tink AB, in termini di *enterprise value*, pari a 1,8 miliardi di euro.

L'investimento complessivo di PostePay S.p.A. in Tink è stato pari a 22,1 milioni di euro, corrispondente ad una partecipazione del 4,7% nel capitale della società su base *fully diluted*.

Il Gruppo Poste Italiane continuerà a collaborare con Tink al fine di accelerare l'espansione dell'offerta di servizi digitali del Gruppo.

Il *closing* dell'operazione si è perfezionato in data 10 marzo 2022.

6. Punti vendita attivi al 31 dicembre 2022.

## Altre operazioni

Il 26 gennaio 2022 **MFM Holding Ltd** (Moneyfarm) ha dato corso a un aumento di capitale del valore di circa 53 milioni di euro, sottoscritto per circa 44 milioni di euro da M&G plc, *asset manager* quotato con sede in Gran Bretagna, e pro quota da Poste Italiane con un investimento di circa 9 milioni di euro, al fine di non diluire la propria partecipazione pari a circa il 14%.

Inoltre, 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, ad un ulteriore 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. Il *closing* dell'operazione è previsto nel secondo trimestre 2023.

In data 25 giugno 2021 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno sottoscritto gli accordi definitivi per l'acquisizione del 40% del capitale sociale, di cui il 24,50% di azioni con diritto di voto, di **Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A. ("ECRA")**, società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale controllata da Eurizon (Gruppo Intesa Sanpaolo).

Contestualmente alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, è stato perfezionato tra le parti il mandato di gestione di portafogli avente ad oggetto il trasferimento a ECRA della gestione di alcuni fondi di investimento alternativi, accedendo così a una piattaforma globale che permetterà di sviluppare un modello integrato di gestione lungo tutto il ciclo di vita dell'investimento. Il *closing* dell'operazione è avvenuto il 31 gennaio 2022. Si segnala che ECRA continua a essere controllata e consolidata da Intesa Sanpaolo S.p.A.

In data 8 aprile 2022 Poste Italiane, con un investimento complessivo di 25 milioni di euro ha acquisito il 2,30% (2,15% su base *fully diluted*) del capitale sociale di **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, a fronte di una commissione pagata dai **merchants** .

In data 24 giugno 2022 il CdA di Poste Italiane ha approvato la promozione, di concerto con alcuni azionisti di **Sourcesense S.p.A.** ("Sourcesense"), di un'offerta pubblica di acquisto (OPA) volontaria per cassa sulla totalità delle azioni e *warrant* emessi dalla società. Sourcesense è una società che opera nel settore dell'*Information Technology* in Italia e in Gran Bretagna, con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native* basate su tecnologia *open source*.

A conclusione del periodo di offerta (12 settembre-21 ottobre 2022), considerando anche gli strumenti oggetto dell'impegno di adesione e non adesione sottoscritti dagli azionisti di Sourcesense che hanno agito di concerto all'OPA, è stato portato in adesione un numero di azioni corrispondente al 98,37% del capitale sociale dell'emittente e un numero di *warrant* pari al 96,03% di quelli emessi. Per effetto di quanto precede, si sono creati i presupposti di legge e di statuto per l'esercizio da parte di Poste Italiane del Diritto di Acquisto, ai sensi dell'art. 111 del TUF e dell'Obbligo di Acquisto ai sensi dell'art. 108, comma 1, del TUF (c.d. "*squeeze out*"), sulle rimanenti azioni e *warrant*.

L'operazione consentirà a Poste Italiane di 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", limitando l'utilizzo di personale esterno ad attività di supporto specialistico di tecnologia e attività non *core*.

Il 4 novembre 2022 si è perfezionata la procedura di *squeeze out*, a seguito della quale Poste Italiane detiene una partecipazione di controllo in Sourcesense pari al 70%, e gli azionisti che hanno agito di concerto con Poste Italiane hanno una partecipazione di minoranza pari al 30%.

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense ha perfezionato l'acquisizione di **Eco Mind Ingegneria Informatica S.r.l.** 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 1,1 milioni di euro.

In data 5 agosto 2022, Poste Italiane ha firmato un accordo vincolante per l'acquisizione di una partecipazione del 70% nel gruppo **Agile Lab**, accompagnata da una *partnership* strategica con i soci fondatori che manterranno il restante 30%.

Agile Lab è un gruppo specializzato 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.

**Sourcesense:**  
perfezionata  
l'OPA con la  
quale Poste ha il  
controllo del 70%

**Agile Lab:**  
acquisita quota di  
maggioranza

L'operazione rappresenta un'importante opportunità per il Gruppo Poste Italiane di accelerare il processo di internalizzazione delle attività di sviluppo *software* a supporto del *business*, riducendo costi e *time to market* con soluzioni che hanno le potenzialità anche per essere offerte al mercato. Il *closing* dell'operazione, avvenuto il 13 ottobre 2022, ha previsto un corrispettivo pari a circa 18 milioni di euro per il 70% di Agile Lab. Il rimanente 30% del capitale sociale sarà oggetto di opzioni di acquisto e vendita attivabili a partire dal 30 aprile 2026, che potranno consentire a Poste Italiane di acquisire una partecipazione totalitaria del 100% nel medio periodo.

**Net Insurance:**  
promozione di un'OPA  
sulla totalità di azioni  
e *warrant*

In data 28 settembre 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato la promozione di un'OPA volontaria totalitaria per cassa su azioni ordinarie e *warrant* di **Net Insurance S.p.A.** ("Net Insurance"), di concerto con alcuni azionisti. A seguito delle autorizzazioni ricevute da CONSOB, IVASS e dall'AGCM, in data 27 febbraio 2023 è iniziato il periodo di adesione alle offerte promosse da un veicolo societario direttamente controllato da Poste Vita ("Net Holding"). Il periodo di adesione alle offerte si concluderà il 6 aprile 2023. Il perfezionamento dell'operazione è previsto entro il primo semestre del 2023.

Il corrispettivo che è stato offerto per ciascuna azione è pari a 9,50 euro (corrispondente a un premio del 28% sulla media ponderata dei prezzi ufficiali giornalieri di Borsa Italiana dell'ultimo mese) e il corrispettivo che è stato offerto per ciascun *warrant* è pari a 4,81 euro (corrispondente ad un premio del 60% sulla media ponderata dei prezzi ufficiali giornalieri di Borsa Italiana dell'ultimo mese).

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*<sup>7</sup>, 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.

L'operazione, inoltre, è volta a realizzare una *partnership* strategica e commerciale di lungo periodo con IBL Banca S.p.A. ("IBL"), tramite la partecipazione del 40% che la stessa acquisirà in Net Holding al completamento dell'operazione, ulteriormente rafforzata dagli impegni commerciali tra IBL e Net Insurance.

## Operazioni infragruppo

Il 24 febbraio 2022 è divenuta efficace l'operazione di cessione da parte di Poste Vita, in favore di Poste Italiane, del 100% delle quote detenute in **Poste Welfare Servizi**, attuando un processo di riorganizzazione del Gruppo Poste Italiane volto a rafforzare il ruolo di Poste Welfare Servizi quale centro di eccellenza in ambito sanitario.

Il 24 giugno 2022 il CdA di Poste Italiane e l'assemblea di **PSIA S.r.l.** ("PSIA") hanno approvato la **fusione per incorporazione in Poste Italiane di PSIA**, divenuta efficace dal 1° novembre 2022. La fusione si pone nell'ottica di una riorganizzazione societaria che permetterà a Poste Italiane di detenere direttamente azioni della società quotata NEXI S.p.A., semplificando in tal modo la struttura societaria del Gruppo.

Sempre a tal fine, 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.

Il 1° ottobre 2022 è divenuta efficace l'operazione di **cessione**, da parte di **BancoPosta Fondi SGR**, del proprio **ramo d'azienda** afferente all'attività di gestione *Information Communication Technology* (ICT) in favore di Poste Italiane. Tale operazione si inserisce nell'ambito del processo di efficientamento dei processi del Gruppo Poste, mediante accentramento nella capogruppo della gestione dei sistemi informativi delle società controllate.

7. 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).

## < 4.4 Omnicanalità e settori di attività

- 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

### 4.4.1 Strategia omnicanale

DNF

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.

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 2022 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto più di 20 milioni di interazioni al giorno.

&gt;20 mln

le interazioni giornaliere  
in omnicanalità

La pandemia 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 58 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. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nel paragrafo "Assetto societario del Gruppo". 

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo:



#### 4.4.1.1 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.

**12.755**  
Uffici Postali

|                            | 31 dicembre 2022 |             | 31 dicembre 2021 |             |
|----------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
|                            | Unità            | Risorse     | Unità            | Risorse     |
| Macro Aree Mercato Privati | 6                | 1,1         | 6                | 0,4         |
| Filiali                    | 132              | 3,6         | 132              | 3,6         |
| Uffici Postali             | 12.755           | 49,3        | 12.761           | 48,7        |
| <b>Totale</b>              | <b>12.893</b>    | <b>54,0</b> | <b>12.899</b>    | <b>52,7</b> |

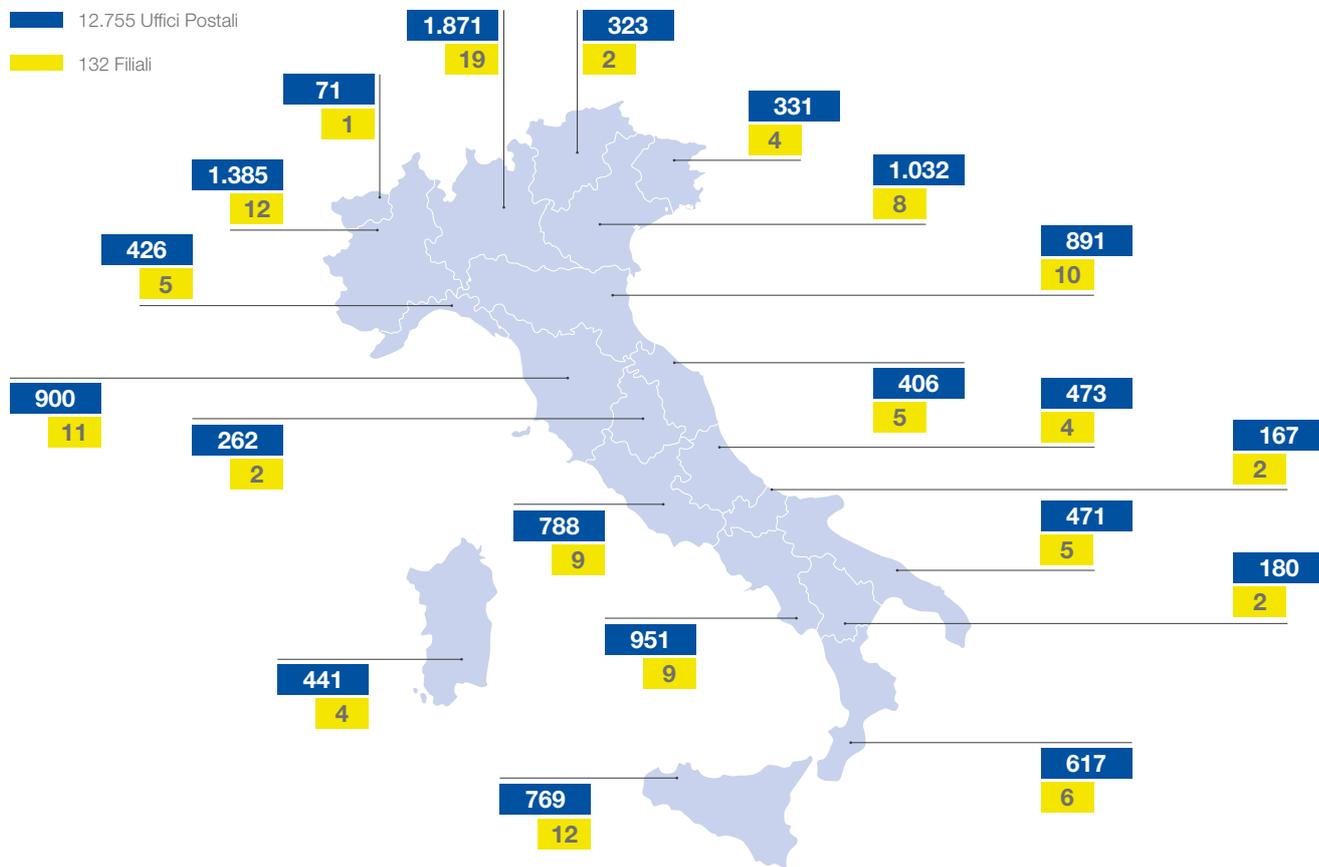
Tutti i dati relativi sono espressi in *full time equivalent* in migliaia.

L'andamento dell'organico riflette le dinamiche gestionali intervenute nel periodo. In particolare, nell'ambito degli Uffici Postali, la variazione riflette le nuove assunzioni e valorizzazioni interne provenienti da altri ambiti/funzioni bilanciate, solo parzialmente, dalle cessazioni di rapporto di lavoro intervenute nel corso dell'anno; l'incremento di organico nell'ambito delle Macro Aree è prevalentemente imputabile alla variazione organizzativa che ha visto il passaggio del segmento POE dalla funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione alla funzione Mercato Privati, come già descritto precedentemente nel paragrafo "Azionariato e Struttura Organizzativa".

### Macro aree Mercato Privati



### Distribuzione Uffici Postali e Filiali



Al fine di supportare al meglio **l'evoluzione del front end**, per sostenere l'arricchimento e la dinamicità dell'offerta, prosegue il percorso di valorizzazione delle competenze attraverso l'istituzione dell'Operatore *Front End*<sup>8</sup> per gestire al meglio i *business* innovativi (RC Auto, Fibra e Energy) e sarà implementato un *format* di offerta innovativo su un panel di circa 1.250 Uffici Postali. Al 31 dicembre 2022 è stato completato l'allestimento di oltre 1.000 Uffici Postali con un nuovo *lay-out* finalizzato a migliorare l'esperienza e il *comfort* dei clienti (di cui 460 UP con *Corner*, 575 UP con Postazioni a sportello ribassate e 2 UP con Nuovo *Layout Corner*).



Al fine di incrementare l'efficacia commerciale verso la clientela digitale che non si reca negli Uffici Postali, è attivo un progetto "pilota" su tre Filiali Territoriali con l'introduzione dello **Specialista Consulente da Remoto**, che invia ai clienti proposte di risparmio e investimento dedicate e li contatta per informarli della possibilità di sottoscrivere le proposte ricevute in modalità digitale (area riservata del sito *web* tramite l'utilizzo della firma elettronica avanzata).

Al fine di attuare la piena integrazione del canale commerciale dedicato ai **Piccoli Operatori Economici** all'interno del canale commerciale Mercato Privati, **è stato evoluto il modello organizzativo** della funzione con l'obiettivo di assicurare una *governance* unitaria della filiera commerciale, massimizzando le sinergie tra la rete *business* e la rete *retail*.

È stata potenziata, in circa 220 Uffici Postali, la Rete degli Operatori di Accoglienza con l'obiettivo di supportare l'operatività della sportelleria e migliorare la *customer experience* ed è stato esteso a 35 il numero degli uffici postali Multietnici<sup>9</sup> per cogliere le specificità territoriali e le esigenze dei bacini a maggiore densità di popolazione straniera.

8. L'Operatore *Front End* è la figura professione della Rete PuntoPosteCasa&Famiglia che si concentra sulla vendita di prodotti, quali ad esempio RC auto, energia e fibra.

9. Ufficio Postale con personale multilingue che offre servizi focalizzati sulle esigenze del *target* degli stranieri.

# 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 il *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

|                                   |  |  |                            |
|-----------------------------------|--|--|----------------------------|
| <b>1,2 mld€</b>                   | <b>0,8 mld€</b>  | <b>6.933</b>                               | <b>250</b>                 |
| Piano Finanziario di investimenti | Fondi pubblici nell'ambito del Piano Nazionale Complementare al PNRR | Uffici Postali coinvolti < 15.000 abitanti | Spazi di <i>co-working</i> |
| <b>5.000</b>                      | <b>1.000</b>   | <b>4.000</b>                               | <b>7.000</b>               |
| Colonnine di ricarica             | Impianti fotovoltaici  | Vetrine digitali                           | ATM evoluti                |
|                                   | <b>4.000</b>   | <b>1.000</b>                               |                            |
|                                   | Totem self service   | Spazi esterni attrezzati                   |                            |

## Alcuni servizi della PA erogabili presso lo Sportello Unico

### Documenti d'Identità

- Carta d'identità elettronica
- Passaporto
- Carta nazionale dei servizi
- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Duplicato Patente

### Certificati Anagrafici

- Nascita
- Cittadinanza
- Residenza
- Stato Civile
- Stato di famiglia

### Certificati Giudiziari

- Casellario Giudiziario
- Atti di volontaria giurisdizione

### Certificati Previdenziali

- Modello OBIS/M
- Cedolino Pensione
- Certificazione Unica

### Servizi alle Regioni e altri servizi

- Prenotazione su CUP unico regionale
- Autodichiarazioni esenzioni per reddito
- Assicurazione obbligatoria delle casalinghe
- Esonero/esenzione canone RAI

## Interventi 2022

- **Sportello Unico:** i lavori di ristrutturazione e adeguamento tecnologico degli Uffici Postali sono stati avviati a valle dell'autorizzazione della Commissione Europea, ricevuta nel mese di ottobre 2022. Nel corso del 2022, sono state perfezionate le attività di progettazione e i lavori presso 27 siti. Al 31 dicembre 2022 sono stati ultimati i lavori su 4 Uffici Postali.
- **Spazi per l'Italia:** nel corso del 2022 sono state realizzate sia le attività propedeutiche alla definizione del modello di *business*, sia quelle relative alla definizione del perimetro dei 250 spazi *co-working*. Sono stati analizzati circa 400 *asset* e pianificato lo sviluppo dell'iniziativa nel corso dei prossimi 4 anni (2023-2026). Sono stati avviati gli interventi di ristrutturazione per la successiva apertura dei relativi spazi *co-working*.

## 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.

## 4.4.1.2 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 alla gestione commerciale dei prodotti/servizi di logistica e pacchi e specializzate per *industry*;
- 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.

### Macro Aree Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione



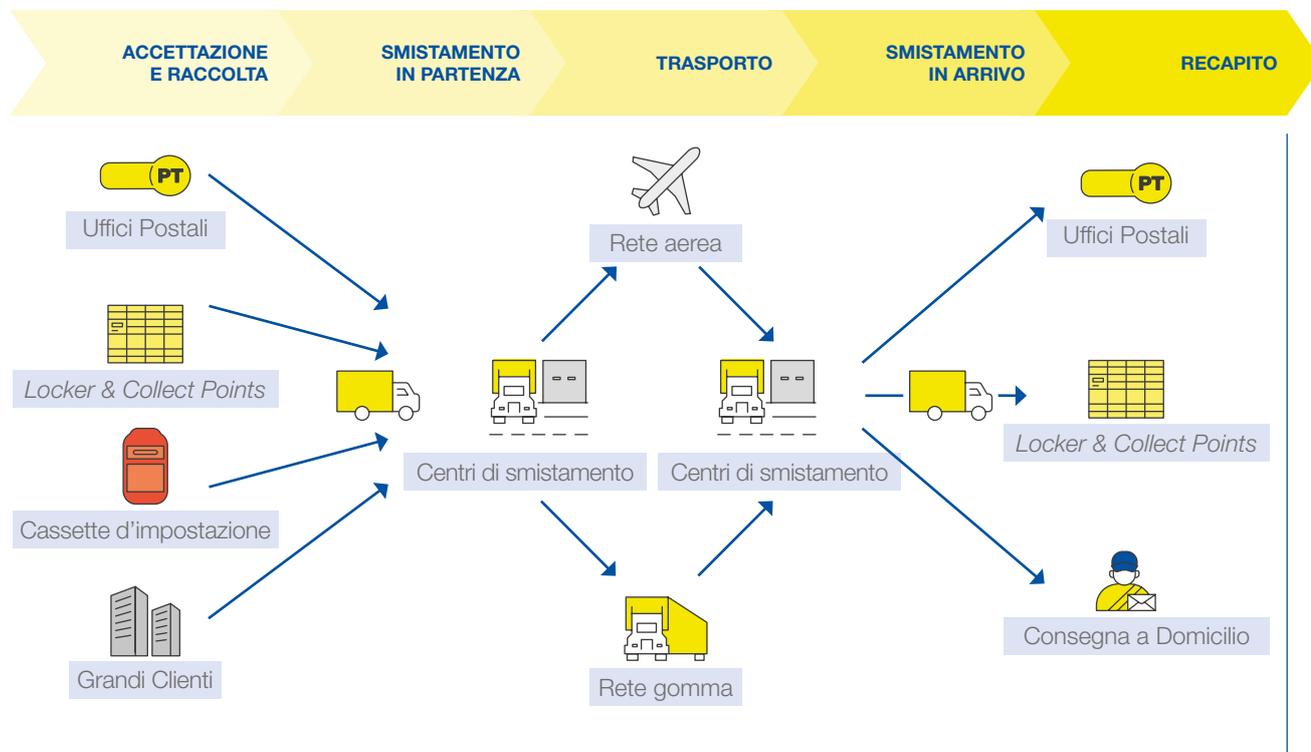
## 4.4.1.3 La rete logistica

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

L'integrazione tra i due *network* è stata rafforzata già dal 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chilogrammi), utilizzando come discriminante l'efficienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla rete logistica postale e dalla rete logistica dei pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

## Attività della rete logistica postale

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



### ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

| ACCETTAZIONE/RACCOLTA   | SMISTAMENTO   | TRASPORTO  | RECAPITO  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>12.755</b> Uffici Postali + Cassette di impostazione</li> <li>• <b>113</b> Punti di accettazione <i>business</i></li> <li>• <b>~15.000</b> Locker e Collect Point (in prevalenza tabaccai)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>16</b> Centri di Smistamento</li> <li>• <b>10</b> Centri Operativi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>8</b> aeromobili, che servono <b>12</b> tratte;</li> <li>• <b>~330</b> collegamenti nazionali su gomma.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1.388</b> Centri di Recapito</li> <li>• <b>~15.000</b> Locker e Collect Point (in prevalenza tabaccai)</li> <li>• <b>~30.000</b> portalettere tra personale stabile e flessibile (valore medio di periodo)</li> <li>• Rete di <i>partner</i> terzi gestita da Nexive Network, (Op.Co.)</li> </ul> |

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.



L'evoluzione dell'organico dell'anno 2022, rappresentato nella tabella che segue, riflette un andamento in linea o in riduzione, rispetto al precedente esercizio, in tutti gli ambiti organizzativi.

|                        | 31 dicembre 2022 |             | 31 dicembre 2021 |             |
|------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
|                        | Unità            | Risorse     | Unità            | Risorse     |
| Macro Aree Logistiche* | 6                | 1,3         | 6                | 1,3         |
| Centri di Smistamento  | 16               | 7,0         | 16               | 7,1         |
| Centri Operativi       | 10               | 1,0         | 10               | 1,0         |
| Centri di Recapito**   | 1.388            | 37,7        | 1.430            | 37,8        |
| <b>Totale</b>          | <b>1.420</b>     | <b>46,9</b> | <b>1.462</b>     | <b>47,2</b> |

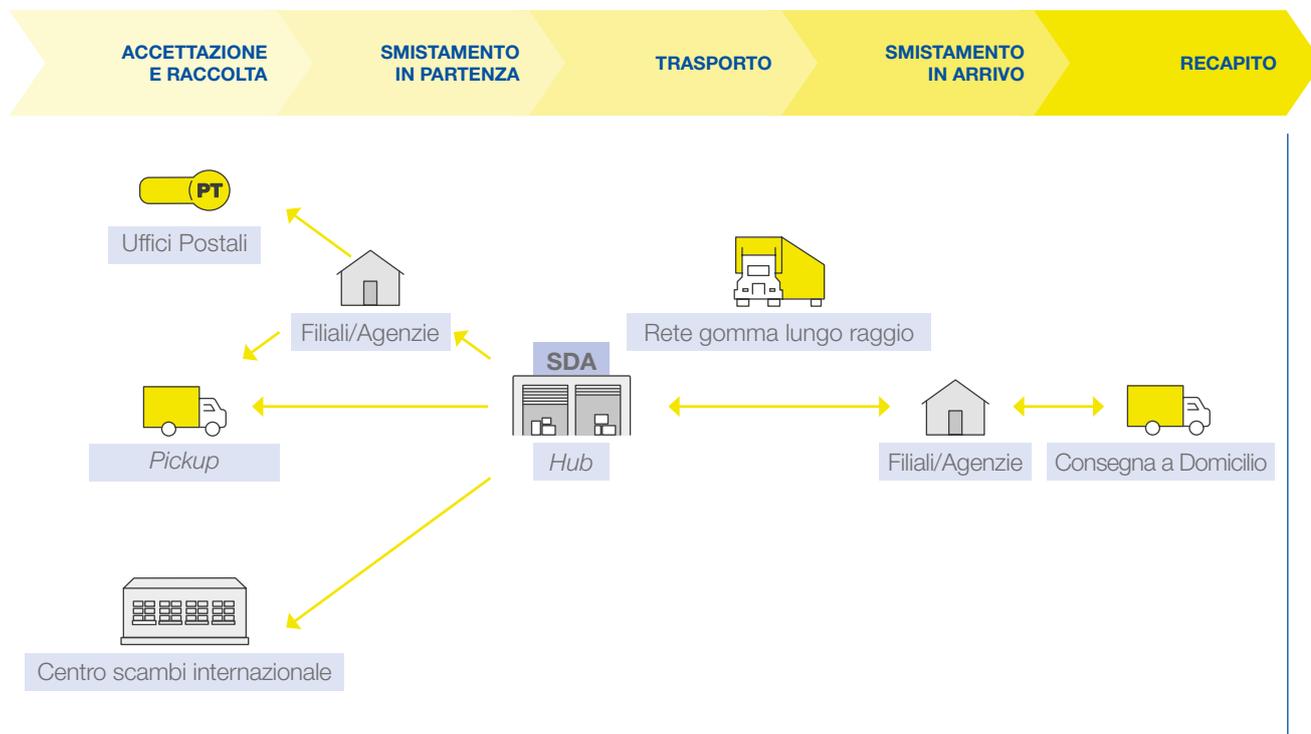
Tutti i dati relativi all'organico (stabile e flessibile) sono espressi in *full time equivalent* in migliaia.

\* 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 31,6 migliaia di risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (31,4 migliaia al 31 dicembre 2021).

## Attività della rete logistica pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni o non portalettabili vengono consegnati attraverso il *network* delle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive. Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



### ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA

| ACCETTAZIONE/RACCOLTA  | SMISTAMENTO   | TRASPORTO   | RECAPITO  |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12.755 Uffici Postali</li> <li>• ~ 5.700 linee di <i>pick-up</i></li> <li>• ~ 90 Filiali/Agenzie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 <i>hub</i> automatizzati</li> <li>• 5 <i>Mini hub</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ~900 linee di trasporto su strada</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ~ 5.700 linee di recapito SDA</li> <li>• ~ 270 linee di recapito MLK</li> <li>• Rete di <i>partner</i> terzi gestita da Nexive Network (Op.Co.)</li> </ul> |

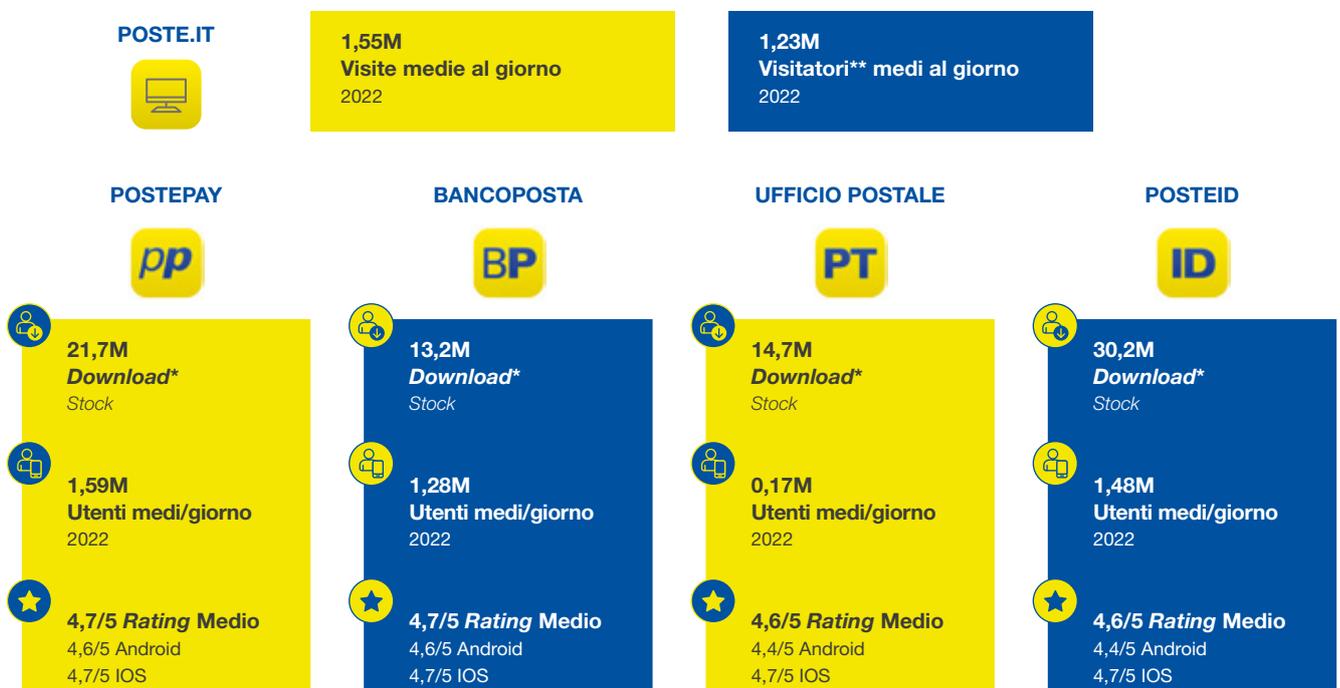
## 4.4.1.4 Infrastruttura digitale e punti di contatto remoti – web, app e Contact Center

A supporto della trasformazione digitale del Gruppo è stato implementato un motore tecnologico, basato su **cloud**  ibrido, **API**  aperte e tecnologie esponenziali<sup>10</sup>, applicato a tutte le attività e infrastrutture IT 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*. Tale programma ha subito una decisa accelerazione a partire dal 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

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 Ufficio Postale:** app che consente di individuare l'Ufficio Postale e prenotare l'appuntamento riducendo i tempi di attesa. Tramite l'app è possibile verificare lo stato di una spedizione, prenotare il ritiro in Ufficio Postale o spedire pacchi o corrispondenza.
-  **app PosteID:** app dell'Identità Digitale di Poste Italiane (SPID – Sistema Pubblico d'Identità Digitale).

Nel corso del periodo 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*.



Fonte: Webtrends, Adobe Analytics, Store iOS, Android, Windows, elaborazione interna DTO.

Note:

\* Utenti iOS e Android che hanno scaricato l'app.

\*\* Il numero di visitatori rappresenta il conteggio dei singoli *cookie* (*browser*) che hanno visitato il sito nel periodo di osservazione. Lo stesso utente che visita il sito utilizzando diversi *browser* e/o diversi *device* (*pc/mobile*) viene contato più volte.

10. 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*.

I canali digitali *web* e *app* di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 36,8 milioni di utenti *retail* (33,8 milioni al 31 dicembre 2021) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita. Il 68% delle interazioni di Poste Italiane e il 36% delle operazioni sono gestite ogni giorno tramite canali remoti (in particolare circa il 20% da canali digitali). La media giornaliera degli utenti *web* e *app* per il 2022 è stata di 5,8 milioni (4,3 milioni gli utenti medi giornalieri nel 2021). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che nel 2022 sono state pari a 152,6 milioni per un valore transato di 40,3 miliardi di euro (124,7 milioni di transazioni nel 2021 per un valore transato di 32,7 miliardi di euro).

>36%

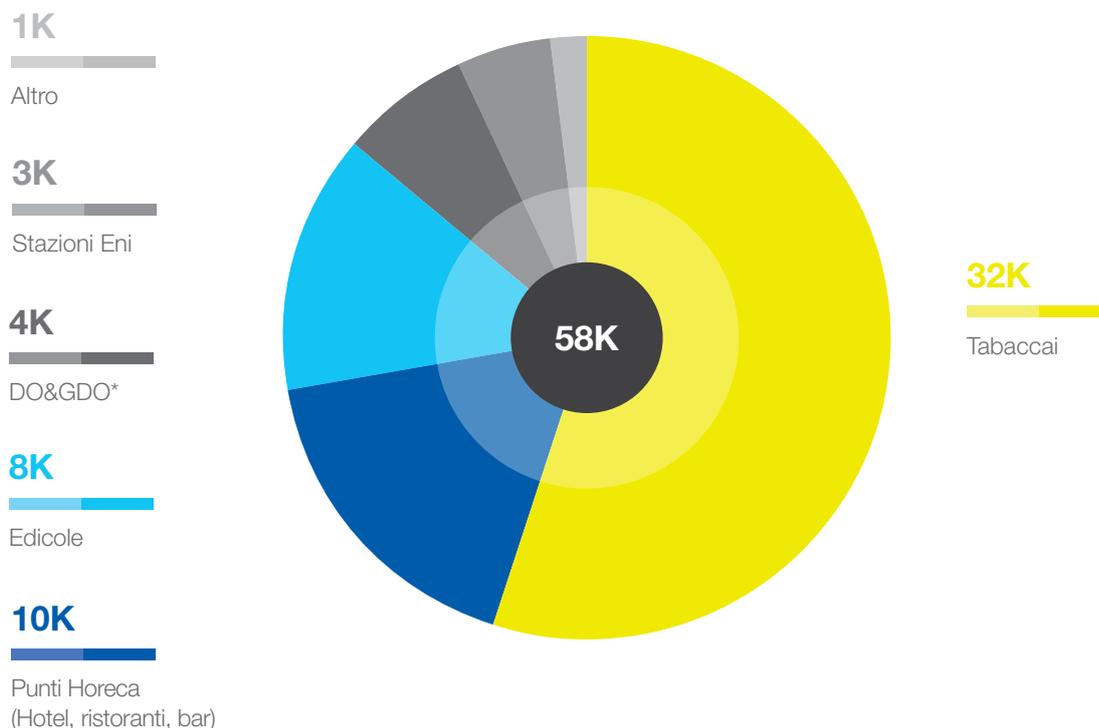
delle operazioni giornaliere  
2022 è avvenuto sui nuovi canali

Per maggiori dettagli sulle *performance* del periodo dei canali digitali, si rinvia al paragrafo “Digitale e reti terze nella strategia omnicanale del gruppo”. [Q](#)

#### 4.4.1.5 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, introducendo anche servizi innovativi ad elevato valore aggiunto. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto, ulteriormente potenziata nel corso dell'anno con l'acquisizione di LIS, che conta al 31 dicembre 2022, 58 mila punti di contatto.

##### Reti terze



\* Distribuzione Organizzata & Grande Distribuzione Organizzata.

L'acquisizione di LIS, avvenuta nel mese di settembre 2022, ha consentito di aumentare l'operatività della piattaforma omnicanale, incrementando di circa 0,6 milioni le interazioni medie giornaliere con i clienti.

In particolare, l'operatività è aumentata significativamente sul canale delle reti terze, che è stato integrato dei nuovi prodotti gestiti in seguito all'operazione di acquisizione (ricariche telefoniche di altri operatori, pagoPA e altri servizi), raggiungendo circa un milione di operazioni medie giornaliere (+161% rispetto al 2021), di cui LIS rappresenta circa l'88%.

L'importanza in ottica omnicanale della reti di prossimità è confermata dalla significativa crescita della gestione pacchi (accettazione e consegna) sulle reti terze, che con 17,2 milioni di pacchi gestiti nel 2022 registra una crescita del 173% rispetto al 2021.

Nel corso dell'anno 2022 la Rete Punto Poste<sup>11</sup> si è ampliata con l'entrata di oltre 1.600 nuovi punti. Al 31 dicembre 2022 la Rete Punto Poste conta oltre 15.000 punti di contatto.

**>15 mila**  
**Punti per accettazione e ritiro pacchi della Rete Punto Poste**

## < 4.4.2 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

### Contesto macroeconomico

Nel corso del 2022 l'economia mondiale è stata condizionata dalle ripercussioni dell'invasione ucraina da parte della Russia e dalle nuove misure di *lockdown* adottate in Cina fino al mese di novembre, in risposta alla nuova ondata di Covid-19. Lo scoppio del conflitto russo-ucraino ha esercitato 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 nel 2022 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.

L'allentamento delle restrizioni connesse alla pandemia e delle strozzature dal lato dell'offerta, a partire dalla primavera, hanno sostenuto l'attività fino al terzo trimestre, ma negli ultimi mesi si è acuita l'incertezza tra gli operatori economici e gli indicatori congiunturali segnalano un peggioramento della fase ciclica.

Il Fondo Monetario Internazionale stima<sup>12</sup> che il prodotto mondiale decelererà nel corso del 2023 al 2,9% (dal 3,4% del 2022). Il rallentamento sarà più marcato nell'area dell'euro, per la quale il Fondo stima una crescita pari allo 0,7% nel 2023. La stima della Commissione Europea nel mese di novembre è di appena lo 0,3%.

La dinamica dell'economia globale, già caratterizzata da aree in rallentamento, se non in contrazione, dipenderà nei prossimi mesi in modo rilevante da una calibrazione efficace della politica monetaria, dall'evoluzione del conflitto e dall'emergere di eventuali nuove strozzature di offerta, legate alle nuove ondate pandemiche presenti in Cina.

L'inflazione ha continuato nel corso dell'anno a mantenersi a livelli elevati; a novembre 2022, nell'area dell'euro, l'inflazione ha raggiunto il 10% e la BCE ritiene che si manterrà su un livello superiore all'obiettivo del 2% per un prolungato periodo di tempo. Il Consiglio direttivo nella riunione di dicembre 2022 ha innalzato di 50 punti base i tre tassi di interesse di riferimento<sup>13</sup>, per la quarta volta consecutiva, abbandonando definitivamente l'orientamento accomodante della politica monetaria mantenuto nel periodo pandemico.

**+3,7%**  
**La crescita del PIL italiano del 2022**

Nel mese di luglio 2022 la BCE ha annunciato il *Transmission Protection Instrument* (TPI), uno strumento che consentirà di sostenere una trasmissione efficace della politica monetaria in tutti i Paesi dell'Eurozona, sempre per adempiere all'obiettivo primario di garantire la stabilità dei prezzi.

L'**economia italiana**, dopo la profonda recessione del 2020 ha registrato una vigorosa ripresa, con sette trimestri consecutivi di crescita superiore alle aspettative, la quale nel terzo trimestre 2022 ha portato il PIL a superare di 0,5 punti percentuali il livello del trimestre precedente e del 2,6% il livello del terzo trimestre 2021, grazie all'aumento dei consumi di servizi e beni durevoli e all'andamento ancora molto favorevole degli investimenti in beni strumentali<sup>14</sup>. Nel quarto trimestre del 2022 il prodotto interno

11. La rete Punto Poste è composta da Punti di ritiro – attività commerciali che offrono i servizi di ritiro e spedizione pacchi – e *Locker*, punti *self-service* con orari di apertura estesi. La rete include circa 14.000 tabaccai abilitati ad erogare servizi di corrispondenza e pacchi.

12. *World Economic Outlook Update* – gennaio 2023.

13. Il tasso di interesse sulle operazioni di rifinanziamento principali, sulle operazioni di rifinanziamento marginale e sui depositi presso la banca centrale sono stati innalzati rispettivamente al 2,50%, al 2,75% e al 2,00%, con effetto dal 21 dicembre 2022.

14. ISTAT – Conti Economici Trimestrali – III Trimestre 2022.

lordo è diminuito dello 0,1% rispetto al trimestre precedente e cresciuto dell'1,4% rispetto al quarto trimestre del 2021<sup>15</sup>, consolidando una crescita per il 2022 che rimane sostenuta al 3,7% nell'intero anno.

Il tasso di disoccupazione è sceso di oltre un punto percentuale nel corso dell'anno e si è mantenuto stabile nell'ultimo trimestre 2022 al 7,8%<sup>16</sup>.

A ottobre e novembre 2022, l'inflazione armonizzata ha toccato un picco del 12,6% dal 9,4% registrato a settembre attestandosi a dicembre al 12,3% a/a, con una media annua dell'8,7%.

Nella Nota di aggiornamento al DEF<sup>17</sup>, approvata dal Consiglio dei Ministri nel mese di dicembre, il Governo ha rivisto al rialzo il sentiero del deflatore<sup>18</sup> dei consumi delle famiglie e quello del PIL. Rivista al rialzo per il 2022 anche la crescita, con un livello tendenziale del Prodotto Interno Lordo (PIL) che aumenta al 3,7% rispetto al 3,3% programmato dal DEF nel mese di settembre. Per contro, la previsione per il 2023 scende in misura sostanziale, dal 2,4% allo 0,4%.

Le entrate tributarie e contributive nei primi otto mesi del 2022 sono state superiori alle attese, nonostante le imponenti misure di mitigazione del costo dell'energia. A seguito del cambiamento introdotto nel trattamento contabile dei crediti di imposta da parte dell'ISTAT, l'indebitamento netto delle Amministrazioni Pubbliche per il 2022<sup>19</sup> in rapporto al PIL, pari all'8,0% del PIL, è aumentato rispetto alle previsioni del Governo (5,1% del PIL). Secondo le nuove proiezioni<sup>20</sup> l'elevata crescita nominale dell'economia prevista per quest'anno ed il miglioramento del saldo primario porteranno a una discesa del rapporto tra debito lordo e PIL più accentuata rispetto a quanto previsto nel DEF, che passerà dal 149,8% del 2021 al 144,7% nel 2022 (147% nel DEF).

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. A livello di *macrotrend*, 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.

In particolare, per il mercato della corrispondenza, dopo il calo consistente dei volumi 2020 (-19% rispetto al 2019)<sup>21</sup>, il 2021 ha confermato un *trend* di sostanziale stabilità (+0,2% rispetto al 2020)<sup>21</sup>. Nel 2022 il mercato ha registrato un'ulteriore decrescita (-5,3% rispetto al 2021)<sup>21</sup>, principalmente come conseguenza degli effetti legati alla *e-substitution*.

Il comparto pacchi ha vissuto nel 2022 un periodo di incertezza, che non ha intaccato comunque il valore del mercato, cresciuto fortemente negli anni di pandemia. Gli effetti che condizionano la prosecuzione del *trend* di crescita registrato negli ultimi anni sono riassumibili nell'aumento generalizzato dei costi determinato dal conflitto russo-ucraino, nell'aumento dell'inflazione con conseguente diminuzione del potere di acquisto dei consumatori e della minore propensione agli acquisti privati (anche *online*). Tale *trend* è visibile anche a livello globale, come testimoniato dai risultati di diverse aziende *leader*.

Per il comparto pacchi italiano, le stime per il 2022<sup>22</sup> evidenziano pertanto una stabilità del valore del mercato rispetto al 2021.

15. ISTAT – Conti Economici Trimestrali – IV trimestre 2022, pubblicato il 3 marzo 2023.

16. ISTAT Occupati e disoccupati (dati provvisori) – dicembre 2022, pubblicato il 31 gennaio 2023.

17. Documento di Economia e Finanza.

18. Fattore di moltiplicazione cui si ricorre per eliminare formalmente l'effetto dell'inflazione sui valori.

19. ISTAT – PIL e Indebitamento delle Amministrazioni Pubbliche – Anno 2022, pubblicato il 1° marzo 2023.

20. ISTAT – PIL e Indebitamento Amministrazioni Pubbliche 2020-2022, pubblicato il 1° marzo 2023.

21. Elaborazioni interne sulla base dei dati Agcom (osservatori trimestrali e relazione annuale 2022) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale.

22. Fonte: Elaborazioni interne su dati Cerved Databank.

## 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 nuovo **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 1° luglio 2021 è stata pubblicata la **Delibera AGCom 199/21/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 **2017, 2018 e 2019**. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 354,5, 334,5 e 175 milioni di euro. Per l'esercizio 2019, sebbene l'onere quantificato (175 milioni di euro) sia inferiore alle compensazioni autorizzate (262 milioni di euro), l'onere per la fornitura del servizio postale universale sull'intero periodo (ovvero il previgente Contratto di Programma 2016-2019) risulta in ogni caso superiore alle compensazioni autorizzate dalla Commissione Europea. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2017, 2018 e 2019 è iniquo e che, per i medesimi anni, in continuità con quanto stabilito negli anni precedenti, non è istituito il Fondo di Compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs.n. 261/1999. Avverso il suddetto provvedimento, in data 22 settembre 2021 Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio.

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 2011-2012 riconoscendo la 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 è stata fissata al 18 maggio 2023.

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.

### Agevolazioni tariffarie editoriali

Il **D.L. 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 agosto 2020 è stato avviato il **procedimento di pre-notifica del Servizio di interesse economico generale (SIEG)** alla Commissione per il periodo 2020-2026.

**La legge di Bilancio 2022** (Legge 30 dicembre 2021, n. 234) ha lasciato invariati gli stanziamenti per gli anni **2022 e 2023**, pari a **52,5 milioni di euro**, e **previsto il medesimo importo per il 2024**.

**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.

AGCom  
Manovra Tariffaria

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 **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.

AGCom  
Obblighi di accesso

**AGCom** ha modificato e integrato gli attuali **obblighi di accesso** definiti dall'AGCM stessa nell'ambito dell'acquisizione di Nexive, con particolare riferimento agli Uffici Postali (il cui numero è stato ampliato da 2.000 a 4.000) e alle condizioni economiche di alcune offerte (che sono state ridotte). Poste Italiane ha pubblicato nel mese di ottobre 2022, su richiesta dell'Autorità, le offerte wholesale modificate in base a quanto disposto dalla Delibera AGCOM 171/22/CONS. Ai fini dell'approvazione di tali ultime offerte, l'**AGCom**, con **Delibera 391/22/CONS**, pubblicata il 23 novembre 2022, ha avviato una consultazione pubblica alla quale l'Azienda ha risposto inviando il 23 dicembre il proprio posizionamento su tutti i temi oggetto delle valutazioni dell'Autorità.

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*.

Concorrenza nel  
mercato di consegna  
dei pacchi

A seguito di un articolato processo di consultazione, avviato nell'agosto 2021 dalla Delibera 255/21/CONS, l'Autorità ha concluso, con la **Delibera 94/22/CONS** del 5 maggio 2022, il procedimento di individuazione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e di valutazione del livello di concorrenzialità.

Con la delibera vengono imposti **obblighi informativi specifici** in capo ad Amazon, in quanto "operatore dotato di significativo potere di mercato" sul segmento B2C, ed alcuni obblighi agli altri operatori, ivi inclusa Poste Italiane, presenti sul mercato delle consegne pacchi di medio-grandi dimensioni.

In particolare, gli operatori dovranno trasmettere annualmente una serie di informazioni relative alle condizioni economiche dei servizi offerti al pubblico e a quelle di riferimento per le diverse categorie di clienti *business*, ai contratti vigenti che regolano i rapporti commerciali con le imprese di settore e agli schemi tipo di contratto di lavoro per il personale.

In data 15 dicembre 2022, AGCom ha notificato la richiesta annuale di informazioni, a cui Poste Italiane darà riscontro entro il 31 marzo 2023.

### Replicabilità delle offerte (aree EU2)

Con **Delibera 27/22/CONS** del 4 febbraio 2022 "**Revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP**" AGCom ha concluso il procedimento di revisione dei criteri di definizione delle "Aree EU2"<sup>23</sup>, con l'individuazione dei CAP EU2 sia per la corrispondenza indescritta, sia per la posta descritta. Il nuovo perimetro definito dall'Autorità sarà utilizzato, in particolare, ai fini della individuazione delle coperture territoriali delle offerte *wholesale* di accesso alla propria rete di cui al procedimento AGCM C12333, (provvedimento n.28497 del 22 dicembre 2020 con cui sono state prescritte in capo a Poste Italiane alcune misure comportamentali conseguenti all'approvazione dell'operazione di concentrazione tra Poste Italiane S.p.A. e Nexive Group S.r.l.), nonché ai fini del test di replicabilità delle offerte di invii multipli di Poste Italiane, disciplinato dalla Delibera AGCom 452/18/CONS.

In data 19 settembre 2022, 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. I termini del procedimento sono fissati in 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera. Poste Italiane ha inviato il proprio contributo.

### Cassette d'impostazione

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di Programma 2020-2024, Poste Italiane ha presentato all'AGCom, in data 24 giugno 2020, una proposta di **adeguamento del numero delle cassette di impostazione alla mutata dimensione del mercato e ai bisogni dei clienti**, tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte degli utenti.

A valle della conclusione della consultazione pubblica e, anche a seguito delle osservazioni inviate da Poste Italiane, il 27 settembre 2022 è stata pubblicata la **Delibera n. 308/22/CONS** che 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. Secondo quanto previsto dalla citata Delibera, Poste Italiane il 29 novembre 2022 ha inviato all'Autorità il relativo Piano di attuazione che, concluso il periodo di attuazione (24 mesi), a regime consentirà di raggiungere gli obiettivi fissati nella delibera. Sono in corso di svolgimento ulteriori interlocuzioni con l'Autorità alla quale Poste Italiane dovrà inviare, con cadenza semestrale, un aggiornamento sulla progressiva attuazione del Piano.

### Notifica digitale degli atti della PA

#### Nuova piattaforma

Il Decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), 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.

**Poste Italiane, su richiesta di PagoPA**, sta contribuendo alla **realizzazione della Piattaforma**, anche attraverso l'utilizzo di propri servizi, sulla base di una Convenzione, in corso di definizione, che disciplinerà il perimetro dei servizi, le responsabilità e la remunerazione economica.

23. Aree EU2: si tratta di aree di recapito extraurbane in cui non sono presenti i principali concorrenti di Poste Italiane.

Disciplina degli appalti  
pubblici dei servizi  
postali

Nel mese di maggio 2022, a seguito di un articolato processo di consultazione iniziato nel 2020, è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il provvedimento dell'**Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e AGCom**, recante le "**Linee Guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali**" (**Delibera n. 185/2022 ANAC** del 13 aprile 2022). Il documento contiene indicazioni operative sia per le stazioni appaltanti che si trovano a redigere i bandi di gara, sia per gli operatori postali che intendono partecipare alle procedure ad evidenza pubblica per gli affidamenti di servizi postali. Il documento, in vigore dal 19 maggio 2022, pur non avendo efficacia vincolante, costituirà la **base per la costruzione delle gare pubbliche di servizi postali** e fornirà agli operatori economici gli indirizzi interpretativi per formulare le offerte.

AGCM  
Impegni Nexive  
Group S.r.l.

Nell'ambito dell'operazione di acquisizione di Nexive, perfezionata nel mese di gennaio 2021, e dei relativi impegni in capo a Poste Italiane, relativamente alle verifiche di ottemperanza dell'Autorità, si sono svolte delle interlocuzioni tecniche circa l'interpretazione della **misura comportamentale relativa al mantenimento del portafoglio di offerta nei due anni successivi all'operazione**.

Nel mese di dicembre 2022, Poste Italiane ha inviato la relazione annuale sull'ottemperanza alle misure comportamentali prescritte dall'AGCM. Nell'ambito delle verifiche di ottemperanza dell'AGCM, si sono svolte delle interlocuzioni tecniche circa l'interpretazione della misura comportamentale relativa al mantenimento del portafoglio di offerta nei due anni successivi all'operazione. A valle della consultazione pubblica avviata il 23 novembre 2022 sulle offerte di accesso *wholesale*, 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*.

Standard di qualità  
per il servizio postale  
universale

**A partire dal 2021** si applicano i **nuovi standard di qualità** definiti con la **Delibera AGCom 331/20/CONS del 31 luglio 2020**, per il servizio postale universale relativi alla **continuità e affidabilità dei servizi erogati negli Uffici Postali**, ovvero: a) regolare apertura/chiusura a livello nazionale e regionale; b) progressivo abbattimento delle barriere architettoniche negli Uffici Postali adeguabili. Inoltre, sono stati definiti tempi medi di attesa per l'erogazione del servizio a sportello, rafforzato il principio della priorità allo sportello per le categorie deboli (disabili, donne in gravidanza ecc.) e le modalità di accettazione dei reclami sul servizio postale presentati negli uffici. Il rispetto degli obiettivi di qualità, da maggio 2022, è oggetto di monitoraggio da parte della Società IZI S.p.A.

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. Poste Italiane ha inviato le proprie osservazioni sui temi sollevati dall'Autorità nell'atto di invio. Con **Delibera n. 455/22/CONS**, pubblicata il 30 dicembre 2022, AGCom ha indetto la **consultazione pubblica** su alcune proposte di modifica del Regolamento con l'obiettivo di incrementare il livello di concorrenzialità del sistema delle notifiche postali.

L'Azienda ha inviato il documento di risposta con la descrizione della propria posizione.

Commissione  
Europea  
Oneri postali nello  
sdoganamento  
di spedizioni di  
modesto valore

La Commissione Europea ha avviato un procedimento di verifica (EU Pilot 2022\_10346) nei confronti dell'Italia con riferimento agli oneri postali per la rappresentanza doganale nello sdoganamento di spedizioni postali di modesto valore importate nell'Unione Europea. La Società sta collaborando con le Autorità Italiane al fine di fornire alla Commissione Europea le informazioni richieste.

## Altre informazioni

---

### Crediti d'imposta

Con riferimento al servizio di acquisto dei crediti d'imposta da parte di Poste Italiane avviato nel 2020 e dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, all'esito degli approfondimenti effettuati sui crediti d'imposta acquistati, anche con il supporto di consulenti esterni legali, fiscali e contabili, è stato rilevato complessivamente un accantonamento a fronte di tali rischi pari a 320 milioni di euro nella voce del passivo "Fondi per rischi e oneri". Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nelle note del Bilancio consolidato.

---

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 2022 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 /<br>Logistico > | L'offerta pacchi si è arricchita di una nuova funzionalità che permetterà ai <i>seller</i> , utenti di <b>piattaforme Second Hand</b> <sup>24</sup> , di spedire dai punti di prossimità (uffici postali, negozi e tabaccai della Rete Punto Poste), anche in modalità <i>Paperless</i> , ovvero senza la necessità di stampare l'etichetta.   |    |
|                         | Prosegue l'estensione del servizio di <b>consegna a domicilio dei farmaci</b> nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che può avvenire in modalità <i>instant</i> (entro 90 minuti dall'acquisto), programmata (nel momento desiderato) o <i>next day</i> (giorno successivo all'acquisto). Il servizio è attivo in oltre 170 Comuni.   |    |
|                         |  Nel mese di maggio 2022 è stata acquisita una quota di maggioranza della società Plurima, azienda italiana <i>leader</i> nel settore della logistica sanitaria.  |    |
| Corrispondenza >        | <b>&gt;400</b><br>Cassette postali <i>Smart</i> per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza   |   |
|                         | Progetto " <b>Smart Letter Boxes</b> " <sup>25</sup> . Nel corso del 2022 sono state installate a Napoli 13 nuove cassette con schermo, che si aggiungono alle 405 cassette installate dall'avvio del programma.   |  |
|                         | A partire dal mese di giugno 2022, è stata avviata una <b>manovra tariffaria</b> che ha riguardato alcuni <b>servizi di Corrispondenza e Notifica</b> . Le variazioni di prezzo riguardano sia alcuni prodotti appartenenti ai Servizi Universali che ulteriori <sup>26</sup> , in ottica di coerenza di offerta. Sono state avviate le attività propedeutiche per un'ulteriore manovra tariffaria prevista nel corso del 2023 e con la <b>Delibera 29/23/CONS</b> , pubblicata il 14 febbraio 2023, l'AGCom ha avviato il procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali. |  |
|                         | Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.   |   |

24. La *second hand economy* è una forma di economia circolare che abilita la ri-commercializzazione dei beni, principalmente su piattaforme *online*.

25. Progetto che prevede la sostituzione di 10.500 cassette di impostazione tradizionali con cassette *Smart* dotate di sensori per la rilevazione della presenza di corrispondenza, di sensori ambientali per rilevare temperatura, umidità e inquinamento e, per alcune, di schermi *e-ink* (inchiostro elettronico) per trasmettere i messaggi pubblicitari dei prodotti e servizi del Gruppo.

26. Per maggiori informazioni sulle variazioni tariffarie introdotte si rinvia al seguente indirizzo *web*: <https://www.poste.it/variazione-tariffe-servizi-postali-universali.html>.

## Progetto Piccoli Comuni

Con riferimento al programma avviato nel novembre 2018 a favore delle comunità dei Piccoli Comuni, volto a promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo del territorio, Poste Italiane ha realizzato tutti gli obiettivi a suo tempo presentati.

**Zero**

**Uffici Postali chiusi nel 2022**

Di seguito il riepilogo delle principali iniziative e i risultati al 31 dicembre 2022:

- nessun Ufficio Postale è stato chiuso
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli Comuni
- 1.559 nuovi **ATM**  sono stati installati in 1.536 Comuni
- 1.104 barriere architettoniche abbattute in 1.041 Comuni
- 9.833 telecamere di videosorveglianza ad alta definizione installate in 3.173 Comuni
- attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta
- 11.962 cassette postali rosse sono state installate in 5.296 Comuni, sono stati realizzati 19 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici
- 488 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale erogati in 484 Comuni
- 3.270 Scuole abilitate dal programma "Il Risparmio che fa scuola" in 2.684 Comuni
- 803 **POS**  attivati in 488 Comuni
- 303 cassette postali *smart* installate in 232 Comuni
- 2.645 Comuni serviti da Nuova Flotta *Green*

## < 4.4.3 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

### Contesto di mercato

#### Mercati finanziari

Nel complesso, il 2022 ha rappresentato un anno particolarmente difficile sia per gli investitori azionari che per quelli obbligazionari. I mercati dei capitali hanno riflesso nelle quotazioni dei titoli tale scenario, facendo registrare un calo simultaneo dei prezzi delle obbligazioni e delle azioni, evento verificatosi solo una volta negli ultimi 50 anni (1994); i mercati azionari mondiali hanno perso il 19,4% da inizio anno<sup>27</sup>, mentre i mercati obbligazionari sono scesi del 13,7%<sup>28</sup>. L'andamento dei mercati azionari è stato guidato da una discesa dei multipli di mercato<sup>29</sup> mentre le stime sugli utili sono rimaste relativamente stabili sia nell'Unione Europea che negli Stati Uniti, aiutate in parte dal settore energetico e dalla possibilità per alcune società di trasferire ai propri clienti l'incremento dei costi di produzione derivante dall'aumento dei prezzi delle materie prime. Nel corso del 2022 gli indici<sup>30</sup> S&P 500 e Nikkei 225 hanno perso rispettivamente circa il 20% e il 9%, mentre l'EuroStoxx 50 ha perso circa il 12%.

Il ciclo di rialzi dei tassi delle banche centrali ha portato un significativo *repricing* del comparto obbligazionario europeo: il rendimento del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) a 10 anni, pari a circa 1,2% ad inizio anno, è progressivamente aumentato, raggiungendo nel mese di ottobre il 4,8%, livello massimo dell'anno. Contemporaneamente è salito anche lo spread BTP-BUND, che ad ottobre ha raggiunto i 250 punti base. Dalla metà di ottobre alla metà di dicembre i tassi di rendimento sui titoli pubblici a lungo termine delle maggiori economie avanzate (in particolare, Stati Uniti, Europa, Regno Unito), sono sensibilmente diminuiti, rientrando su valori prossimi ai rendimenti registrati nel primo semestre 2022. A tale andamento ha contribuito l'attenuarsi del processo di restrizione della politica monetaria delle banche centrali, che ha modificato le aspettative degli operatori riguardo il passo e la durata del processo di restrizione monetaria. Attese di una restrizione più decisa delle politiche monetarie si sono diffuse in seguito alle riunioni di dicembre delle banche centrali delle maggiori economie avanzate ed il BTP a 10 anni ha terminato il 2022 con un rendimento pari al 4,7% e lo *spread* BTP-Bund in area 210 punti base.

Il mercato azionario italiano, con il **FTSE MIB**  calato nel 2022 del 13% su base annua<sup>31</sup>.

Le obbligazioni *corporate*, in questo contesto di incertezze e rendimenti al rialzo, hanno registrato un incremento per buona parte dell'anno, in particolare sulla componente più speculativa. Verso fine anno, tuttavia, gli *spread* di credito sono parzialmente rientrati, favoriti da una riduzione generalizzata della volatilità e dal ritorno di interesse per l'*asset class* da parte degli investitori, dati i livelli raggiunti dagli *spread* in autunno.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*<sup>32</sup>.

|          | Dic 2021 | Mar 2022 | Giu 2022 | Set 2022 | Dic 2022 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| BTP 10Y  | 1,17     | 2,04     | 3,26     | 4,52     | 4,72     |
| SWAP 10Y | 0,30     | 1,19     | 2,17     | 3,08     | 3,20     |
| BTP 15Y  | 1,54     | 2,18     | 3,44     | 4,40     | 4,75     |
| SWAP 15Y | 0,49     | 1,29     | 2,35     | 3,07     | 3,14     |
| BTP 30Y  | 1,99     | 2,49     | 3,67     | 4,34     | 4,79     |
| SWAP 30Y | 0,48     | 1,02     | 1,98     | 2,40     | 2,53     |

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 dicembre 2022.

27. MCSI World index.

28. FTSE World Government Fixed income Index.

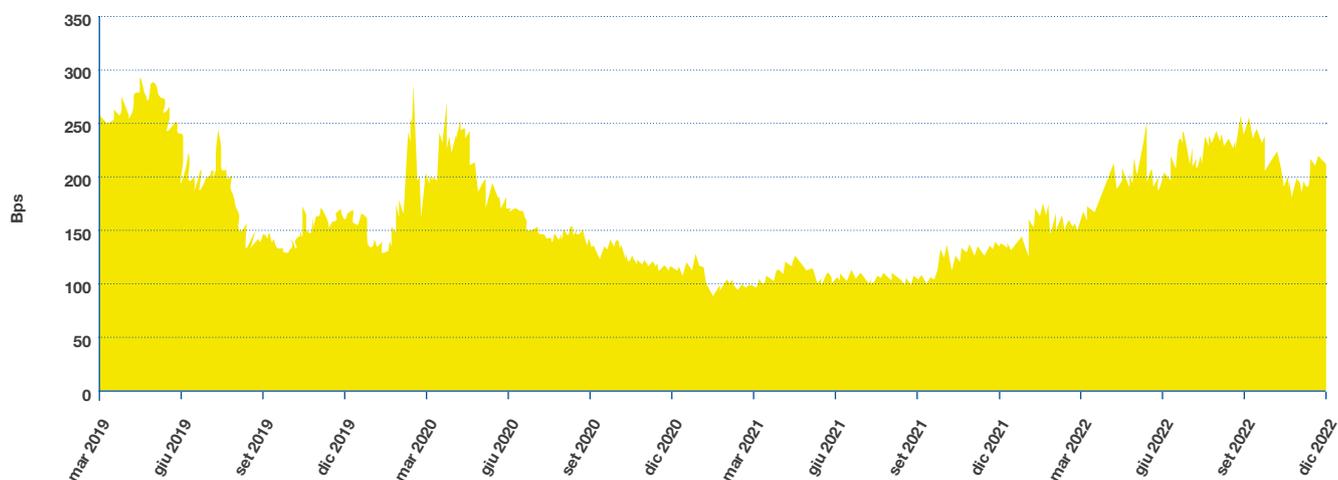
29. I multipli di mercato sono rapporti tra i prezzi di mercato (quotazioni) di uno strumento azionario e una data grandezza di bilancio. Le grandezze di bilancio più comunemente impiegate sono utili, valore contabile del capitale proprio, vendite. Fonte: Glossario di Borsa Italiana.

30. Fonte: Bloomberg.

31. Fonte: Bloomberg.

32. Fonte: Bloomberg.

### Spread BTP Vs BUND 10 anni



## Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), a fine 2022<sup>33</sup> la **raccolta da clientela** del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi della clientela residente (conti correnti, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è diminuita dell'1,2% su base annua attestandosi a circa 2.044 miliardi di euro: rispetto a dicembre 2021, i depositi sono diminuiti di circa 24 miliardi di euro, mentre la raccolta obbligazionaria è rimasta sostanzialmente invariata ed è pari a circa 209 miliardi.

A dicembre 2022 il **costo medio della raccolta bancaria** (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e delle società non finanziarie) si è assestato circa allo 0,62% (0,44% a dicembre 2021).

I **finanziamenti bancari** nel 2022 sono aumentati di circa 6 miliardi di euro e l'aggregato dei prestiti al settore privato a dicembre 2022 si è collocato a 1.479 miliardi di euro, con una variazione annua positiva pari a 1,8%. La componente degli impieghi alle famiglie e alle società non finanziarie è stata leggermente più dinamica, registrando a dicembre 2022 un incremento del 2,1% su base annua.

Nel corso del 2022 si è registrata un'accelerazione nella dinamica dei tassi di interesse sulle consistenze dei prestiti alle famiglie (dal 2,13% a 3,22%), analogamente per i tassi sulle nuove operazioni con le imprese (da 1,18% a 3,44%) e per i nuovi prestiti alle famiglie per l'acquisto di abitazioni (dal 1,4% al 3,09%).

## Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 dicembre 2022<sup>34</sup>, patrimoni complessivamente pari a 2.212 miliardi di euro, in calo del 14,7% rispetto ai 2.594 miliardi di euro di fine 2021 (risultato fortemente influenzato dalle *performance* negative registrate dai mercati finanziari nel periodo di riferimento).

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta nel 2022 un saldo positivo di circa 14,9 miliardi di euro (rispetto ai 93 miliardi di euro del 2021).

**2.212 mld €**

**il patrimonio complessivo del risparmio gestito italiano nel 2022**

33. ABI – Economia e Mercati Finanziari-Creditizi – gennaio 2023.

34. Assogestioni, Mappa trimestrale del risparmio gestito – 4° trimestre 2022, pubblicato il 22 febbraio 2023.

## Contesto normativo

### Consiglio UE

Misure restrittive per il conflitto russo-ucraino

Nell'ambito delle misure restrittive adottate dall'Unione Europea in risposta all'aggressione militare russa in Ucraina, con riferimento al comparto dei servizi di investimento, il Regolamento (UE) 2022/328 del Consiglio del 25 febbraio 2022 ha introdotto il divieto, dopo il 12 aprile 2022, di vendere valori mobiliari denominati in euro o quote di organismi di investimento collettivo a qualsiasi cittadino russo o persona fisica residente in Russia, o a qualsiasi persona giuridica, entità od organismo stabiliti in Russia. A partire dal mese di luglio 2022 sono operative, in maniera progressiva, le iniziative di controllo individuate per inibire l'operatività dei soggetti nel perimetro delle restrizioni.

### Banca d'Italia

Circolare n.285 del 17 dicembre 2013

Linee Guida di remunerazione del Patrimonio BancoPosta, allegate alla Relazione sulla politica di remunerazione 2022 presentata all'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022 recepiscono le novità contenute all'interno del 37° Aggiornamento di Banca d'Italia del 25 novembre 2021 della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, in tema di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari.

Il 23 febbraio 2022 è stato pubblicato da Banca d'Italia il 38° aggiornamento della Circolare n.285 del 17 dicembre 2013 recante modifiche alla disciplina sulle riserve di capitale delle banche e introduzione della riserva di capitale per il rischio sistemico e di misure macroprudenziali basate sulle caratteristiche dei clienti o dei finanziamenti. L'aggiornamento non comporta impatti per BancoPosta.

Il 12 luglio 2022 Banca d'Italia ha pubblicato il 39° Aggiornamento della medesima Circolare per adeguare le disposizioni sui poteri di intervento riconosciuti all'Autorità nella definizione dei requisiti di capitale degli intermediari vigilati.

Il 2 novembre 2022 Banca d'Italia ha pubblicato il 40° aggiornamento della suddetta Circolare per dare attuazione agli "Orientamenti sulla gestione dei rischi relativi alle tecnologie dell'informazione (ICT – *Information and Communications Technology*) e di sicurezza" (EBA/GL/2019/04) emanati dall'EBA. La principale novità è relativa ad un'incrementata focalizzazione sul rischio ICT, ed un rafforzamento delle capacità di *Business Continuity* degli intermediari.

BancoPosta aveva già proceduto con l'adeguamento a tali Orientamenti di EBA e, conseguentemente, risulta essere in larga parte conforme alle previsioni.

Infine, il 20 dicembre 2022 Banca d'Italia ha emanato il 41° aggiornamento. Le modifiche, riguardanti la disciplina delle riserve di capitale per gli enti a rilevanza sistemica e dell'informativa al pubblico per le esposizioni deteriorate, non hanno impatti su BancoPosta.

### Banca d'Italia

Orientamenti sui dispositivi di governance e di controllo per i prodotti bancari al dettaglio

Il 1° aprile 2021 la Banca d'Italia ha pubblicato il documento "Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG)", il quale richiede alle banche e agli intermediari di assumere le opportune iniziative per innalzare il livello di conformità con le normative e la qualità delle relazioni con la clientela. L'Azienda ha provveduto a recepire nell'apposita procedura in materia di *Product Governance* alcune *best practice* indicate dall'EBA.

### Regolamento Delegato (UE) 2022/2360

Strong Customer Authentication (SCA)

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 obbligatoria dall'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 conti 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 provvederà a recepire tali modifiche.

**CONSOB**Revoca  
comunicazioni

Il 3 febbraio 2022 la CONSOB, nell'ottica di garantire il coordinamento tra l'attuale disciplina europea e le indicazioni pregresse dalla stessa fornite, ha revocato le seguenti comunicazioni: i) Comunicazione n. 9019104 del 2 marzo 2009, avente ad oggetto "Il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi"; ii) Comunicazione n. 0097996 del 22 dicembre 2014, avente ad oggetto "Comunicazione sulla distribuzione di prodotti finanziari complessi ai clienti *retail*". A seguito degli approfondimenti effettuati, il modello di classificazione della gamma di offerta di BancoPosta è stato ritenuto conforme e pertanto non sono necessari interventi.

**Banca d'Italia**Aspettative di  
vigilanza sui rischi  
climatici e ambientali

L'8 aprile 2022 la Banca d'Italia ha pubblicato le "Aspettative di vigilanza sui rischi climatici e ambientali", contenente le aspettative non vincolanti di vigilanza sull'integrazione dei rischi climatici e ambientali nelle strategie aziendali, nei sistemi di governo, controllo e gestione dei rischi e nell'informativa al mercato degli intermediari vigilati.

BancoPosta ha identificato i rischi ed è stato evidenziato un impatto di bassa rilevanza.

**ESG**Disclosure sui Servizi  
di investimento

Nel mese di luglio 2022, con riferimento alle normative ESG nell'ambito dei servizi di investimento, è stato pubblicato 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*.

Il Regolamento è entrato in vigore il 1° gennaio 2023.

Sono in corso le evoluzioni alle pagine del sito *web* dedicate alla 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 prodotti finanziari/assicurativi.

**Commissione  
Europea**PSD2 – Documenti in  
consultazione

Il 10 maggio 2022 la Commissione europea ha pubblicato tre documenti di consultazione<sup>35</sup>, in materia di possibile revisione della direttiva PSD2 e di ulteriore possibile sviluppo dell'*open finance*.

BancoPosta, congiuntamente a PostePay, sta monitorando l'evoluzione del contesto normativo per verificare gli eventuali impatti e i relativi adempimenti.

**Commissione  
Europea**Tutela dei  
consumatori per i  
contratti di servizi  
finanziari conclusi a  
distanza

L'11 maggio 2022 la Commissione europea ha pubblicato la Proposta di Direttiva che modifica la Direttiva 2011/83/UE, inerente ai contratti di servizi finanziari conclusi a distanza che rafforzerà i diritti dei consumatori e favorirà l'erogazione transfrontaliera di servizi finanziari nel mercato unico. In particolare, la proposta mira a: (i) rendere più agevole l'esercizio del diritto di recesso; (ii) disciplinare contenuto, modalità e tempistiche delle informazioni precontrattuali; (iii) prevedere norme speciali per la tutela dei consumatori; (iv) aumentare i poteri delle autorità competenti inasprendo le sanzioni in caso di violazione della normativa.

BancoPosta sta monitorando l'evoluzione normativa nell'attesa dell'approvazione del provvedimento da parte del Parlamento e del Consiglio Europeo e della successiva pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea.

35. I tre documenti di consultazione sono i seguenti:

(i) "Targeted consultation on the review of the revised payment services directive (PSD2)", volto a raccogliere pareri sulla possibile revisione della PSD2. Riporta domande specifiche riguardanti gli argomenti più tecnici della Direttiva, che richiedono pertanto una conoscenza e/o un'esperienza più approfondita nel campo dei servizi di pagamento;

(ii) "Targeted consultation on open finance framework and data sharing in the financial sector", che ipotizza l'ulteriore possibile sviluppo dell'*open finance* e che valuta l'utilizzo dei dati di vigilanza aggregati per la ricerca e l'innovazione nonché la condivisione dei dati delle imprese finanziarie per fini di monitoraggio dei rischi o per fini di *compliance*;

(iii) "Public consultation on the review of the revised payment services directive (PSD2) and on open finance", che prevede domande di carattere generale sulla revisione della Direttiva PSD2 ed è rivolta ai portatori di interesse che non hanno necessariamente conoscenze specifiche e tecniche nell'ambito dei servizi di pagamento.

**Normativa Europea**  
Finanza sostenibile

La CONSOB con la Delibera 22430 del 28 luglio 2022 ha modificato il “Regolamento Intermediari” alla luce degli aggiornamenti relativi alle Direttive **MIFID II**  e IDD, in tema di finanza sostenibile. Nel mese di settembre 2022 l'ESMA ha pubblicato il Final Report “*Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements*” al fine di integrare i fattori di sostenibilità nella prestazione del servizio di consulenza finanziaria e nei relativi requisiti organizzativi per gli intermediari autorizzati. Le previsioni del *Final Report* confermano gli sviluppi in corso di implementazione da parte del Gruppo; eventuali modifiche minori o ulteriori evoluzioni che si rendessero necessari saranno oggetto di valutazione e condivisione tra il Gruppo e le società emittenti i prodotti finanziari/assicurativi.

Nei mesi di agosto e novembre 2022 sono divenuti applicabili gli atti delegati<sup>36</sup> della Commissione Europea che integrano l'impianto normativo della Direttiva MiFID II<sup>37</sup> al fine di includervi gli aspetti legati alla sostenibilità, sia nella prestazione del servizio di consulenza e dei relativi requisiti organizzativi sia nel processo di *governance* dei prodotti.

L'Azienda ha realizzato alcuni interventi e ne ha pianificati ulteriori, al fine di dare attuazione alle previsioni sopra richiamate.

**ESMA**  
Impatti dell'inflazione

Nel mese di settembre l'ESMA ha pubblicato il “*Public Statement*”<sup>38</sup> con il quale richiama l'attenzione delle imprese di investimento riguardo all'impatto dell'inflazione nel contesto della prestazione dei servizi di investimento al dettaglio. In particolare, l'Autorità richiede alle stesse di considerare l'inflazione e il rischio di inflazione:

- nelle informazioni che devono fornire ai clienti e potenziali clienti;
- nella valutazione dell'idoneità del cliente;
- nei processi di *product governance*.

Dagli approfondimenti condotti dall'Azienda risultano già in essere degli specifici presidi nell'ambito del processo di *product governance*.

**EIOPA**  
*Thematic Review*  
su vendite abbinate  
finanziamenti/polizze

Il 4 ottobre 2022 l'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (*European Insurance and Occupational Pensions Authority – EIOPA*) ha pubblicato, sulla base degli esiti della *Thematic Review* del luglio 2021 relativa alla vendita abbinata di polizze a protezione del credito e finanziamenti, un “Richiamo di Attenzione” nel quale evidenzia le principali criticità rilevate.

Sulla base degli esiti delle analisi svolte, per gli aspetti di competenza di BancoPosta, rispetto ai presidi in essere non risulta necessario prevedere ulteriori adeguamenti.

**Commissione Europea**  
Pagamenti istantanei

Il 26 ottobre 2022, la Commissione Europea ha pubblicato una proposta di Regolamento<sup>39</sup> riguardante i pagamenti istantanei in euro. La proposta si pone l'obiettivo di:

- rendere tali pagamenti universalmente disponibili, con l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento (**PSP**)  dell'Unione Europea, che già offrono bonifici in euro, di fornire anche la versione istantanea entro un periodo definito;
- equiparare il prezzo applicato ai suddetti pagamenti a quello previsto per il bonifico tradizionale.

BancoPosta sta monitorando le evoluzioni normative al fine di verificare gli eventuali impatti e i relativi adempimenti.

36. Regolamento delegato (UE) 2021/1253 che integra il Regolamento delegato (UE) 2017/565 integrativo della Direttiva MiFID II; Direttiva delegata (UE) 2021/1269 prevede modifiche alla Direttiva delegata (UE) 2017/593 per quanto riguarda l'integrazione dei fattori ESG negli obblighi di *governance* dei prodotti.

37. Gli atti delegati integrano l'impianto normativo della MiFID II in recepimento di talune normative esistenti (Regolamento 2019/2088, Orientamenti sugli obblighi di *governance* dei prodotti ai sensi della MiFID II e Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della MiFID II).

38. *Public Statement To investment firms on the impact of inflation in the context of investment services to retail clients* (27 September 2022 ESMA35-43-3328).

39. “Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulations (EU) No 260/2012 and (EU) 2021/1230 as regards instant credit transfers in euro”.

**Banca d'Italia****Trasparenza Bancaria  
– Buy Now Pay Later**

Il 28 ottobre 2022, la Banca d'Italia ha pubblicato una comunicazione in materia di "BNPL – Buy Now Pay Later"<sup>40</sup>. La comunicazione richiama l'attenzione sui possibili rischi e tutele riconosciute alla clientela in materia di trasparenza bancaria.

BancoPosta, congiuntamente a PostePay, tiene in considerazione tali indicazioni nell'ambito delle attività progettuali di riferimento e sta monitorando eventuali interventi normativi che abbiano in oggetto tale forma di credito.

**Parlamento Europeo****Interventi normativi  
sulle operazioni  
digitali**

Il 27 dicembre 2022, nell'ambito del rafforzamento della resilienza delle operazioni digitali, sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea gli atti legislativi<sup>41</sup> principalmente relativi a: *governance* ICT, *cybersecurity* e *business continuity*.

BancoPosta ha avviato al riguardo, una specifica valutazione per identificare ed implementare le iniziative necessarie a garantire la conformità alle nuove disposizioni.

**EBA****Capital Requirements  
Directive**

L'European Bank Authority (EBA), il 20 ottobre 2022, in coerenza con la richiesta della *Capital Requirements Directive* in materia di valutazione del rischio di tasso di interesse, ha pubblicato l'aggiornamento delle Linee Guida, in sostituzione di quelle del 2018, specificando criteri aggiuntivi<sup>42</sup> per la valutazione e il monitoraggio da parte degli enti, del rischio di spread creditizio derivante dalle attività diverse dal portafoglio di negoziazione (*Credit Spread Risk in the Banking Book* – CSRBB).

Le linee guida saranno tradotte nelle lingue ufficiali dell'Unione Europea e pubblicate sul sito web dell'EBA. Il termine entro il quale le Autorità competenti dovranno comunicare, se rispettano le linee guida, sarà di due mesi dopo la pubblicazione delle traduzioni.

**D.Lgs 82/2022****Requisiti di  
accessibilità dei  
prodotti e dei servizi**

Il 1° luglio 2022 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto Legislativo del 27 maggio 2022, n. 82, di attuazione della Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento e del Consiglio europeo, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi che saranno immessi sul mercato dal 28 giugno 2025. Le disposizioni contenute nel citato decreto mirano a garantire il diritto di accesso ai servizi e prodotti da parte delle persone con disabilità e includono, tra gli altri, anche i servizi bancari per i consumatori. BancoPosta, congiuntamente a PostePay, sta proseguendo gli opportuni approfondimenti al fine di fornire specifico supporto nell'ambito della più ampia iniziativa aziendale, già avviata, in tema di accessibilità.

**BANCA D'ITALIA –  
CONSOB****Provvedimento Unico  
sul Post-Trading**

Nel mese di ottobre 2022 Banca d'Italia e CONSOB hanno pubblicato l'aggiornamento del Provvedimento Unico sul *post-trading* in recepimento della direttiva sui diritti degli azionisti (*Shareholder Rights Directive 2* – SHRD II ovvero Dir. UE 2017/828 e Reg. Es. (UE) 2018/1212) in materia di incoraggiamento dell'impegno a lungo termine degli azionisti per quanto riguarda identificazione, trasmissione delle informazioni e agevolazione dell'esercizio dei diritti.

BancoPosta sta effettuando gli approfondimenti necessari per i temi di interesse.

40. Forma di credito attraverso la quale i consumatori acquistano beni o servizi pagando il prezzo successivamente, anche in maniera frazionata, non oggetto di specifica regolamentazione.

41. Gli atti legislativi di rilevanza per BancoPosta ed entrati in vigore il 16 gennaio 2023, sono i seguenti:

- il **Regolamento (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio 2022/2254 – DORA** (*Digital Operational Resilience Act*), con obbligatorietà per gli Stati UE dal 17 gennaio 2025. Gli impatti si estendono dalla *governance* ICT al *risk management* (inclusivo di rischi derivanti da terze parti), alla esecuzione di test di resilienza, fino alla gestione degli incidenti e alla loro comunicazione alle autorità;
- la **Direttiva (UE) 2022/2556 del Parlamento Europeo e del Consiglio sulla resilienza operativa digitale per il settore finanziario**, da recepire entro il 17 gennaio 2025. La Direttiva prevede l'armonizzazione di precedenti direttive con il Regolamento DORA, tra cui la Direttiva PSD2;
- la **Direttiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a misure per un livello comune elevato di cybersecurity nell'UE** (NIS 2), da recepire entro il 18 ottobre 2024. Gli impatti riguardano prevalentemente interventi organizzativi, di processo e sui sistemi per la gestione della *cybersecurity*, della *business continuity* e degli incidenti ICT.

42. Le linee guida forniscono la definizione e l'ambito di applicazione del CSRBB. Contengono sezioni dedicate al CSRBB con disposizioni specifiche sull'identificazione, la valutazione e il monitoraggio del CSRBB, nonché i criteri per determinare se i sistemi interni implementati dagli enti ai fini della valutazione dell'*Interest-Rate Risk in the Banking Book* (IRRBB) non sono soddisfacenti, nel qual caso un'autorità competente può richiedere a un ente di utilizzare la metodologia standardizzata.

## Altre informazioni

### Banca d'Italia

Il 10 gennaio 2022 la Banca d'Italia, a seguito di una segnalazione *whistleblowing*, ha inviato una richiesta di aggiornamento in merito a potenziali criticità nell'attività formativa dei consulenti neo-assunti e presunte prassi operative non coerenti con criteri di **sicurezza informatica** . La nota di risposta è stata inviata il 10 marzo 2022.

In data 20 maggio 2022 l'Autorità ha trasmesso al Patrimonio BancoPosta il Provvedimento a conclusione del procedimento relativo all'imposizione di **requisiti patrimoniali aggiuntivi** ai sensi dell'articolo 53-*bis*, comma 1, lettera d), del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

In particolare, a partire dalla segnalazione di vigilanza relativa al 30 giugno 2022, Bancoposta dovrà detenere i seguenti requisiti minimi di capitale: (i) coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 *ratio*): 7,80%; (ii) coefficiente di capitale di classe 1 (*Tier 1 ratio*): 9,55%; (iii) coefficiente di capitale totale (*Total Capital ratio*): 11,95%. Inoltre, per assicurare il rispetto delle misure vincolanti sopra evidenziate e garantire che i fondi propri di Bancoposta possano assorbire eventuali perdite derivanti da scenari di stress, tenendo conto dei risultati delle prove di stress effettuate dall'intermediario in ambito ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*), la Banca d'Italia ha individuato i seguenti livelli di capitale che Bancoposta sarà invitato a mantenere: (i) coefficiente di capitale primario di classe 1 (CET 1 *ratio*): 8,55%; (ii) coefficiente di capitale di classe 1 (*Tier 1 ratio*): 10,30%; (iii) coefficiente di capitale totale (*Total Capital ratio*): 12,70%.

Il rispetto di tali requisiti non ha comportato la necessità di apporti di capitale aggiuntivo da parte di BancoPosta.

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. Il riscontro sarà fornito da BancoPosta entro il secondo trimestre 2023.

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.

Il 10 agosto 2022 la Banca d'Italia ha avviato un'indagine sull'impiego delle DLT (*Distributed Ledger Technology* tecnologia dei registri distribuiti) e sulle cripto-attività, al fine di disporre di un quadro aggiornato e completo circa la diffusione di queste tecnologie nel sistema bancario e finanziario italiano. BancoPosta, in coordinamento con PostePay (destinataria anch'essa del questionario), ha risposto in data 13 settembre 2022.

**CONSOB**

Nel mese di marzo 2022, la CONSOB ha avviato una seconda<sup>43</sup> indagine tematica avente ad oggetto la **prestazione di servizi su criptovalute** da parte degli intermediari finanziari, con un *focus* sugli investimenti/strumenti finanziari con sottostanti criptovalute posti in essere per conto della clientela unitamente a eventuali attività progettuali previste sul tema nel prossimo triennio. Il riscontro è stato fornito il 1° aprile 2022.

Nel mese di aprile 2022 l'Autorità ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto le modalità adottate dagli intermediari per assolvere agli **obblighi di informativa ex-post alla clientela retail sui costi e gli oneri sostenuti**. Il riscontro è stato fornito il 4 luglio 2022.

Il **6 luglio 2022**, la CONSOB ha inviato una richiesta di aggiornamento relativa a specifici aspetti (profilazione della clientela e rischio di concentrazione), precedentemente trattati nei riscontri forniti (rispettivamente il 16 luglio 2021 e l'11 febbraio 2022), a seguito della nota tecnica con gli esiti degli **accertamenti ispettivi** condotti dall'Autorità da gennaio a ottobre 2020. La nota di risposta è stata fornita il 3 agosto 2022.

Il 26 gennaio 2023, la CONSOB ha trasmesso un'ulteriore richiesta di aggiornamento in merito al riscontro fornito ad agosto. La nota di risposta è stata fornita il 10 marzo 2023.

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.

43. La prima indagine sul tema è stata avviata dalla CONSOB nel mese di marzo 2021 e alla quale è stato dato riscontro il 19 aprile 2021.

## 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 corso del periodo, a seguito delle evoluzioni del contesto macroeconomico, <b>Cassa Depositi e Prestiti</b> ha modificato la gamma d'offerta dei <b>Buoni Fruttiferi Postali, incrementandone i rendimenti</b> e ripristinando il collocamento di diverse tipologie di buono: il <b>Buono 3x2</b>, il <b>Buono 3 anni Plus</b>, il <b>Buono Rinnova</b> (dedicato alla clientela che ha rimborsato Buoni Fruttiferi Postali scaduti) e il <b>Buono Soluzione Eredità</b> (dedicato ai beneficiari di un procedimento successorio concluso in Poste Italiane) e sospendendo l'emissione del <b>Buono 5x5</b> e del <b>Buono Obiettivo 65</b>.</p> <p>Nei mesi di luglio e agosto è stato collocato il <b>Buono 3 anni Premium</b> dedicato alla clientela che apporta nuova liquidità.</p> <p>Inoltre, è stata avviata la commercializzazione del <b>Buono Risparmio Sostenibile</b>, che offre a scadenza la possibilità di ottenere un premio legato all'andamento di un indice azionario connesso al mondo ESG<sup>44</sup>.</p> |  |
| Conti Correnti >    | <p>È iniziata la <b>vendita a distanza</b><sup>45</sup> del "<b>Conto BancoPosta Affari</b>" e "<b>BPIOL – BancoPostalImpreseOnline</b>", che sarà arricchita con l'apporto di altri prodotti accessori (prestiti) al conto corrente. È prevista l'introduzione della vendita a distanza anche per il "<b>Conto BancoPosta Business Link</b>".</p>  |  |

44. Indice STOXX® Europe 600 ESG-X che racchiude al suo interno talune delle società appartenenti al paniere STOXX® Europe 600, uno dei principali benchmark azionari europei che rappresenta le 600 società europee a maggiore capitalizzazione. In particolare – al fine di formare l'Indice STOXX® Europe 600 ESG-X – dal paniere delle società considerate dallo STOXX® Europe 600 vengono escluse le società non conformi agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda ONU 2030 coinvolte nel trattamento di armi controverse, nella produzione di tabacco o società i cui proventi derivino dall'esplorazione o dall'estrazione di carbone termico o che generino energia attraverso l'utilizzo di carbone termico.

45. La vendita a distanza prevede la gestione, la promozione e il collocamento dei prodotti e servizi bancari e finanziari, tra i quali il conto Affari e BPIOL, verso la clientela POE e *Business* mediante tecniche di comunicazione a distanza, elettronica (mail/PEC), scambio documentazione PEC to PEC e sottoscrizione dei contratti con firma digitale coinvolgendo cliente, venditore e *back office*. L'Offerta Fuori sede è rivolta ai medesimi *target* ma prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l'utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

| COMPARTO                           | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO  |
|------------------------------------|---|---|
| <p>Gestione del Risparmio &gt;</p> | <p>Nel mese di gennaio 2022 è stata avviata la distribuzione del <b>Fondo “Focus Ambiente Marzo 2028”</b>, un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di settori economici collegati alla tutela dell’ambiente.</p> <p>È stata inoltre avviata la distribuzione del fondo <b>“Focus Nuovi Consumi 2028”</b>, che prevede un’esposizione azionaria collegata al tema emergente dei nuovi consumi (come per esempio l’e-commerce).</p> <p>A partire dal mese di maggio 2022, per i tre Fondi <b>“Azionario Flessibile”</b>, <b>“Orizzonte Reddito”</b> ed <b>“Azionario Internazionale”</b>, la politica di investimento è stata integrata in modo da tenere conto anche dei fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di <i>governance</i>.</p> <p>È stato lanciato il Fondo <b>“BancoPosta Obbligazionario Italia 6 anni”</b> che mira a realizzare – in un orizzonte temporale di circa 6 anni (scadenza 31 dicembre 2028) – un rendimento del portafoglio in linea con quello espresso mediamente da strumenti finanziari obbligazionari corporate e governativi di analoga durata, attraverso un investimento in titoli denominati in euro principalmente di emittenti italiani.</p> <p>È stato lanciato il Fondo <b>“BancoPosta Investo Protetto 2028”</b>, un Fondo flessibile della durata di circa 6 anni che combina due componenti, una obbligazionaria e una azionaria, e punta a proteggere il capitale investito e a cogliere al contempo le opportunità di crescita offerte dai mercati finanziari.</p> |         |
|                                    | <p>È stato avviato il collocamento di <b>“Poste Gestione Patrimoniale”</b>, una gestione di portafoglio in collaborazione con <b>Moneyfarm</b>, che dispone di 4 linee di investimento in ETF diversificate e calibrate in base alla propensione al rischio e agli obiettivi di investimento dei clienti, caratterizzate inoltre da una politica di investimento orientata ai fattori ESG.</p>  |     |
| <p>Risparmio Amministrato &gt;</p> | <p>Nel mese di giugno 2022, Poste Italiane ha partecipato al collocamento della <b>17<sup>a</sup> emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Italia</b>, titolo legato all’andamento dell’inflazione italiana con le novità del <b>doppio premio di fedeltà</b> (corrisposto in due occasioni, durante e al termine della vita del titolo) e della durata pari a <b>8 anni</b>; nel mese di novembre 2022, la Società ha partecipato al collocamento della <b>18<sup>a</sup> emissione del BTP Italia</b>, anch’esso indicizzato all’inflazione italiana e con durata pari a 6 anni.</p>   |    |

| COMPARTO  | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO   |
|---|---|--|
|   | <p>Congiuntamente con i <i>partner</i> per i quali sono distribuiti i <b>prodotti di finanziamento</b>, sono proseguite nel corso del 2022 le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria nel corso del 2020 in relazione all'emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese. Inoltre, è stato dato seguito, in collaborazione con le banche finanziatrici, ad un'iniziativa<sup>46</sup> a supporto delle donne vittime di violenza di genere, che permette la sospensione del pagamento delle rate del mutuo ipotecario .</p> |   |
|   | <p>Nel corso dell'anno è stato lanciato il <b>"Prestito BancoPosta Consolidamento"</b>, che permette al cliente, attraverso l'estinzione dei prestiti in essere con uno o più istituti, di accorparli in un unico impegno mensile (un'unica rata).</p>  |   |
| <p>Distribuzione<br/>di prodotti &gt;<br/>terzi</p> | <p>È stata rinnovata l'offerta del <b>"Prestito Green"</b>, utile a finanziare lavori di ristrutturazione della casa (ad esempio impianto fotovoltaico) o l'acquisto di un'auto ibrida o elettrica</p>  |   |
|   | <p>Con riferimento al prodotto <b>"Quinto BancoPosta<sup>47</sup>"</b>, sono state integrate delle nuove funzionalità <b>"Anticipo<sup>48</sup>"</b> e <b>"Consolido"</b> che permettono ai clienti rispettivamente di richiedere un'anticipazione sull'importo finanziato e di estinguere le rate in essere di altri finanziamenti mantenendo un'unica rata.</p>   |   |
|   | <p>Nel mese di aprile 2022, relativamente ai finanziamenti dedicati alla clientela <i>business</i>, è stato lanciato, in collaborazione con Credimi S.p.A., il <b>"Prestito BancoPosta Business Link Online"</b>, nonché la nuova gamma di prestiti interamente digitali dedicati a ditte individuali e società.</p>  |   |

46. Poste Italiane è da tempo attiva nell'inclusione economica e sociale delle donne vittime di violenza e tale iniziativa, è rivolta alle donne inserite in percorsi certificati di protezione, che versano in difficoltà economica. L'Azienda, in accordo con le Banche *partner*, per arrivare alle persone potenzialmente interessate e non facilmente raggiungibili, ha pubblicizzato tale possibilità attraverso i canali interni ed esterni (oltre alle sedi territoriali sono state interessate anche le associazioni che si occupano di violenza di genere).

47. È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici e ai pensionati, utilizzabile per estinguere altri finanziamenti con un rimborso pari fino ad un quinto dello stipendio o della pensione.

48. La funzionalità "Anticipo" permette di richiedere un'anticipazione di parte dell'importo finanziato. Tale importo potrà essere erogato dopo la delibera positiva della pratica e prima del rilascio del bene da parte dell'Amministrazione Terza Ceduta (il proprio datore di lavoro oppure l'ente previdenziale pensionistico), eliminando pertanto il tempo di attesa di tale documento, necessario quindi solo per l'erogazione del saldo al cliente.

## < 4.4.4 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

### Contesto di mercato

#### Ramo Vita

La **nuova produzione di polizze individuali sulla vita** nel mercato italiano, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>49</sup>, è stata pari a circa 76,8 miliardi di euro alla fine di dicembre 2022, ha registrato una variazione negativa pari a 12,8% rispetto al 2021. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 88,1 miliardi di euro e risulta in calo del 16,4% rispetto al 2021.

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 del 2022 pari al 66% (in crescita rispetto al 59% registrato nel 2021) ammontano alla fine di dicembre 2022 a 50,3 miliardi di euro, -3,3% rispetto all'esercizio precedente. Risulta, in calo (-30,5%) rispetto al dato rilevato alla fine di dicembre 2021, la raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva **unit linked** ) con una raccolta pari a 23,6 miliardi di euro. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione è pari a 1,1 miliardi di euro e registra nel periodo di riferimento un incremento dell'8,6% rispetto a quanto rilevato alla fine di dicembre 2021, principalmente riconducibile all'andamento delle polizze collettive (+26%). I volumi dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 85 milioni di euro) e in crescita (+8,9%) rispetto al 2021.

I nuovi contributi relativi alla gestione di **fondi pensione**  registrano nell'anno una raccolta pari a 1,6 miliardi di euro segnando un aumento (+80%) rispetto al 2021.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94,4% del totale dei premi emessi e il 58,7% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 63,3% della nuova produzione è stata intermediata alla fine di dicembre 2022 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 48,6 miliardi di euro in calo (-9,3%) rispetto al 2021. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nell'anno ha raggiunto i 15,5 miliardi di euro, registrando una diminuzione dei volumi del 6,8% rispetto al 2021 e con un'incidenza della raccolta intermediata sul totale pari al 20,2%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 11,2 miliardi di euro in sensibile calo (-28,8%) rispetto a quanto collocato nell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 14,6%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra un calo nel periodo del 31,9% rispetto al 2021, con un volume di premi collocato pari a 1,4 miliardi di euro (pari al 1,9% del totale intermediato).

49. Report ANIA – Anno XVIII – n° 12 – pubblicato il 6 febbraio 2023.

## Nuova produzione polizze individuali e per ramo di attività\*

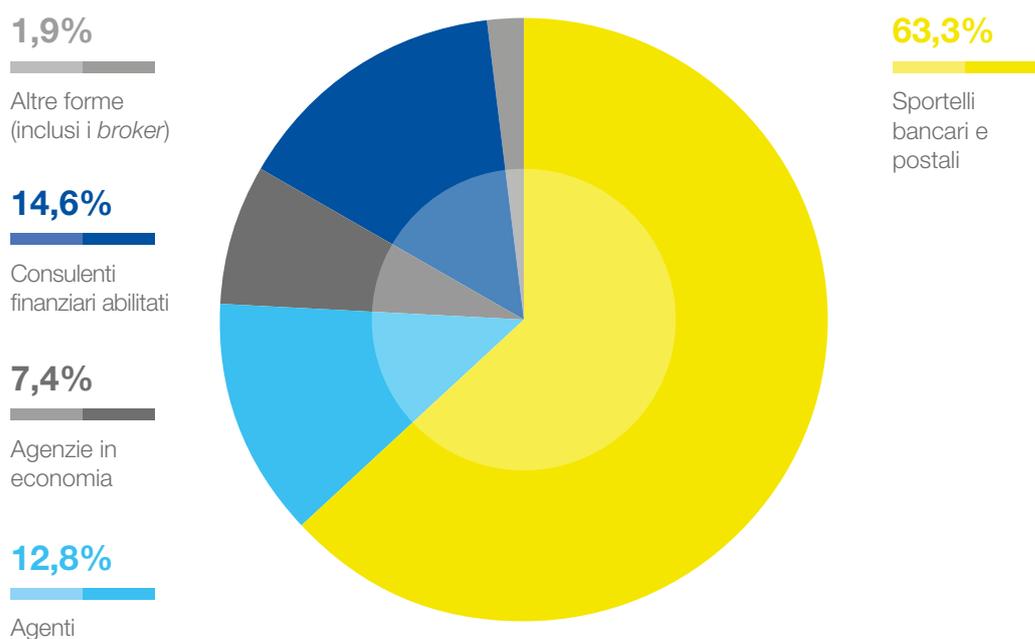
(dati aggiornati a dicembre 2022 in milioni di euro)

| Premi per ramo/prodotto            | Premi da inizio anno | Variazione % 2022 vs 2021 |
|------------------------------------|----------------------|---------------------------|
| Vita – ramo I                      | 50.331               | -3,3%                     |
| Unit Linked – ramo III             | 23.649               | -30,5%                    |
| Capitalizzazioni – ramo V          | 1.137                | 8,6%                      |
| Fondi pensione ramo VI             | 1.583                | 80,0%                     |
| Malattia ramo IV                   | 85                   | 8,9%                      |
| <b>Imprese italiane – extra UE</b> | <b>76.785</b>        | <b>-12,8%</b>             |
| <b>Imprese UE**</b>                | <b>11.285</b>        | <b>-34,7%</b>             |
| <b>Totale</b>                      | <b>88.070</b>        | <b>-16,4%</b>             |

\* 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 Vita Individuali per canale distributivo



## 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 disponibili<sup>50</sup> alla fine del terzo trimestre 2022, si sono attestati a 29 miliardi di euro, in aumento del 6,3% rispetto al medesimo periodo del 2021, quando il settore registrava una crescita del 2,8%. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, alla ripresa del settore Non Auto (+11,6%) mentre rimangono sostanzialmente stabili (-0,5%) i premi del settore Auto. Con riferimento a quest'ultimo, si registra la riduzione dei premi afferenti il **ramo RC Autoveicoli** del 2% mentre i premi del ramo **Corpo Veicoli Terrestri** hanno beneficiato di una crescita del 5,1%.

50. Report ANIA – Anno VIII – n° 31 – pubblicato il 29 novembre 2022.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla citata crescita dell'11,6% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali rami assicurativi: i) il **Ramo Malattia** con un volume pari a 2.585 milioni di euro e una crescita del 14,5%; ii) il **Ramo Infortuni** con premi pari a 2.692 milioni di euro e un aumento del 5,4%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 3.424 milioni di euro e un incremento del 12,1%; iv) il **Ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari al 10,6% e volumi complessivi pari a 2.812 milioni di euro; v) infine il **Ramo Incendio ed elementi naturali** che con una produzione complessiva pari a 2.016 milioni di euro raggiunge una crescita del 7,1%.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 73%, in linea rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2021. I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari all'8,7% (8,4% a fine settembre 2021), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 9,2% (8,3% nei primi nove mesi del 2021).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e internet), a fine settembre 2022 registra un'incidenza dell'8,7% (in calo rispetto al 9,5% registrato nel corrispondente periodo del 2021). La quota residuale dello 0,4% (pari al dato di fine settembre 2021) sono è riferita ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

### Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività\*

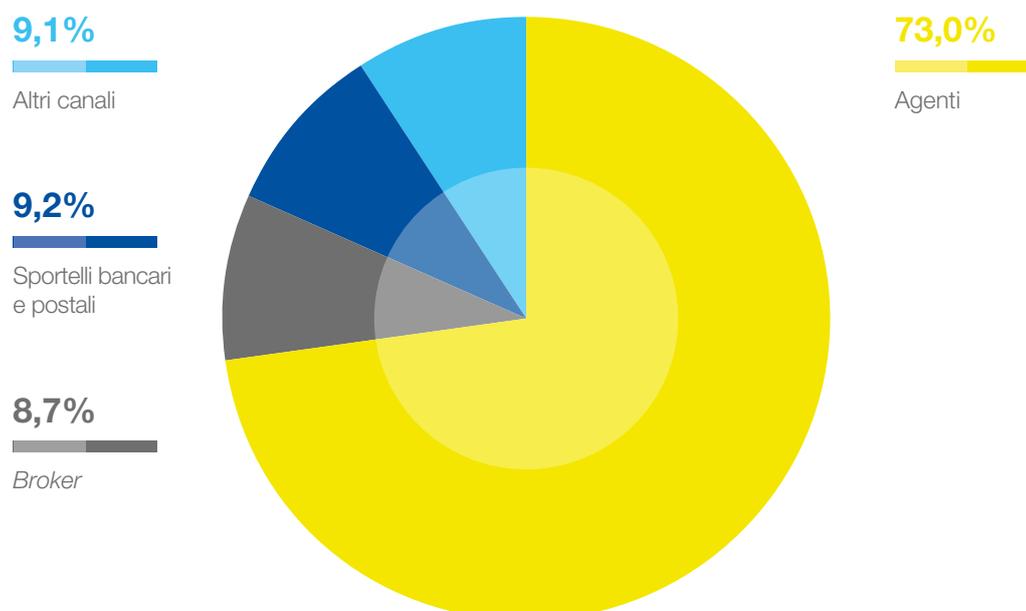
(dati aggiornati a settembre 2022 in milioni di euro)

| Premi per ramo**         | Premi da inizio anno | Variazione % III trim. 2022 vs III trim. 2021 |
|--------------------------|----------------------|---|
| Totale settore auto      | 11.918               | -0,5%   |
| Altri rami danni         | 17.119               | 11,6%   |
| <b>Totale rami danni</b> | <b>29.037</b>        | <b>6,3%</b>                                   |

\* 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

#### Lettera al mercato del 9 marzo 2022

Per finalità di monitoraggio di stabilità finanziaria, l'IVASS ha richiesto alle Compagnie di fornire entro il 15 marzo 2022, informazioni con riguardo al *look-through*<sup>51</sup> degli organismi di investimento collettivo o degli investimenti sotto forma di fondi, anche quando si tratta di partecipazioni. Poste Vita S.p.A. ha fornito le suddette informazioni in data 15 marzo, secondo le modalità richieste. Inoltre, con la medesima comunicazione, l'IVASS richiama l'attenzione sui possibili attacchi informatici, invitando le Compagnie a comunicare tempestivamente all'Istituto, come richiesto dall'art. 16 comma 4 del Regolamento IVASS n. 38/2018, ogni evento che rappresenti un grave incidente di sicurezza informatica e richiede altresì alle medesime di intensificare le attività di monitoraggio e di difesa in relazione a possibili attività di *malware*<sup>52</sup>, adottando tutte le misure di mitigazione dei rischi che si rendano necessarie.

Le Compagnie Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A. continuano a monitorare i possibili attacchi informatici.

### IVASS

#### Provvedimento n.121 del 7 giugno 2022

Con il presente provvedimento l'IVASS ha modificato il Regolamento ISVAP n. 7 del 13 luglio 2007<sup>53</sup> e i relativi allegati al fine, soprattutto, di recepire le novità introdotte dall'IFRS 17 in materia di presentazione e informativa delle poste contabili relative ai contratti assicurativi. Le suddette modifiche sono entrate in vigore a partire dal 1° 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 dovrà essere trasmessa all'Istituto insieme alla documentazione relativa alla relazione semestrale consolidata.

### IVASS

#### Regolamento n.52 del 30 agosto 2022

Il Regolamento dà attuazione al decreto legge 21 giugno 2022, n. 73, convertito con modificazioni con legge 4 agosto 2022, n. 122, che, considerata l'eccezionale situazione di turbolenza nei mercati finanziari, consente alle imprese che non adottano i principi contabili internazionali, di derogare alle norme del Codice civile sui **criteri di valutazione dei titoli "non durevoli"** e pertanto attribuisce alle imprese la facoltà di valutare i titoli non durevoli in base al valore risultante dall'ultimo bilancio annuale.

Poste Vita ha optato in merito all'applicazione della deroga<sup>54</sup> consentita dal Regolamento ai fini della redazione del bilancio civilistico al 31 dicembre 2022.

51. Inteso come dettaglio della composizione del fondo in termini di *asset class*.

52. Per *malware* (contrazione dell'inglese "*malicious software*", ossia *software* dannoso) si intende qualsiasi tipo di *software* dannoso o fonte di disturbo, creato per accedere segretamente a un dispositivo senza che l'utente ne sia a conoscenza.

53. Regolamento concernente gli schemi per il bilancio delle imprese di assicurazione e di riassicurazione che sono tenute all'adozione dei principi contabili internazionali di cui al titolo VIII (bilancio e scritture contabili), capo I (disposizioni generali sul bilancio), capo II (bilancio di esercizio), capo III (bilancio consolidato) e capo V (revisione legale dei conti) del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle assicurazioni private).

54. La deroga ai criteri di valutazione prevista dal suddetto regolamento ha consentito alla Compagnia Poste Vita di sterilizzare un ammontare di minusvalenze pari a 5.184,2 milioni di euro (pari a 3.586,4 milioni di euro al netto della relativa fiscalità) e di costituire una riserva indisponibile al netto degli impegni esistenti verso gli assicurati riferiti all'esercizio di bilancio e fino a cinque esercizi successivi ed al netto degli effetti fiscali per 262,9 milioni di euro.

**Banca d'Italia/  
CONSOB/IVASS**

Informativa sulla  
transizione ai principi  
contabili IFRS 17 e  
IFRS 9

Banca d'Italia, CONSOB e IVASS hanno pubblicato un comunicato avente ad oggetto l'informativa da fornire nel bilancio 2022 sulla transizione all'IFRS 17 e all'IFRS 9. In particolare, le imprese che redigono il bilancio – d'esercizio o consolidato – nel rispetto dei principi contabili internazionali IAS/IFRS, dal 1° gennaio 2023 hanno iniziato ad applicare l'IFRS 17 "Contratti Assicurativi" e, a partire dalla stessa data, molteplici imprese di assicurazione hanno cominciato ad adottare anche l'IFRS 9 "Strumenti finanziari".

Il principio contabile internazionale IAS 8 "Principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori" richiede infatti che l'impresa fornisca, in caso di principi emessi ma non entrati ancora in vigore, "informazioni conosciute o ragionevolmente stimabili, rilevanti per valutare il possibile impatto che l'applicazione del nuovo Principio o della nuova Interpretazione avrà sul bilancio dell'entità nell'esercizio di applicazione iniziale". Le informazioni sono di tipo sia qualitativo che quantitativo.

Per l'informativa fornita a tal riguardo si rimanda al paragrafo "Principi contabili e interpretazioni di nuova e di prossima applicazione" della sezione "I Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022".

**IVASS**

Regolamento n.54 del  
29 novembre 2022

Il **Regolamento** disciplina i **profili procedurali** cui l'**IVASS** deve conformarsi nella produzione degli atti di natura normativa e di contenuto generale di competenza di cui all'articolo 23 della legge 28 dicembre 2005, n. 262 (cosiddetta "**Legge sul risparmio**"), che introduce un **regime generale e omogeneo per i procedimenti normativi** di competenza dell'IVASS e delle altre Autorità di vigilanza del settore finanziario, con l'obiettivo di **garantire tutela e protezione uniforme ai risparmiatori** anche introducendo strumenti che favoriscono la trasparenza delle opzioni regolamentari e la partecipazione degli *stakeholders* al processo di produzione normativa.

**IVASS**

Lettera al mercato  
del 6 dicembre 2022:  
**Polizze Dormienti**

**Nuova richiesta dei codici fiscali degli assicurati per l'incrocio con l'Anagrafe Tributaria al fine di accertare l'eventuale decesso degli assicurati** – L'IVASS ha comunicato che, in attesa della definizione delle modalità di accesso diretto delle imprese di assicurazione alle informazioni dell'Anagrafe Tributaria o all'ANPR (Anagrafe nazionale della popolazione residente) previste dalla normativa in materia di polizze dormienti, l'Autorità offre anche quest'anno alle compagnie, nell'interesse dei beneficiari delle polizze, il servizio di incrocio tra i codici fiscali degli assicurati e l'Anagrafe Tributaria, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate, al fine di **verificare l'esistenza in vita degli assicurati di contratti vita ed infortuni**<sup>55</sup>. Richiede pertanto alle imprese coinvolte di fornire, entro il 20<sup>56</sup> dicembre 2022 gli elenchi dei codici fiscali degli assicurati dei suddetti contratti in vigore al 30 novembre 2022 presenti nei propri portafogli ed emessi nell'esercizio.

Le Compagnie Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A. hanno provveduto ad inviare i dati richiesti nei termini previsti.

55. Limitatamente ai contratti che prevedono prestazioni in caso di decesso dell'assicurato conseguente a infortunio.

56. Il termine, originariamente previsto per il 16 dicembre, è stato prorogato al 20 dicembre 2022 con una lettera inviata dall'IVASS alle Compagnie in data 9 dicembre 2022.

## IVASS

Sospensione  
temporanea delle  
minusvalenze per i  
titoli non durevoli

Il documento di consultazione n.1/2023 contiene le modifiche che si intendono apportare:

- al **Regolamento IVASS n. 52/2022**, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Aiuti *Quater*<sup>57</sup>, in virtù del quale è stato consentito solo alle imprese di assicurazione, la possibilità di dedurre dall'ammontare della riserva indisponibile la quota parte, attribuibile agli assicurati, della mancata svalutazione dei titoli, riferita all'esercizio di bilancio e fino ai cinque esercizi successivi (c.d. **Shadow accounting** ). La modifica ha l'effetto di vincolare una parte minore del patrimonio dell'impresa consentendo una più elevata distribuzione di utili;
- al **Regolamento ISVAP n. 38/2011**, in particolare, l'articolo 8 comma 2, per chiarire che, nel determinare l'ammontare minimo delle attività da confrontare alla riserva matematica delle polizze afferenti a una gestione separata, le imprese devono fare riferimento ai criteri *Local Gaap* anche se redigono il bilancio di esercizio secondo i principi contabili internazionali. Poste Vita redige già il bilancio di esercizio secondo i principi contabili *Local Gaap*, pertanto, non è impattata dalla normativa citata.

A seguito della conclusione della procedura di consultazione, l'IVASS ha emanato il Provvedimento n. 127 del 14/02/2023., che ha apportato modifiche al Regolamento IVASS n. 52/2022 e al Regolamento ISVAP n. 38/2011 per l'attuazione delle **disposizioni sulla sospensione temporanea delle minusvalenze per i titoli non durevoli**, a seguito delle modifiche al D.L. Aiuti *Quater*, attraverso il quale il legislatore, ha previsto per le sole imprese di assicurazione, la possibilità di dedurre dall'ammontare della riserva indisponibile la quota parte, attribuibile agli assicurati, della mancata svalutazione dei titoli, riferita all'esercizio di bilancio e fino ai cinque esercizi successivi (cosiddetto *Shadow accounting*). Tale modifica ha l'effetto di vincolare una parte minore del patrimonio dell'impresa consentendo una più elevata distribuzione di utili.

Tale intervento ha inoltre apportato modifiche al Regolamento ISVAP n. 38/2011 per chiarire che, nel determinare l'ammontare minimo delle attività da confrontare alla riserva matematica delle polizze afferenti a una gestione separata, le imprese devono fare riferimento ai criteri *Local Gaap* anche se redigono il bilancio di esercizio secondo i principi contabili internazionali.

## Altre informazioni

## IVASS

Con riguardo all'accertamento ispettivo volto alla verifica del rispetto della **normativa antiriciclaggio**, congiuntamente, presso **Poste Vita e Poste Italiane** – Patrimonio BancoPosta conclusosi il 18 giugno 2021 e i cui esiti sono stati notificati a Poste Vita S.p.A. nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 30 settembre 2021, si rappresenta che al 31 dicembre 2022, tutte le azioni individuate sono state completate nelle tempistiche pianificate.

Con riguardo all'ispezione IVASS – avente ad oggetto profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari conclusa il 7 maggio 2021 – si rende noto che il relativo piano di azione, approvato dal CdA della Compagnia il 22 ottobre 2021, è stato interamente completato nel rispetto delle tempistiche previste dal piano.

In data 7 marzo 2023, la Compagnia Poste Vita ha ricevuto comunicazione da parte dell'Autorità di Vigilanza in merito all'avvio di un accertamento ispettivo avente ad oggetto la verifica del processo di gestione delle polizze c.d. dormienti.

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.

57. Decreto legge 18 novembre 2022 n. 176, convertito, con modificazioni, nella legge del 13 gennaio 2023, n.6, che ha modificato l'articolo 45, comma 3-*decies*, del decreto legge 21 giugno 2022, n.73, convertito, con modificazioni, nella legge 4 agosto 2022, n.122.

## Attività di periodo

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

| COMPARTO | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO  |
|----------|---|---|
| Vita >   | <p>È stata lanciata la polizza <b>Multi-ramo</b>  <b>“Poste Progetto Dinamico Bonus”</b> (<i>restyling</i> della polizza Poste Progetto Dinamico) dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e che prevede la possibilità della restituzione sotto forma di <i>bonus</i>, a partire dal 18° mese dalla data di decorrenza del contratto, del costo applicato al premio unico iniziale.</p>  |     |
|          | <p>È stata lanciata la polizza multiramo <b>“Poste Progetto Capitale”</b> a premio ricorrente della durata di 10 anni, che unisce la stabilità della <b>Gestione Separata</b>  Posta ValorePiù (ramo I) e le potenzialità dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (uno dei quali ESG). È prevista inoltre la possibilità di restituzione del costo applicato sul premio iniziale sotto forma di due <i>Bonus</i>: (i) uno a partire dal quinto anno; (ii) l'altro a scadenza dei dieci anni di durata del prodotto.</p> |    |
|          | <p>È stata lanciata la polizza multiramo <b>“Poste Progetto Valore 360”</b>, che prevede la possibilità per i sottoscrittori di estendere la componente di protezione con la Temporanea Caso Morte (TCM) <b>“Poste Protezione Affetti 360”</b>. Il prodotto Multiramo prevede tre linee d'investimento, tutte con una componente del 30% di Gestione Separata e una del 70% di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi che promuovono caratteristiche ESG e diversificate in base al profilo rischio/rendimento del cliente.</p>   |   |
| Danni >  | <p>È stata avviata nel segmento <i>business</i> la vendita fuori sede, della nuova <b>polizza collettiva “Poste Welfare Infortuni”</b>, dedicata alla copertura dei <b>rischi di infortuni professionali ed extraprofessionali</b> dei dipendenti delle aziende contraenti.</p>   |  |
|          | <p>In ambito <i>restyling</i> della linea patrimonio della polizza modulare “Poste Vivere Protetti<sup>58</sup>”, è stata lanciata la nuova copertura <b>“Protezione Digitale”</b>, che amplia la protezione del nucleo familiare ai danni che si possono subire/creare per le attività che si svolgono <i>online</i>.</p>  |  |

58. La polizza modulare “Poste Vivere Protetti” integra le coperture di protezione della clientela *retail*, per tutelare la loro salute, casa e gli animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle necessità dei clienti e le coperture, che sono indicate nella polizza, formano sempre un unico contratto.

## < 4.4.5 Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

### Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili<sup>59</sup> sul mercato italiano delle **carte di pagamento** mostrano una forte crescita del transato complessivo nazionale che, a settembre 2022, ha sfiorato i 265 miliardi di euro, in aumento del 17% rispetto a settembre 2021 grazie alla ripresa dei consumi. Il numero delle transazioni cresce del 18% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si attesta a 5,6 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 24% rispetto a settembre 2021 e rappresentano oltre la metà del totale transazioni (circa il 60%), con un transato che supera i 155 miliardi di euro (+21% rispetto a settembre 2021). Anche le **carte prepagate**  avanzano a ritmi sostenuti (+18% delle transazioni e +19% del transato rispetto a settembre 2021), per un valore complessivo che si attesta ad oltre 46 miliardi di euro, merito del costante sviluppo dell'e-commerce e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici. I primi nove mesi del 2022 sono risultati positivi anche per le **carte di credito**  che chiudono il periodo in crescita con transazioni in aumento del 3,9% e transato in crescita dell' 8,3% rispetto a settembre 2021, per un valore complessivo di quasi 64 miliardi di euro e con un *ticket* medio che si attesta sui livelli di fine 2021.

~ 265 €mld

il transato dei primi 9 mesi  
2022 in Italia con carte: +17%  
anno su anno

Al 30 settembre 2022 il numero di **carte attive** sul mercato supera i **93 milioni**, in aumento dell'1,5% rispetto allo *stock* di carte attive al 31 dicembre 2021: la crescita maggiore si registra sulle carte di debito che crescono del 2% rispetto al 31 dicembre 2021, per un totale di quasi 48 milioni di carte attive. In aumento anche lo *stock* delle carte prepagate il cui numero supera i 30 milioni (+1% rispetto al dato di fine dicembre 2021) e riprende la crescita anche delle carte di credito (+0,4% rispetto al 31 dicembre 2021) con oltre 15 milioni di carte attive.

Il **mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>60</sup>, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 181% della popolazione, con una quota degli operatori mobili virtuali (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) pari al 14,8%<sup>61</sup>. Le linee complessive al 30 settembre 2022 sono pari a 107,1 milioni (+1,3% rispetto allo stesso periodo del 2021) comprensive di 28,6 milioni di **SIM Machine to Machine (M2M)**  (+2,8% rispetto allo stesso periodo del 2021).

Il **mercato energetico** nel corso dell'anno ha risentito fortemente del contesto geopolitico internazionale: dapprima la pandemia da Covid-19 e negli ultimi mesi il conflitto russo-ucraino stanno influenzando i mercati e i prezzi delle materie prime, tra le quali in primis il gas con significative ripercussioni sul mercato dell'energia elettrica<sup>62</sup>. Il prezzo del gas all'ingrosso, già dall'ultimo trimestre del 2021, ha subito forti aumenti a seguito della ripresa correlata al miglioramento dello scenario pandemico e della crescita delle tensioni internazionali, sfociate nel mese di febbraio 2022, nel citato conflitto, il quale ha inasprito tali aumenti. Il prezzo del gas è arrivato a superare di oltre il 500%<sup>63</sup> il livello registrato nel primo semestre 2021; anche il terzo trimestre 2022 è stato caratterizzato da uno scenario di forti tensioni sui prezzi delle *commodity* energetiche, attestati a livelli ancora più alti rispetto a quanto registrato nel secondo trimestre dell'anno: i costi di acquisto molto alti e l'elevata volatilità dei prezzi sono correlati inoltre alle incertezze sull'affidabilità delle forniture di gas proveniente dalla Russia.

Nel corso dell'estate, le scorte europee del gas sono cresciute rapidamente mentre le fonti alternative al gas (idroelettrico, nucleare e carbone) hanno dovuto ridurre significativamente la loro produzione per temperature elevate e carenza di acqua; le istituzioni europee hanno annunciato misure<sup>64</sup> per fronteggiare il caro energia e il rischio di carenza di gas con l'approssimarsi della stagione invernale (piano per la riduzione dei consumi di elettricità e gas, interventi sulla regolazione ed il funzionamento dei mercati energetici, la valutazione di meccanismi di "price cap" al prezzo dell'energia).

Nel quarto trimestre 2022, il prezzo del gas è sceso intorno a 80 euro per megawattora, grazie al conseguimento degli obiettivi di stoccaggio dei principali paesi europei, pur registrando un valore sette volte superiore al livello osservato all'inizio del 2021.

Al fine di fronteggiare l'aumento dei prezzi delle materie prime, il Governo ha emanato una serie di provvedimenti di urgenza con

59. Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).

60. Fonte: Agcom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2022, Report Operatori.

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

62. 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.

63. Fonte: Quotazioni borsa energetica *Title Transfer Facility* (TTF).

64. Fonte: <https://italy.representation.ec.europa.eu> e <https://www.eunews.it/2022/09/14/energia-von-der-leyen-gas/>.

l'obiettivo di attenuare la spesa energetica di famiglie e imprese, in particolare intervenendo sugli oneri generali di sistema e sui *bonus* sociali per le famiglie economicamente svantaggiate e per i clienti in gravi condizioni di salute. Per maggiori approfondimenti sugli interventi normativi attuati si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo.

## Contesto normativo

Di seguito i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento nel corso del 2022.

### Monetica

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, è previsto che le tariffe applicabili in Italia siano le seguenti:

- dal 1° luglio 2021 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) per la terminazione fissa;
- dal 1° gennaio 2022 0,55 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) per la terminazione mobile (dal 1° gennaio 2023 è stato ridotto a 0,4 centesimi di euro per minuto IVA esclusa).

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

### TLC

#### Roaming internazionale

La Commissione Europea, in data 24 febbraio 2021, ha proposto di prorogare il Regolamento vigente sul *roaming* internazionale per ulteriori 10 anni (fino al 30 giugno 2032), riducendo nel contempo le tariffe massime all'ingrosso praticate tra operatori per garantire la sostenibilità della fornitura di servizi di *roaming* al dettaglio a prezzi nazionali, introducendo inoltre nuove misure per aumentare la trasparenza e garantire un'effettiva esperienza di *roaming* a tariffa nazionale ("*roam-like-at-home*") in termini di qualità del servizio e accesso ai servizi di emergenza in *roaming*. La riduzione dei massimali all'ingrosso ha un impatto rilevante per un operatore mobile virtuale (MVNO) come PostePay, che acquista servizi di *roaming* da un operatore di rete mobile (MNO), nella misura in cui consente la fornitura di servizi ("*roam-like-at-home*") ai rispettivi clienti garantendo nel contempo il recupero dei costi sostenuti a livello *wholesale*. Il regolamento vigente ha cessato di produrre effetti a decorrere dal 30 giugno 2022.

Il nuovo Regolamento è entrato in vigore il 1° luglio 2022 e, a seguire, il BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) ha pubblicato le linee guida utili per definire alcuni aspetti relativi all'implementazione delle nuove regole. Il testo del nuovo regolamento è stato approvato dal Parlamento il 24 marzo 2022 e dal Consiglio il 6 aprile 2022 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il 13 aprile 2022 il Regolamento 2022/612). Il testo conferma i principi fondamentali del Regolamento vigente e prevede riduzioni progressive dei tetti massimi ai prezzi all'ingrosso per i servizi di *roaming* dati, voce ed SMS coerenti con le stime della Società; prevede inoltre misure ulteriori di trasparenza, protezione della clientela e garanzia della qualità del servizio.

PostePay ha assicurato la conformità dei propri servizi al Regolamento secondo la decorrenza stabilita.

**TLC****Erogazioni per  
Operatori di  
Comunicazione  
Elettronica**

In base alla Direttiva UE 2015/2366 (PSD2) e al D.Lgs. n.218/2017, è previsto che i fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica, operando nel c.d. regime di esenzione<sup>65</sup> dalla piena applicazione della PSD2, possano offrire alla clientela finale servizi di comunicazione elettronica che abilitino operazioni di pagamento con addebito dei costi di accesso ai servizi o in fattura (servizi di comunicazione elettronica post pagati) o sul c.d. conto telefonico prepagato (servizi di comunicazione elettronica prepagati/ricaricabili).

Gli operatori dovranno inoltre notificare alle Autorità competenti di operare in regime di esenzione, affinché queste ultime possano valutare se siano o meno soddisfatti i requisiti prescritti (art.37, Direttiva 2015/2366).

La Banca d'Italia il 5 aprile 2022 ha emanato il "Provvedimento di attuazione dell'articolo 2, comma 4 -bis, del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010, relativo ai servizi di pagamento", abrogando l'obbligo, per i fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica, di comunicare annualmente alla Banca d'Italia il "numero di utenze che usufruiscono dei servizi e valore complessivo delle operazioni di pagamento". Tale modifica è efficace a partire dal 17 aprile 2022.

Restano fermi gli obblighi di prima notifica, in fase di iscrizione, e di aggiornamento delle informazioni, nonché la possibilità, per la Banca d'Italia, di richiedere – nel caso in cui lo ritenga necessario – una nuova notifica contenente informazioni aggiornate.

Pertanto a partire dal 17 aprile 2022 PostePay non è più tenuta alla comunicazione annuale di tali informazioni.

**ENERGIA****Legge di Bilancio  
2022/2023**

Al fine di **contenere gli aumenti dei prezzi nel settore elettrico e del gas naturale**, il Decreto Legge n. 234 del 30 dicembre 2021, c.d. Legge di Bilancio 2022, ha previsto per il primo trimestre 2022:

- l'azzeramento degli oneri generali per i clienti domestici elettrici e altri usi;
- la riduzione degli oneri generali per il settore del gas naturale;
- l'aumento degli importi dei *bonus* sociali elettrico e gas.

Il citato decreto ha inoltre disposto la riduzione dell'IVA al 5% per la somministrazione di gas per gli usi civili e l'obbligo per le società di vendita di energia elettrica e gas di offrire ai clienti domestici un piano di rateizzazione senza interessi in caso di mancato pagamento delle bollette emesse nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 30 giugno 2022.

Tali agevolazioni sono state sostanzialmente prorogate al terzo e quarto trimestre 2022 e al primo trimestre 2023<sup>66</sup> (Decreto Legge n. 17 del 1 marzo 2022, Decreto Legge n. 21 del 21 marzo 2022, Decreto Legge n. 80 del 30 giugno 2022, Decreto Legge "Aiuti Bis" n. 115 del 9 agosto 2022 e Decreto Legge n. 197 del 29 dicembre 2022 c.d. **Legge di Bilancio 2023**). Il **Decreto Legge "Aiuti Bis"** interviene 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 citato decreto, 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 allineandola a quella prevista per la Maggior Tutela elettrica), ha inoltre ridefinito il perimetro dei clienti "vulnerabili"<sup>67</sup> prevedendo che dal 1° gennaio 2023, i fornitori debbano rendere disponibile un'offerta per la fornitura di gas naturale a condizioni contrattuali ed economiche che saranno definite da ARERA con uno o più provvedimenti *ad hoc*. In particolare, le condizioni economiche dovranno riflettere il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso e i costi efficienti per l'attività di commercializzazione.

65. Le operazioni di pagamento in regime di esenzione sono consentite per l'acquisto di contenuti digitali e servizi a tecnologia vocale (indipendentemente dal dispositivo utilizzato); l'esecuzione di attività di beneficenza o di acquisto di biglietti (effettuate da o tramite un dispositivo elettronico), a condizione che, per singolo cliente (post pagato o ricaricabile): il valore di ogni singola operazione di pagamento, sia non superiore a €50; il valore complessivo delle operazioni di pagamento sia non superiore a €300 mensili.

66. Le agevolazioni tariffarie previste per contenere gli effetti degli aumenti delle bollette dei clienti sono state prorogate sebbene l'azzeramento degli oneri generali del settore elettrico sia stato limitato ai clienti con potenza disponibile fino a 16,5 kW. Inoltre, è stata ampliata la fascia dei beneficiari ammessi ai *bonus* sociali perché il livello ISEE necessario per usufruirne, per il 2023, sale a 15.000 euro (dai precedenti 12.000 euro), e la soglia a 20.000 euro per le famiglie numerose.

67. Il nuovo perimetro dei clienti "vulnerabili" include anche coloro che versano in condizioni economicamente svantaggiate, soggetti con disabilità, clienti intestatari di utenze nelle isole minori non interconnesse o in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi e i clienti di età superiore ai 75 anni.

**ENERGIA****Interventi ARERA**

Gli interventi governativi sopra esposti sono stati attuati, per quanto di competenza, dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con le delibere 635/2021/R/com del 30 dicembre 2021, 141/2022/R/com del 30 marzo 2022 e 241/2022/R/com del 31 maggio 2022.

Con la Delibera 636/2021/R/com del 30 dicembre 2021, ARERA ha dato attuazione alle disposizioni riguardanti il succitato obbligo di rateizzazione delle bollette per i clienti finali domestici di energia elettrica e gas naturale.

Nel corso del 2022 ARERA ha emanato ulteriori provvedimenti di rilievo per il settore della vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali tra i quali si evidenziano:

- le Delibere 146/2022/R/eel e 147/2022/R/gas hanno aggiornato, per il 2022, il valore delle componenti di commercializzazione e vendita rispettivamente dell'energia elettrica e del gas naturale per i clienti serviti nel servizio di tutela<sup>68</sup>. La valorizzazione di tali componenti ha impatti non solo per i venditori che operano nel mercato tutelato e che fatturano tali costi nella misura determinata da ARERA, ma anche per quelli che operano nel mercato libero, laddove i prezzi regolati fungono comunque da termine di riferimento nel processo di definizione dei prezzi delle offerte;
- la Delibera 135/2022/R/com ha standardizzato le modalità di definizione dei "codici offerta"<sup>69</sup> in modo da contenere informazioni sintetiche su alcune caratteristiche dell'offerta, facilmente individuabili ed utilizzabili per la raccolta delle informazioni anche a livello aggregato sulle caratteristiche delle offerte sottoscritte dai clienti;
- la Delibera 374/2022/R/gas, entrata in vigore il 1° ottobre 2022 ha modificato le modalità di determinazione del prezzo del gas per i clienti appartenenti al mercato tutelato, prevedendo che il prezzo del gas sia indicizzato al Punto di Scambio Virtuale<sup>70</sup>, ossia al prezzo di riferimento del gas sul mercato all'ingrosso italiano. A seguito di tale modifica, non si fa più riferimento alle quotazioni rilevate presso l'*hub Title Transfer Facility* (TTF)<sup>71</sup> e alle quotazioni a termine, bensì alla media mensile dei prezzi effettivi del mercato all'ingrosso italiano e aumenta la frequenza di aggiornamento del prezzo (da trimestrale a mensile);
- la Delibera 637/2022/R/com, contiene ulteriori modifiche al contenuto informativo obbligatorio delle bollette dei clienti, con obblighi di sviluppo da parte degli operatori che decorreranno nel corso del 2023. In particolare vengono apportate alcune modifiche alle modalità di rappresentazione delle letture in bolletta, alle informazioni sulle modalità di messa a disposizione degli elementi di dettaglio e della Guida alla lettura della bolletta, allo spacchettamento delle voci di costo relative agli oneri di sistema elettrici e viene infine previsto un apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'ARERA.

## Altre informazioni

**Banca d'Italia**

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022 la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di PostePay S.p.A. – Patrimonio Destinato IMEL.

Nel mese di febbraio 2023 la Banca d'Italia ha avviato un accertamento ispettivo presso PostePay S.p.A. – Patrimonio Destinato IMEL, ai sensi dell'art. 146, Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

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.

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.

68. Clienti riforniti nel mercato tutelato a condizioni economiche e contrattuali regolate da ARERA e che pertanto ancora non hanno sottoscritto un'offerta nel mercato libero.

69. Il codice univoco con il quale ciascun operatore identifica l'offerta commerciale sottoscritta dal cliente.

70. Il punto di scambio virtuale è il principale punto di incontro tra domanda e offerta del mercato del gas italiano.

71. Il *Title Transfer Facility* è uno tra i principali mercati all'ingrosso del gas naturale in Europa e quindi riferimento ai fini della definizione del prezzo del gas nel mercato finale.

## 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>Il 15 giugno 2022 il Gruppo è entrato nel mercato dell'energia con un'offerta, 100% <i>green</i> nella <b>luce e 100% compensata in termini CO<sub>2</sub></b> per il <b>gas</b>, dedicata a dipendenti e pensionati del Gruppo.</p> <p>Nel corso del secondo semestre del 2022 sono proseguite le attività propeedeutiche al lancio dell'iniziativa sul mercato <i>mass market</i>, avvenuto nel mese di gennaio 2023 nella rete degli uffici postali e a febbraio sui canali digitali.</p>  |      |
| Monetica/<br>Incassi e<br>Pagamenti > | <p>Nel mese di settembre 2022 è stato acquisito il 100% di <b>LIS Holding</b> (e della società controllata LIS Pay) che consentirà al Gruppo Poste Italiane di consolidare la propria <b>leadership nel mercato dei pagamenti e nell'ecosistema di servizi digitali</b>, in linea con la strategia omnicanale integrata del Piano Strategico.</p> <p>Nel corso del quarto trimestre 2022 è stato finalizzato il processo di inserimento di LIS all'interno del Gruppo ed è stato avviato il <b>percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS</b> in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.</p> |   |

| COMPARTO   | ATTIVITÀ DI PERIODO  | PILASTRO  |
|------------|--|---|
|            | <p>Nel mese di marzo 2022 è stata lanciata la nuova <b>carta di debito Postepay</b> riservata al <i>target</i> di clientela <b>Premium</b><sup>72</sup>. La nuova carta, con un <i>design</i> e un <i>packaging</i> dedicato, verrà associata a funzionalità esclusive che sono disponibili dal mese di dicembre 2022 (es. prelievo di contante oltre i limiti <i>standard</i>) e altre che lo saranno dal 2023, quali ad esempio il bonifico oltre i limiti <i>standard</i> dai canali digitali.</p> <p>Nel mese di dicembre 2022, al fine di ampliare la gamma di prodotti offerti alla <b>clientela Premium</b>, sono state introdotte le <b>due nuove carte di credito: Premium</b><sup>73</sup> e <b>Premium Blu</b><sup>74</sup>. Le nuove carte sono caratterizzate da un <i>card design</i> dedicato e servizi a valore aggiunto rispetto all'attuale offerta.</p> |   |
| Monetica > | <p>In linea con gli <b>obiettivi strategici ESG</b>, nel corso del 2022 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay a carte realizzate in materiale eco-sostenibile, avviata nel corso del 2021 con la Postepay Green, la Carta di debito Postepay e la Postepay Evolution.</p>  |    |
|            | <p>Nell'ambito del servizio <b>Codice Postepay</b><sup>75</sup>  è proseguita nel 2022 l'iniziativa <b>Postepay Cashback</b><sup>76</sup>. A partire dal mese di luglio 2022 è stata evoluta l'esperienza d'uso della modalità di pagamento con Codice con il lancio di "<b>QR Code Web</b>" (Codice Web), la soluzione che permette, al titolare della carta, di inquadrare il QR Code generato automaticamente nella pagina di pagamento, senza <i>click</i> aggiuntivi.</p>  |    |
|            | <p>Con riferimento al Segmento dei Piccoli Operatori Economici (POE), nel corso dell'anno sono stati resi disponibili i servizi Codice, Pos Fisico<sup>77</sup> e Mobile Pos<sup>78</sup>. Dal mese di novembre 2022, è stata avviata la vendita della carta <b>Postepay Evolution Business</b> dal FEU. Quest'ultimo consente la vendita congiunta dei servizi di <i>acquiring</i> con altri prodotti (es. conto corrente, carta Postepay Evolution Business) mediante un processo di vendita ottimizzato.</p>  |    |

72. Clienti con patrimonio superiore a 400k, con esigenze di diversificazione del capitale, gestione del patrimonio immobiliare e pianificazione successoria.

73. La carta Premium si differenzia rispetto alla carta *standard* oltre che per il *design*, anche per la presenza di coperture assicurative più ricche.

74. La carta Premium Blu si differenzia rispetto alla carta *standard* oltre che per il *design*, anche per la presenza di ulteriori coperture assicurative rispetto al prodotto Premium e 3 ingressi gratuiti l'anno presso tutte le *lounge key* aeroportuali.

75. Servizio Innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria app Postepay, inquadrando il **QR Code**  (codice a barre bidimensionale che memorizza informazioni leggibili da un telefonino, mediante un'apposita applicazione) esposto dall'esercente.

76. Servizio che riconosce 1 euro di *cashback* per transazioni Codice Postepay di almeno 10 euro. Al fine di stimolare ulteriormente la crescita delle transazioni Codice Postepay, nei mesi di febbraio e marzo e dal mese di luglio al mese di dicembre 2022 è stato previsto il *cashback* di 3 euro.

77. Servizio che consente all'esercente di accettare pagamenti con carte di debito, credito e prepagate, attraverso il terminale POS fornito in locazione ed installato presso i punti vendita convenzionati.

78. Servizio che consente all'esercente di accettare pagamenti con carte di debito, credito e prepagate, in mobilità tramite l'utilizzo di uno *smartphone* o *tablet*, sul quale è stata installata l'apposita app di pagamento «PosteBusiness», collegata via *bluetooth* con il dispositivo «Mobile POS» per la cattura dei dati delle carte.

| COMPARTO                      | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO  |
|-------------------------------|---|---|
| <p>Telecomunicazioni &gt;</p> | <p>Nel corso del 2022 sono proseguite le azioni commerciali volte all'aumento della penetrazione nel mercato <b>ultrabroadband</b> con l'offerta di <b>PosteCasa Ultraveloce</b>, la soluzione "data only", sottoscrivibile <i>online</i>, con un processo "full-digital" e da Ufficio Postale, che consente di navigare da casa alla velocità della <b>Fibra fino a 1Gbps</b> senza limiti. L'offerta prevede inoltre una seconda connessione su rete mobile per navigare da subito senza limiti di Giga e portare il WiFi ovunque, e include un <i>Modem</i> WiFi e una chiavetta USB in comodato d'uso gratuito. La strategia d'offerta è stata diversificata sulla base del canale acquisitivo (<i>online</i> e Uffici Postali) e un'offerta dedicata ai dipendenti del Gruppo.</p> <p>Nel quarto trimestre del 2022 è stato lanciato il prodotto <b>PosteCasa Ultraveloce Start</b>, sottoscrivibile in Ufficio Postale che prevede la sola connessione dati in fibra, lasciando flessibilità al cliente di scegliere se richiedere anche la seconda connessione su rete mobile con chiavetta USB 4G.</p> <p>Entrambe le offerte si sono arricchite del <b>servizio voce</b><sup>79</sup> che può essere integrato su richiesta del cliente.</p> |      |
|                               | <p>Nel mese di agosto 2022, in linea con gli <b>obiettivi strategici ESG del Gruppo e nello specifico degli obiettivi "green" di PostePay</b>, sono state lanciate le nuove <b>SIM ECO</b><sup>80</sup>.</p>  |   |

79. Il servizio Voce è un servizio opzionale di telefonia vocale fissa erogato su rete radiomobile che include ogni mese chiamate illimitate verso i numeri fissi e mobili nazionali.

80. La SIM ECO presenta caratteristiche innovative poiché tutti gli elementi che compongono il *kit*, sia la SIM Card che il *Packaging* (Busta e *Card Carrier*), sono realizzati con materiali e modalità orientati alla sostenibilità ambientale. Nello specifico le dimensioni sono dimezzate, è realizzata in plastica riciclata e il *card carrier* e la busta riportano la Certificazione *Forest Stewardship Council* (FSC).



**LIS Holding S.p.A.** (LIS) è una società che offre un'ampia gamma di servizi in prevalenza di **incasso e pagamento** (pagamento bollettini, MAV, PagoPA e incasso di ricariche di carte prepagate, ricariche telefoniche, nonché soluzione per esercenti e imprese, ecc.), avvalendosi di una **piattaforma paytech proprietaria** e competenze distintive.

È attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità, attraverso una rete di circa 50 mila punti vendita convenzionati al 31 dicembre 2022, e fornisce inoltre una gestione integrata di tutte le attività di *back-office* del punto di vendita e dei servizi di pagamento e commerciali erogati ai clienti.

Grazie all'acquisizione di LIS e in linea con la **strategia omnicanale integrata** di Gruppo, PostePay consoliderà la propria *leadership* nel mercato dei pagamenti e nell'ecosistema di servizi digitali, facendo leva sul *know-how* tecnologico di LIS per ampliare la propria offerta di prodotti e rafforzare le soluzioni dedicate alle Piccole e Medie Imprese.

Nell'ultima parte dell'anno PostePay e LIS hanno avviato il processo di definizione del piano di ampliamento dei servizi offerti anche su **rete terza**, al fine di valorizzare la **customer experience ibrida** sui diversi punti di contatto (digitali e fisici).

## 5. Strategia

DNF

- 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

DNF

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi definiti nel Piano Strategico<sup>81</sup>. All'interno del Piano sono previsti investimenti per 3,1 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari. A queste si aggiunge il "Progetto Polis" 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, ivi inclusa l'integrazione di Nexive, acquisita a fine 2020, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti C2X e B2B grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*. In tale ottica, l'acquisizione di Plurima permette di rafforzare il comparto *contract logistics*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento di un utile operativo nel 2024.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 3,9 miliardi di euro (2019: 3,5 miliardi), con un aumento dei ricavi del comparto Pacchi e un'attenuazione del calo del comparto Corrispondenza.
- Ricavi del comparto Pacchi: 2,0 miliardi di euro (2019: 0,85 miliardi di euro).
- EBIT: atteso utile operativo entro il 2024.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Raddoppio del volume dei pacchi smistati automaticamente.
- Quota di mercato pacchi B2C: 38% entro il 2024.
- Quota di mercato C2X: 57% entro il 2024 (2019: 41%).

81. Gli obiettivi finanziari e operativi riportati nelle tabelle si riferiscono al 2024.



### PAGAMENTI E MOBILE

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 dal 2022, mercato nel quale l'Azienda è entrata sfruttando la liberalizzazione. L'acquisizione di LIS, in quest'ottica, è un ulteriore contributo alla strategia omnicanale del Gruppo. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di poter sfruttare i canali fisici, digitali e le reti terze, permette di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, aumentando così il valore per Poste Italiane nel suo complesso.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2019: 0,7 miliardi di euro).
- EBIT: 0,4 miliardi di euro (2019: 0,2 miliardi), con CAGR dell'1%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Portafoglio di Postepay Evolution atteso a 11,6 milioni di carte emesse.
- Transazioni su carte attese in aumento del 14% in CAGR, a 2,7 miliardi di euro.



### SERVIZI FINANZIARI

Servizi Finanziari si pone come obiettivo un'ulteriore evoluzione del modello di servizio, 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. Il *business* legato all'acquisto dei crediti di imposta sui *bonus* edilizi rappresenta un'opportunità di diversificazione del portafoglio investimenti.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 6,1 miliardi di euro (2019: 5,8 miliardi di euro).
- EBIT: 0,7 miliardi di euro (2019: 0,9 miliardi di euro).
- *Common Equity Tier 1 Capital*: 17%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Attività finanziarie totali: aumento a 615 miliardi di euro da 569 miliardi nel 2020, con l'aumento della penetrazione di prodotti vita.



### 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. Poste Vita ha l'obiettivo di confermarsi *leader* nel ramo Vita, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale. La strategia del ramo Danni prevede, infine, l'aumento della profittabilità grazie all'offerta modulare, completata dall'assicurazione auto, fornita ai clienti senza assunzione di rischio grazie agli accordi distributivi siglati con primarie società di assicurazione italiane.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 2,7 miliardi di euro (2019: 1,7 miliardi di euro).
- EBIT: 1,3 miliardi di euro (2019: 0,8 miliardi di euro).
- Utile netto: 5% CAGR nel periodo 2019-2024.
- **Solvency Ratio** : >200%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Premi lordi: 26,5 miliardi di euro (2020: 16,7 miliardi di euro).
- Raddoppio del premio medio dell'offerta modulare.
- 8.000 Uffici Postali abilitati alla vendita di polizze auto entro il 2024.

## < 5.2 La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane, costituita dal Piano Strategico ESG e da un insieme di Politiche di Sostenibilità, è volta al raggiungimento degli obiettivi nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale. Tale Strategia è coerente con le attività e con i criteri di *business* di Poste Italiane, nell'ambito del quadro strategico più ampio definito dal Gruppo.

Il Piano Strategico ESG comprende tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, che il Gruppo ha fissato ai fini del miglioramento costante delle proprie *performance* di sostenibilità. Inoltre, tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono incorporati 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*.

In un'ottica di continuo miglioramento, Poste Italiane ha perfezionato quanto avviato nel 2021 revisionando la metodologia di analisi di materialità allineandola alle previsioni contenute nell'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la prospettiva *inside-out*, e ha tenuto conto delle disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva *outside-in*, facendo un esercizio di doppia materialità in anticipo rispetto all'entrata in vigore prevista per il FY 2024.

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



Per identificare gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, è stata condotta 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*. In particolare, l'analisi ha preso in considerazione 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* attuali 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   |
|--|---|---|
| <b>Integrità e trasparenza</b><br>      | <b>Lavorare con trasparenza e integrità</b>                           | Maggiore consapevolezza della rilevanza dei temi di <i>compliance</i><br><hr/> <i>Compliance</i> del proprio sistema di controllo interno |
|  | <b>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</b> | Rispetto di <i>standard</i> sociali e ambientali lungo la <i>value chain</i><br><hr/> Sensibilizzazione dei fornitori sulle tematiche ESG |
| <b>Valorizzazione delle persone</b><br> | <b>Formazione e sviluppo del personale</b>                            | Sviluppo delle competenze dei dipendenti<br><hr/> <i>Engagement</i> dei dipendenti  |
|  | <b>Welfare e benessere del personale</b>                              | Equilibrio tra vita privata e lavorativa<br><hr/> Soddisfazione dei dipendenti  |
|  | <b>Relazioni con le parti sociali</b>                                 | Coinvolgimento delle parti sociali<br><hr/> Rispetto dei diritti dei lavoratori   |
|  | <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>                                  | Incidenti, infortuni e malattie professionali sul lavoro<br><hr/> Cultura della sicurezza   |
| <b>Diversità e inclusione</b><br>     | <b>Tutela dei diritti umani in Azienda</b>                            | Consapevolezza sulle tematiche di diritti umani<br><hr/> Affermazione di una cultura aziendale inclusiva                                  |
|  | <b>Pari opportunità nei percorsi di carriera</b>                      | Sostegno alla genitorialità<br><hr/> <i>Gender pay gap</i>  |
| <b>Valore al territorio</b><br>       | <b>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</b>          | Benessere dei cittadini<br><hr/> Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali  |
|  | <b>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</b>                       | Opportunità di sviluppo e crescita del Paese<br><hr/> Supporto alle istituzioni   |
|  | <b>Inclusione finanziaria</b>   | Sviluppo delle competenze finanziarie<br><hr/> Digitalizzazione dei servizi finanziari  |
| <b>Transizione green</b><br>          | <b>Impatti ambientali degli immobili</b>                              | Produzione di emissioni legate agli immobili<br><hr/> Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti                                 |
|  | <b>Impatti ambientali della logistica</b>                             | Produzione di emissioni legate alla logistica<br><hr/> Consumo di risorse naturali e produzione di rifiuti                                |

| PILASTRI  | TEMI MATERIALI  | IMPATTI  |
|---|---|--|
| <b>Customer experience</b><br> | <b>Qualità e Customer experience</b>                                  | Soddisfazione del cliente<br>Ammodernamento dei processi e dei servizi offerti                                       |
|   | <b>Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy</b>                 | Fuoriuscite e furti di dati<br>Violazione della <i>privacy</i>   |
| <b>Innovazione</b><br>         | <b>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</b> | Trasformazione digitale del Paese<br>Sviluppo di sistemi logistici innovativi  |
|   | <b>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</b>               | Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti di investimento<br>Pratiche di investimento responsabile |
| <b>Finanza sostenibile</b><br> | <b>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</b>              | Crescita sostenibile del Paese attraverso i propri prodotti assicurativi<br>Pratiche di assicurazione responsabile   |

Secondo la prospettiva *inside-out*, l'Azienda ha preso in considerazione 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. Nell'ambito della prospettiva *outside-in* ha tenuto conto, invece, dei rischi e delle opportunità di sostenibilità che possono influenzare positivamente o negativamente i flussi di cassa futuri e quindi creare o erodere il valore aziendale nel breve, medio o lungo termine, influenzandone lo sviluppo, la *performance* ed il posizionamento.

## Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Al fine di contribuire alla creazione di valore condiviso per l'Azienda e tutti i suoi *stakeholder*, Poste Italiane integra le visioni e le esigenze variabili dei soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nelle attività del Gruppo all'interno della propria Strategia di Sostenibilità. La considerazione delle istanze degli *stakeholder* permette al Gruppo di rafforzare la propria crescita a livello reputazionale e, allo stesso tempo, mantenere un rapporto di fiducia e trasparenza nel contesto sociale ed economico in cui opera.

Per 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 consentito l'identificazione di 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.

Le sette macrocategorie di *stakeholder* 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 <i>STAKEHOLDER</i>     | PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO  |
|-------------------------------------|--|
| Azionisti e Investitori             | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>   |
| Clienti                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemi di <i>customer experience</i>; Indagini periodiche di soddisfazione.</li> </ul>   |
| Personale                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> |
| Fornitori e <i>Business Partner</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri specifici.</li> </ul>  |
| Enti e Istituzioni                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi.</li> </ul>   |
| Comunità e territorio               | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>                                 |
| Ambiente                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicati Stampa; Eventi dedicati; <i>Partnership</i>; Collaborazioni; Convegni.</li> </ul>  |

## Il *Forum Multistakeholder 2022*

Il *Forum Multistakeholder*, che si svolge ogni anno, è uno degli strumenti più efficaci per coinvolgere e dialogare con gli *stakeholder* e rappresenta un fondamentale momento di riflessione e confronto relativamente alle tematiche di Sostenibilità prioritarie per il Gruppo.

### FOCUS GROUP

Dicembre 2022

6° *Forum Multistakeholder*

~1.100

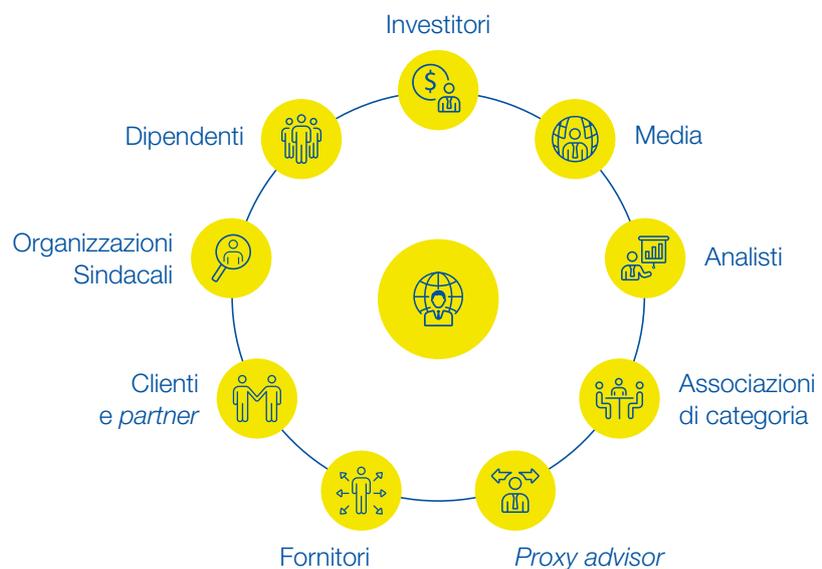
**Stakeholder presenti al *Forum*, di cui circa 850 dipendenti**

5

**Focus Group tematici**

36

**Impatti di sostenibilità discussi relativi ai 18 temi materiali**



La sesta edizione del *Forum Multistakeholder*, tenutasi in diretta *streaming* al fine di garantire la più ampia partecipazione possibile, ha visto la presenza di circa 1.100 *stakeholder*, più del doppio rispetto all'anno precedente, e ha rappresentato un importante momento di confronto con i principali interlocutori del Gruppo sulle strategie, sui temi dello sviluppo sostenibile e sull'integrazione di questi all'interno dei progetti industriali dell'Azienda definiti nel Piano Strategico.

Durante l'evento, i partecipanti hanno preso parte a cinque *Focus Group* legati agli otto Pilastri di Sostenibilità. In particolare, il primo *Focus Group*, rivolto principalmente a Fornitori e *Business partner*, si è concentrato sui Pilastri "Integrità e trasparenza" e "Transizione *green*"; il secondo *Focus Group*, rivolto prevalentemente ai Clienti, si è concentrato sui Pilastri "*Customer experience*" e "Innovazione"; 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 Dipendenti, è stato dedicato ai Pilastri "Valorizzazione delle persone" e "Diversità e inclusione"; il quinto *Focus Group*, rivolto in primo luogo a Enti istituzionali e Comunità e Territorio, si è concentrato infine sul Pilastro "Valore al territorio".

I partecipanti al *Forum* hanno espresso le proprie valutazioni in merito ai temi materiali per l'Azienda tramite un *tool* digitale, accessibile da *smartphone* e pc, che ha favorito una visualizzazione immediata e dinamica dei risultati.

I risultati del processo di *engagement* dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggior significatività degli impatti sottostanti i seguenti temi: l'innovazione e la digitalizzazione, gli impatti ambientali della logistica e la sicurezza informatica per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; l'innovazione e la digitalizzazione, la formazione e lo sviluppo del personale e l'integrità e la trasparenza in merito alla prospettiva *outside-in*.

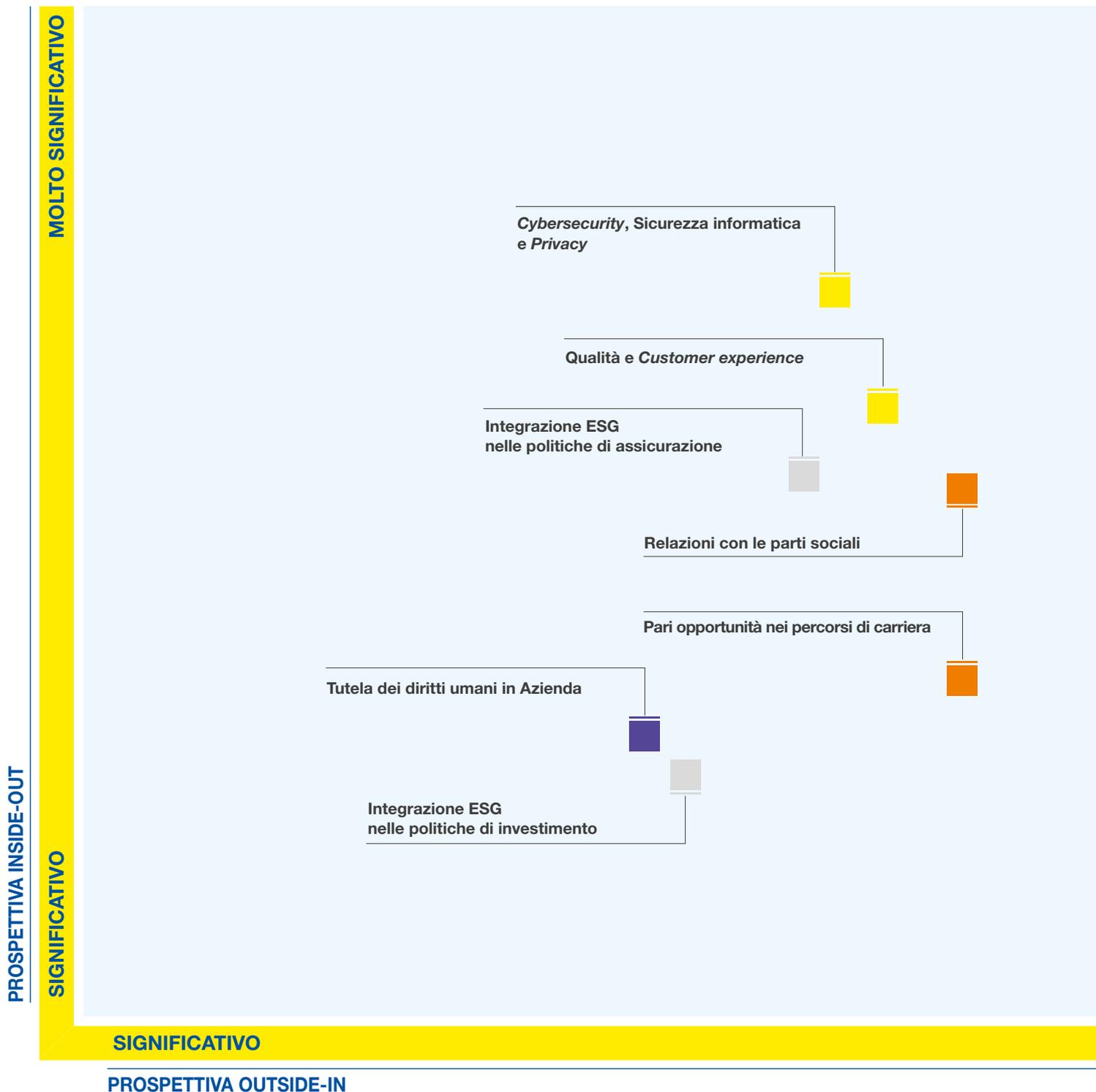


## La matrice di materialità

La matrice di materialità, riportata di seguito, rappresenta graficamente il risultato del processo di individuazione dei temi prioritari a partire dalla valutazione della significatività degli impatti ad essi correlati, secondo una duplice prospettiva: *inside-out* e *outside-in*. Ad ognuno dei 18 temi materiali sono infatti associati un valore di *impact materiality* (prospettiva *inside-out*) e uno di *financial materiality* (prospettiva *outside-in*), come prodotto tra magnitudo e probabilità dei singoli impatti afferenti allo stesso tema materiale. L'ordine di priorità dei temi è stato definito sulla base dei valori ottenuti e attraverso la definizione di una soglia di materialità.

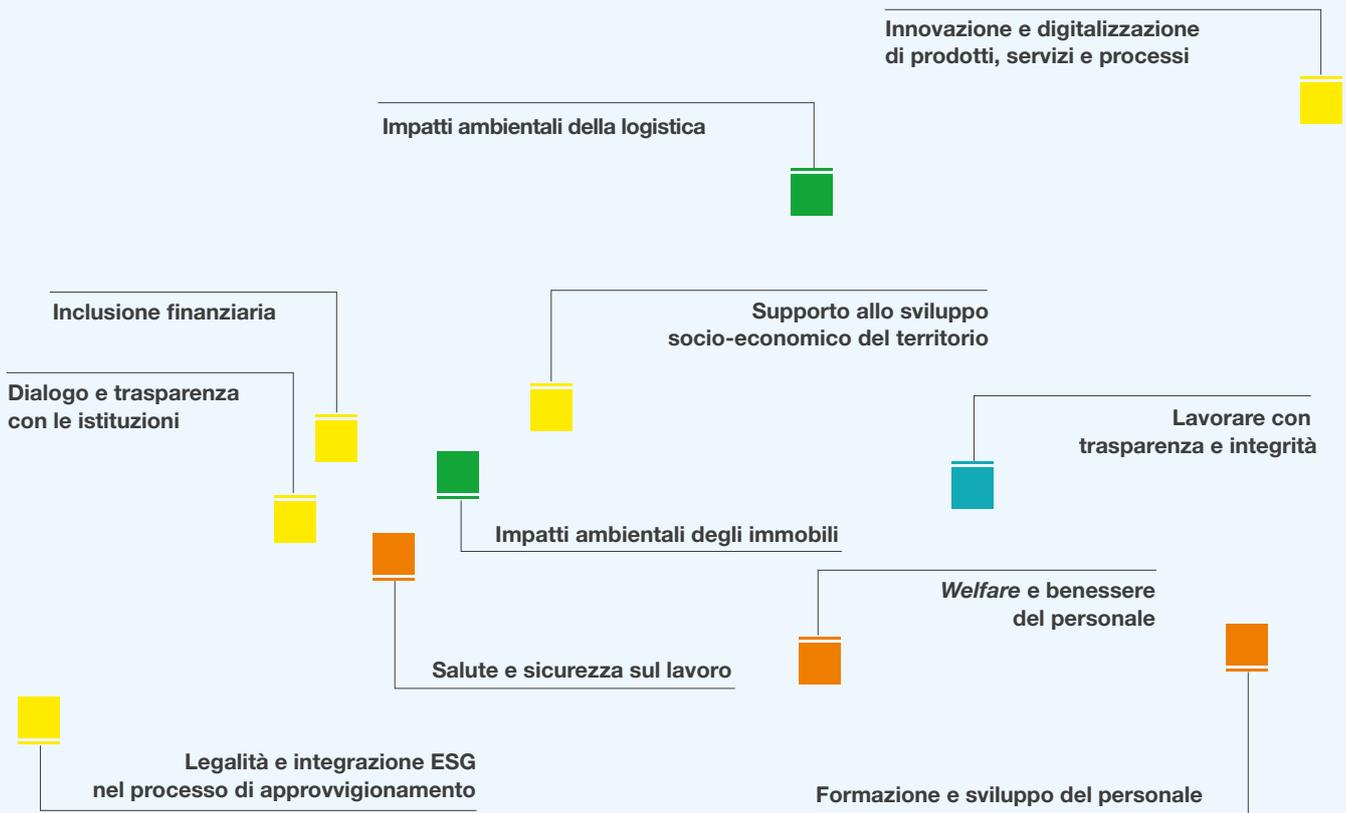
La matrice è un efficace strumento a supporto della Strategia di Sostenibilità del Gruppo ed è il risultato del processo di allineamento alle nuove disposizioni *GRI* per la prospettiva *inside-out*, che risente altresì dell'influenza delle disposizioni, ancora in *draft*, emanate dall'EFRAG, per la prospettiva *outside-in*.

# 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

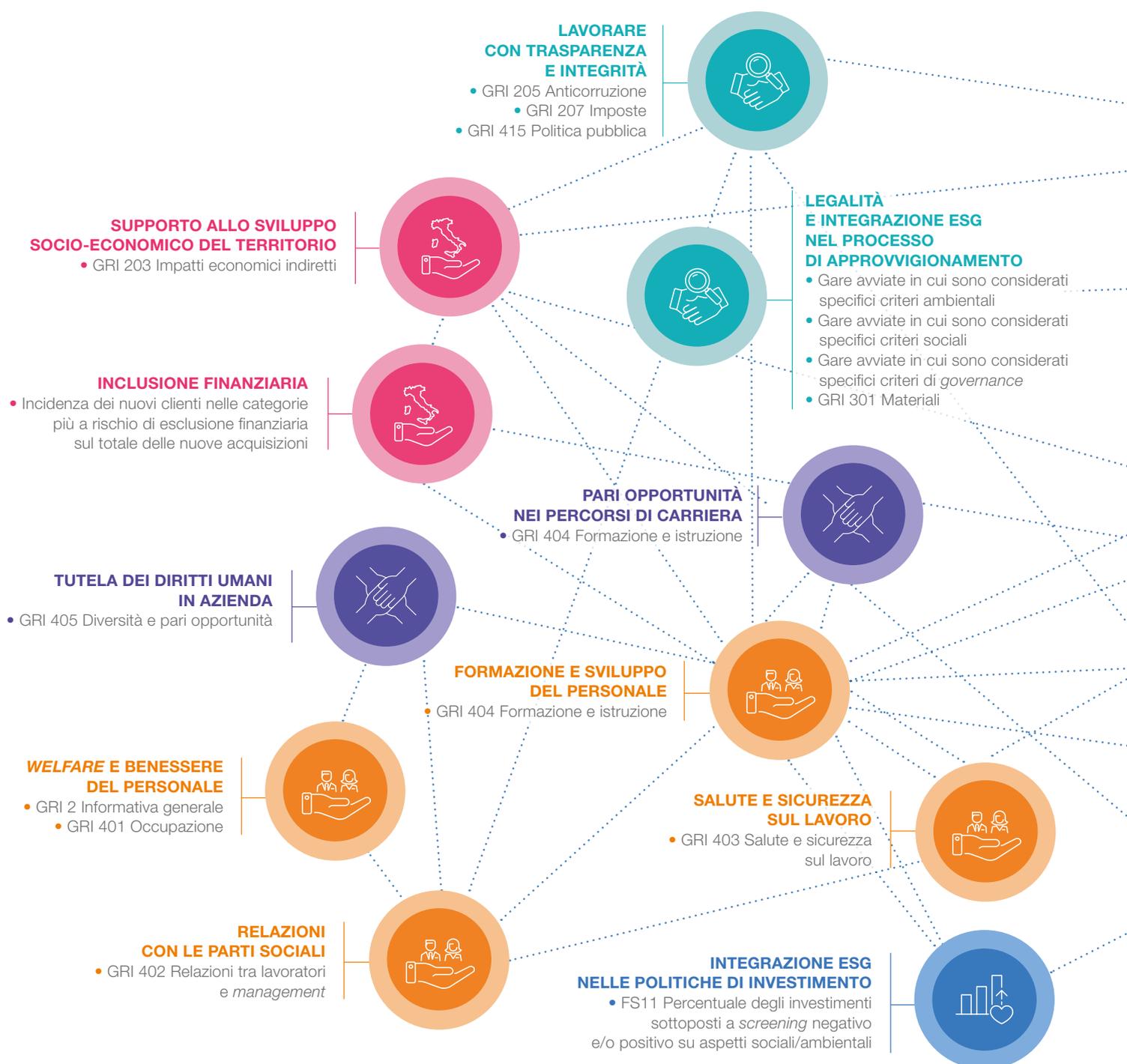
In linea con quanto richiesto dal nuovo *GRI Standard Universal 3*, è riportata di seguito la lista di temi materiali prioritizzati con la descrizione di ciascun tema.

| 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 essere pronti nel rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.                                |
| 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. |
| 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 <i>stakeholder</i> e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva.  |
| 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 <i>know-how</i> in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di <i>business/organizzativi</i> .                                      |
| 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.   |
| 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 <i>benefit</i> nel campo della sanità, ecc.).   |
| 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 <i>standard</i> 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.  |
| 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 <i>business</i> .  |

| TEMI MATERIALI   | CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE  |
|--|--|
| <i>Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy</i>          | Garantire la <i>privacy</i> dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e <i>cybersecurity</i> al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri <i>stakeholder</i> e la sicurezza delle transazioni.   |
| <i>Qualità e Customer experience</i>                           | Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e <i>performance</i> ) 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 la corretta gestione dei reclami.   |
| 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 <i>business</i> e, in particolare, sul capitale umano, un <i>asset</i> aziendale fondamentale per l'Azienda.  |
| Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento | Improntare 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 <i>performance</i> sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG.  |
| 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 <i>low-carbon</i> .  |
| 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.   |
| 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 <i>standard</i> riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di <i>risk assessment</i> 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. |
| 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 impattano in modo rilevante le *performance* economiche, sociali e ambientali del Gruppo. A tal proposito, il processo decisionale, che prevede azioni specifiche mirate al perseguimento del successo sostenibile, considera le connessioni e le interdipendenze tra la moltitudine di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. 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**

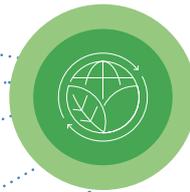
 **Innovazione**

 **Finanza sostenibile**



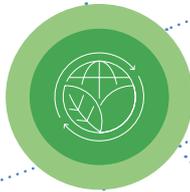
**DIALOGO E TRASPARENZA CON LE ISTITUZIONI**

- 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 definizione 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 reali di corruzione, della 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 d'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.   |
| 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.   |

| POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE  | OBIETTIVI DELLA POLITICA  |
|--|---|
| 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 <i>governance</i> nel processo d'investimento.   |
| Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di <i>engagement</i> 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. – <i>Engagement Policy</i> | 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 <i>engagement</i> 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. " <i>Shareholder-Director Engagement</i> ").   |
| 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 <i>governance</i> nel processo d'investimento.  |
| Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di <i>engagement</i> 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.  |
| <i>Policy Diversity and Inclusion</i>  | La Politica indica come il Gruppo Poste Italiane si 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.<br><br>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 " <i>diversity</i> " 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. |

| POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE   | OBIETTIVI DELLA POLITICA  |
|---|---|
| <p>Linea Guida di <i>compliance</i> per la tutela della concorrenza e del consumatore</p> | <p>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 <i>antitrust</i> 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.</p>  |
| <p>Policy Sostegno della genitorialità attiva</p>   | <p>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.</p> |

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

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane è costituito da 8 Pilastri, riconducibili agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. L'analisi di materialità, tenutasi durante il *Multistakeholder Forum* a dicembre 2022, 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 è basato su obiettivi e *target* specifici che contribuiscono al raggiungimento dei "*Sustainable Development Goals*" (SDGs) delle Nazioni Unite. Si rimanda al capitolo 7 "Creazione di valore", per approfondire gli obiettivi, le modalità di gestione e le *performance* conseguiti all'interno dei Pilastri del Piano Strategico 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**.

L'Azienda, impegnata quotidianamente nella creazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs, si pone l'obiettivo di traghettare il Paese verso la *carbon neutrality* entro il 2030. In particolare, attraverso iniziative come la cosiddetta *Green Challenge*, che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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.

Pagina volutamente lasciata in bianco

# I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano “2024 *Sustain & Innovate Plus*”

# 2024 *SUSTAIN* & *INNOVATE* *PLUS*

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**1**  
**INTEGRITÀ  
E TRASPARENZA**



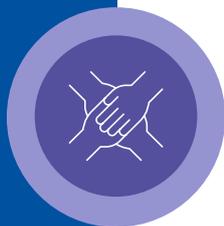
**5**  
**TRANSIZIONE  
GREEN**



**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 un *network* di associazioni operanti in ambito 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. UN Women è stata istituita per accelerare i progressi nel soddisfare le loro esigenze in tutto il mondo. In particolare, 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, contribuendo 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

DNF

Essendo un *driver* essenziale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, la sostenibilità rappresenta 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, orientata alla creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* di Poste Italiane e sulla propria crescita reputazionale dell'Azienda.

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*. L'impegno intrapreso ha permesso sin da subito il conseguimento di importanti trasformazioni evolutive e, al contempo, ha consentito a Poste Italiane di raggiungere numerosi e prestigiosi traguardi nazionali ed internazionali.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- Reporting
- Policy/Linee Guida
- Piano strategico
- Indici/Principi ESG
- Stakeholder Engagement

Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo  
 LG per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR  
 LG in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR  
 LG per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita  
 LG in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita  
 Apr '19

Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR  
 Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali  
 Mar '19

Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita  
 Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita  
 Politica sulle iniziative per la comunità  
 Politica di Sostenibilità Ambientale  
 Feb '19

Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani  
 Dic '18

Politica Integrata  
 Nov '18

Adesione PRI e PSI  
 Gen '19

3° Forum Multistakeholder  
 Nov '19

European Women on Boards Bloomberg Gender-Equality Index Sustainability Yearbook 2020 Women's Empowerment Principles  
 Gen '20

Bilancio di sostenibilità 2012  
 Mar '13

Politica SSL  
 Feb '18

LG ESG  
 Ago '18

Bilancio di sostenibilità 2017  
 Mar '18

Piano Strategico ESG  
 Dic '18

Bilancio Integrato 2018  
 Mar '19

DJ Sustainability World Index e Europe DJ Sustainability Index  
 Set '19

Bilancio Integrato 2019  
 Mar '20

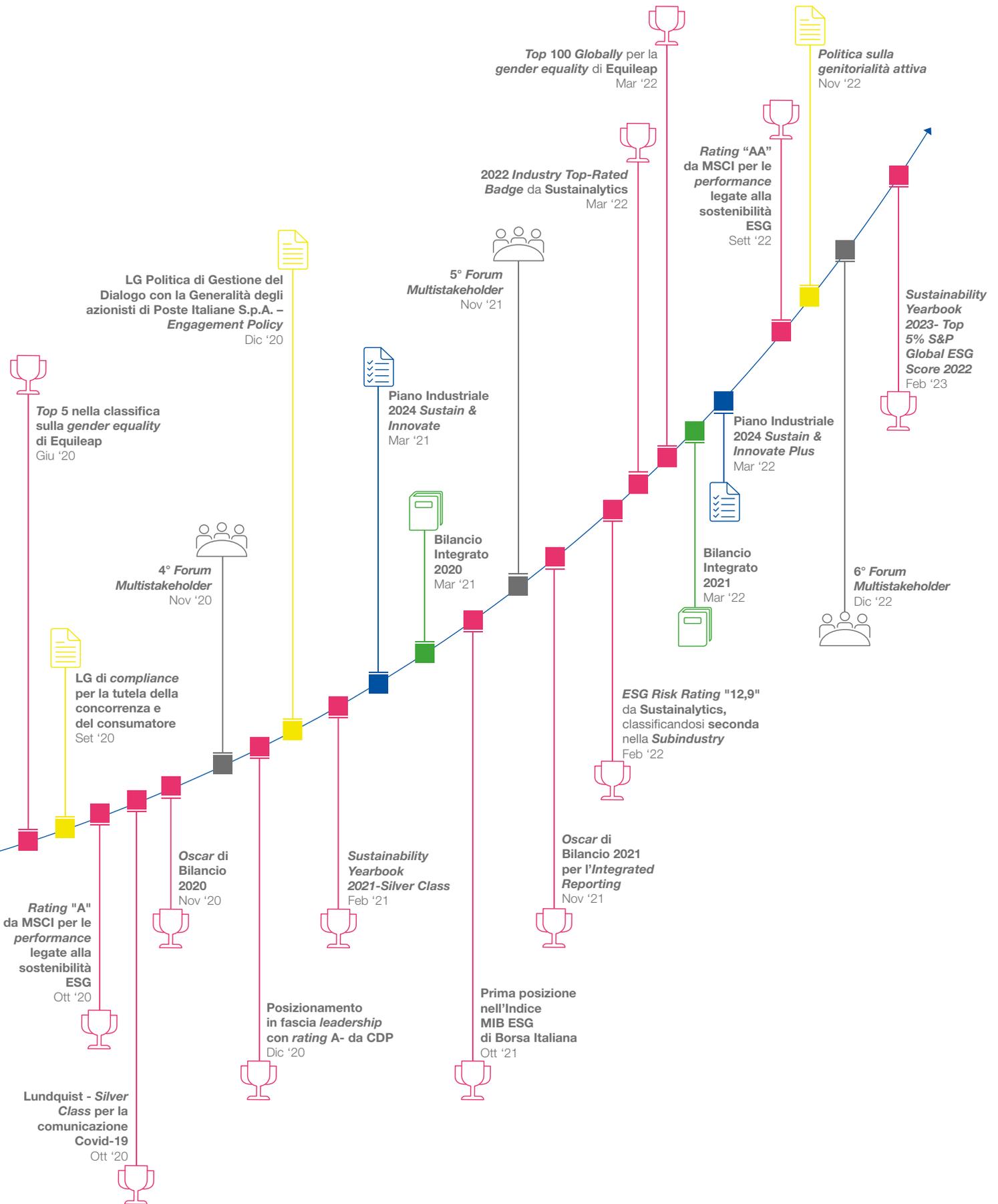
Policy Diversity and Inclusion  
 Feb '20

1° Forum Multistakeholder  
 Feb '18

2° Forum Multistakeholder  
 Ott '18

UN Global Compact  
 Ott '19

Euronext Vigeo-Eiris World 120 FTSE4GOOD Europe  
 Dic '19



2020

2021

2022

2023

## 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 capitali 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. A tale scopo, 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 momento difficile come quello determinato dal contesto attuale nazionale e internazionale.

Grazie al notevole impegno messo in campo da Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche intraprese, volte a consolidare l'immagine e la reputazione del Gruppo, l'Azienda nel corso degli ultimi anni ha conseguito molteplici premi e riconoscimenti.

### Premi e riconoscimenti ESG

#### Top Employer Italia 2023



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2023* per il quarto anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

#### Poste Italiane è tra i 25 *brand* più forti al mondo secondo Brand Finance



Poste Italiane è tra le prime 25 aziende globali per forza del marchio secondo la classifica stilata da Brand Finance. L'Azienda ha ottenuto un punteggio di 89/100 e il *rating* AAA, migliorando di 13 posizioni rispetto al 2021. Sono solo 84 i *brand* globali con *rating* AAA.

Al 1° gennaio 2022 il *brand* dell'Azienda ha raggiunto il valore di 7,8 miliardi di dollari, con un incremento del 26% sull'anno precedente.

Nella *Brand Finance Insurance 100 2022*, Poste Italiane sale al 18° posto, dal 21° dello scorso anno per la sua capacità di generare valore finanziario. L'incremento del valore del marchio, più che doppio della media delle 100 assicurazioni in classifica, ha consentito all'Azienda di collocarsi al secondo posto tra le compagnie assicurative italiane.

#### 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 2023 il posizionamento di Poste Italiane al 283° *rank*.

#### 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 mansioni, all'interno dell'organizzazione aziendale. Poste Italiane è la prima tra le società del FTSE MIB del settore assicurativo e la più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere 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.

#### Postepay Green prodotto dell'anno



Nel 2022, "Postepay Green" ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2022" nella categoria "Servizi Finanziari giovani". La carta ecosostenibile di Poste Italiane, dedicata ai ragazzi tra i 10 e 17 anni, rappresenta lo strumento di pagamento con il quale PostePay S.p.A. ha avviato la conversione dei prodotti verso materiali *ecofriendly*; questa, infatti, è realizzata con materiali come plastica marina proveniente dagli oceani, materiali di origine biologica (PLA) o con plastica biodegradabile, grazie all'aggiunta di additivi. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità sia di innovazione di Poste Italiane che di sostegno alla *New Generation*: la carta, infatti, abilita genitori e figli all'utilizzo di funzionalità *innovative* e *smart* e rappresenta un primo strumento per educare i giovani ad una gestione del denaro consapevole e responsabile, con uno sguardo anche alle tematiche ambientali.

**Leader  
nella comunicazione media 2022**



Nel 2022 Poste Italiane si conferma per il terzo anno consecutivo tra le aziende premiate e certificate per l'impatto della loro comunicazione aziendale con il BIC, la certificazione ideata da *Fortune Italia* ed *Eikon Strategic Consulting*.

Il Gruppo ha risalito la TOP TEN di EIKON Consulting che valuta e compara la *performance* dell'attività di *media relation* e la visibilità delle prime aziende italiane sui principali media nazionali.

**Confermata la 3° posizione nel  
Webranking Europe 500 di Poste  
Italiane**



Nell'ambito della ventiseiesima edizione europea della ricerca "*Webranking Europe 500*", condotta da Lundquist in collaborazione con la società svedese *Comprend*, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si colloca in terza posizione, confermando il proprio posizionamento a livello europeo rispetto all'anno precedente. Il Gruppo ha inoltre conquistato il premio "5 Stars" nella ricerca "Trust" di Lundquist per la trasparenza nella comunicazione, e il primo posto nella sezione carriere e nel settore assicurativo.

**Poste al top per i giovani**



Poste Italiane è stata riconosciuta come una tra le aziende più attrattive per gli studenti nel mercato del lavoro in Italia dalle classifiche "*Most Attractive Employer 2022 – Studenti*". Il Gruppo, negli studi curati da *Universum Global*, società svedese *leader* nell'*employer branding*, è in decima posizione nel segmento "*Business/Commerce*", in nona posizione nel segmento "*Law*", in ottava posizione nel ranking "*Humanities/Liberal Arts/Education*" e ventitreesima nel ranking "*Engineering/IT/Natural Sciences*".

**Gruppo Poste Italiane all'ottavo  
posto nella classifica Audiweb**



Nella classifica Audiweb che rileva l'audience italiana di siti e mobile app, a dicembre 2022, Poste Italiane si è collocata all'ottavo posto assoluto tra tutti gli editori con oltre 26,3 milioni di utenti unici mensili.

**Poste Italiane prima Classificata ai  
Financial Innovation Italian Award –  
Progetto "INSIEME 24SI"**



Nell'edizione 2022 di *Financial Innovation Italian Award*, Poste Italiane si è classificata prima per il premio di HR e Organizzazione con il Progetto "INSIEME 24SI", e seconda nella stessa categoria con il Progetto "App NoidiPoste". Inoltre, il Gruppo ha ottenuto altri due riconoscimenti durante la premiazione: il terzo posto con il progetto PostePremium nella categoria *Wealth Management* e il terzo posto nella classifica "Premio Speciale Istituzione Finanziaria Innovativa" dell'anno 2022.

**Intranet Italia Champions**



Poste Italiane è stata premiata nell'ambito di "*Intranet Italia Champions*", l'evento annuale promosso e organizzato da *Intranet Management* e *Ariadne Digital*, dedicato alle iniziative e alle funzionalità più innovative introdotte attraverso le intranet aziendali. L'Azienda è stata premiata nel 2022 nella categoria "*Community e Social*" per l'App NoidiPoste.

**Poste Italiane premiata al Touchpoint  
Strategy Award 2022 per la  
campagna "Fianco a Fianco"**



Poste Italiane è stata premiata per la campagna "Fianco a Fianco" nell'edizione 2022 dei Touchpoint Strategy Awards, dedicati al *brand positioning* e alla costruzione delle più efficaci strategie di comunicazione.

Inoltre, in occasione del "Touchpoint New York Festivals Award", la campagna ha vinto il premio Bronze.

**Poste Italiane premiata  
Winner Silver agli Effie Awards**



Poste Italiane è *Winner Silver* degli Effie Awards per ben due volte in due anni, per l'efficacia delle campagne di *marketing* e le *performance* della comunicazione. In particolare, la campagna pubblicitaria "Zuppa Inglese" è stata premiata *Winner Silver* per l'anno 2022.

**NC Awards premia le campagne  
pubblicitarie di Poste Italiane**



In occasione degli NC Awards 2022, Poste Italiane è stata premiata per la campagna "Fianco a Fianco", con il primo posto nella categoria "Banche e Assicurazioni" e il terzo posto nella categoria "Servizi di interesse pubblico". Inoltre, con la campagna "Poste Delivery" il Gruppo ha ottenuto il secondo posto nella categoria "ADV *online*".

**Poste Italiane premiata  
ai Media Key Awards**



Poste Italiane ha conquistato 2 premi negli ultimi due anni in occasione dei Media Key Awards. In particolare, la campagna filatelica "grandi Storie, piccolo spazio 2021" è stata premiata nel 2022 nella categoria "Press&Outdoor".

**TOP 50 Fortune  
CHANGE THE WORLD2022**



Poste Italiane è tra le 50 aziende che, grazie all'impatto del loro *business* e alla sostenibilità, stanno cambiando il mondo secondo il Fortune Change the World 2022.

**Premiata l'iniziativa di people  
engagement "INSIEME 24 SI"**



Poste Italiane ha ottenuto nel 2022 il premio Assochange per l'iniziativa di *people engagement* "INSIEME 24 SI", che ha coinvolto i dipendenti del Gruppo in qualità di autori di idee innovative per la strategia dell'Azienda.

**L'evento celebrativo per i 160 anni  
del Gruppo Poste Italiane  
premiato dal FEIEA**



Poste Italiane è stata insignita del Grand Prix Award 2022 per l'evento celebrativo dei 160 anni di storia dell'Azienda. Il premio è stato assegnato da FEIEA, Europea Association For Internal Communication.

Nel corso del 2022 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di sostenibilità, i quali costituiscono 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, vengono utilizzati con una duplice finalità: se da un lato sono oggetto di utilizzo da parte degli azionisti e degli *stakeholder* come strumento di riferimento per valutazioni relative alle *performance* di sostenibilità dell'Azienda rispetto agli altri operatori del mercato, dall'altro vengono utilizzate per analisi interne condotte dal *management* aziendale con l'obiettivo di sviluppare i piani di investimento sostenibile del Gruppo.

## Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane



Nel 2022 Poste Italiane ha confermato la propria presenza per il quarto anno consecutivo all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



Poste Italiane è entrata per il quarto 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 terzo 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 per la sua trasparenza nella rendicontazione e per la definizione di politiche e strategie di *business* inclusive di obiettivi *climate-related*.



Nel 2022 Poste Italiane si è confermata al primo posto sia nella classifica complessiva "Universo", sia nella sezione "*Transport&Logistics*", 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 2022, 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 novembre 2022, il Gruppo è entrato nel nuovo 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 marzo 2022 l'Azienda ha ottenuto da parte di *Sustainalytics* un *ESG Risk Rating* pari a 12,7 (*Low risk*), classificandosi seconda a livello *Universe* nella *subindustry Air Freight and Logistics*.



Nel 2023 Poste Italiane è stata riconosciuta da *Sustainalytics* come *top ESG performer* su un panel che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello mondiale, ottenendo il *2023 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 2022 il Gruppo è entrato nella Top 100 della classifica globale sulla parità di genere stilata da *Equileap*. In particolare, Poste Italiane è tra i 19 gruppi a livello mondiale che hanno superato il *gender pay gap*, nonché tra le 5 aziende italiane che sono rientrate nella classifica globale e prima nel settore *financial*.



Poste Italiane ha confermato la propria presenza nell'edizione 2023 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 9% delle 7.800 aziende valutate per l'ingresso nel *Sustainability Yearbook*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 5% S&P Global ESG Score 2022".



Il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio *rating* pari a 1, considerato il massimo della valutazione, negli ambiti *Environment* e *Social*, nel *Institutional Shareholder Services* Inc. (ISS). Nel 2022, inoltre, Poste Italiane ha migliorato la valutazione della dimensione *Governance* raggiungendo anche per il presente ambito un punteggio massimo pari ad un *rating* di 1.



Poste Italiane nel 2022 ha migliorato la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore conquistando 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 2022 ha debuttato 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*.

Pagina volutamente lasciata in bianco

## 6. Rischi e Opportunità

DNF

- La *Corporate Governance* di Poste Italiane
- 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

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

### 6.1 La *Corporate Governance* di Poste Italiane

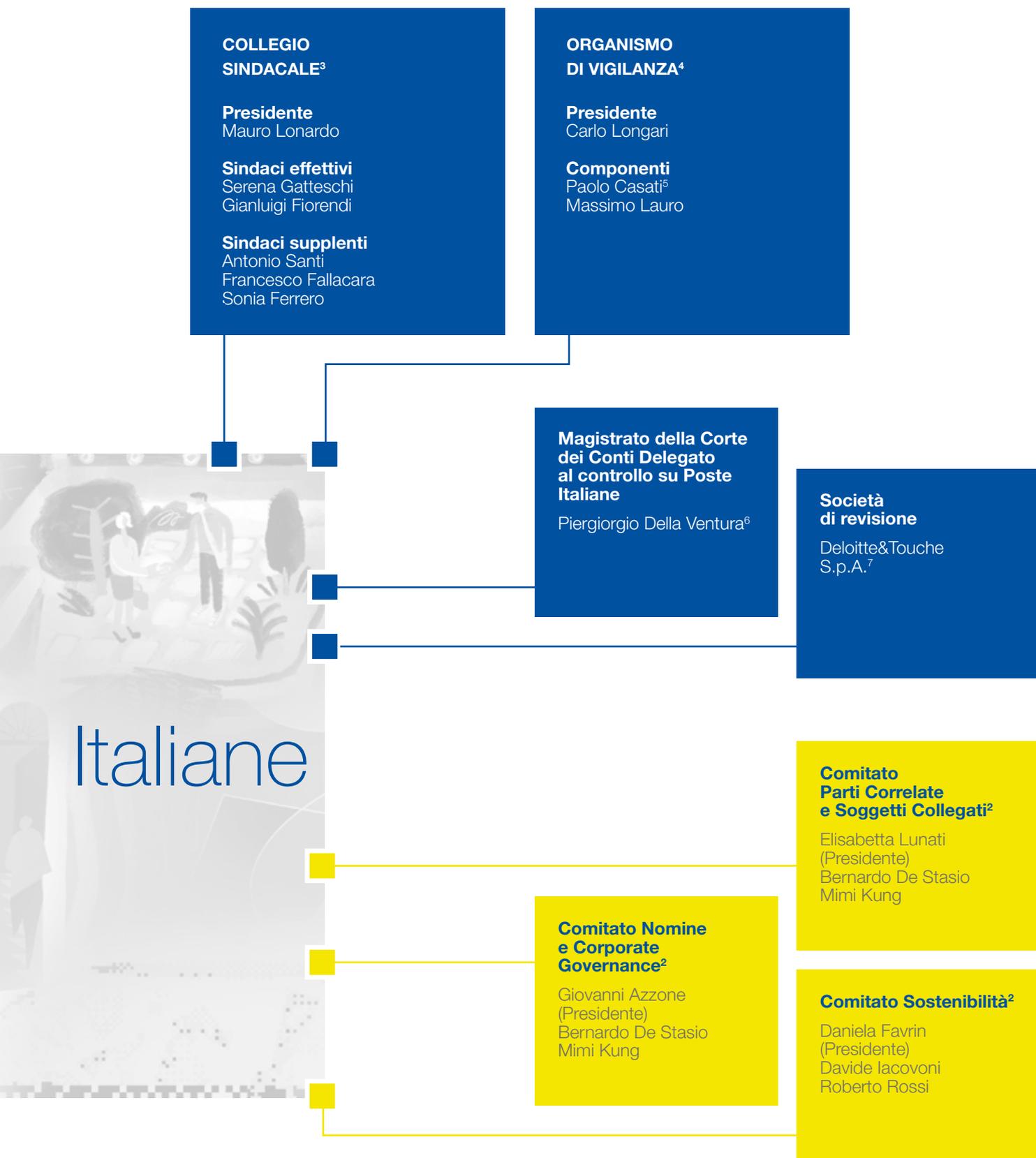
Organi  
di Amministrazione  
e Controllo



Poste

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022. A seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione del 10 giugno 2020 il **Condirettore Generale** e responsabile *Corporate Affairs* partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 15 maggio 2020. Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 26/01/2022, al fine di allineare la composizione dei Comitati endo-consiliari alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia (circolare Banca d'Italia n. 285 del 17/12/2013 – 35° aggiornamento) in materia di governo societario, ha indicato: Giovanni Azzone in qualità di Presidente e Bernardo De Stasio in qualità di membro del Comitato Nomine e Corporate Governance. Conseguentemente a partire da tale data, la composizione del Comitato Nomine e Corporate Governance è la seguente: Giovanni Azzone (Presidente), Bernardo De Stasio (membro), Mimi Kung (membro).



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. Fino al 27 maggio 2022 il Collegio sindacale era così composto: Mauro Lonardo, Presidente; Luigi Borrè, Sindaco effettivo; Maria Rosa Adiatori, Sindaco effettivo; Alberto De Nigro, Sindaco supplente; Maria Francesca Talamonti, Sindaco supplente; Antonio Santi, Sindaco supplente.
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.
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.

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 in sostituzione del precedente Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana e vigente fino al 31 dicembre 2020).

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 2022 si è riunito 14 volte. Dei nove membri del Consiglio sei sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF, dallo Statuto sociale, nonché dal nuovo Codice di *Corporate Governance*.

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 del 15 maggio 2020.

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 **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 39 volte di cui 11 volte congiuntamente 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.

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

**5 Comitati endoconsiliari con funzioni propositive e consultive**

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 2022*”.

## 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.



## < 6.2 Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

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 volti 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, rappresentati 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 assume una posizione rilevante nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi, in quanto è responsabile dell'attività di controllo di terzo livello.

L'azione della funzione Controllo Interno per l'anno 2022 è proseguita in continuità con l'impostazione adottata negli anni precedenti, 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 2022, il Consiglio di Amministrazione, sentiti i pareri preventivi del Comitato Controllo Rischi e del Collegio Sindacale, ha preso atto della Relazione di Valutazione SCIGR 2021 approvandola e, nella medesima sessione, ha approvato il Piano di *Audit* per l'anno 2022. 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 dello 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 dello SCIGR e la sintesi delle attività di controllo interno svolte nell'anno di riferimento

Il 22 febbraio 2022 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha altresì approvato il **Piano di Audit 2022** della funzione Controllo Interno, elaborato, sulla base di un consolidato approccio metodologico, secondo una logica di valutazione sistemica rispetto al livello di rischio 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* 2022 è stato impostato secondo logiche di *assurance* agli Organi di Governo e Controllo, nonché di supporto al *management* sulle tematiche di controllo interno, garantendo una copertura adeguata e progressiva nel tempo dei processi riferibili alle Società controllate del Gruppo Poste Italiane. L'approccio utilizzato assicura compatibilità e coerenza con gli *standard* e le *best practice* internazionali in tema di controllo interno.

Gli orientamenti strategici sono stati:

- assicurare il conseguimento del Piano Strategico rispetto agli obiettivi Industriali e di Sostenibilità;
- promuovere il cambiamento e il miglioramento dei processi in termini di efficacia ed efficienza dei sistemi di controllo, tenendo conto di quelli considerati critici/maggiormente significativi da parte del *management*, con un approccio integrato alle tematiche di sicurezza;
- sostenere la *Governance* in tutta l'articolazione organizzativa aziendale e del Gruppo garantendo, in modalità integrata, un'attività di valutazione indipendente sui processi caratterizzati da rilevanti vincoli normativi (D.Lgs. 231/01, L. 262/05) e/o da specifiche prescrizioni di Vigilanza (Banca d'Italia, CONSOB, IVASS, COVIP, AGCom, ecc.), nonché soddisfare le esigenze di controllo dei soggetti vigilati del Gruppo con particolare riguardo alle rispettive normative di riferimento (ad esempio Banco Posta ecc...).

Il Piano di *Audit* 2022, strutturato per incrementare il dinamismo e l'efficienza della struttura matriciale valorizzando le *performance* professionali, ha garantito complessivamente livelli di copertura triennale elevata per circa il 90% dei processi dell'*Audit Universe*, di cui circa il 24% in ottica di *continuous auditing*, molti dei quali sottoposti a vincoli normativi o a vigilanza, e copertura Media per circa il 40% dei processi.

Il Piano 2022 ha interessato gli ambiti di erogazione di prodotti/servizi Assicurativi, Finanziari e Transazionali (con *audit* su circa 1600 strutture), nonché i processi Postali e di Logistica (circa 110 strutture). Le attività previste hanno coperto, inoltre, i principali processi di gestione delle risorse quali l'IT (con *audit* su 14 processi/applicativi), gli immobili e gli acquisti (3 strutture), le risorse umane (42 strutture), i processi amministrativo-contabili (15 strutture) e vari ambiti di *compliance* (21 strutture). Infine, a presidio del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi dell'intero Gruppo Poste Italiane, 10 Società del Gruppo sono state oggetto di *audit* nell'anno 2022.

Il programma di attività previsto dal documento di Piano *Audit* 2022, sfruttando l'esperienza del biennio precedente, ha garantito la saturazione delle risorse anche attraverso lo svolgimento di attività di *audit* da remoto; infatti, la funzione Controllo Interno, capitalizzando gli impatti generati dall'emergenza sanitaria per il Covid-19, ha ulteriormente incrementato gli sforzi di innovazione ed evoluzione degli strumenti informatici di supporto, nonché definito e sviluppato modalità operative alternative per lo svolgimento delle attività di controllo; ciò ha consentito di attenuare l'impatto delle assenze generate dal Covid-19 che, nel corso del 2022, hanno fatto registrare un incremento di circa il 800% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

La funzione Controllo Interno, al fine di potenziare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo, ha ulteriormente integrato le attività di verifica da eseguire sulle Società del Gruppo prive di una propria funzione di *internal audit*, in continuità con le linee adottate negli anni precedenti.

In continuità con il biennio precedente, per le Società del Gruppo maggiormente significative non dotate di una propria funzione di *internal auditing* le suddette attività sono state regolate da appositi accordi attuativi sottoscritti con le Società SDA Express Courier, Poste Air Cargo S.r.l. e Postel S.p.A.

## 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"), nell'ambito della funzione Corporate Affairs, 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 2022 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive e lo sviluppo di nuove funzionalità con riferimento ai moduli già esistenti. 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**

## 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.

DI GRUPPO

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* del Gruppo. 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.

## < 6.3 Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione



### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Con l'obiettivo 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   |
|---------------------------------------|--|--|---|--|---|--|---|
| <p><b>Integrità e trasparenza</b></p> | 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 Independenti di Regolamentazione e/o Vigilanza | <ul style="list-style-type: none"> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> <li>Non conformità alle norme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.)</li> </ul> | <p><b>Umano</b></p> <p><b>Intellettuale</b></p> <p><b>Finanziario</b></p>       |
|                                       | 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"> <li>Strategico</li> <li>Operativo</li> <li>Reputazionale</li> <li>ESG</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> <li>Diritti umani</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portale "Contratti aperti e trasparenti"</li> <li>Centralizzazione in <i>Corporate</i> delle attività di acquisto delle società del Gruppo</li> <li>Sistema di qualificazione fornitori anche in ottica ESG</li> </ul>  | <p><b>Umano</b></p> <p><b>Sociale-relazionale</b></p> <p><b>Finanziario</b></p> |

## Relazione Finanziaria Annuale 2022

Gruppo Poste Italiane

| PILASTRO   | TEMA MATERIALE                            | EVENTI DI RISCHIO   | STAKEHOLDER  | IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE   | IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER   | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE  | IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI  |
|--|---|---|--|--|---|--|--|
| <br><b>Valorizza-<br/>zione delle<br/>persone</b> | Formazione e sviluppo del personale       | Inadeguatezza in termini di competenze del personale  | Clienti; Persone di Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Strategico</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diritti umani</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento del piano di formazione annuale</li> <li>Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i></li> <li>Consolidamento del Sistema di sviluppo di Poste Italiane</li> </ul>  | <br><b>Umano</b><br><br><br><b>Intellettuale</b> |
|  | <i>Welfare</i> 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Strategico</li> <li>ESG</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> <li>Qualità della vita, benessere</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi di <i>engagement</i> del personale (es. canale NoidiPoste, postenews, ecc.)</li> <li>Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza</li> <li>Erogazione di <i>benefit</i> finanziari e non finanziari per il personale</li> </ul>  | <br><b>Umano</b>  |
|  | Relazioni con le parti sociali            | Conflittualità sindacali  | Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> <li>Strategico</li> <li>Operativo</li> <li>Reputazionale</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> <li>Salute e sicurezza</li> <li>Diritti umani</li> <li>Qualità della vita, benessere</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogo costante con le rappresentanze sindacali</li> <li>Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili</li> <li>Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le <i>policy</i> e le procedure aziendali</li> </ul>  | <br><b>Sociale-<br/>relazionale</b>   |
|  | Salute e sicurezza sul lavoro             | Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro  | Persone di Poste Italiane  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> <li>Operativo</li> <li>Non conformità alle norme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro (predisposizione Documento di Valutazione dei Rischi, erogazione formazione, ecc.)</li> <li>Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. <i>lean manufacturing</i>)</li> <li>Certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo</li> </ul> | <br><b>Umano</b>  |
| <br><b>Diversità e<br/>inclusione</b>           | 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"> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> <li>ESG</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diritti umani</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione</li> <li>Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale</li> <li>Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione</li> </ul>   | <br><b>Umano</b>  |
|  | 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"> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diritti umani</li> <li>Qualità della vita, benessere</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione</li> <li>Promozione della diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità</li> <li>Dialogo costante con i propri dipendenti</li> </ul>  | <br><b>Sociale-<br/>relazionale</b>   |

| PILASTRO  | TEMA MATERIALE  | EVENTI DI RISCHIO  | STAKEHOLDER   | IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE  | IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER   | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE  | IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI  |
|---|---|--|---|---|---|--|--|
| <br><b>Valore al territorio</b>  | Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio | Tensioni con le comunità locali  | Istituzioni territoriali  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del servizio</li> <li>Economico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> </ul>  |  |
|   | 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"> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> </ul>  | <br><b>Sociale-relazionale</b>  |
|   | 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"> <li>Strategico</li> <li>ESG</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio</li> <li>Programma di educazione finanziaria digitale e postale</li> </ul>  | <br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><br><b>Finanziario</b>       |
| <br><b>Transizione green</b>   | 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"> <li>Strategico</li> <li>ESG</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trasformazione della flotta PCL in ottica <i>green</i>, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico</li> <li>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>)</li> <li>Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale</li> </ul> | <br><b>Naturale</b>   |
|   | 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"> <li>Economico</li> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> <li>ESG</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e sicurezza</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilità organizzativa specifica per la gestione degli immobili</li> <li>Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili (<i>smart building</i>, lampade LED, pannelli fotovoltaici, ecc.)</li> <li>Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo</li> </ul>   | <br><b>Fisico-strutturale</b>   |
| <br><b>Customer experience</b> | 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"> <li>Economico</li> <li>Strategico</li> <li>Reputazionale</li> <li>Operativo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del servizio</li> <li>Economico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità)</li> <li>Miglioramento prodotti e servizi</li> <li>Evoluzione del modello di assistenza clienti</li> <li>Gestione reclami</li> <li>Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità</li> </ul>   | <br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><br><b>Intellettuale</b> |
|   | Cybersecurity, 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"> <li>Economico</li> <li>Strategico</li> <li>Operativo</li> <li>Reputazionale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del servizio</li> <li>Economico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modelli di gestione dei rischi e controllo in ambito <i>privacy</i>, <i>cybersecurity</i> e <i>business continuity</i></li> <li>Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT</li> </ul>   | <br><b>Finanziario</b>  |

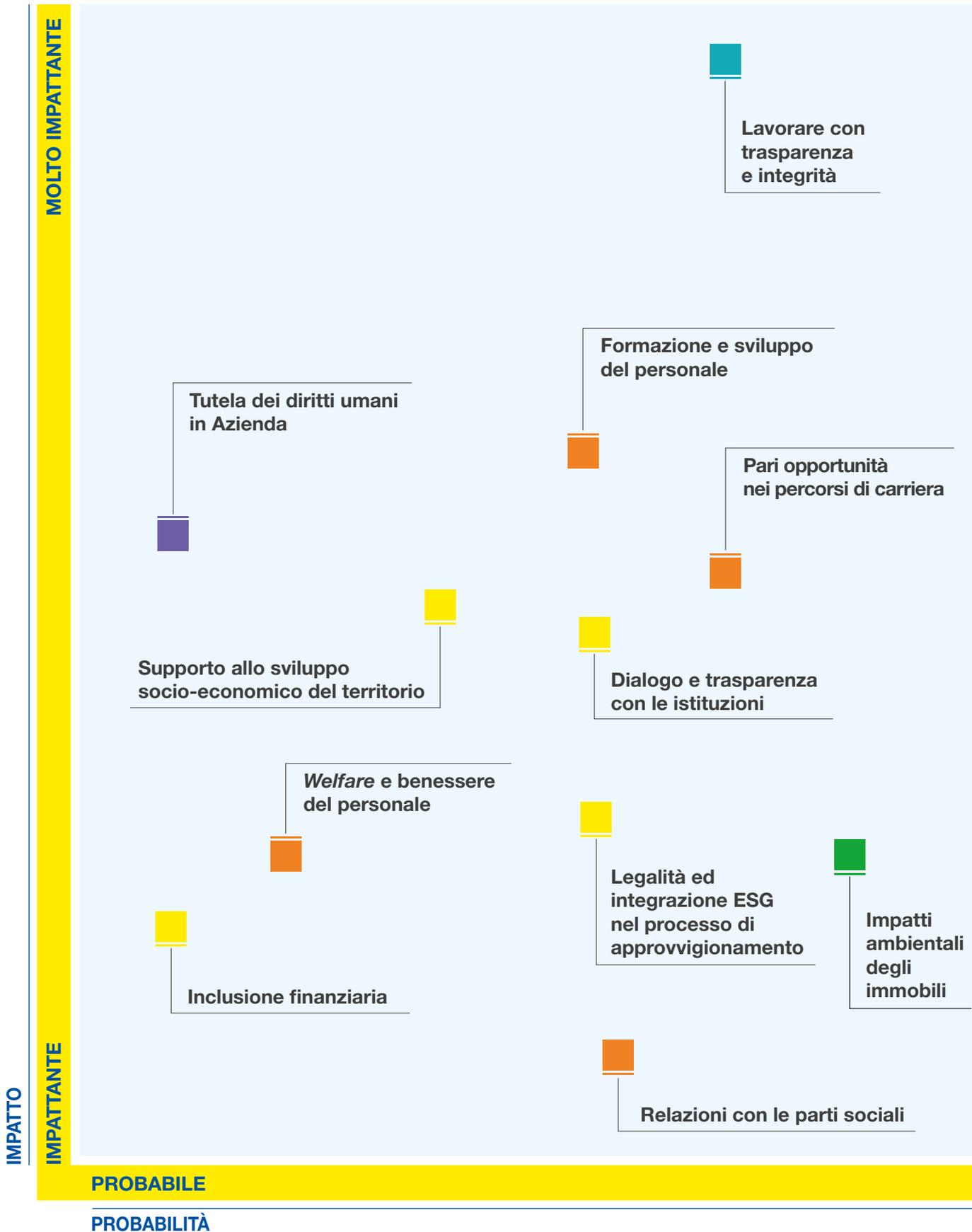
## Relazione Finanziaria Annuale 2022

Gruppo Poste Italiane

| PILASTRO  | TEMA MATERIALE   | EVENTI DI RISCHIO  | STAKEHOLDER  | IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE  | IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER   | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE  | IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI   |
|---|--|--|--|---|---|--|---|
| <br><b>Innovazione</b>         | 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"> <li>Strategico</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del servizio</li> <li>Economico</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale</li> <li>Lancio iniziative digitali (prodotti, servizi e modelli di <i>business</i>)</li> <li><i>Partnership</i> e collaborazioni con realtà <i>first mover</i> nel settore digitale e tecnologico</li> </ul> | <br><b>Intellettuale</b><br><br><br><b>Fisico-strutturale</b><br><br><br><b>Finanziario</b>  |
|   | 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"> <li>Finanziario e assicurativo</li> <li>ESG</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> <li>Diritti umani</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento</li> </ul>  | <br><b>Finanziario</b>   |
| <br><b>Finanza sostenibile</b> | 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"> <li>Finanziario e assicurativo</li> <li>ESG</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economico</li> <li>Diritti umani</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione</li> </ul>   | <br><b>Umano</b><br><br><br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><br><b>Intellettuale</b><br><br><br><b>Naturale</b> |

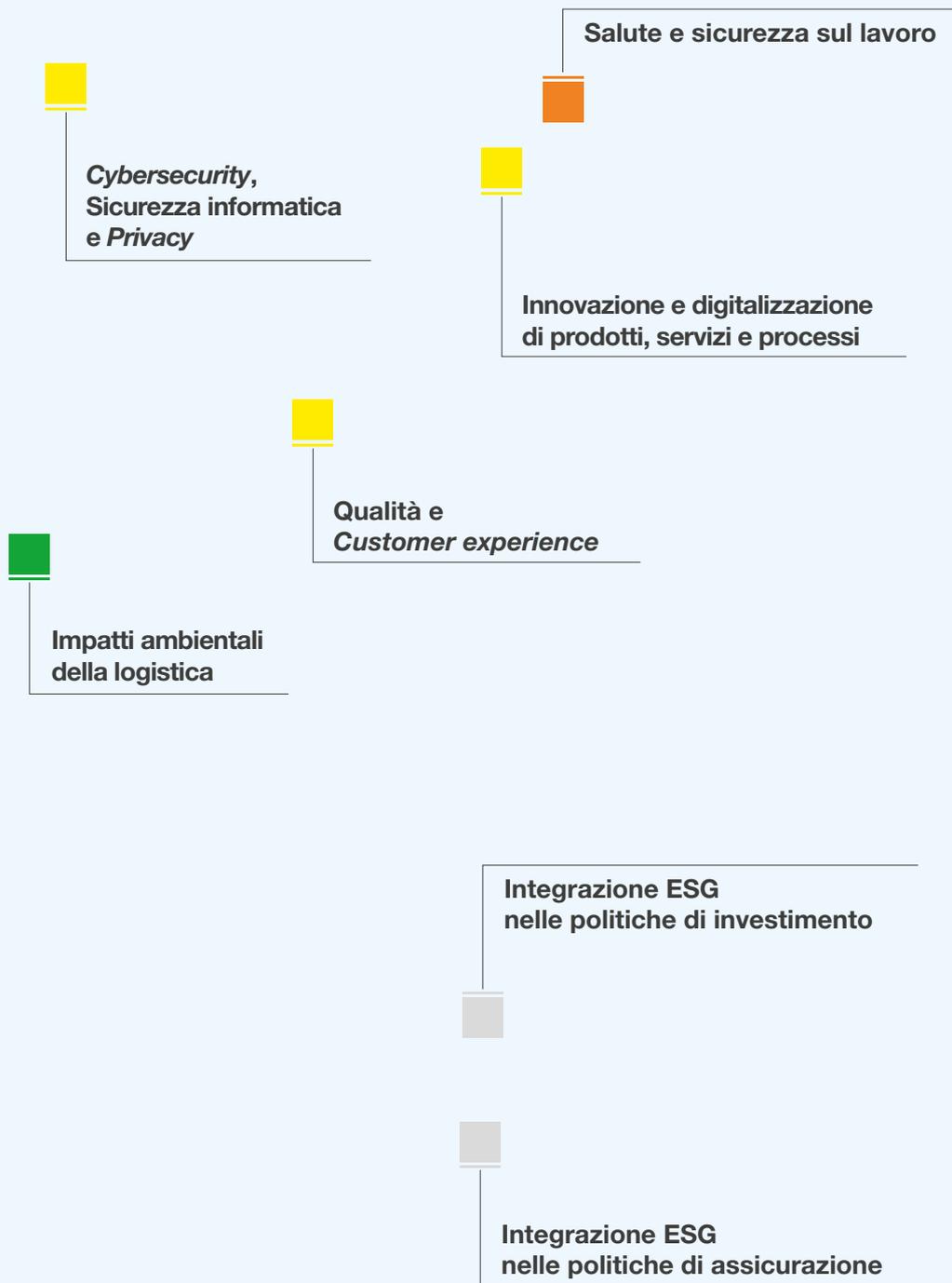
Pagina volutamente lasciata in bianco

La matrice di rischio del Gruppo Poste Italiane



Ambiti D.Lgs. 254/16

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



**MOLTO PROBABILE**

## < 6.4 L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



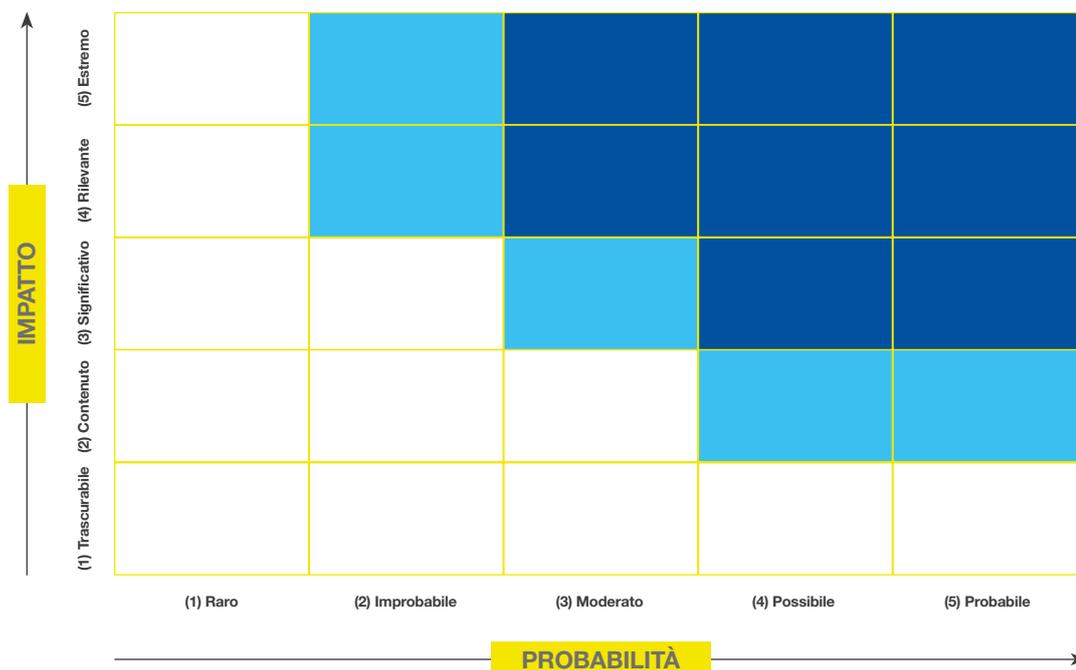
Al fine di monitorare e gestire rischi e opportunità relativi ai diritti umani in tutte le loro forme, la "Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" si pone come uno strumento utile a definire un approccio chiaro sulla gestione delle attività di Poste Italiane e di quelle affidate a terzi o condotte con i *partner*, a conferma dell'impegno del Gruppo nella realizzazione di un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Poste Italiane ha adottato una specifica "*Policy Diversity & Inclusion*" allo scopo 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. La Politica, inoltre, ha lo scopo di definire le modalità di creazione di valore all'interno degli ambienti lavorativi, valorizzando la diversità in tutte le sue forme e valutando i rischi collegati al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda.

Inoltre, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede, attraverso l'applicazione di procedure di *risk assesment*, 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:

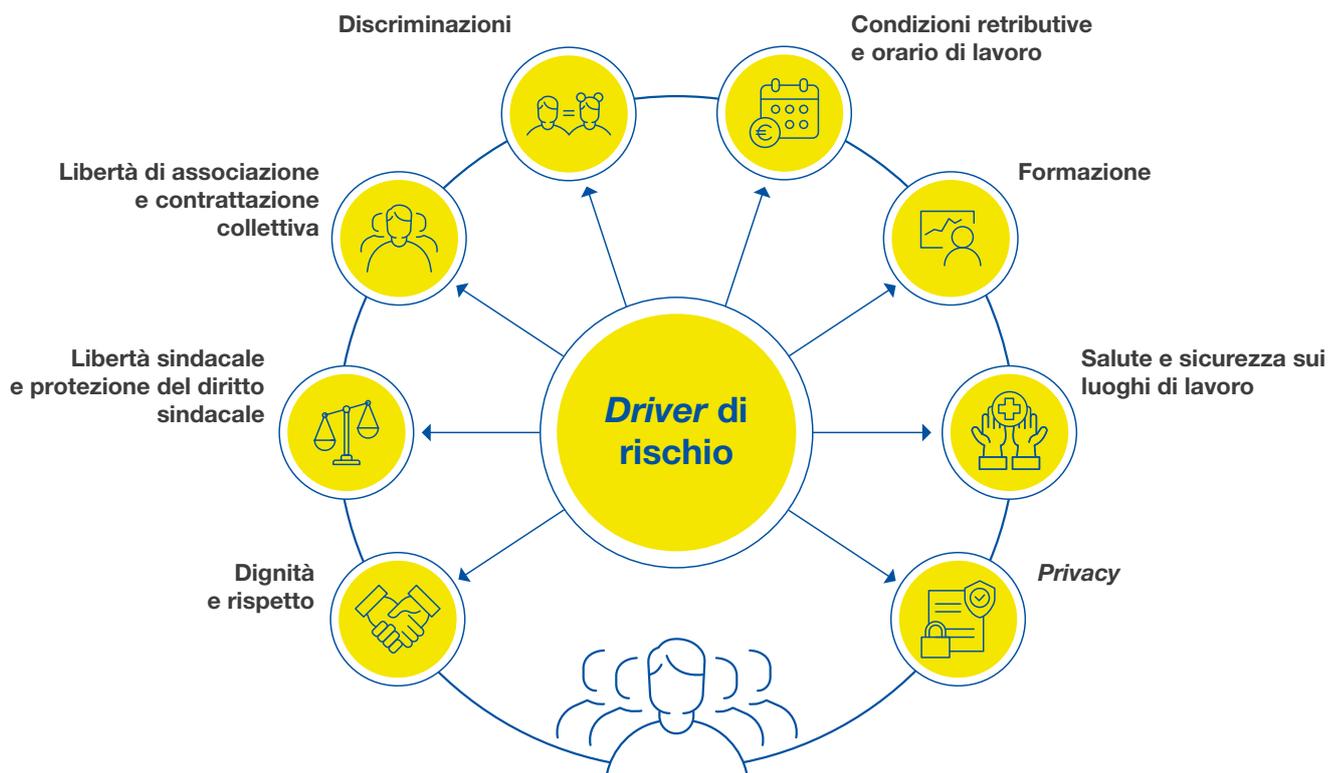
- identificazione dei *driver* di rischio legati ai diritti umani (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, parità retributiva, lavoro forzato, traffico di esseri umani, lavoro minorile, ecc.);
- identificazione e analisi dei *driver* più rilevanti rispetto al *business* 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 concentrano 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*.

Si riportano di seguito i diversi *driver* che sono stati individuati come maggiormente rilevanti rispetto al *business* di Poste Italiane. Tali *driver* 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"> <li>Codice Etico di Gruppo</li> <li>Modello 231</li> <li>Linee Guida <i>Whistleblowing</i></li> <li>Portale <i>Whistleblowing</i></li> <li>Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>"</li> </ul>  | <br><b>Diversità e inclusione</b>       | Tutela dei diritti umani in Azienda  | <br><b>Umano</b><br><br><b>Intellettuale</b>  |
| 2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale | <ul style="list-style-type: none"> <li>Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali</li> <li>Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali</li> <li>Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica</li> </ul>   | <br><b>Valorizzazione delle persone</b> | Relazioni con le parti sociali   | <br><b>Sociale-relazionale</b>   |
| 3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Linee Guida <i>Whistleblowing</i></li> <li>Portale <i>Whistleblowing</i></li> <li>Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>"</li> </ul>   |  |  | <br><b>Intellettuale</b>   |
| 4. Discriminazioni                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico di Gruppo</li> <li>Politica in materia di Diversità e Inclusione</li> <li>Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità, valorizzazione del personale con disabilità, sostegno alla fragilità)</li> <li>Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne)</li> <li>Conseguimento della certificazione ISO 30415 "<i>Human resource management – Diversity and Inclusion</i>"</li> <li>Linee Guida <i>Whistleblowing</i></li> <li>Portale <i>Whistleblowing</i></li> <li>Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>"</li> </ul>   | <br><b>Diversità e inclusione</b>     | Tutela dei diritti umani in Azienda<br><br>Pari opportunità nei percorsi di carriera | <br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><b>Intellettuale</b><br><br><b>Finanziario</b> |
| 5. Condizioni retributive e orario di lavoro            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico di Gruppo</li> <li>Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori</li> <li>Strumenti di previdenza integrativa</li> <li>Piattaforma <i>Welfare</i></li> <li>Sistemi di incentivazione e <i>rewarding</i></li> <li><i>Due diligence</i> controparti (fornitori, <i>partner</i>, società oggetto di fusioni/acquisizioni, ecc.)</li> <li>Politiche Sociali</li> <li>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</li> <li>Linee Guida <i>Whistleblowing</i></li> <li>Portale <i>Whistleblowing</i></li> <li>Conseguimento ISO 37002 "<i>Whistleblowing</i>"</li> </ul> | <br><b>Diversità e inclusione</b>     | Tutela dei diritti umani in Azienda<br><br>Pari opportunità nei percorsi di carriera | <br><b>Umano</b><br><br><b>Intellettuale</b>  |
|   |   | <br><b>Integrità e trasparenza</b>    | Legalità e integrazione ESG nei processi di approvigionamento                        | <br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><b>Finanziario</b>  |

| 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"> <li>● Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti</li> <li>● Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze</li> <li>● Raccolta <i>feedback</i> emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta</li> <li>● Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i></li> </ul>   | <br><b>Valorizzazione delle persone</b> | Formazione e sviluppo del personale                            | <br><b>Umano</b><br><br><b>Intellettuale</b>                   |
| 7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presidi con responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE)</li> <li>● Piano e azioni di comunicazione</li> <li>● Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/tecniche e normative nonché degli <i>standard</i> comportamentali</li> <li>● Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause</li> <li>● <i>Audit</i> specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto</li> <li>● Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione UNI ISO 45001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.)</li> <li>● 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</li> </ul> | <br><b>Valorizzazione delle persone</b> | Salute e sicurezza sul lavoro                                  | <br><b>Umano</b><br><br><b>Intellettuale</b>                   |
| 8. <i>Privacy</i>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestione consensi</li> <li>● Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali</li> <li>● Azioni in ambito <i>privacy</i> (es. <i>assessment Privacy</i>, piano di adeguamento alla certificazione "sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.)</li> <li>● Interlocuzione con l'Autorità del Garante <i>Privacy</i> al fine di fornire informazioni e chiarimenti</li> <li>● Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa</li> </ul>   | <br><b>Customer experience</b>        | Cyber-security, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>         | <br><b>Sociale-relazionale</b><br><br><b>Intellettuale</b> |
| 9. Condizioni lavorative delle controparti | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gare espletate sulla base di criteri di carattere sociale</li> <li>● <i>Due diligence</i> fornitori e <i>partner</i></li> <li>● <i>Due diligence</i> controparte in caso di nuove operazioni societarie (es. fusioni, acquisizioni, ecc.)</li> <li>● Verifica del possesso di requisiti specifici attraverso <i>audit</i> di sostenibilità a cui i fornitori vengono sottoposti</li> </ul>  | <br><b>Integrità e trasparenza</b>    | Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento | <br><b>Umano</b><br><br><b>Intellettuale</b>               |

## < 6.5 La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane è consapevole della rilevanza che l'Azienda assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera. Pertanto, il Gruppo si pone l'obiettivo di ridurre il proprio impatto ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia del Paese.

Considerando la rilevanza dell'identificazione dei potenziali impatti economici derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo adotta un approccio responsabile nello svolgimento delle proprie attività.

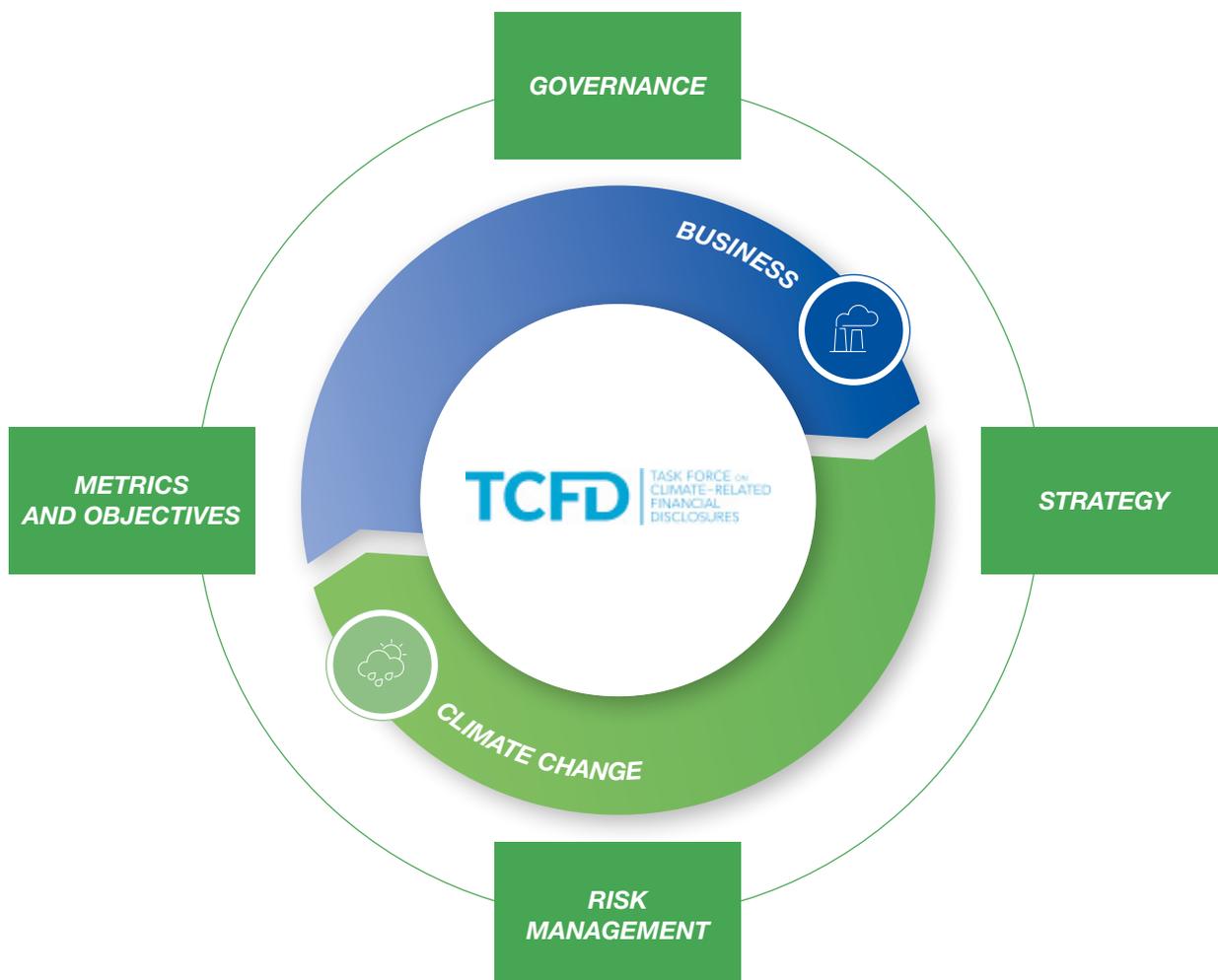
Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del "Global Risks Report" pubblicata dal World Economic Forum a gennaio 2023. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i *leader* mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il *report* rivela come i primi tre 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

- 1 **Failure to mitigate climate change**  
(incapacità di migliorare i cambiamenti climatici)
- 2 **Failure of climate change adaptation**  
(incapacità di adattarsi ai cambiamenti climatici)
- 3 **Natural disaster and extreme weather event**  
(Disastri naturali ed eventi meteorologici estremi)
- 4 **Biodiversity loss and ecosystem collapse**  
(Perdita di biodiversità e collasso degli ecosistemi)
- 5 **Large scale involuntary migration**  
(Migrazione involontaria su larga scala)

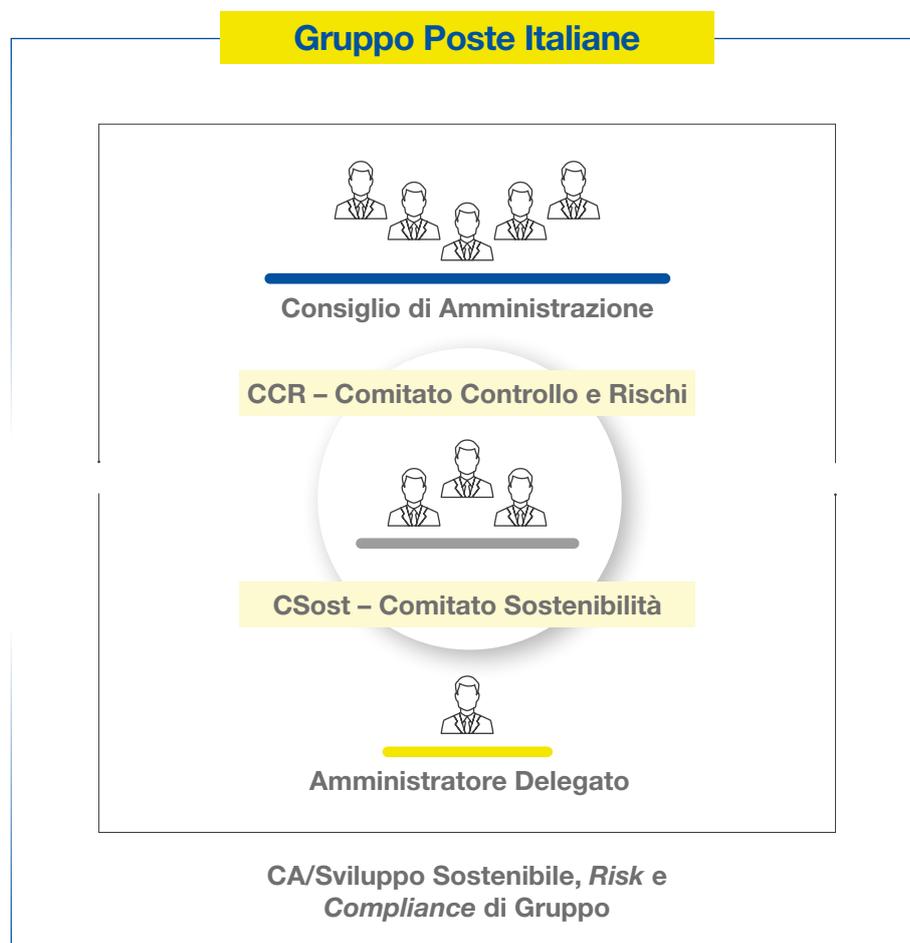
10 anni



Poste Italiane, in accordo con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti 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* rispecchia l'impegno del Gruppo nella corretta 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 sulla base di 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) ha il compito di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie, propositive e consultive, nel perseguire il successo sostenibile, anche attraverso il supporto nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di *governance*.

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. Inoltre, il CSost monitora 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, le principali funzioni specifiche relative alle tematiche ambientali sono affidate all'Amministratore Delegato e alla funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk e Compliance* di Gruppo. 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., istituita all'interno della funzione *Corporate Affairs*:

- definisce, in collaborazione con le funzioni coinvolte, gli indirizzi e gli obiettivi di Sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa per l'Azienda, attraverso l'identificazione di un set di indicatori per il monitoraggio delle *performance* di Sostenibilità, e l'utilizzo di specifiche metriche impiegate al fine di monitorare rischi e le opportunità legate al clima, in linea con le *best practice* e le relative linee guida internazionali;
- costituisce, grazie al contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto (c.d. "presidi diretti") e degli altri presidi di rischio (c.d. "presidi indiretti") presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo, il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi.

Infine, con lo scopo di 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. Relativamente ai processi di investimento, 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, invece, 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 considera diversi *driver* di rischio, riconducibili ai due macro-ambiti rischi di transizione e rischi fisici, per classificarli relativamente al cambiamento climatico. Dopo l'individuazione e l'associazione dei rischi a ciascun *driver*, l'Azienda ha proseguito collegando i temi materiali e capitali impattati, definendo le opportunità e i potenziali impatti negativi correlati e individuando le azioni di mitigazione specifiche da attuare. Durante il processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha tenuto in considerazione sia le proprie attività dirette, che le operazioni di *upstream* e *downstream*, includendo infine i clienti in quanto principali beneficiari dei prodotti dell'Azienda. Il Gruppo ha definito 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 sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso il suo impegno nella riduzione di emissioni nelle operazioni commerciali comprese nel Piano Industriale, coerentemente al raggiungimento della Carbon Neutrality entro il 2030, e in supporto all'Accordo di Parigi nella limitazione del riscaldamento globale a 1,5°C.

Relativamente ai rischi di transizione, considerando le organizzazioni International Energy Agency (IEA) e Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) e la principale letteratura in tema come riferimento, il Gruppo ha eseguito una verifica di diversi scenari per avere un quadro sui potenziali sviluppi futuri. In particolare, Poste Italiane ha impiegato, dopo una valutazione delle possibili alternative, due scenari, IAE 450 e IEA B2DS, ritenuti i più coerenti il lasso temporale previsto per i beni e le attività, e di conseguenza i più adatti al *business* e agli obiettivi del Gruppo rispetto all'allineamento verso il mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario IEA 450 descrive un percorso energetico coerente con l'obiettivo di contenere l'aumento medio della temperatura globale a 2°C, limitando la concentrazione di gas serra nell'atmosfera a circa 450 parti per milione di CO<sub>2</sub> equivalente. Entro l'anno 2030, lo scenario prevede che il settore energetico sia fortemente caratterizzato dalle energie rinnovabili, con un netto miglioramento dell'efficienza dei veicoli e dei processi, e una diffusa sostituzione del carbone con il gas naturale nella produzione di energia. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione completa dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni, che garantiranno una riduzione dei consumi energetici. Al fine di misurare il valore generato dalla sostituzione della flotta, Poste Italiane ha adottato una specifica metodologia di valutazione degli investimenti che combina la tradizionale prospettiva finanziaria con quella non finanziaria, il cosiddetto "True Value bridge". Tale metodologia è uno strumento utile a elaborare una pianificazione strategica integrata che consenta di creare valore condiviso tra Azienda e territorio, identificando gli impatti netti generati dalla flotta *green* rispetto a quelli che genererebbe una flotta tradizionale<sup>82</sup>.

82. Per maggiori informazioni, si rimanda al documento "La Sostenibilità e i suoi impatti": <https://www.posteitaliane.it/files/1476526944361/Report-impatti.pdf>

Lo scenario IEA B2DS è stato preso in considerazione, anche data la rilevanza attribuitagli da SBTi (Science Based Target Initiative) per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra. Il *focus* è sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e di tecnologie per ridurre le emissioni di gas serra. Poste Italiane si è impegnata ufficialmente, infatti, a fissare *target science-based* per le proprie emissioni di gas serra.



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><b>Orizzonte temporale:</b><br/>Medio Termine</p> <p><b>Pilastrì impattati:</b></p> <p> <b>Integrità e trasparenza</b></p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Umano</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori in materia ambientale, anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane</li> <li>• Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili</li> <li>• Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i></li> <li>• Maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse</li> </ul> | <p>Nell'ambito del processo di <i>Compliance</i> Integrata, 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 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><b>Orizzonte temporale:</b><br/>Lungo Termine</p> <p><b>Pilastri impattati:</b></p> <p> <b>Finanza sostenibile</b></p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di investimento;</p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Umano</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> <p> <b>Naturale</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei clienti, investitori e altri <i>stakeholder</i>, sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche)</li> <li>Reindirizzamento/creazione di nuove aree di <i>business</i></li> <li>Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa</li> <li>Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite</li> </ul> | <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 CO<sub>2</sub> 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 bond inquadabili 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   | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE  | PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO   |
|---|--|---|
| <p>Mancato adeguamento del proprio modello di <i>business</i> in linea con le evoluzioni tecnologiche necessarie per contenere il fenomeno legato al cambiamento climatico</p> <p><b>Orizzonte temporale:</b><br/>Lungo Termine</p> <p><b>Pilastri impattati:</b></p> <p> <b>Transizione green</b><br/>Impatti ambientali della logistica</p> <p> <b>Valore al territorio</b><br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> <b>Innovazione</b><br/>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Customer experience</b><br/>Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> <p> <b>Fisico-strutturale</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> <p> <b>Naturale</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitata disponibilità di mezzi “<i>green</i>” adeguati all’espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane</li> <li>• Utilizzo di mezzi inquinanti che possono avere impatti negativi sull’ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane</li> <li>• Investimenti in soluzioni innovative che tuttavia possono avere impatti negativi sull’ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione più snella ed efficiente delle <i>operations</i></li> <li>• Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili)</li> <li>• Abbattimento delle emissioni connesse all’utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale</li> <li>• Riduzione dei costi</li> </ul> | <p>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 <i>Carbon Neutrality</i> 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 “<i>green</i>”. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l’Azienda è passata dall’11% di mezzi <i>green</i> del 2016 al 37% del 2022, aumentando più del doppio questa percentuale rispetto al 2021, con l’obiettivo di sostituire l’intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024, determinando una riduzione di CO<sub>2</sub> pari a quella di circa 80.000 alberi.</p> <p>Tale impegno viene rafforzato anche in relazione alle iniziative intraprese dal Gruppo a supporto dei Piccoli Comuni. A tal proposito, l’Azienda punta ad offrire servizi ad emissioni zero in 800 piccoli Comuni ed in 35 centri storici entro il 2024.</p> <p>Poste Italiane ha inoltre ampliato la rosa dei servizi offerti grazie all’ingresso nel settore energetico, con un prodotto 100% <i>green</i>, 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 <i>green</i> con quelle di innovazione e digitalizzazione, rappresentando al contempo una grande opportunità di sviluppo sostenibile a livello nazionale.</p> <p>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 CO<sub>2</sub>, 1.000 spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute e benessere, e di 4.800 sistemi di <i>smart building</i> 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 <i>co-working</i>, verranno ridotti gli spostamenti dei cittadini e il conseguente congestionamento di strade e uffici pubblici, permettendo la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> |



## 4. REPUTAZIONE

| RISCHIO   | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE  | PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO   |
|---|--|---|
| <p>Attività svolte dalla Società o da controparti che possono avere impatti negativi sul clima con conseguenti danni sulla reputazione</p> <p><b>Orizzonte temporale:</b><br/>Lungo Termine</p> <p><b>Pilastri impattati:</b></p> <p> <b>Integrità e trasparenza</b><br/>Lavorare con integrità e trasparenza;<br/>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento.</p> <p> <b>Valore al territorio</b><br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio;<br/>Dialogo e trasparenza con le istituzioni.</p> <p> <b>Transizione green</b><br/>Impatti ambientali degli immobili</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Umano</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> <p> <b>Fisico-strutturale</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> <p> <b>Naturale</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti che possono avere impatti negativi sull'ambiente</li> <li>• Utilizzo di fornitori che forniscono beni/servizi con impatti negativi sull'ambiente</li> <li>• Focalizzazione dell'attenzione sul contesto macro-economico e geo-politico, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ambientali</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adesione ad iniziative internazionali legate ad aspetti inerenti al cambiamento climatico</li> <li>• Maggiore reattività rispetto ai <i>competitor</i> nel mantenere alta l'attenzione verso le tematiche ambientali pur nel contesto di incertezza</li> </ul> | <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 (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, <i>business partner</i>, altre società), 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>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> che sono periodicamente coinvolti nell'ambito dei <i>Forum Multistakeholder</i> 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.</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 <i>Climate Action 100+</i>, 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>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 <i>New Green Deal</i>, 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> |

Relativamente alla 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 effettuato una valutazione puntuale, comprendendo 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 considerazione della natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale relativamente al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prefigura un picco delle emissioni in una fase iniziale, con 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 importante. 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. Relativamente alle 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.



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 2022, € 11,9 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 successivamente 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. La *performance* finanziaria del Gruppo, e quindi i risultati e i flussi di cassa sono impattati negativamente dal verificarsi tali danni fisici acuti e dall'interruzione della distribuzione di energia, con un conseguente peggioramento della reputazione e perdita di fiducia da parte dei clienti. Ne sono un esempio le alluvioni verificatesi a Genova nel

2016, 2019 e 2020 a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali, nonché le più recenti alluvioni verificatesi in Sicilia nel 2018, 2020 e 2021. Tali eventi hanno comportato il danneggiamento degli Uffici Postali di Poste Italiane, con conseguente sospensione dei servizi. Fenomeno di natura simile si è verificato a Ischia nell'ottobre 2022, dove la sede di Poste Italiane ha rappresentato un punto di riferimento per la popolazione, un luogo dove poter incontrare nuovamente i vicini di cui non si avevano notizie e raccogliere le prime informazioni su ciò che era accaduto sul resto dell'isola.

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. Relativamente 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><b>Orizzonte temporale:</b><br/>Medio Termine</p> <p><b>Pilastri impattati:</b></p> <p> <b>Integrità e trasparenza</b><br/>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p> <b>Valore al territorio</b><br/>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</p> <p> <b>Valorizzazione delle persone</b><br/>Salute e sicurezza sul lavoro</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Umano</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitazioni nell'operatività aziendale dovute a condizioni climatiche esterne con conseguente perdita di ricavi</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> </ul> | <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.

## < 6.6 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, relativa 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.



## INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE:

Aumento della longevità unito al basso tasso di natalità con conseguente modifica sfavorevole a Poste Italiane della distribuzione generazionale della clientela

| PRINCIPALI TREND  | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE  | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO  |
|---|--|--|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>L'invecchiamento potrebbe influenzare in misura molto rilevante anche la crescita economica e avere un impatto negativo sulla produttività. Tale aspetto è accentuato anche dalla modifica degli equilibri tra popolazione attiva e popolazione pensionata nonché dalla irregolare e poco elevata capacità reddituale dei più giovani con conseguenti effetti sfavorevoli sul sistema previdenziale.</p> <p>Tuttavia, l'innalzamento dell'aspettativa di vita e l'aumento dell'età media potrebbero supportare la nascita di nuovi mercati e nuovi <i>business</i>.</p> <p><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operativi</li> <li>Finanziari e Assicurativi</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi Assicurativi</li> <li>Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> <li>Pagamenti e Mobile</li> <li>Servizi Finanziari</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Diversità e inclusione</b></p> <p>Tutela dei diritti umani in azienda;<br/>Pari opportunità nei percorsi di carriera.</p> <p><i>Prosegue</i></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inadeguatezza dei prodotti offerti (es. piani tariffari per telefonia mobile) e dei servizi postali (es. eccessiva digitalizzazione dei servizi) per le mutate esigenze dei consumatori</li> <li>Aumento degli oneri assicurativi sostenuti dal Gruppo correlati alla cura, all'assistenza e alle spese previdenziali destinate agli anziani</li> <li>Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovute alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze della popolazione più matura</li> <li>Aumento della domanda di prodotti assicurativi ramo vita e del ramo danni</li> </ul> | <p>Il Gruppo, consapevole delle opportunità legate all'invecchiamento della popolazione e in considerazione del forte impatto del <i>trend</i> demografico sui propri servizi, ha sviluppato prodotti specifici per fasce di popolazione con bisogni in evoluzione quali, ad esempio, il prodotto assicurativo "Postaprotezione 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.</p> <p>Poste Italiane ha lanciato il Programma "Silver Economy" dedicato ai <i>senior</i>, con l'obiettivo di gestire in un unico quadro sinergico tutte le azioni del Gruppo dedicate a questo importante segmento di popolazione. Si tratta di un pacchetto di servizi finanziari e di risparmio, assicurativi, di telefonia, di spedizione e consegna, soluzioni ideali studiate su misura per la specifica clientela, ponendo Poste Italiane come interlocutore unico in grado di soddisfare diversi bisogni. Il programma ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la conoscenza degli strumenti finanziari e digitali, attraverso un percorso di formazione condotto da esperti finanziari e digitali di Poste Italiane.</p> <p>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 <i>turnover</i>. 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. 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 "FishBowl generation", 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><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND   | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|--|---|---|
| <p><i>Continua</i></p> <p> <b>Innovazione</b><br/>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Valore al territorio</b><br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> <b>Customer experience</b><br/>Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p> <b>Valorizzazione delle persone</b><br/>Formazione e sviluppo del personale</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Finanziario</b></p> <p> <b>Umano</b></p> <p> <b>Fisico-strutturale</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> <p> <b>Intellettuale</b></p> |   | <p><i>Continua</i></p> <p>L'indagine ha analizzato, tra i vari aspetti, la frequenza e la qualità delle relazioni tra dipendenti di diverse generazioni e ha raccolto <i>feedback</i> e suggerimenti per migliorare la collaborazione tra di loro. Inoltre, Poste Italiane ha attuato iniziative di orientamento e di dialogo tra generazioni attraverso collaborazioni tra <i>senior</i> e studenti, al fine di superare le barriere verticali e favorire lo scambio di esperienze per supportare l'inclusione e l'<i>employability</i>. Infatti, Poste Italiane ha proseguito la collaborazione con Valore D per la realizzazione di programmi di orientamento finalizzati ad incoraggiare le ragazze e ragazzi in età scolare a seguire le proprie aspirazioni, liberi da condizionamenti di genere, attraverso il dialogo con <i>Role model</i> interni, per incidere attivamente su stereotipi comuni che accompagnano le giovani generazioni.</p> <p>Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative mirate alla riduzione del <i>digital divide</i> e all'incremento dell'inclusione finanziaria, con un <i>focus</i> 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 rivolti ai <i>senior</i>, per consentire loro un utilizzo pieno e consapevole degli strumenti messi a loro disposizione.</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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance</li> <li>• Operativi</li> <li>• Reputazionali</li> <li>• ESG</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Integrità e trasparenza</b></p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Umano</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili</li> <li>• Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche)</li> <li>• Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i></li> <li>• Maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse</li> <li>• Reindirizzamento/creazione di nuove aree di <i>business</i></li> </ul> | <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, così 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 nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantire 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 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> |



## RISCHIO PANDEMICO:

Effetti negativi sul *business* di Poste Italiane derivanti dalla diffusione di 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><b>Trend: Stable</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategici</li> <li>• Operativi</li> <li>• Compliance</li> <li>• Reputazionali</li> <li>• Finanziari e Assicurativi</li> <li>• ESG</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> </ul> <p><b>Pilastri e temi rilevanti impattati:</b></p> <p><b>Innovazione</b><br/>  Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p><b>Valore al territorio</b><br/>  Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio<br/>           Dialogo e trasparenza con le istituzioni</p> <p><b>Customer experience</b><br/>  Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p><b>Valorizzazione delle persone</b><br/>  Salute e sicurezza sul lavoro;<br/>           Formazione e sviluppo del personale.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Finanziario</b> </li> <li><b>Umano</b> </li> <li><b>Fisico-strutturale</b> </li> <li><b>Sociale-relazionale</b> </li> <li><b>Intellettuale</b> </li> </ul> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Adozione di nuovi modelli di lavoro, che possono creare una maggiore esposizione agli attacchi informatici e all'utilizzo fraudolento dei dati</li> <li>• Difficoltà nella gestione tempestiva di nuove pandemie e impossibilità di garantire la continuità aziendale nell'erogazione dei propri servizi</li> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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></li> <li>• Accelerazione della transizione verso la digitalizzazione, con conseguente aumento della domanda dei prodotti digitali offerti da Poste Italiane</li> <li>• 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</li> <li>• Riduzione dei costi (es. trasferte; gestione immobiliare)</li> </ul> | <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 <i>software</i> 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 omnicanaale, 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 omnicanaale ha trasformato Poste Italiane in una <i>platform company</i>, resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina.</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, l'attuale 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 intermediato dall'intelligenza artificiale via voce (<i>voicebot</i>) e <i>chat</i> (<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>Poste Italiane, contestualmente alla gestione dell'emergenza sanitaria, è orientata al perseguimento dello 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 e sostenibili; negativa, per le conseguenze che robotica e <i>data center</i> possono avere sull'ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici.</p> <p>Inoltre, 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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operativi</li> <li>Strategici</li> <li>Compliance</li> <li>Reputazionali</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamenti e Mobile</li> <li>Servizi Finanziari</li> <li>Servizi Assicurativi</li> <li>Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Innovazione</b><br/>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Valore al territorio</b><br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p><i>Prosegue</i></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> <li>Inadeguatezza dei prodotti <i>standard</i> per le mutate esigenze dei consumatori</li> <li>Difficoltà nel rispondere in modo tempestivo alle spinte digitali dei settori in cui opera Poste Italiane</li> <li>Interruzione dei servizi digitali erogati da Poste Italiane</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di prodotti tecnologici in linea con le diverse esigenze dei consumatori</li> <li>Sviluppo di nuove tecnologie per irrobustire i processi di Poste Italiane</li> <li>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>"</li> <li>Maggiore richiesta dei prodotti offerti da Poste Italiane, grazie alla fiducia dei clienti rispetto alla gestione delle tematiche <i>privacy</i> e di sostenibilità</li> </ul> | <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, podcast 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 2022 sono state oltre 400 cassette <i>smart</i> su tutto il territorio italiano, delle quali 300 nei piccoli Comuni.</p> <p><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND  | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|---|---|---|
| <p><i>Continua</i></p> <p> <b>Customer experience</b></p> <p>Qualità e <i>Customer experience</i>;<br/><i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Fisico-strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul> |   | <p><i>Continua</i></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>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.</p> <p>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>cybersecurity</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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativi</li> <li>• Strategici</li> <li>• <i>Compliance</i></li> <li>• Reputazionali</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Customer experience</b><br/>Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Fisico-strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Interruzione dell'operatività causata da attacchi ai sistemi informatici e/o delle reti di comunicazione</li> <li>• Cancellazione o deterioramento di dati</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livelli di sicurezza delle infrastrutture IT più elevati rispetto ai <i>competitor</i></li> <li>• Maggiore fiducia da parte dei clienti nella solidità della struttura informatica di Poste Italiane a protezione dei dati sensibili</li> <li>• Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di strumenti a presidio degli attacchi informatici</li> </ul> | <p>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"> <li>• <b>Vulnerability Assessment:</b> processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema, eseguito con appositi <i>tool</i> due volte l'anno per ogni applicativo;</li> <li>• <b>Code Review</b> (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");</li> <li>• <b>Penetration Test:</b> 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.</li> </ul> <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"> <li>• 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>;</li> <li>• 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;</li> <li>• ha istituito il Comitato di Sicurezza Informatica – DTO, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e <i>Digital, Technology &amp; Operations</i> con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento.</li> </ul> <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><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|------------------|---|---|
|                  |   | <p><i>Continua</i></p> <p>Nell'ambito della <i>Cybersecurity</i> Poste Italiane ha ottenuto le seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <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 <i>team</i> 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> |

**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. 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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputazionali</li> <li>• Operativi</li> <li>• Strategici</li> <li>• Compliance</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> </ul> <p><b>Pilastri e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Valore al territorio</b></p> <p>Dialogo e trasparenza con le istituzioni;<br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio.</p> <p> <b>Transizione green</b></p> <p>Impatti ambientali della logistica;<br/>Impatti ambientali degli immobili.</p> <p> <b>Finanza sostenibile</b></p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di investimento;<br/>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p><i>Prosegue</i></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitazioni nell'operatività aziendale di Poste Italiane dovute a condizioni climatiche estreme</li> <li>• Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei consumatori sempre più guidate dalle tematiche di sostenibilità</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovute 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)</li> <li>• Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa</li> <li>• 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></li> </ul> | <p>Poste Italiane analizza, tra gli altri, i rischi collegati al <i>climate change</i> anche in relazione al lungo periodo.</p> <p>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><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND  | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO  |
|---|---|--|
| <p><i>Continua</i></p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Finanziario</li> <li> Umano</li> <li> Naturale</li> <li> Fisico-strutturale</li> <li> Sociale-relazionale</li> <li> Intellettuale</li> </ul> |   | <p><i>Continua</i></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 <i>Climate Action 100+</i>, 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 e Obiettivi</i>. Per un maggior dettaglio si veda il paragrafo "La gestione dei rischi e delle opportunità legati 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>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 <i>internet</i> e l'utilizzo dei pagamenti elettronici si sta diffondendo in tutto il mondo. I consumatori che acquistano <i>online</i> 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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operativi</li> <li>Strategici</li> <li>Reputazionale</li> <li>Compliance</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamenti e Mobile</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Innovazione</b><br/>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Customer experience</b><br/>Qualità e <i>Customer experience</i></p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Fisico-strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risposta non tempestiva di Poste Italiane ai <i>trend</i> emergenti in ambito pagamenti con conseguente perdita di quote di mercato</li> <li>Incapacità di mantenere attrattività verso la clientela tradizionale, potenzialmente più avversa ai canali digitali, per i servizi di pagamento elettronici di Poste Italiane</li> <li>Aumento dei concorrenti di Poste Italiane nel settore dei pagamenti (es. organizzazioni che introducono nuovi sistemi di pagamento)</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta di servizi di pagamento</li> <li>Adozione di nuove tecnologie estendibili all'attuale <i>target</i> clienti di Poste Italiane</li> <li>Segmentazione e differenziazione dell'offerta, attraverso l'ampliamento del <i>target</i> clienti di Poste Italiane (es. giovani)</li> <li>Creazione di un'offerta specifica per i clienti di Poste Italiane evoluti digitalmente</li> <li>Lancio di nuovi prodotti (es. piattaforme e strumenti per pagamenti con criptovalute)</li> </ul> | <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"> <li>Postepay Connect, il primo prodotto integrato in ambito pagamenti e <i>mobile</i> che consente di gestire, tramite un'unica app, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro;</li> <li>app Postepay, l'<i>e-wallet</i> che consente il pagamento degli acquisti direttamente con lo <i>smartphone</i> in tutti i negozi che accettano pagamenti <i>contactless</i>, grazie alla recente introduzione in app del servizio Google Pay;</li> <li>Codice Postepay, un'app che consente di acquistare nei negozi utilizzando un <i>QR Code</i> 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 <i>QR code</i> generato automaticamente nella pagina di pagamento, senza <i>click</i> aggiuntivi.</li> <li>Accordi di collaborazione con <i>start up</i> per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito servizi finanziari e pagamenti;</li> <li>Nell'ottica dell'ampliamento dei servizi, PostePay S.p.A. ha reso disponibile la possibilità di effettuare pagamenti <i>contactless</i> anche ai clienti in possesso di iPhone, Apple Watch, iPad e Mac tramite Apple Pay, dando la possibilità di aggiungere la propria carta Postepay, prepagata o di debito associata al conto corrente BancoPosta, all'interno del <i>wallet</i> di Apple.</li> </ul> |



## 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.</p> <p>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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operativi</li> <li>Reputazionali</li> <li>Compliance</li> </ul> <p><b>SBU impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Integrità e trasparenza</b><br/>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li> <b>Valore al territorio</b><br/>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</li> <li> <b>Transizione green</b><br/>Impatti ambientali della logistica</li> </ul> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Umano</b></li> <li> <b>Naturale</b></li> <li> <b>Fisico-strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> </ul> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Limitazione dell'operatività di Poste Italiane, con particolare riferimento alle attività di recapito, dovuta a restrizioni alla circolazione (es. blocco mezzi inquinanti)</li> <li>Limitata disponibilità di mezzi "green" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane</li> <li>Impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane dovuti all'utilizzo di mezzi inquinanti</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili)</li> <li>Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale</li> <li>Gestione più snella ed efficiente delle <i>operations</i></li> <li>Riduzione dei costi</li> </ul> | <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 2022 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. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l'Azienda è passata dall'11% di mezzi <i>green</i> del 2016 al 37% del 2022, aumentando più del doppio questa percentuale rispetto al 2021, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024, determinando una riduzione di CO<sub>2</sub> pari a quella di circa 80.000 alberi.</p> <p>Nel 2022 Poste Italiane ha completato l'infittimento di circa 2.000 elettrici ed ha acquistato 40 colonnine a doppia presa per la ricarica di furgoni elettrici, con successiva installazione prevista per il 2023. La flotta <i>green</i> ha raggiunto nel 2022 il 37% del totale della flotta di Poste Italiane.</p> <p>Nei prossimi anni, nell'ambito degli obiettivi definiti nel Piano Strategico Poste Italiane punta a sostituire l'intero parco mezzi con 27.800 veicoli <i>green</i> di nuova generazione, a ridotto impatto ambientale dotati di propulsione elettrica, ibrida ed endotermica, arrivando a diminuire del 40% le emissioni inquinanti.</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> |



## EVOLUZIONE DEL COMPORTAMENTO DEI CONSUMATORI IN FUNZIONE DELLO SCENARIO MACRO-ECONOMICO E DEI CAMBIAMENTI NELLE PREFERENZE DI ACQUISTO:

Cambiamenti delle abitudini di acquisto dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico nonché delle esigenze e delle aspettative della clientela, che richiedono di cogliere in breve tempo tali mutamenti e di rispondere attraverso adattamenti operativi e produttivi anche profondi

| PRINCIPALI TREND  | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE  | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|---|--|---|
| <p>Le logiche e le abitudini di acquisto sono in continuo cambiamento e con esso stanno evolvendo anche i bisogni e le esigenze del consumatore: l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi sul mercato e l'immediata accessibilità agli stessi resa possibile dall'innovazione tecnologica, richiede alle aziende sempre maggiori sforzi per la fidelizzazione del cliente e per rispondere alle mutate esigenze degli stessi in termini di preferenze e <i>product experience</i>.</p> <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, si sta assistendo a un radicale cambiamento che vede il momento dell'acquisto non più limitato unicamente alla valutazione, scelta ed eventuale acquisizione di un prodotto o servizio sulla base delle caratteristiche e del prezzo, bensì sempre più considerato come una vera e propria esperienza, in cui il consumatore è coinvolto in prima persona. Inoltre, i consumatori prestano sempre maggiore attenzione a tematiche sociali e ambientali nelle proprie decisioni di acquisto e sono disposti a pagare un premio per la sostenibilità dei prodotti e dei servizi che acquistano.</p> <p>In uno scenario in continua evoluzione, permeato dai <i>device</i> mobili, le piattaforme di <i>social networking</i>, l'<i>e-commerce</i> e il <i>multichannel</i>, per le aziende risulta necessario stabilire rapporti di fiducia e complicità con la propria clientela, al fine di intercettare ogni cambiamento nelle esigenze e nei comportamenti di questi ultimi.</p> <p><i>Prosegue</i></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita di clienti dovuti al mancato adeguamento dei prodotti/servizi di Poste Italiane alle esigenze dei clienti</li> <li>• Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato</li> <li>• 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</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione di nuove tecnologie per velocizzare e semplificare l'accesso ai prodotti/servizi di Poste Italiane</li> <li>• 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</li> <li>• Maggiore capacità rispetto ai <i>competitor</i> nella comprensione dei bisogni dei clienti</li> <li>• Sviluppo di prodotti e servizi orientati a tematiche sociali e ambientali</li> </ul> | <p>Poste Italiane riserva particolare attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti nell'ottica di migliorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti, impegnandosi a rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e <i>performance</i>). In tale ottica, garantisce la riservatezza dei dati in suo possesso, la tutela della proprietà intellettuale e un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e <i>cybersecurity</i>.</p> <p>L'Azienda effettua un duplice processo di monitoraggio, considerando sia la qualità erogata che la qualità percepita. Nello specifico, 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. Al fine di avviare la "connessione" tra le valutazioni dei clienti, le <i>performance</i> operative e i risultati dei <i>competitor</i>, Poste Italiane ha perseguito con maggiore intensità il percorso di sviluppo delle <i>connected experience</i>. Attraverso l'evoluzione della metodologia di <i>target setting</i>, Poste Italiane identifica le componenti rilevanti rispetto a ciascuna macroarea del Gruppo da considerare nelle misurazioni di <i>Customer Experience</i> al fine di coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Inoltre, considerando il ruolo sempre più integrato e centrale dei <i>Partner</i> di Poste Italiane nella definizione e sviluppo delle diverse componenti di servizio, è stato avviato un progetto strutturato di ascolto dei <i>Partner</i> e dei clienti di reti terze, in coerenza con il modello di qualità percepita del Gruppo.</p> <p>Per semplificare i processi, snellire l'iter amministrativo e velocizzare i tempi di ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione, Poste Italiane ha sviluppato un nuovo servizio, "Poste in Pratica", rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative.</p> <p>Inoltre, Poste Italiane utilizza un modello di ascolto per identificare le azioni prioritarie da realizzare, in ottica di miglioramento della <i>Customer Experience</i> e delle qualità del servizio offerto. Nello specifico, vengono analizzati i <i>verbatim</i>, risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il <i>customer journey</i> con i prodotti e servizi offerti, le quali vengono successivamente tradotte in termini di <i>Net Promoter Score</i>, la misura in cui i clienti possano ritenersi soddisfatti tanto da raccomandare i prodotti o servizi dell'Azienda ad altri.</p> <p><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND   | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|--|---|---|
| <p><i>Continua</i></p> <p><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategici</li> <li>• Operativi</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> </ul> <p><b>Pilastri e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Innovazione</b><br/>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Customer experience</b><br/>Qualità e <i>Customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p> <b>Finanza sostenibile</b><br/>Integrazione ESG nelle politiche di investimento;<br/>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Umano</b></li> <li> <b>Naturale</b></li> <li> <b>Fisico-strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul> |   | <p><i>Continua</i></p> <p>Il processo di ascolto continuo è garantito dal servizio di <i>Customer Feedback Management</i> che consente di inviare ai clienti sondaggi relativi alla qualità percepita, mettendo rapidamente a disposizione delle strutture competenti le risposte ottenute ed evidenziando le tematiche più ricorrenti sottolineate dalla clientela. Inoltre, è proseguita l'attività della <i>Task Force Qualità e CX (Customer Experience)</i>, dedicata all'analisi e all'ascolto in tempo reale delle opinioni del cliente, con l'obiettivo di innescare un'azione rapida e selettiva rispetto alle evidenze emerse dal confronto continuo con la clientela e della <i>front line</i>. Con specifico riferimento ai canali commerciali di <i>business</i>, è stato attivato l'ascolto continuo della <i>front line</i> affinché gli <i>Account Grandi Clienti</i> e gli <i>Account PMI/POE</i> dispongano di una <i>survey</i> sempre attiva grazie alla quale possono segnalare aree di miglioramento relative all'attività di vendita e di gestione del cliente post-vendita.</p> <p>Poste Italiane si è dotata di un Servizio di <i>Web Opinion Monitoring (WOM)</i>, attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali <i>Social Network</i>, <i>store</i> delle App, recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione <i>online</i> pubbliche, <i>blog</i>, <i>forum</i>, 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>Attraverso l'area dedicata alla gestione del canale digitale, attivata nel 2020 per consentire il miglioramento continuo dei KPI di <i>experience</i> rilevati sia dall'ascolto cliente che dall'analisi delle fonti esterne, ad oggi sono stati effettuati oltre 700 interventi. Tali interventi hanno inciso positivamente sui KPI di CES e <i>rating app</i> rilevati sui canali.</p> <p><i>Prosegue</i></p> |

| PRINCIPALI TREND | POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE | PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO   |
|------------------|---|---|
|                  |   | <p><i>Continua</i></p> <p>Poste Italiane, inoltre, conferisce fondamentale importanza al confronto con le Associazioni dei Consumatori, adottando un approccio orientato a un confronto costruttivo e trasparente fra le parti. A tal fine, è stato istituito il “Cantiere Consumatori” (gruppo di lavoro e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo). Nel corso dell’esperienza con il Cantiere sono nate molte iniziative di successo, come la <i>newsletter</i> “Dialogando con i consumatori”, la quale fornisce informazioni sulle principali novità del mondo Poste Italiane e agisce da volano per ottenere nuovi spunti e segnalazioni.</p> <p>Il Gruppo, 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> |

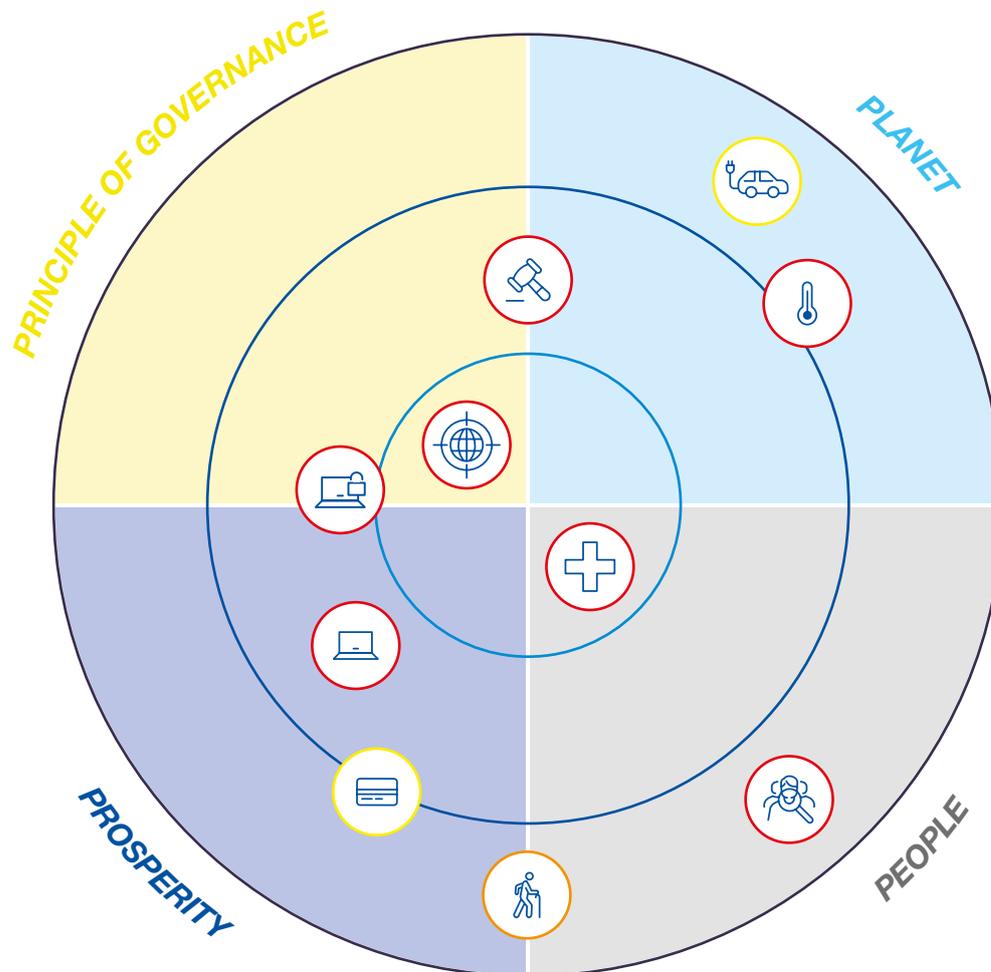


## INSTABILITÀ GEOPOLITICA:

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 del conflitto in Ucraina) biologici, chimici, informatici e/o fisici.</p> <p>L'attuale contesto geopolitico ha avuto importanti impatti sul contesto macro-economico, 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><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategici</li> <li>• Operativi</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Integrità e trasparenza</b></p> <p>Lavorare con integrità e trasparenza</p> <p><b>Capitali impattati:</b></p> <p> <b>Sociale-relazionale</b></p> | <p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato</li> <li>• Aumento del costo delle materie prime e difficoltà di approvvigionamento (es. petrolio, gas)</li> <li>• 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>)</li> <li>• 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</li> <li>• Scarsa liquidità aziendale a causa della difficoltà di richiedere linee di credito o a causa di impossibilità di incassare crediti preesistenti</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accelerazione della transizione energetica</li> </ul> | <p>Poste Italiane svolge un monitoraggio continuativo 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> |

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



### Evoluzione del comportamento dei consumatori

- Pilastrini >
- Capitali >



### Evoluzione della regolamentazione

- Pilastrini >
- Capitali >



### Rischio pandemico

- Pilastrini >
- Capitali >



### Innovazione tecnologica

- Pilastrini >
- Capitali >



### Cyber risk

- Pilastrini >
- Capitali >



### Climate change

- Pilastrini >
- Capitali >



### Invecchiamento della popolazione

- Pilastrini >
- Capitali >



### Evoluzione del sistema dei pagamenti

- Pilastrini >
- Capitali >



### Rivoluzione della mobilità

- Pilastrini >
- Capitali >



### Instabilità geopolitica

- Pilastrini >
- Capitali >



### Principle of Governance



- La responsabilità di un'azienda nel definire un all'interno delle proprie strategie e operazioni *purpose* 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



### 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



### 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



### 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

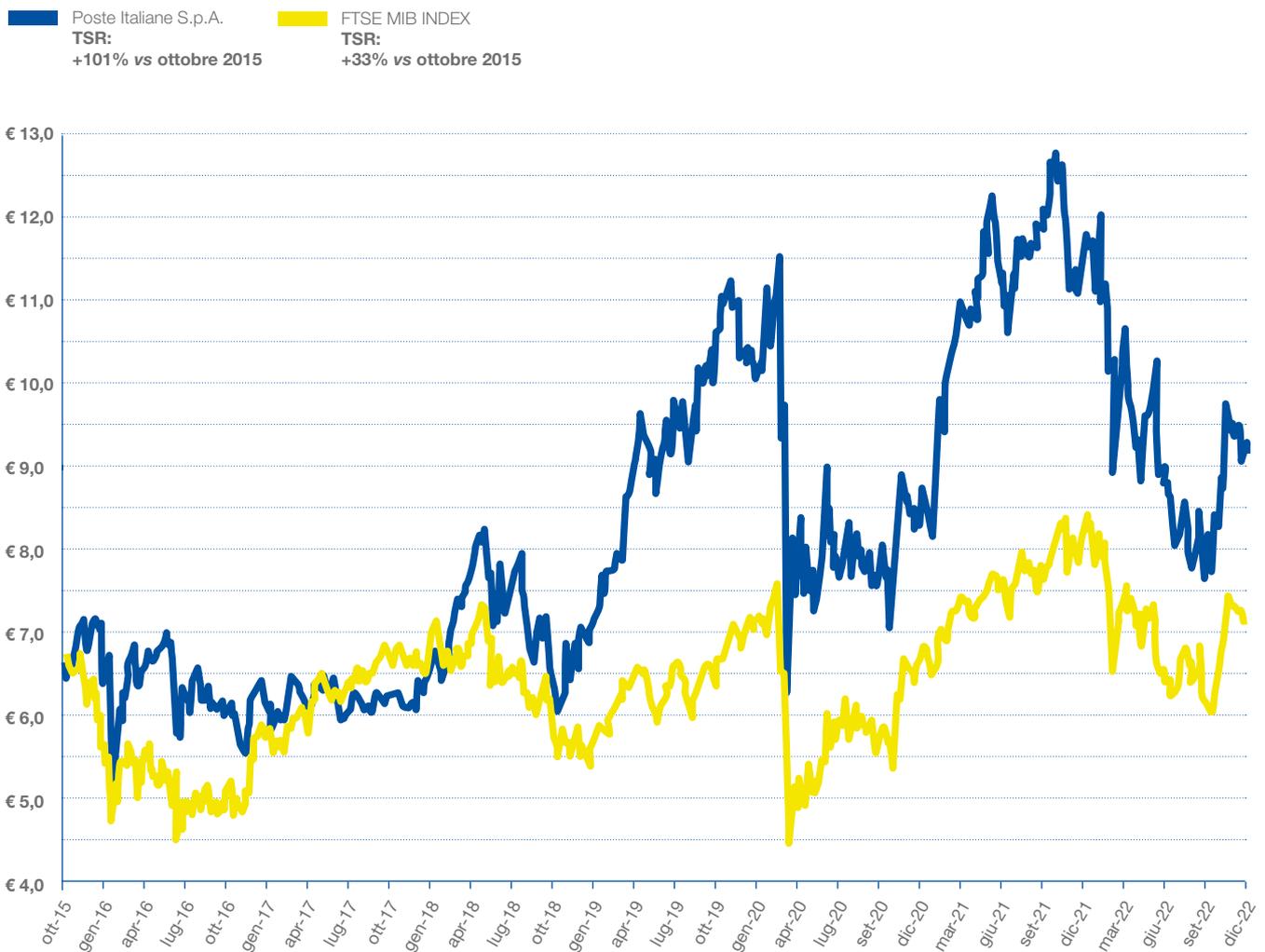
## 7. Creazione di Valore

- Andamento del titolo di Poste Italiane
- Impatti finanziari derivanti dal conflitto russo-ucraino
- 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 (*Environmental, Social and Governance*)
- Integrità e Trasparenza
- Valorizzazione delle Persone
- Diversità e Inclusione
- Valore al Territorio
- Transizione *Green*
- *Customer Experience*
- Innovazione
- Finanza Sostenibile
- Tavole degli indicatori

## < 7.1 Andamento del titolo di Poste Italiane

Il valore del titolo Poste Italiane nel corso del 2022 ha registrato un decremento del 22,03%, passando da 11,705 euro di inizio anno a 9,126 euro di fine dicembre. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un decremento del 14,51%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) alla fine del 2022, il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 35,2% (l'indice FTSEMIB ha registrato un incremento del 4,8%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +101%, mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un incremento del 33%.



Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso del periodo rispetto ai periodi precedenti.

**DPS +10% a/a**  
**crescita del DPS 2022**

| KPI del Titolo  | FY 2022    | FY 2021    | FY 2020      | FY 2019      |
|---|------------|------------|--------------|--------------|
| Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)                    | 9,126      | 11,540     | 8,320        | 10,120       |
| Prezzo minimo del periodo (€)                                   | 7,658      | 8,076      | 6,144        | 6,970        |
|   | 29/09/2022 | 29/01/2021 | (12/03/2020) | (02/01/2019) |
| Prezzo massimo del periodo (€)                                  | 11,940     | 12,675     | 11,510       | 11,205       |
|   | 03/02/2022 | 26/10/2021 | (19/02/2020) | (12/11/2019) |
| Prezzo medio del periodo (€)                                    | 9,373      | 10,996     | 8,364        | 9,292        |
| <b>Capitalizzazione</b> 📊 di Borsa alla fine del periodo (€mln) | 11.920     | 15.072     | 10.867       | 13.218       |
| TSR del periodo (%)   | (15,42)    | 44,83      | (13,03)      | 53,94        |
| TSR FTSE MIB del periodo (%)                                    | (9,36)     | 26,81      | (3,34)       | 33,80        |
| Utile per azione (€)  | 1,163      | 1,214      | 0,927        | 1,032        |
| Dividendo per azione (€)  | 0,650      | 0,590      | 0,486        | 0,463        |
| <i>Payout ratio</i> (%)*  | 56         | 56         | 52           | 45           |
| <i>Dividend Yield</i> (%)**                                     | 6,9        | 5,1        | 5,8          | 4,6          |

Fonte Bloomberg.

\* Calcolato come rapporto tra dividendo complessivo e utile netto del Gruppo. Il *Payout ratio* 2021 è calcolato al netto del provento derivante dalla rivalutazione in SIA pari a 0,2 miliardi di euro.

\*\* Calcolato come rapporto tra DPS e prezzo del titolo alla data di chiusura del periodo.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 9 novembre 2022, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2022, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2022, 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 2022. 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 0,210 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 23 novembre 2022, con "data stacco" della cedola n. 11 coincidente con il 21 novembre 2022 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 22 novembre 2022.

**273 €mln**  
**l'acconto del dividendo 2022**

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 9 novembre 2022, pari a 1.298.574.009, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 273 milioni di euro.

## < 7.2 Impatti derivanti dal conflitto russo-ucraino

A seguito delle raccomandazioni emanate dall'ESMA nel corso dell'anno<sup>83</sup> si riporta di seguito un aggiornamento al 31 dicembre 2022 dei principali effetti sul Gruppo della crisi in Ucraina; per una ricognizione completa si rimanda inoltre a quanto riportato nell'evoluzione prevedibile della gestione e nel capitolo 3 Eventi di rilievo intercorsi nell'esercizio, della sezione "I bilanci di Poste Italiane".

Il contesto macroeconomico nel corso del 2022 è stato caratterizzato da una combinazione di fattori che hanno comportato un rallentamento diffuso della crescita economica. In particolare, si evidenzia: la ripresa dei contagi da Covid-19, l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia, una dinamica inflazionistica crescente, che ha generato un incremento dei prezzi delle materie prime (soprattutto energetiche), e interventi di normalizzazione della politica monetaria da parte delle principali banche centrali mondiali, che hanno rivisto al rialzo i tassi di interesse di riferimento, al fine di arginare il surriscaldamento dell'economia. Tali fattori hanno interrotto il percorso di consolidamento della ripresa post pandemica avviata nei primi mesi del 2022, con l'economia mondiale che anche nel quarto trimestre del 2022 ha continuato a risentire di ulteriori incrementi del tasso di inflazione, dell'andamento negativo dei mercati finanziari globali e dell'incertezza legata allo scenario macroeconomico.

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.

Ciò nonostante, l'elevata incertezza del contesto di riferimento e la dinamica inflazionistica acuita dal conflitto, hanno fatto osservare nel 2022 le seguenti evidenze:

- un incremento dei costi del carburante e delle materie prime in generale, e un incremento dei costi su tutti i servizi afferenti le tratte internazionali, anche al di fuori delle aree interessate dal conflitto; in merito a ciò, sono state messe in atto azioni da parte del Governo, atte a mitigare gli effetti di tali incrementi, quali a titolo esemplificativo la riduzione di accise e IVA imposte dallo Stato sul prezzo del carburante (prorogata fino al 31 dicembre 2022), il *bonus* sociale luce a gas e ulteriori agevolazioni per le imprese energivore<sup>84</sup>;
- in coerenza con il ridimensionamento del mercato del comparto, si è assistito a un rallentamento della crescita del volume dei pacchi, registrato in particolare nel B2C conseguente agli effetti inflattivi e quindi a una ridotta capacità di acquisto anche nell'ambito dell'*e-commerce*. Il comparto dei pacchi, soprattutto nella prima parte del 2022, ha risentito inoltre dei ripetuti *lockdown* imposti in Cina (fino al mese di novembre) per arginare la diffusione del Covid-19;
- in ambito finanziario, nel primo semestre del 2022 il risparmio postale ha risentito negativamente del contesto socio-economico caratterizzato da una significativa crescita dei tassi di interesse, dall'aumento dell'inflazione, dal decremento della propensione al risparmio da parte delle famiglie e dalla riduzione delle prospettive di crescita del Paese. Relativamente all'offerta dei prodotti di Risparmio Postale, alla luce del contesto di mercato, sono stati adeguati i rendimenti dei Buoni Fruttiferi Postali per tre volte nel corso del 2022, e realizzati interventi nella gamma dei prodotti offerti, incluso il lancio di diverse offerte dedicate ai portatori di nuova liquidità. Inoltre, a seguito di una ricognizione relativamente alla base costi di BancoPosta, finalizzata a quantificare l'impatto delle dinamiche inflattive, è stata effettuata una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, correlata al giustificato motivo "inflazione".

Con riferimento al portafoglio finanziario, lo stesso ha beneficiato dello scenario di mercato mutato con tassi di interesse in crescita.

- in ambito assicurativo, non si rilevano evidenze significative in quanto le esposizioni indirette, nell'ambito dei fondi *multi asset*, verso i Paesi coinvolti nel conflitto rappresentano un ammontare irrilevante rispetto agli investimenti del gruppo assicurativo (0,03% del totale);
- l'aumento delle quotazioni di gas ed elettricità e la sensibile volatilità dei prezzi, legata anche al rischio di riduzioni e interruzioni delle forniture di gas russo all'Europa, non hanno comportato ripercussioni di rilievo per il nuovo *business* energia del Gruppo, la cui offerta è stata avviata nel corso del mese di giugno 2022 per un *target* ristretto (dipendenti, famigliari e pensionati) e dal mese di gennaio 2023 per tutti i clienti. Nelle politiche di approvvigionamento della materia prima, il Gruppo ha inoltre selezionato fornitori con una bassa o nulla esposizione al gas proveniente dal territorio russo.

83. 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.

84. Decreto legge n. 21 del 21 marzo 2022 (c.d. decreto energia) e Decreto legge n. 176 del 18 novembre 2022 (c.d. decreto aiuti-quater). Per ulteriori approfondimenti si rinvia al capitolo 4 "Modello di *business*" nel paragrafo "Omnicanalità e settori di attività" – SBU Pagamenti e Mobile.

Nello scenario descritto, le *performance* registrate nel periodo dal Gruppo risultano solide e superiori alle attese con un risultato operativo che, con 2,3 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 oltre 800 milioni di euro nel 2022, di pagare agli azionisti 526 milioni di euro come saldo del dividendo 2021 e 273 milioni di euro come acconto del dividendo 2022, 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 del 27 maggio 2022, operazioni di *buyback* per 25 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").

## < 7.3 Andamento economico del Gruppo

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

Le performance del Gruppo del 2022 risultano solide e in crescita rispetto al 2021 con un valore dell'EBIT (2.291 milioni di euro, +24,1% 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.

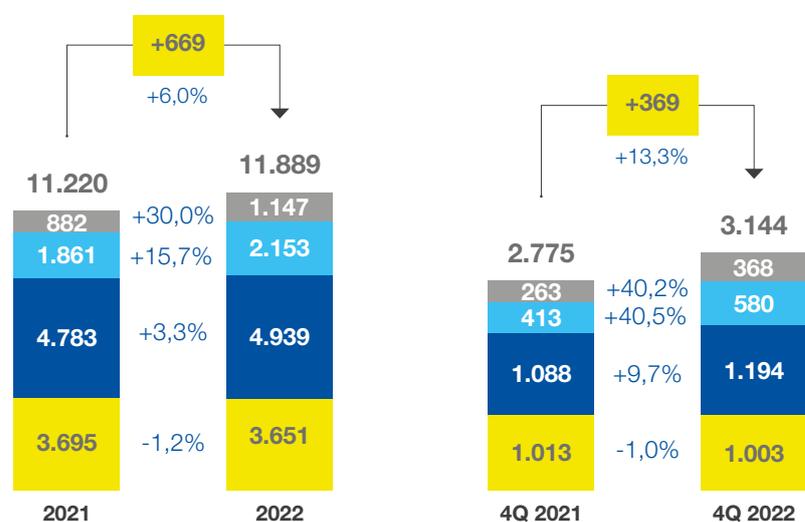
Ricavi  
**11,9 €mld**  
EBIT  
**2,3 €mld**  
Utile Netto  
**1,5 €mld**

| (dati in milioni di euro)     | 2022          | 2021          | VARIAZIONI    |               | 4Q 2022      | 4Q 2021      | VARIAZIONI    |               |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>RICAVI</b>                 | <b>11.889</b> | <b>11.220</b> | <b>+669</b>   | <b>+6,0%</b>  | <b>3.144</b> | <b>2.775</b> | <b>+369</b>   | <b>+13,3%</b> |
| <b>COSTI TOTALI</b>           | <b>9.598</b>  | <b>9.375</b>  | <b>+223</b>   | <b>+2,4%</b>  | <b>2.907</b> | <b>2.545</b> | <b>+362</b>   | <b>+14,2%</b> |
| <b>EBIT</b>                   | <b>2.291</b>  | <b>1.846</b>  | <b>+446</b>   | <b>+24,1%</b> | <b>237</b>   | <b>230</b>   | <b>+7</b>     | <b>+2,9%</b>  |
| EBIT <i>Margin</i> %          | 19,3%         | 16,5%         |               |               | 7,5%         | 8,3%         |               |               |
| <b>UTILE NETTO</b>            | <b>1.511</b>  | <b>1.580</b>  | <b>(69)</b>   | <b>-4,3%</b>  | <b>86</b>    | <b>405</b>   | <b>(319)</b>  | <b>-78,8%</b> |
| <b>UTILE NETTO PER AZIONE</b> | <b>1,16</b>   | <b>1,21</b>   | <b>(0,05)</b> | <b>-4,2%</b>  | <b>0,07</b>  | <b>0,31</b>  | <b>(0,25)</b> | <b>-78,7%</b> |
| <b>CAPEX</b>                  | <b>810</b>    | <b>754</b>    | <b>+57</b>    | <b>+7,5%</b>  | <b>159</b>   | <b>299</b>   | <b>(140)</b>  | <b>-46,9%</b> |
| % sui ricavi                  | 6,8%          | 6,7%          |               |               | 5,0%         | 10,8%        |               |               |

### RICAVI

(dati in milioni di euro)

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

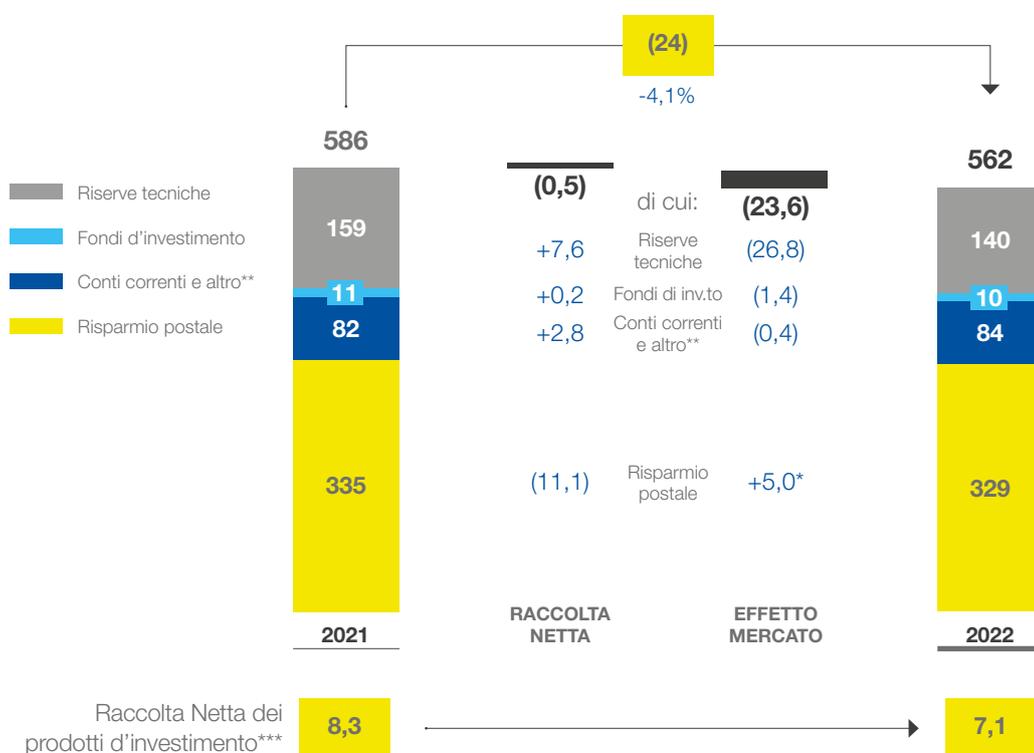


I ricavi del Gruppo ammontano a 11,9 miliardi di euro, segnando un incremento di 669 milioni di euro rispetto al 2021 (+6%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (+292 milioni di euro pari a +15,7%), Pagamenti e Mobile (+265 milioni di euro pari a +30%) e Servizi Finanziari (+156 milioni di euro pari a +3,3%). La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione registra ricavi in flessione rispetto al 2021 di 44 milioni di euro (-1,2%). Il contributo dei ricavi incrementali dell'anno 2022 realizzati dalle nuove società acquisite nel corso dell'anno (Plurima, LIS, Agile e Sourcesense) è pari complessivamente a 147 milioni di euro.

Il quarto trimestre 2022 evidenzia ricavi in crescita di 369 milioni di euro (+13,3%) rispetto al 2021 riconducibile alle *performance* positive delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (+167 milioni di euro; +40,5%), Servizi Finanziari (+106 milioni di euro; +9,7%) e Pagamenti e Mobile (+105 milioni di euro; +40,2%) solo parzialmente mitigate dalle *performance* negative della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-10 milioni di euro pari a -1%). Le *performance* dei ricavi del quarto trimestre si riflettono in un risultato operativo del periodo che si attesta a 237 milioni di euro, registrando un aumento di 7 milioni di euro (+2,9%), rispetto allo stesso trimestre dell'esercizio precedente.

## MASSE GESTITE/AMMINISTRATE

(dati in miliardi di euro)



\* Comprende la capitalizzazione degli interessi.

\*\* Include conti correnti e risparmio amministrato. I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.

\*\*\* Include raccolta netta su: Fondi di Investimento, Moneyfarm, Buoni Fruttiferi Postali, Comparto Assicurativo e Risparmio Amministrato.

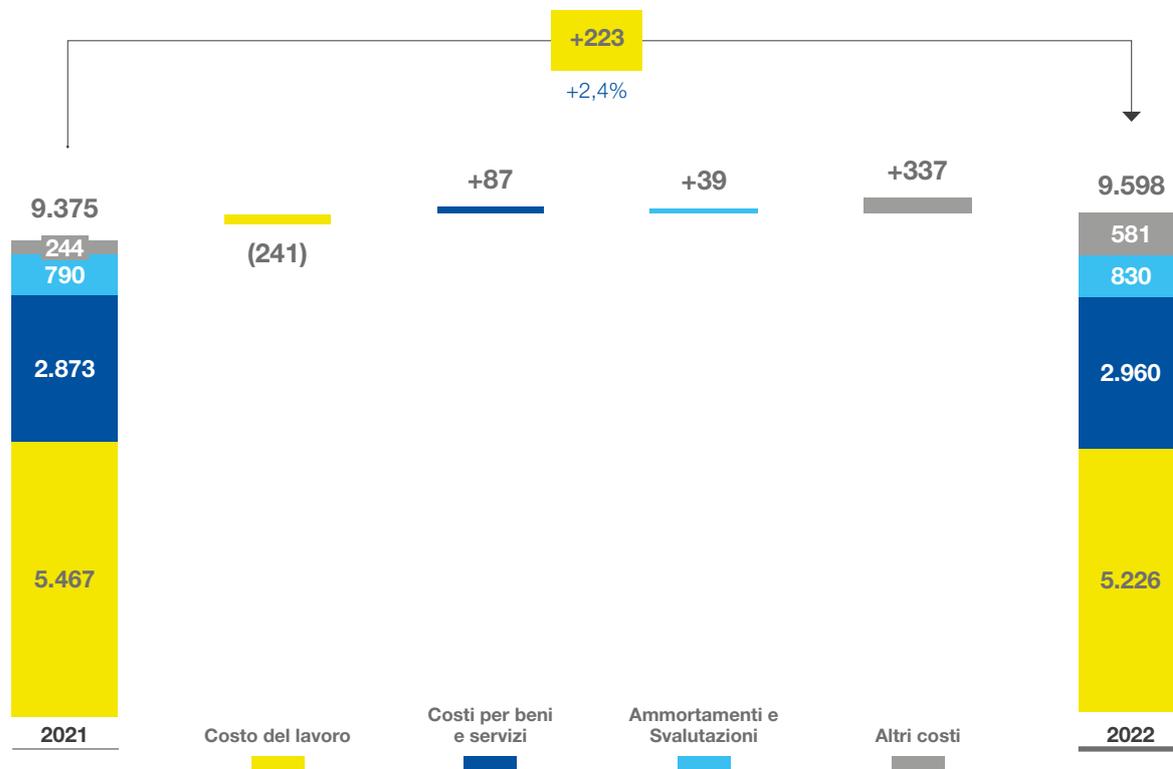
Nel corso del 2022 le **masse gestite/amministrate**, che ammontano a 562 miliardi di euro, sono diminuite del 4,1% (-24 miliardi di euro) rispetto ai 586 miliardi di euro del 31 dicembre 2021, per effetto principalmente dell'andamento negativo dei mercati finanziari che ha inciso sul *fair market value* delle riserve tecniche Poste Vita (-26,8 miliardi di euro) e di una minore raccolta netta sul Risparmio Postale (-11,1 miliardi di euro), solo parzialmente mitigato da una raccolta netta positiva sul comparto dell'assicurazione vita (+7,6 miliardi di euro) e sui conti correnti (+2,8 miliardi di euro). La raccolta netta del risparmio postale (-11,1 miliardi di euro) è influenzata per -1,5 miliardi di euro dai minori accrediti dei ratei pensionistici rispetto al 2021 (undici ratei rispetto ai dodici del 2021) per effetto della fine delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria.

**562 €mld**

**Masse gestite/amministrate**

**COSTI TOTALI**

(dati in milioni di euro)



I costi totali si attestano a 9.598 milioni di euro in crescita rispetto ai 9.375 milioni di euro del 2021 (+223 milioni di euro), sostanzialmente per l'aumento della voce altri costi (+337 milioni di euro), dei costi per beni e servizi (+87 milioni di euro) e degli ammortamenti (+39 milioni di euro).

Il costo del lavoro si attesta a 5.226 milioni di euro e registra una variazione negativa di 241 milioni di euro rispetto al 2021. Per maggiori approfondimenti si veda quanto riportato nel prosieguo del paragrafo.

I costi per beni e servizi registrano un incremento di 87 milioni di euro passando da 2.873 del 2021 a 2.960 del 2022; la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 85 milioni di euro) avvenuto nel corso dell'esercizio e allo scenario inflattivo internazionale (per 62 milioni di euro) indotto dal conflitto russo-ucraino.

Gli ammortamenti si attestano a 830 milioni di euro e registrano una variazione positiva di 39 milioni di euro rispetto al 2021 per maggiori ammortamenti e minori riprese di valore sugli immobili, impianti e macchinari e sui diritti d'uso, principalmente per l'ampliamento del perimetro societario, nonché per maggiori ammortamenti su attività immateriali correlati agli investimenti su applicativi *software*.

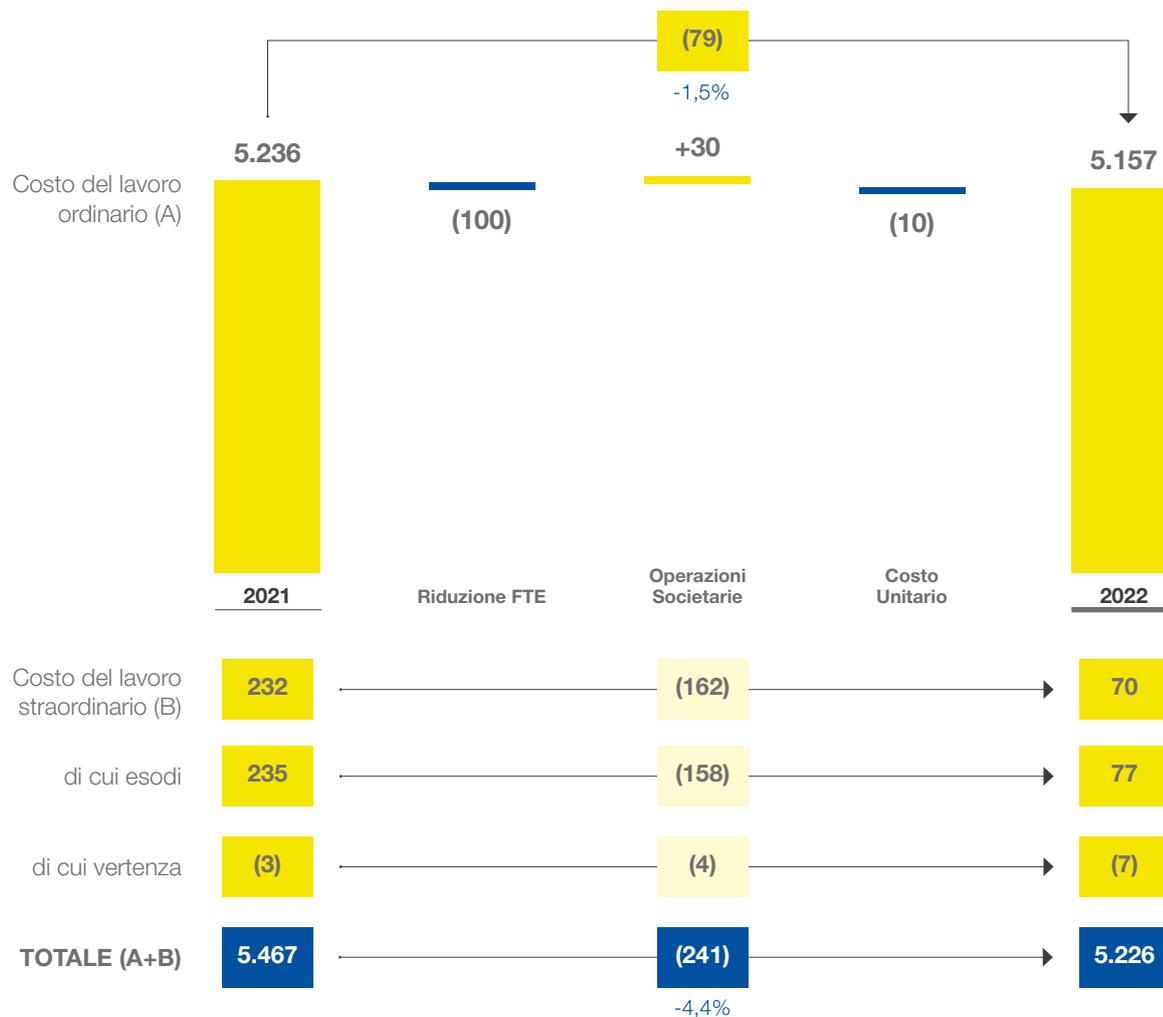
Gli altri costi si attestano a 581 milioni di euro e registrano una crescita di 337 milioni di euro rispetto al 2021; la variazione è principalmente imputabile agli accantonamenti per rischi su crediti d'imposta (320 milioni di euro) in parte compensati da minori accantonamenti netti delle rimanenti voci degli altri fondi rischi e oneri.

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022.

## COSTO DEL LAVORO

(dati in milioni di euro)

Il costo complessivo del lavoro registra una diminuzione di 241 milioni di euro (-4,4%) rispetto all'esercizio 2021. Tale variazione è imputabile principalmente alla riduzione della componente straordinaria, che passa da 232 milioni di euro del 2021 a 70 milioni di euro del 2022 (-162 milioni di euro). Il costo del lavoro ordinario, che passa da 5.236 milioni di euro del 2021 a 5.157 milioni di euro del 2022, registra una diminuzione di 79 milioni di euro.



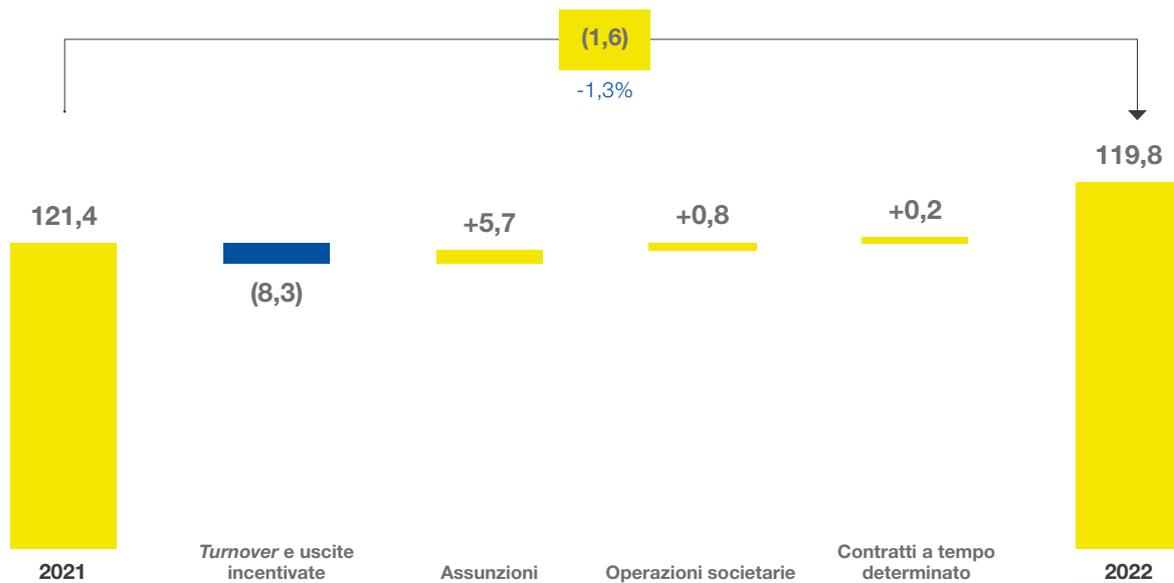
La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva principalmente dalla riduzione dell'organico mediamente occupato nell'anno (circa 1.600 FTE in meno).

La riduzione della componente straordinaria è principalmente dovuta al minor accantonamento del piano esodi 2022 per sostenere le uscite degli anni 2023 e 2024 alla luce della disponibilità residua del fondo esodi dovuta al minore costo pro capite degli incentivi registrato nel corso dell'anno e correlato alle agevolazioni previste dalla normativa (c.d. "quota 102").

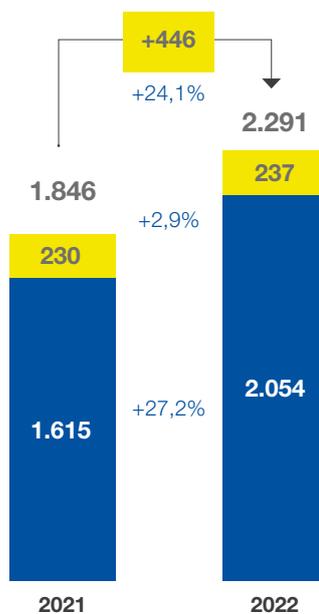
**NUMERO DI RISORSE***(Full Time Equivalent medi in migliaia)*

Sono proseguite nell'anno le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni; le risorse uscite dal Gruppo nel 2022, comprensive di esodi incentivati, sono 8,3 migliaia (FTE) a fronte di nuovi ingressi pari a 5,7 migliaia (FTE) a tempo indeterminato e circa 0,2 migliaia (FTE) a tempo determinato. Alla variazione dell'organico del periodo contribuisce, inoltre, l'ampliamento del perimetro del Gruppo con l'ingresso di Plurima, LIS, Agile e Sourcesense (+0,8 migliaia di FTE medi).

**120 mila**  
persone impiegate nel 2022

**EBIT DI GRUPPO***(dati in milioni di euro)*

■ 4Q  
■ 9M

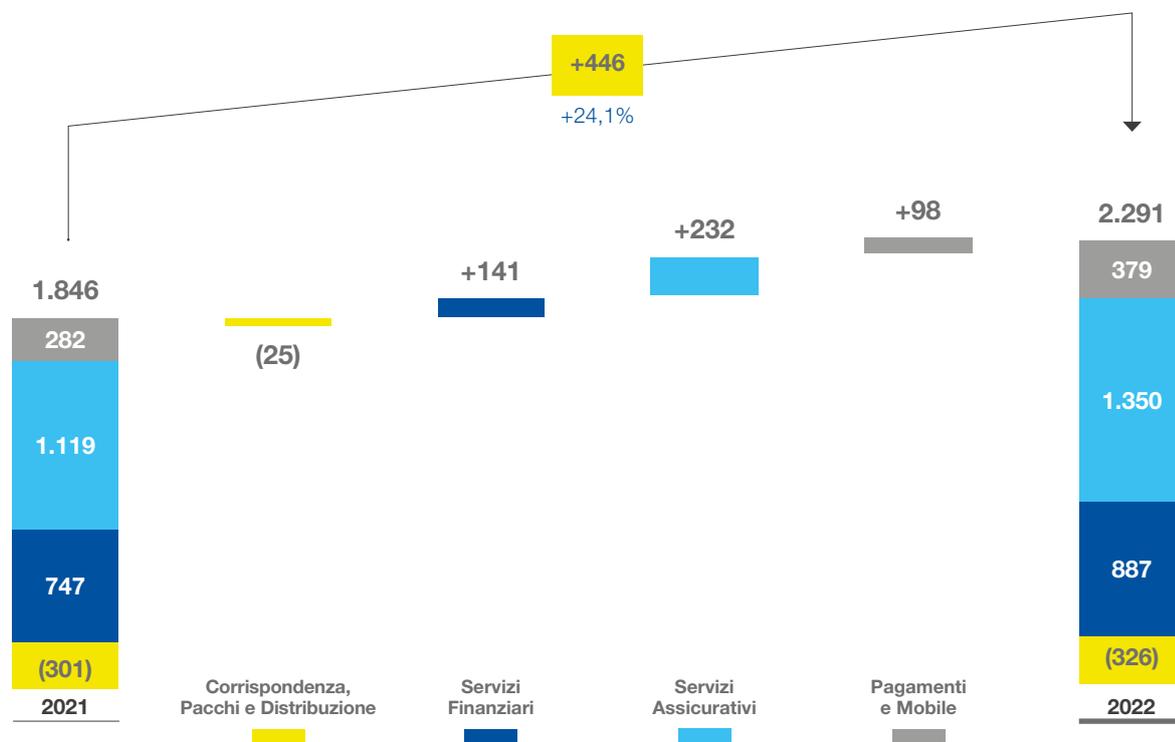


Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta ad un livello record per il Gruppo a 2.291 milioni di euro e registra una crescita di 446 milioni di euro (+24,1%) rispetto allo scorso esercizio (1.846 milioni di euro), raggiungendo la *guidance* 2022 rivista al rialzo comunicata alla comunità finanziaria nel mese di novembre.

Il *trend* del quarto trimestre 2022 risulta influenzato principalmente dalle componenti registrate sui costi operativi come sopra commentate.

## EBIT PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

(dati in milioni di euro)



Nel 2022 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 2.291 milioni di euro e mostra una crescita di 446 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. La crescita delle *performance* operative ha riguardato tutte le *Strategic Business Unit* a eccezione della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** la quale registra nell'anno 2022 un risultato operativo negativo per 326 milioni di euro, in diminuzione di 25 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio.

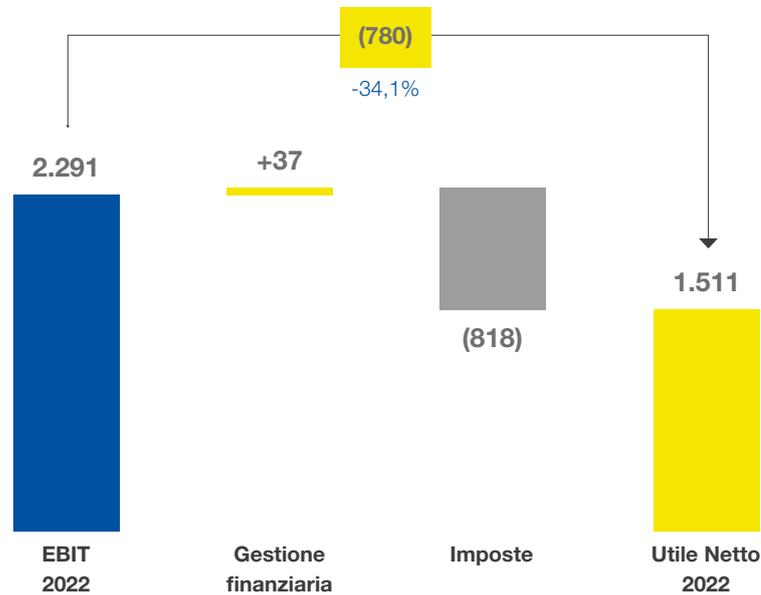
Il risultato operativo della **Strategic Business Unit Servizi Assicurativi** risulta positivo per 1.350 milioni di euro in miglioramento (+232 milioni di euro) rispetto al valore realizzato nel 2021 (1.119 milioni di euro).

*Performance* in crescita anche per la **Strategic Business Unit Servizi Finanziari** e per quella di **Pagamenti e Mobile** che registrano rispettivamente nel 2022 un risultato operativo di 887 milioni di euro (+141 milioni di euro rispetto al 2021) e 379 milioni di euro (+98 milioni di euro rispetto al 2021).

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 del periodo** si attesta a 1.511 milioni di euro, in diminuzione del 4,3% rispetto al 2021 (1.580 milioni di euro), e tiene conto della gestione finanziaria che passa da 322 milioni di euro del 2021 a 37 milioni di euro del 2022; il saldo del 2021 beneficiava della plusvalenza lorda di natura non ricorrente di 225 milioni di euro, iscritta tra i proventi finanziari e rilevata in seguito all'operazione di fusione di SIA-Nets-Nexi, commentata nelle operazioni societarie della Relazione finanziaria annuale del 2021. Le imposte di periodo registrano un aumento di 229 milioni di euro passando da 588 milioni di euro del 2021 a 818 milioni di euro.

L'utile del quarto trimestre 2022 si attesta a 86 milioni di euro in diminuzione di 319 milioni di euro (-78,8%) rispetto al quarto trimestre dell'esercizio precedente.

## < 7.3.1 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Le performance del 2022 della Strategic Business Unit evidenziano una flessione dei ricavi sia nel business della corrispondenza tradizionale sia nel business dei pacchi, nonostante il contributo positivo dei ricavi derivanti dall'acquisizione della società Plurima (45 milioni di euro nell'anno 2022). Il risultato operativo è penalizzato dai maggiori accantonamenti a fondi rischi come approfondito nel prosieguo del paragrafo, parzialmente mitigati dalla diminuzione del costo del lavoro.

| <b>CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE</b><br>(dati in milioni di euro) | 2022         | 2021         | VARIAZIONI   |               |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Ricavi da mercato</b>   | <b>3.651</b> | <b>3.695</b> | <b>(44)</b>  | <b>-1,2%</b>  |
| Ricavi da altri settori  | 4.862        | 4.696        | +165         | +3,5%         |
| <b>Ricavi totali</b>   | <b>8.512</b> | <b>8.391</b> | <b>+122</b>  | <b>+1,5%</b>  |
| Costi  | 8.799        | 8.613        | +186         | +2,2%         |
| Costi vs altri settori   | 39           | 78           | (40)         | -50,5%        |
| <b>Costi totali</b>  | <b>8.838</b> | <b>8.692</b> | <b>+146</b>  | <b>+1,7%</b>  |
| <b>EBIT</b>  | <b>(326)</b> | <b>(301)</b> | <b>(25)</b>  | <b>-8,2%</b>  |
| <b>EBIT Margin %</b>   | <b>-3,8%</b> | <b>-3,6%</b> |              |               |
| <b>RISULTATO NETTO</b>   | <b>(361)</b> | <b>(226)</b> | <b>(134)</b> | <b>-59,4%</b> |

| <b>KPI Operativi</b>   | 2022   | 2021   | VARIAZIONI |         |
|--|--------|--------|------------|---------|
| <b>Corrispondenza e pacchi</b>   |        |        |            |         |
| Ricavi/FTE (in migliaia di euro)   | 72     | 70     | +2         | +3,0%   |
| Pacchi portalettabili (volumi in milioni)                                | 71     | 80     | (10)       | -12,2%  |
| Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi) | 15.117 | 13.504 | +1.613     | +11,9%  |
| Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi* (%)                  | 6,0    | 2,6    | +3         | +131,4% |
| <b>Distribuzione</b>   |        |        |            |         |
| Numero di clienti (in milioni)   | 35,1   | 35,1   | +0         | +0,1%   |
| Numero Uffici Postali  | 12.755 | 12.761 | (6)        | n.s.    |
| Sale dedicate alla consulenza  | 7.853  | 6.979  | +874       | +12,5%  |
| Rete ATM Postamat  | 8.118  | 8.107  | +11        | +0,1%   |
| <b>ESG</b>   |        |        |            |         |
| Flotta green (mezzi elettrici)   | 3.653  | 1.737  | +1.916     | +110,3% |
| Colonnine elettriche installate  | 4.012  | 1.737  | +2.275     | +131,0% |
| Cassette postali smart   | 418    | 405    | +13        | +3,2%   |
| N. edifici coinvolti nel progetto Smart Building**                       | 1.617  | 652    | +965       | +148,0% |
| Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)                                      | 163    | 35     | +128       | n.s.    |

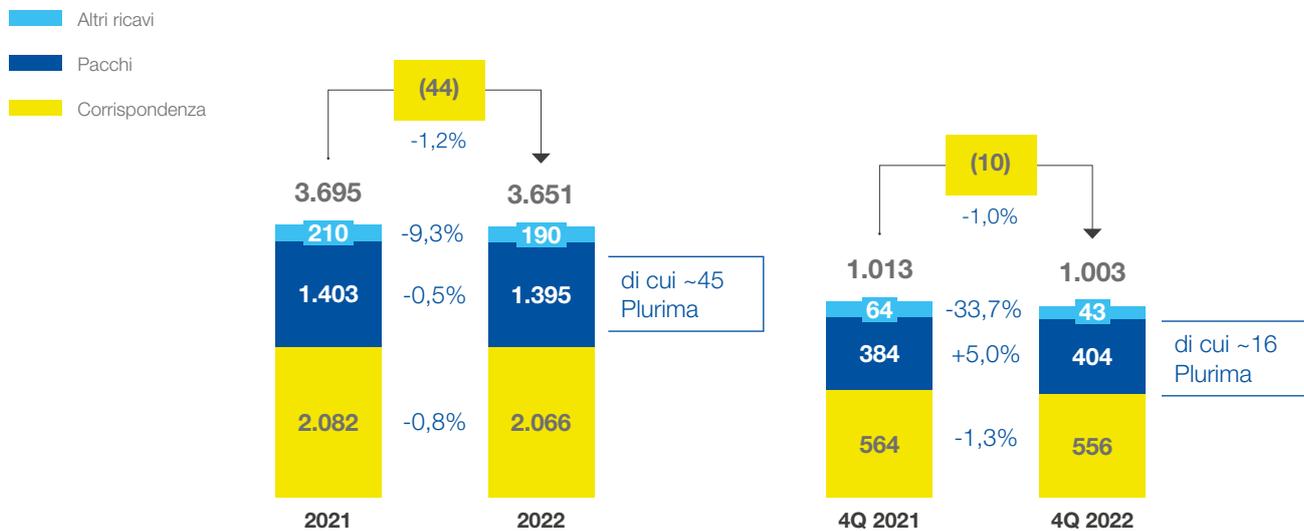
n.s. non significativo.

\* 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 3.695 milioni di euro nel 2021 a 3.651 milioni di euro nel 2022 (-44 milioni di euro, pari al -1,2%), confermando anche nel quarto trimestre del 2022 l'andamento negativo registrato nei trimestri precedenti.

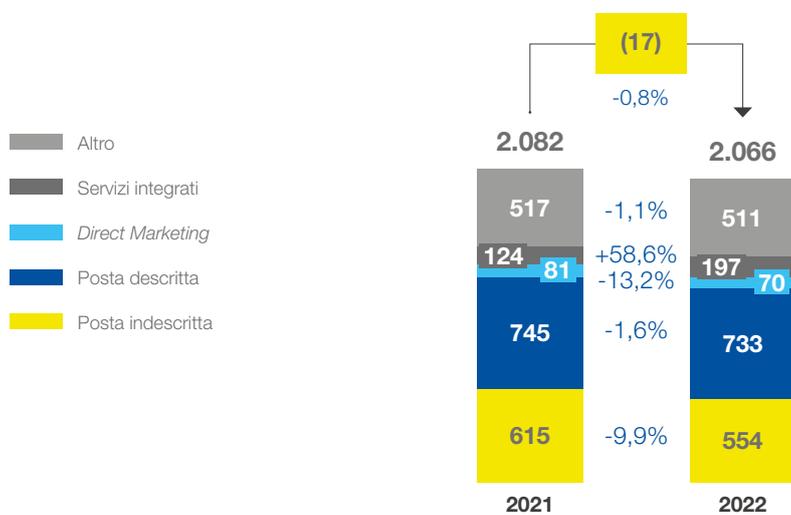
I ricavi della corrispondenza registrano una riduzione dei ricavi nell'anno (-17 milioni di euro; -0,8%), concentrata sul terzo trimestre (-14 milioni di euro, -2,9%); analogamente, anche i ricavi del comparto pacchi registrano una flessione (-8 milioni di euro; -0,5%), dovuta sia alla normalizzazione degli andamenti del mercato, sia agli effetti sull'economia derivanti dal conflitto russo-ucraino. La decrescita viene in parte mitigata dal contributo positivo derivante dal *business* della logistica ospedaliera svolta dalla società Plurima acquisita dal Gruppo nel corso del periodo (+45 milioni di euro).

Inoltre, si evidenzia una diminuzione della voce altri ricavi<sup>85</sup> pari a circa 19 milioni di euro (-9,3% rispetto al 2021) riconducibile prevalentemente al minor contributo dei ricavi del Consorzio PosteMotori le cui attività sono in corso di conclusione. Tale variazione è stata parzialmente mitigata dal contributo positivo legato al corrispettivo, applicato a partire dalla fine del 2021, per le attività di rilascio delle identità digitali ai cittadini (**SPID**  – Sistema Pubblico di Identità Digitale) per coloro che richiedono il servizio tramite identificazione in presenza o da remoto.

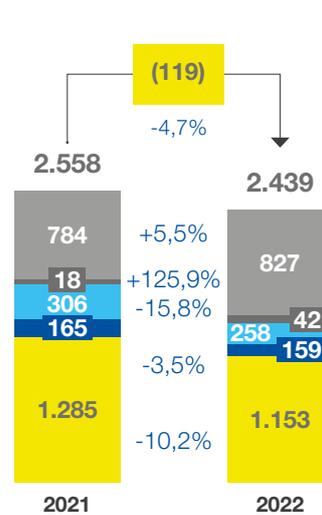
85. La voce "Altri Ricavi" include i ricavi delle società controllate Consorzio PosteMotori (gestione pratiche del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, concluse il 31 marzo 2022), PatentiViaPoste (servizio di Recapito patenti), Europa Gestioni Immobiliari (gestione del patrimonio immobiliare 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

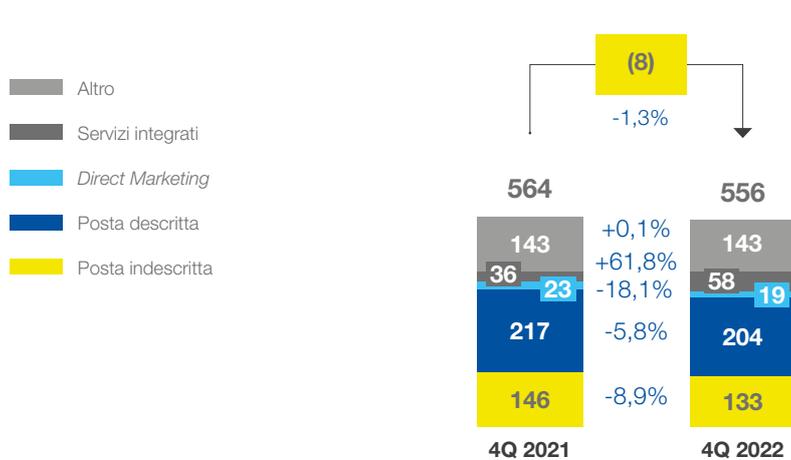
RICAVI (dati in milioni di euro)



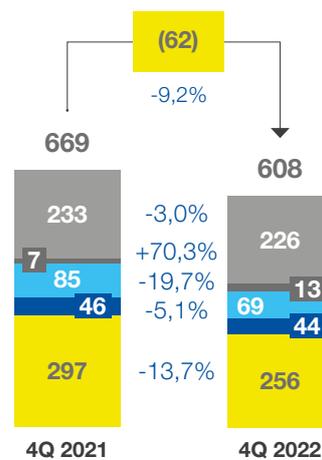
VOLUMI (dati in milioni)



RICAVI (dati in milioni di euro)



VOLUMI (dati 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).

Le *performance* dei servizi di Corrispondenza registrate dal Gruppo nel 2022 evidenziano una flessione dei volumi pari al -4,7% (-119 milioni di invii), accompagnata da una riduzione dei ricavi pari al -0,8% (-17 milioni di euro) rispetto al 2021. Nonostante il diverso *mix* di prodotto registrato nell'arco dell'anno, la crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore, presenti nella famiglia dei Servizi Integrati e della Posta Descritta (Atto giudiziario), non compensa completamente la flessione dei prodotti a minor valore.

La Posta Indescritta evidenzia una riduzione sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 10,2% (-131 milioni di invii) e del 9,9% (-61 milioni di euro) rispetto al 2021, attribuibile ad un calo fisiologico dei volumi a causa dell'*e-substitution*.

La Posta Descritta registra una riduzione dei volumi del 3,5% (-6 milioni di invii) accompagnata da una flessione dei ricavi pari all'1,6% (-12 milioni di euro) attribuibile prevalentemente sia a un calo dei volumi spediti dalla clientela *retail* che ad una diminuzione dei volumi provenienti dai paesi esteri.

Il *Direct Marketing* continua a manifestare un decremento di volumi del 15,8% (-48 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 11 milioni di euro (-13,2%), attribuibile anche esso al fenomeno della *e-substitution*.

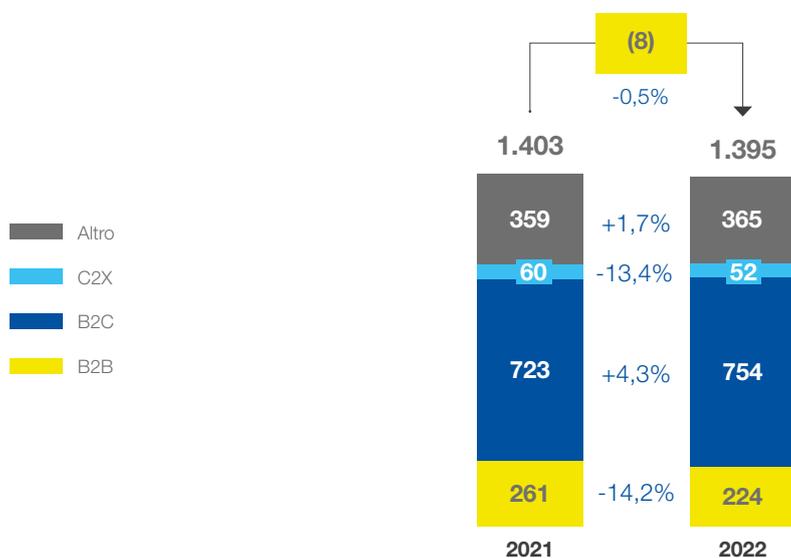
I Servizi integrati presentano volumi e ricavi in crescita rispetto al 2021 rispettivamente di 23 milioni di invii (+125,9%) e 73 milioni di euro (+58,6%), per via del contributo positivo generato dalla ripresa delle attività di notifica di prodotti quali atti amministrativi e giudiziari e dalla ripresa degli invii delle cartelle esattoriali, che nel corso del 2021 avevano risentito del protrarsi degli effetti generati dal blocco degli invii delle notifiche a causa della pandemia.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, presenta volumi nel 2022 in crescita rispetto al 2021 (+43 milioni di invii, pari a +5,5%) accompagnati però da una diminuzione dei ricavi pari a 6 milioni di euro (-1,1%). Tale andamento è attribuibile prevalentemente alla crescita dei volumi commercializzati da Postel, che gestisce prodotti a minor tariffa media. Nella voce altro sono inclusi anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale (262 milioni di euro), invariato rispetto al 2021, e le compensazioni sui prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale, le quali registrano una crescita di 1 milione di euro (+2%) rispetto all'esercizio precedente, per effetto della Delibera AGCom 454/22/CONS che ha definito con decorrenza 1° settembre 2022 un progressivo incremento delle tariffe universali per i servizi editoriali. Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto riportato nel "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

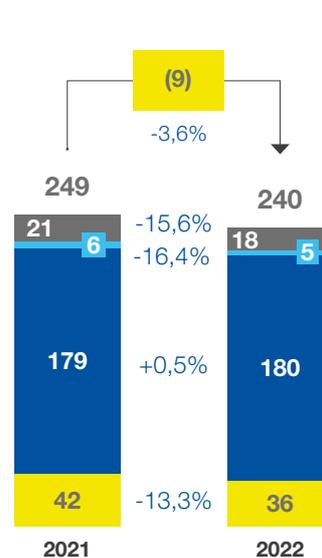
La flessione del comparto della corrispondenza tradizionale rispetto sia all'esercizio 2021 che al quarto trimestre 2021 è attribuibile principalmente al secolare *trend* di riduzione dei volumi della corrispondenza indescritta correlato alla *e-substitution*.

## PACCHI

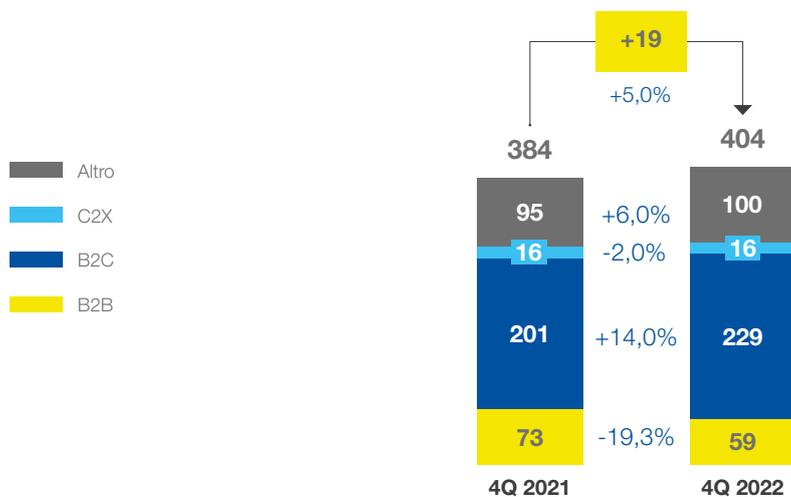
RICAVI (dati in milioni di euro)



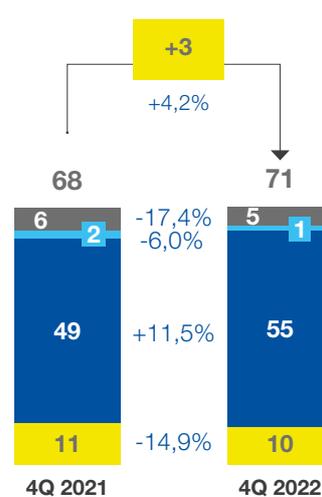
VOLUMI (dati in milioni)



RICAVI (dati in milioni di euro)



VOLUMI (dati in milioni)



**B2B:** acronimo di *Business to Business*. Servizi per le spedizioni da azienda ad azienda. Offerta che punta su qualità e affidabilità, con opzioni di consegna con tempi definiti, spedizioni prevalentemente multicollo.

**B2C:** acronimo di *Business to Consumer*. Un'offerta modulare creata per l'e-commerce con scelta di servizi accessori.

**C2X:** individua i pacchi di tipo "Consumer-to-Consumer/Business", ovvero i pacchi inviati dai consumatori sia ad altri consumatori sia a imprese.

**ALTRO:** include ricavi e spedizioni internazionali e da *partnership* con operatori logistici. La voce include inoltre ricavi da servizi dedicati (servizi altamente customizzati e progettati su esigenze specifiche di Banche, Assicurazioni, Pubbliche amministrazioni o di clienti con le medesime caratteristiche tecnico operative), da servizi di logistica integrata (gestione magazzino) inclusivi anche del corrispettivo della commessa aggiudicata dal Ministero degli Interni per la distribuzione di dispositivi di protezione individuale. Include, infine, i ricavi del servizio di trasporto su gomma a lungo raggio, servizio operato dalla società controllata sender Italia ed i ricavi da logistica ospedaliera, servizio svolto dalla società Plurima.

Il comparto pacchi nel 2022 ha registrato una flessione complessiva sia in termini di volumi che di ricavi, rispettivamente del 3,6% (-9 milioni di invii) e dello 0,5% (-8 milioni di euro) rispetto all'anno precedente. Tuttavia, nel corso dell'anno, la decrescita registrata nella parte iniziale, generata da un mercato incerto, si è progressivamente attenuata con un *trend* in continuo miglioramento; in particolare, nell'ultimo trimestre dell'anno i ricavi e i volumi sono cresciuti rispettivamente del 5,0% (+19 milioni di euro) e del 4,2% (+3 milioni di invii) rispetto all'analogo trimestre del 2021. La flessione dei ricavi del 2022 è parzialmente compensata dall'ingresso nel *business* della logistica ospedaliera, tramite l'acquisizione della società Plurima (+45 milioni di euro).

La flessione dell'anno è principalmente concentrata sul segmento B2B, che ha realizzato ricavi per 224 milioni di euro, in diminuzione del 14,2% (-37 milioni di euro), a fronte di 36 milioni di spedizioni (-6 milioni di invii, -13,3%) rispetto al 2021. Questo segmento di *business*, legato significativamente all'evoluzione del PIL, è stato fortemente condizionato dalle tensioni geopolitiche internazionali che hanno messo in crisi nel corso dell'anno la produzione industriale, visti i rincari soprattutto nel comparto energetico.

Il segmento B2C mostra una *performance* positiva principalmente concentrata nella seconda parte dell'anno. In particolare, in tale comparto il terzo trimestre 2022 risulta in controtendenza rispetto alla prima metà dell'anno, con un quarto trimestre che ha confermato una crescita più netta (+6 milioni di invii, +11,5%). A riguardo, si evidenzia il consistente aumento delle spedizioni direttamente collegate all'*e-commerce* durante il picco natalizio e una ripresa dei flussi in ingresso dalla Cina che avevano subito un rallentamento a causa dell'entrata in vigore, a luglio 2021, della normativa *low value consignment*<sup>86</sup>.

Il segmento C2X presenta ricavi e volumi in flessione, rispettivamente di 8 milioni di euro (-13,4%) e di un milione di invii (-16,4%) rispetto al 2021, per effetto soprattutto di una decisa contrazione del mercato.

La voce Altro, evidenzia un incremento dei ricavi di 6 milioni di euro (+1,7%), accompagnato però da una riduzione di volumi pari a 3 milioni di invii (-15,6%) rispetto al 2021. Tale *performance* positiva è imputabile al contributo positivo della società Plurima, nonostante il prevedibile effetto negativo correlato alla riduzione del volume di affari sui servizi di logistica integrata<sup>87</sup> a servizio della Pubblica Amministrazione.

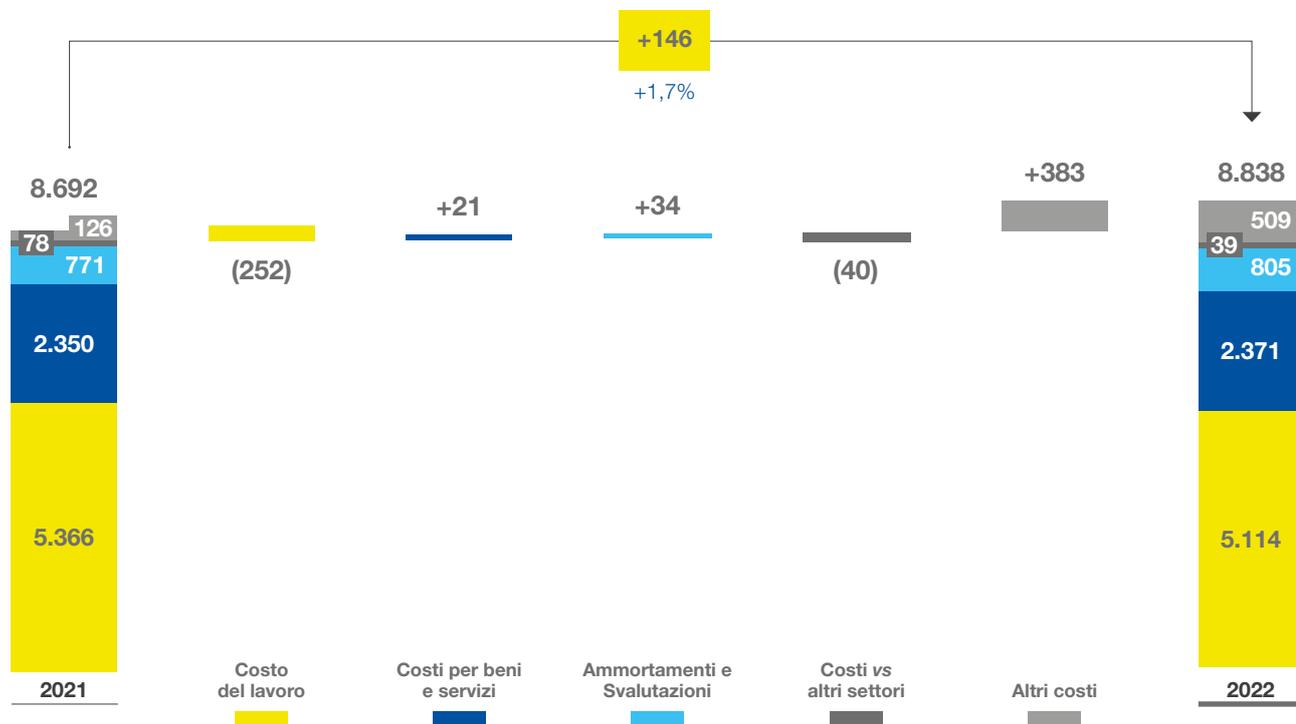
Altro ritardo si registra nel *business* internazionale sia nei ricavi (-9 milioni di euro, pari al -10,2%) che nei volumi (-1 milione di invii, -24,6%) dove per tutto il corso dell'anno si è osservata una domanda in progressivo rallentamento.

86. La direttiva europea "*Low Value Consignment*" ha introdotto l'obbligo per i clienti finali di pagamento dell'IVA anche con riferimento all'acquisto di beni di modesto valore.

87. Poste Italiane si è aggiudicata la commessa di logistica integrata nel mese di maggio 2020 per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale.

## COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni dell'anno 2022 ammontano a 8.838 milioni di euro con un aumento di 146 milioni di euro (+1,7%) rispetto al 2021. Tale andamento è prevalentemente riconducibile all'incremento della voce Altri costi parzialmente mitigato dalla riduzione del costo del lavoro.

Il costo del lavoro si attesta a 5.114 milioni di euro, in diminuzione di 252 milioni di euro (-4,7%) rispetto al 2021, attribuibile sia ai minori accantonamenti per incentivi per esodi futuri (-157 milioni di euro), che alla riduzione dell'organico mediamente impiegato (circa 1.800 FTE in meno rispetto all'analogo periodo del 2021), nonostante l'ampliamento del perimetro societario che ha comportato l'ingresso nella SBU delle persone di Plurima, Agile e Sourcesense.

I costi per beni e servizi presentano un incremento di 21 milioni di euro (+0,9%), attestandosi a 2.371 milioni di euro nel 2022. Tale variazione è concentrata nell'ultimo trimestre dell'anno (+37 milioni di euro, +5,8%) ed è imputabile sia all'incremento dei costi variabili legati alla crescita dei volumi dei pacchi del periodo, che allo scenario inflattivo internazionale, che ha caratterizzato il 2022 ed è tuttora in corso.

La voce ammortamenti e svalutazioni registra un incremento di 34 milioni di euro (+4,5% rispetto al 2021), imputabile principalmente ai maggiori ammortamenti e a minori riprese di valore su Immobili, impianti e macchinari e agli ammortamenti su attività immateriali correlati agli investimenti su applicativi *software* divenuti disponibili all'uso nel corso dell'esercizio.

La voce altri costi accoglie nel 2022 prevalentemente l'accantonamento a fondi rischi sui crediti d'imposta (320 milioni di euro), in parte compensato da minori accantonamenti netti delle rimanenti voci degli altri fondi rischi e oneri dovuti sia all'aggiornamento delle passività stimate che al venir meno di quelle identificate in passato. Per approfondimenti si rinvia a quanto riportato nelle note della sezione "I Bilanci di Poste Italiane".

Alla luce di quanto rappresentato la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo nell'anno 2022 negativo per 326 milioni di euro, in diminuzione rispetto al risultato operativo dell'analogo periodo dell'esercizio precedente che si attestava ad un valore negativo di 301 milioni di euro (-25 milioni di euro).

## 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 2022 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 risentito pesantemente dell'impatto della quarta ondata di contagi da Covid-19 che ha riguardato il primo trimestre del 2022 e ha comportato un forte incremento del tasso di assenteismo su tutte le strutture operative della filiera logistica, inclusi i segmenti appaltati a terzi.

| Posta 1 Prioritaria   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>1 giorno 80,0%</p> <p>Risultato 2022 → 79,9%</p> <p>Risultato 2021 → 81,7%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>2 giorni 80,0%</p> <p>Risultato 2022 → 89,8%</p> <p>Risultato 2021 → 89,9%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>3 giorni 80,0%</p> <p>Risultato 2022 → 97,8%</p> <p>Risultato 2021 → 97,1%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 98,0%</p> <p>Risultato 2022 → 98,8%</p> <p>Risultato 2021 → 98,7%</p> |   |
| Posta 4 Ordinaria   | Posta Massiva   | Posta Raccomandata  | Posta Assicurata  | Poste Delivery Standard   |
| <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 90,0%</p> <p>Risultato 2022 → n.d.</p> <p>Risultato 2021 → 83,5%</p>  | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 90,0%</p> <p>Risultato 2022 → 95,8%</p> <p>Risultato 2021 → 97,0%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 90,0%</p> <p>Risultato 2022 → 88,1%</p> <p>Risultato 2021 → 91,4%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 90,0%</p> <p>Risultato 2022 → 99,2%</p> <p>Risultato 2021 → 99,2%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>4 giorni 90,0%</p> <p>Risultato 2022 → 93,4%</p> <p>Risultato 2021 → 93,5%</p> |
| <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>6 giorni 98,0%</p> <p>Risultato 2022 → n.d.</p> <p>Risultato 2021 → 94,2%</p>  | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>6 giorni 98,0%</p> <p>Risultato 2022 → 98,6%</p> <p>Risultato 2021 → 99,2%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>6 giorni 98,0%</p> <p>Risultato 2022 → 93,5%</p> <p>Risultato 2021 → 96,5%</p> | <p>Consegna entro: <i>Target</i><br/>6 giorni 98,0%</p> <p>Risultato 2022 → 99,8%</p> <p>Risultato 2021 → 99,8%</p> |   |

## < 7.3.2 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Il risultato operativo della SBU del periodo in crescita rispetto al 2021 grazie principalmente, agli interessi attivi netti maturati sull'impiego della raccolta di conti *retail* e della Pubblica Amministrazione. Il *Total Capital Ratio* al 31 dicembre 2022 si è attestato al 23,1% a conferma della solidità di BancoPosta.

| SERVIZI FINANZIARI<br>(dati in milioni di euro) | 2022         | 2021         | VARIAZIONI  |               |
|---|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Ricavi da mercato</b>                        | <b>4.939</b> | <b>4.783</b> | <b>+156</b> | <b>+3,3%</b>  |
| Ricavi da altri settori                         | 820          | 759          | +61         | +8,1%         |
| <b>Ricavi totali</b>                            | <b>5.759</b> | <b>5.542</b> | <b>+217</b> | <b>+3,9%</b>  |
| Costi   | 114          | 161          | (47)        | -29,1%        |
| Costi vs altri settori                          | 4.757        | 4.634        | +123        | +2,7%         |
| <b>Costi totali</b>                             | <b>4.872</b> | <b>4.796</b> | <b>+76</b>  | <b>+1,6%</b>  |
| <b>EBIT</b>                                     | <b>887</b>   | <b>747</b>   | <b>+141</b> | <b>+18,9%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                            | <b>15,4%</b> | <b>13,5%</b> |             |               |
| <b>UTILE NETTO</b>                              | <b>622</b>   | <b>556</b>   | <b>+66</b>  | <b>+11,9%</b> |

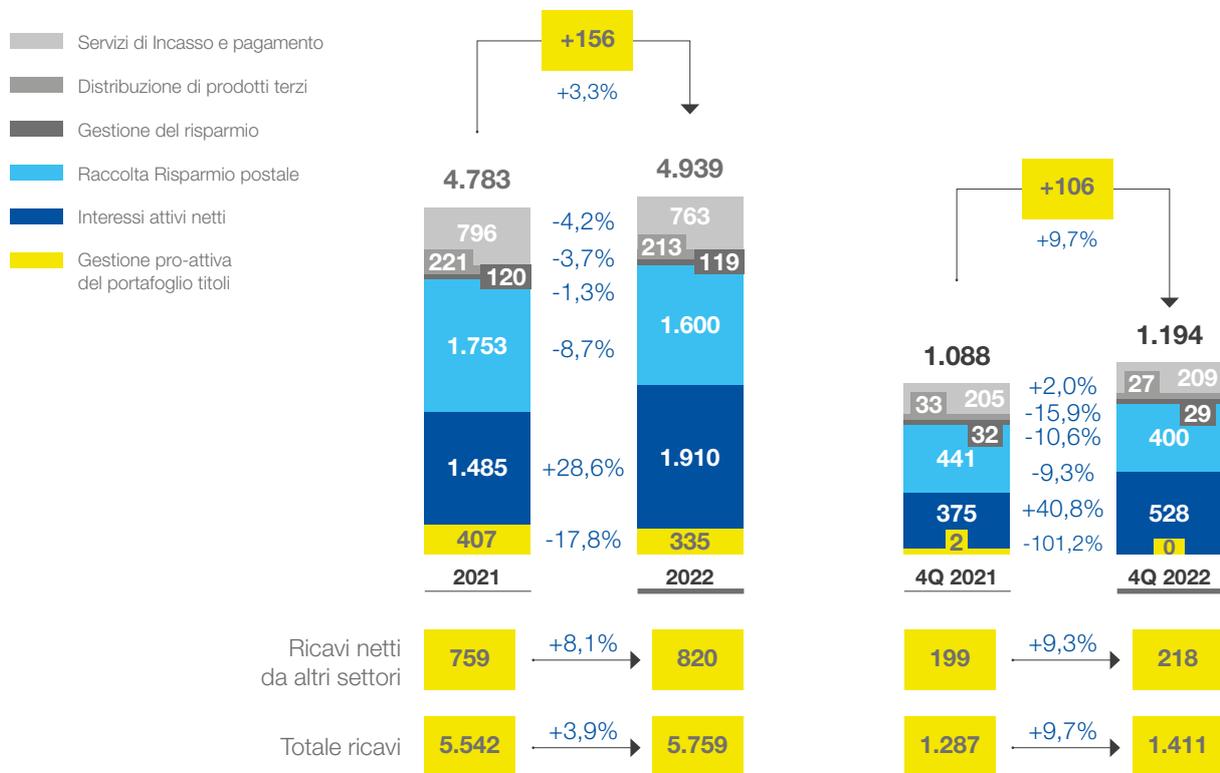
| KPI Operativi   | 2022    | 2021   | VARIAZIONI |         |
|---|---------|--------|------------|---------|
| Masse Gestite/amministrate (in miliardi di euro)                | 562,0   | 586,1  | (24,1)     | -4,1%   |
| Raccolta netta (in milioni di euro)                             | (488)   | 15.137 | (15.625)   | -103,2% |
| Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)           | (7.208) | 2.096  | (9.304)    | n.s.    |
| Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro) | 86,5    | 79,1   | +7,5       | +9,4%   |
| Rendimento complessivo raccolta*                                | 2,24%   | 1,88%  |            |         |
| Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)          | 315,5   | 318,1  | (2,6)      | -0,8%   |
| Finanziamenti (erogato in milioni di euro)                      | 3.296   | 3.321  | (24,6)     | -0,7%   |

n.s. non significativo

\* 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 prodotti 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 2022 ammontano a 4.939 milioni di euro e registrano una crescita di 156 milioni di euro rispetto ai 4.783 milioni di euro realizzati nell'anno precedente (+3,3%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi netti in crescita rispetto al 2021 (+425 milioni di euro; +28,6%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento dell'impiego della giacenza da conto corrente relativa al comparto della Pubblica Amministrazione (+218 milioni di euro) e per l'impiego in crediti di imposta (+215 milioni di euro); (ii) Plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 335 milioni di euro, in diminuzione di 72 milioni di euro rispetto ai 407 milioni di euro del 2021.

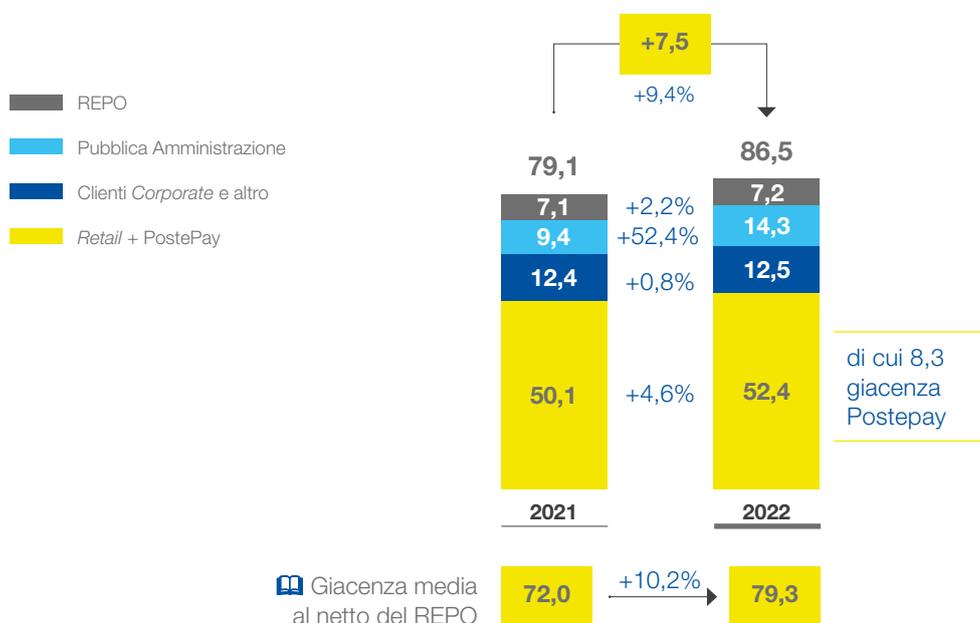
I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.600 milioni di euro, in diminuzione dell'8,7% (-153 milioni di euro) rispetto allo scorso anno, a fronte del mutato scenario macroeconomico che ha accelerato i rimborsi anticipati dei BFP deprimendo la raccolta netta del risparmio postale, nonostante l'adeguamento dell'offerta e dei rendimenti intervenuta nella seconda parte dell'anno; la remunerazione prevista dalla Convenzione con CDP si è attestata nel 2022 al livello minimo (*floor*). I ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 763 milioni di euro, in flessione del 4,2% (-33 milioni di euro) rispetto al 2021 prevalentemente a causa di minori volumi sui bollettini e per effetto del conferimento del ramo Carte di Debito alla società PostePay della SBU Pagamenti e Mobile avvenuto ad ottobre 2021; tale variazione negativa è solo parzialmente controbilanciata dalle maggiori spese di tenuta del conto corrente (+58 milioni di euro) sostenute dai titolari a seguito del *repricing* avvenuto nel mese di luglio 2022. I ricavi da distribuzione di prodotti di terzi si attestano a 213 milioni di euro, in diminuzione di 8 milioni di euro rispetto ai 221 milioni di euro del 2021, da ricondurre principalmente ai minori ricavi da prestiti personali.

I ricavi da altri settori, si attestano a 820 milioni di euro (+8,1% rispetto al 2021). La variazione positiva è imputabile principalmente all'aumento delle **commissioni di gestione** 📖 delle polizze assicurative e alla crescita dei ricavi derivanti dal collocamento dei prodotti della SBU Pagamenti e Mobile.

Il quarto trimestre 2022 mostra ricavi da mercato in crescita rispetto allo stesso periodo del 2021 di 106 milioni di euro (+9,7%), riconducibili principalmente ai maggiori interessi attivi netti (+153 milioni di euro) in parte compensati dai minori ricavi del servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale (-41 milioni di euro -9,3%).

## GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

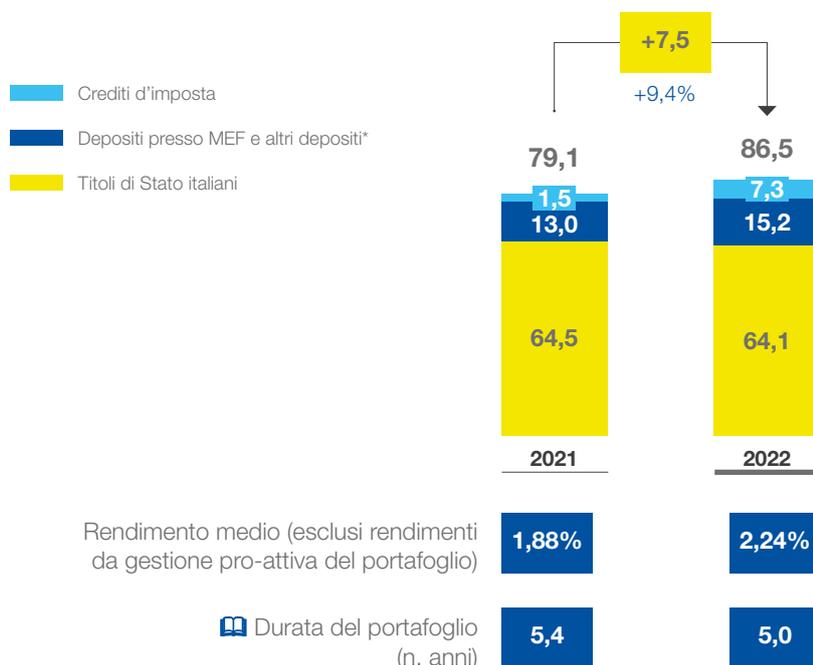
(dati in miliardi di euro)



Nel 2022, la Giacenza Media dei conti correnti si è incrementata rispetto all'esercizio precedente, passando da 79,1 miliardi di euro a 86,5 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 7,5 miliardi di euro, è da ricondurre alla crescita di tutti i segmenti di *business* e nello specifico al contributo positivo della Pubblica Amministrazione (+4,9 miliardi di euro, +52,4%) e della clientela *Retail* e *Postepay* (+2,3 miliardi di euro, +4,6%).

**COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI**

(giacenza media in miliardi di euro)

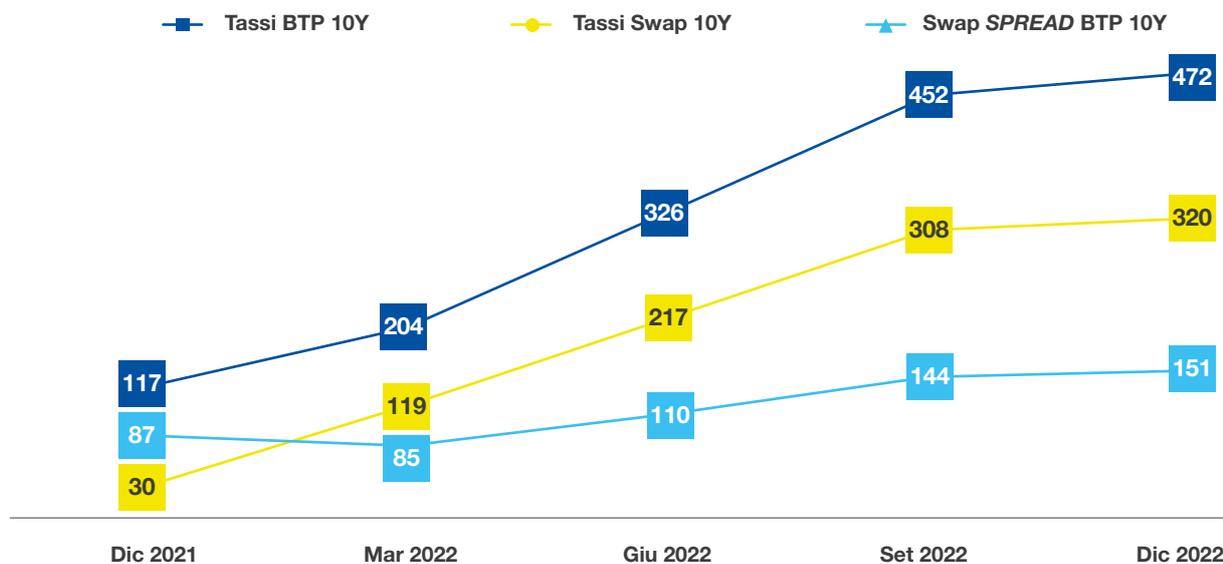


\* Include liquidità sul **Buffer**, depositi presso altre istituzioni finanziarie, ulteriori impieghi a breve termine (< 12 mesi) ed esclude la liquidità di Poste Italiane.

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 (oltre 64 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (oltre 14 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 2022, ammonta a circa 7,3 miliardi di euro.

Nel corso del 2022, i movimenti di rialzo dei tassi e di allargamento dello *spread* creditizio del BTP, hanno costituito per il Gruppo delle occasioni di acquisto di titoli.



(dati in bps)

Contestualmente, il rialzo generalizzato dei tassi ha determinato un incremento del valore di mercato degli *interest rate swap* stipulati a copertura del *fair value* del portafoglio titoli, che trasformano il rendimento di quest'ultimo da fisso a variabile. Nei mesi di febbraio e maggio 2022 sono state effettuate operazioni di estinzione anticipata di parte di tale portafoglio di derivati (pari a un nozionale di circa 7 miliardi di euro). L'operazione nel suo complesso, non ha avuto significativi riflessi immediati sul conto economico, ma ha permesso di consolidare un rendimento fisso in linea con gli obiettivi di medio termine di rendimento del Gruppo, migliorando contestualmente il profilo reddituale di una porzione del portafoglio titoli anche per gli esercizi successivi.

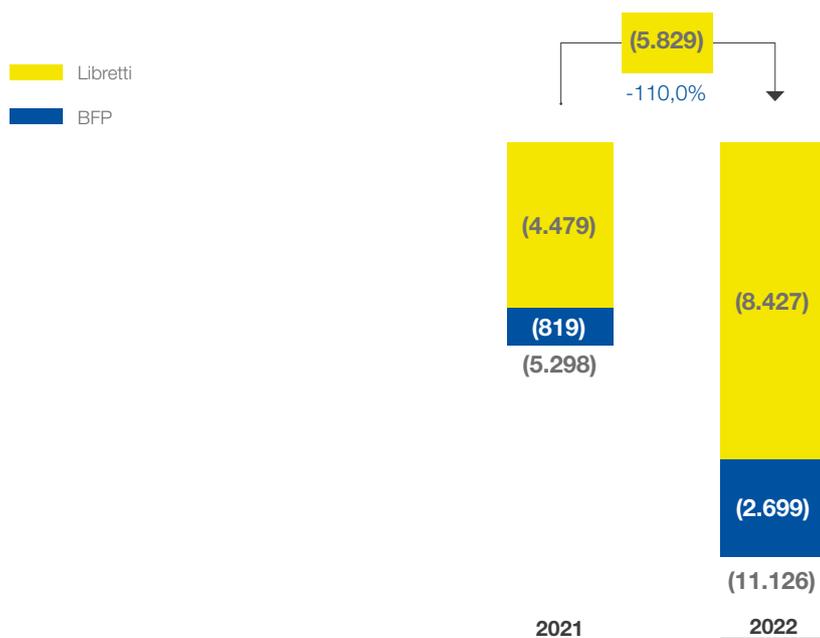
Nella prima parte dell'anno si è provveduto, inoltre, a stipulare:(i) operazioni di copertura gestionale del rendimento del deposito presso il MEF della raccolta da Pubblica Amministrazione, con la finalità di renderlo meno suscettibile alle variazioni dei rendimenti dei Titoli di Stato;(ii) contratti di vendita a termine con valuta 2023 al fine di avviare il programma di realizzazione delle plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio per l'anno 2023.

Nel corso del terzo trimestre 2022, considerando la risalita dei tassi e lo *spread* in restringimento, sono state effettuate operazioni di vendita di titoli coperti con *asset swap* e i relativi derivati e operazioni di acquisto di titoli governativi domestici con scadenza a 10 anni.

Nel corso della seconda metà del 2022, in uno scenario di *spread* creditizio dell'Italia in allargamento e rendimenti dei titoli governativi dell'area Euro in ascesa, sono stati effettuati acquisti a termine di titoli, al fine di avviare il programma di rinnovo anticipato degli investimenti in scadenza nel 2023.

## RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(dati in milioni di euro)

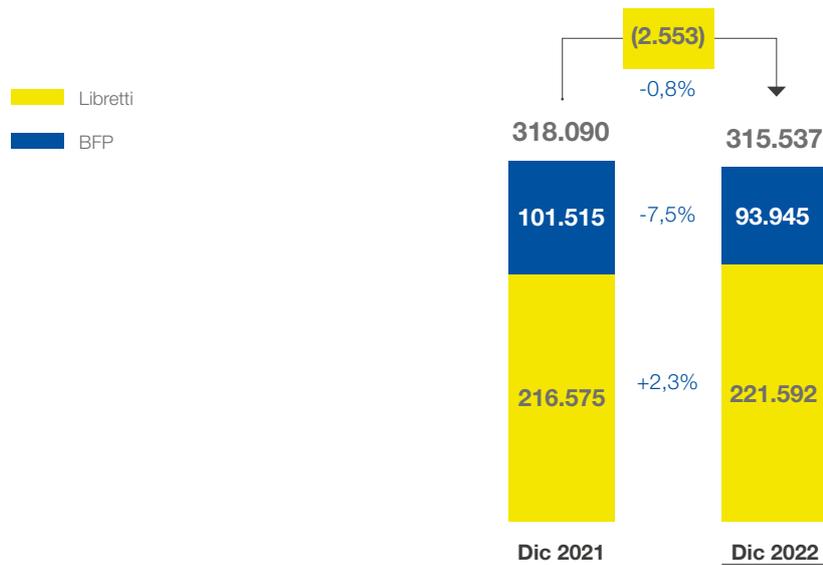


Al 31 dicembre 2022 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a circa -11,1 miliardi di euro, inferiore di circa 5,8 miliardi di euro rispetto al 2021. Tale variazione negativa ha riguardato entrambi i prodotti del comparto. Sui Libretti si è registrata una contrazione pari a circa 3,9 miliardi di euro rispetto al dato del 2021, dovuta in parte alla minore propensione al risparmio legata al particolare contesto economico nazionale e internazionale, alle spinte inflazionistiche e alla ripresa della spesa per consumi. Inoltre, la raccolta netta dell'anno risente dei flussi in uscita da parte dei clienti istituzionali correlati allo scenario economico generale (-1,7 miliardi di euro). Infine, il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel corso del 2021, infatti, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, dodici ratei pensionistici rispetto agli undici del 2022 (il rateo pensionistico di marzo 2022, accreditato a fine febbraio, è stato l'ultimo rateo pagato anticipatamente) comportando una minore raccolta netta pari a 1,5 miliardi di euro.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali la variazione rispetto al dato del 2021 è negativa per circa 1,9 miliardi di euro; tale variazione è dovuta ai rimborsi anticipati per 33,6 miliardi di euro (+109% rispetto al 2021) e ai rimborsi di Buoni giunti a scadenza nell'anno (seppur inferiori rispetto al 2021 del 23%), verificatasi principalmente nel primo semestre del 2022 e in parte mitigata da nuove sottoscrizioni annue per 43 miliardi di euro, in aumento del 42% rispetto al dato del 2021, le quali hanno ripreso slancio a seguito dell'adeguamento dei rendimenti sui prodotti inclusi nell'offerta avviato il 6 luglio 2022.

**GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE\***

(dati in milioni di euro)

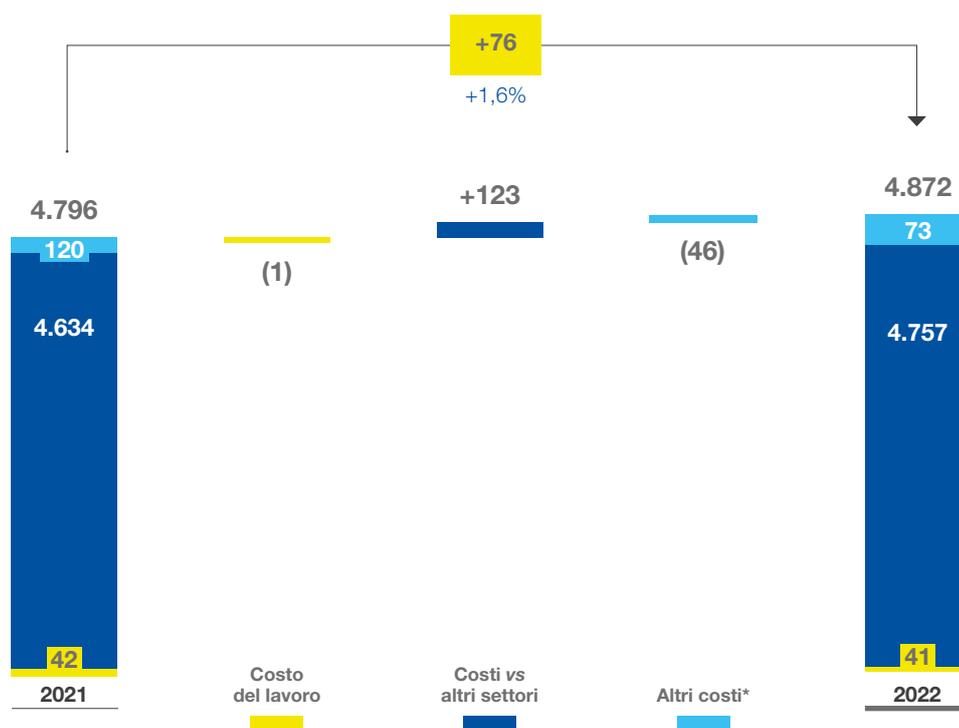


\* Il computo degli interessi avviene a inizio anno relativamente agli interessi maturati nell'anno precedente. Il valore medio della giacenza esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di circa 2,6 miliardi di euro rispetto al dato del 2021; il valore dei Libretti è correlato alla minore preferenza per la liquidità e allo spostamento verso prodotti di investimento, mentre la crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

**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.

I Costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 4.872 milioni di euro e registrano una crescita di 76 milioni di euro (+1,6%) rispetto ai 4.796 milioni di euro realizzati nel 2021, prevalentemente per effetto dei maggiori costi verso altri settori (+123 milioni di euro) correlati principalmente ai maggiori costi verso le reti commerciali a fronte di maggiori volumi di attività. Tale variazione è parzialmente mitigata da maggiori liberazioni dei fondi rischi principalmente per via della prescrizione di talune giacenze relative all'attività di trasferimento fondi di BancoPosta e all'adeguamento della stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale e vertenze giudiziali con terzi.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel 2022 si attesta a 887 milioni di euro, in aumento del 18,9% rispetto al 2021 (+141 milioni di euro).

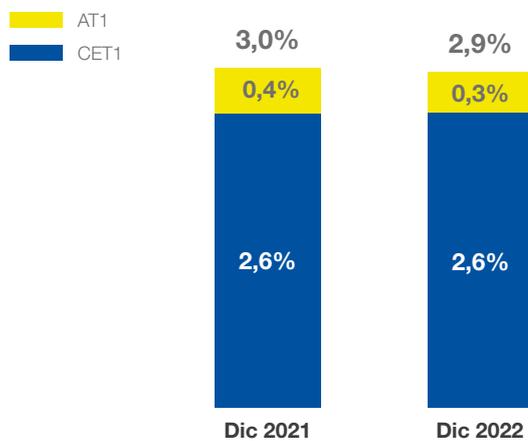
La gestione finanziaria dell'anno è negativa per 22 milioni di euro (positiva per 10 milioni di euro nel 2021) e tiene conto della rettifica per *impairment* di 21 milioni di euro sul valore della partecipazione di Anima. Per maggiori approfondimenti si rinvia a quanto riportato nelle note allo stato patrimoniale del bilancio consolidato del Gruppo.

Tenuto conto delle imposte del periodo (243 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel 2022 si attesta a 622 milioni di euro, in aumento di 66 milioni di euro rispetto ai 556 milioni di euro del 2021 (+12%).

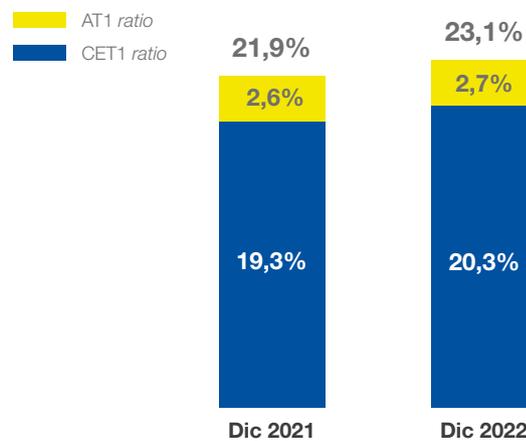
## KPI FINANZIARI

| dati in milioni di euro    | 2021    | 2022    |
|----------------------------|---------|---------|
| CET1 CAPITAL               | 2.633   | 2.618   |
| TOTAL CAPITAL              | 2.983   | 2.968   |
| TOTAL ASSETS               | 109.072 | 104.438 |
| RWA – Risk Weighted Assets | 13.612  | 12.867  |

### LEVERAGE RATIO



### TOTAL CAPITAL RATIO



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 31 dicembre 2022 al 2,9% in lieve diminuzione rispetto al 31 dicembre 2021 come conseguenza del venir meno del beneficio della sterilizzazione della Cassa e del Deposito presso Banca d'Italia (Reg.EU 2020/873) di BancoPosta nel computo dei correttivi imputati sull'attivo riportato al denominatore della formula del *ratio*. Tale correttivo è stato applicato fino al primo trimestre del 2022 in ragione dell'emergenza sanitaria<sup>88</sup>. Il CET 1 *Ratio* al 31 dicembre 2022 si è attestato al 20,3%, mentre il *Total Capital Ratio* comprensivo dell'*Additional Tier 1* è pari a 23,1%, 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 al 31 dicembre 2022.

88. Comunicazione della Banca d'Italia del 1° marzo 2022: "Termine delle misure temporanee introdotte a seguito della pandemia in materia di: i) Coefficiente di copertura della liquidità (LCR), *Buffer* di Conservazione di capitale (CCB) e *Pillar 2 Guidance* (P2G); ii) esclusione di alcune esposizioni verso le banche centrali dal calcolo del requisito di leva finanziaria".

## < 7.3.3 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Le performance operative della SBU del 2022 risultano solide e in crescita rispetto ai risultati del 2021 grazie alla crescita dei ricavi di entrambi i comparti: Vita e Danni. Il *Solvency Ratio* al 253% al 31 dicembre 2022 conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

| SERVIZI ASSICURATIVI<br>(dati in milioni di euro) | 2022         | 2021         | VARIAZIONI  |               |
|---|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Ricavi da mercato</b>                          | <b>2.153</b> | <b>1.861</b> | <b>+292</b> | <b>+15,7%</b> |
| Ricavi da altri settori                           | 3            | 3            | (0)         | -9,8%         |
| <b>Ricavi totali</b>                              | <b>2.156</b> | <b>1.864</b> | <b>+292</b> | <b>+15,7%</b> |
| Costi   | 137          | 140          | (3)         | -2,1%         |
| Costi vs altri settori                            | 668          | 605          | +63         | +10,4%        |
| <b>Costi totali</b>                               | <b>805</b>   | <b>745</b>   | <b>+60</b>  | <b>+8,1%</b>  |
| <b>EBIT</b>                                       | <b>1.350</b> | <b>1.119</b> | <b>+232</b> | <b>+20,7%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                              | <b>62,6%</b> | <b>60,0%</b> |             |               |
| <b>UTILE NETTO</b>                                | <b>979</b>   | <b>824</b>   | <b>+155</b> | <b>+18,8%</b> |

| KPI Operativi  | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI |         |
|--|------------------|------------------|------------|---------|
| Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)       | 139,9            | 159,0            | (19,1)     | -12,0%  |
| <i>Solvency Ratio</i>  | 253%             | 261%             |            |         |
| Ramo Vita  | 2022             | 2021             | VARIAZIONI |         |
| Premi lordi contabilizzati – Vita (in milioni di euro)*              | 17.179           | 17.574           | (395)      | -2,2%   |
| di cui: Rami I-IV-V  | 13.957           | 13.749           | 209        | +1,5%   |
| di cui: Ramo III**   | 3.222            | 3.826            | (604)      | -15,8%  |
| Raccolta netta Vita (in milioni di euro)                             | 7.611            | 8.082            | (471)      | -5,8%   |
| Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)                            | (14,0)           | 13,2             | (27,2)     | n.s.    |
| Tasso di riscatto  | 3,5%             | 3,0%             |            |         |
| % di prodotti ESG su prodotti di investimento***                     | 60%              | 50%              |            |         |
| Ramo Danni   | 2021             | 2020             | VARIAZIONI |         |
| Premi lordi contabilizzati – Danni (in milioni di euro)****          | 392              | 319              | +73        | +23,0%  |
| Premi medi giornalieri – Offerta modulare (in migliaia di euro)***** | 269              | 205              | +63        | +30,9%  |
| Premi intermediati su <i>motor</i> (in migliaia di euro)             | 12.018           | 5.843            | +6.176     | +105,7% |
| <i>Combined ratio</i> (netto riassicurazione)*****                   | 87,7%            | 91,1%            |            |         |
| <i>Loss ratio</i>  | 59,3%            | 59,5%            |            |         |

\* Include i premi contabilizzati, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

\*\* I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota target dei nuovi prodotti Multiram con definizione della quota "linked".

\*\*\* Per i prodotti in collocamento viene valorizzata la presenza di una componente ESG. Sono esclusi i prodotti a campagna con raccolta lorda annua inferiore a 100 milioni di euro.

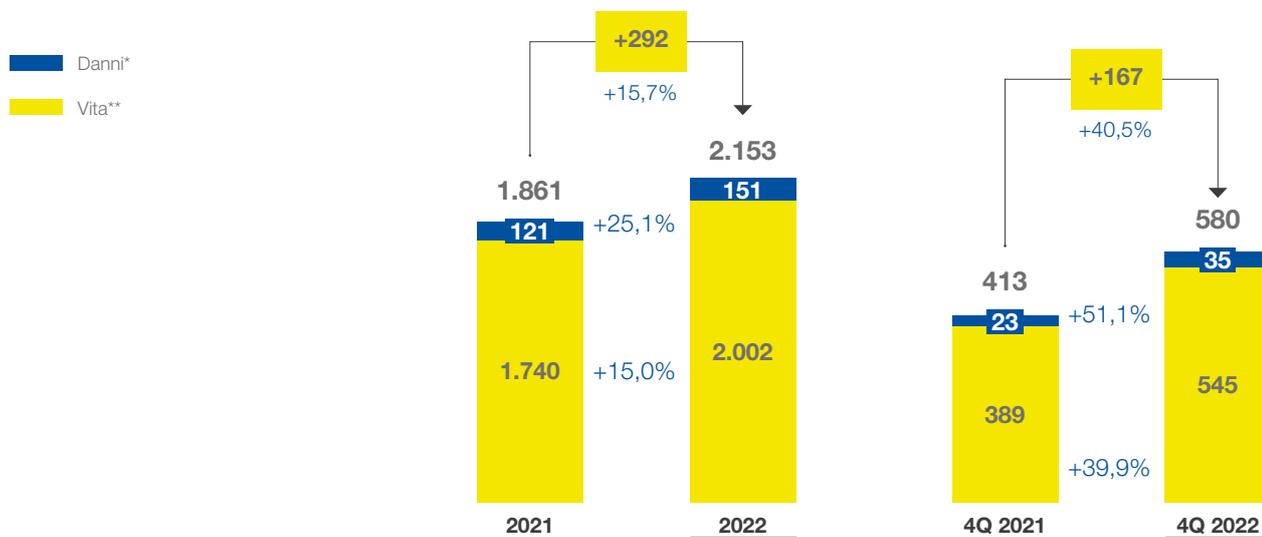
\*\*\*\* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

\*\*\*\*\* Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona.

\*\*\*\*\* Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza.

## RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



\* Include Poste Insurance Broker e altri ricavi.

\*\* Include Previdenza (Piano individuale pensionistico).

**Ricavi Vita:** commissioni di collocamento derivanti dalla vendita di Polizze di Ramo I, III, e V; commissioni di gestione delle polizze di Ramo I e III; margine di protezione derivante dalla vendita dei prodotti di protezione (polizze *Credit Protection Insurance* c.d. CPI, Temporanea Caso Morte c.d. TMC e *Long Term Care* c.d. LTC) e variazione delle altre riserve tecniche sulle Polizze Vita.

**Ricavi Danni:** ricavi afferenti le polizze di protezione *retail* (Modulare e Pagamenti) e collettive (*Welfare*), nonché per la vendita delle polizze *motor* e altri ricavi.

I ricavi da mercato passano da 1.861 milioni di euro del 2021 a 2.153 milioni di euro del 2022 (+15,7%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 2.002 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 151 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano, rispetto al medesimo periodo del 2021, del 15% (+262 milioni di euro), prevalentemente per effetto: i) del contributo positivo del margine finanziario (che passa da 1.455 milioni di euro del 2021 a 1.670 milioni di euro dell'analogo periodo del 2022 con una crescita di 215 milioni di euro); quest'ultimo beneficia della crescita delle masse medie gestite (maggiori riserve medie complessive per 9 miliardi di euro, di cui 6,5 miliardi di euro di Ramo I e 2,5 miliardi di euro di Ramo III rispetto al 2021) e della maggiore redditività grazie ai rendimenti crescenti delle Gestioni Separate<sup>89</sup>; ii) del contributo derivante dalla variazione positiva delle Altre riserve tecniche (+50,5 milioni di euro) in particolare riconducibile al contributo positivo della riserva spese.

I rendimenti conseguiti nell'anno dalle Gestioni Separate (2,68% per la gestione PostaPensione e 2,59% per la gestione PostaValorePiù) risultano influenzati positivamente, per un ammontare pari a 1.088 milioni di euro, dall'incremento del tasso di inflazione con riferimento ai titoli cosiddetti **Inflation Linked**  detenuti nel portafoglio di Poste Vita (per un valore nominale di circa 8,9 miliardi di euro al 31 dicembre 2022). Tali proventi, realizzati dalla Compagnia, sono stati riconosciuti per gran parte agli assicurati tramite la rivalutazione degli impegni verso gli stessi rappresentati nel valore delle riserve tecniche.

I ricavi netti Danni si attestano a 151 milioni di euro in crescita rispetto al corrispondente periodo del 2021 (+30 milioni di euro, +25,1%). In particolare, i premi lordi contabilizzati crescono di 67 milioni di euro (+21,5%) rispetto al 2021, mentre gli oneri per sinistri registrano un aumento di 37 milioni di euro (+22%) correlato alle nuove garanzie dell'offerta modulare e alla crescita del *business Welfare*. Il *Combined Ratio*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari all'87,7% in calo rispetto al corrispondente periodo del 2021 (91,1%).

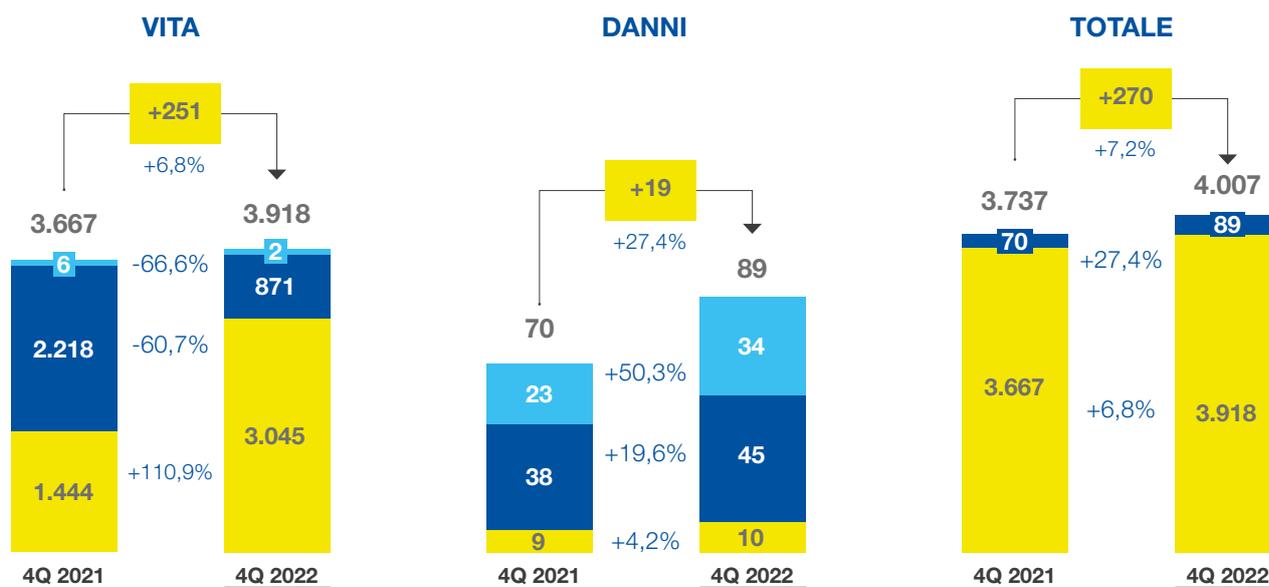
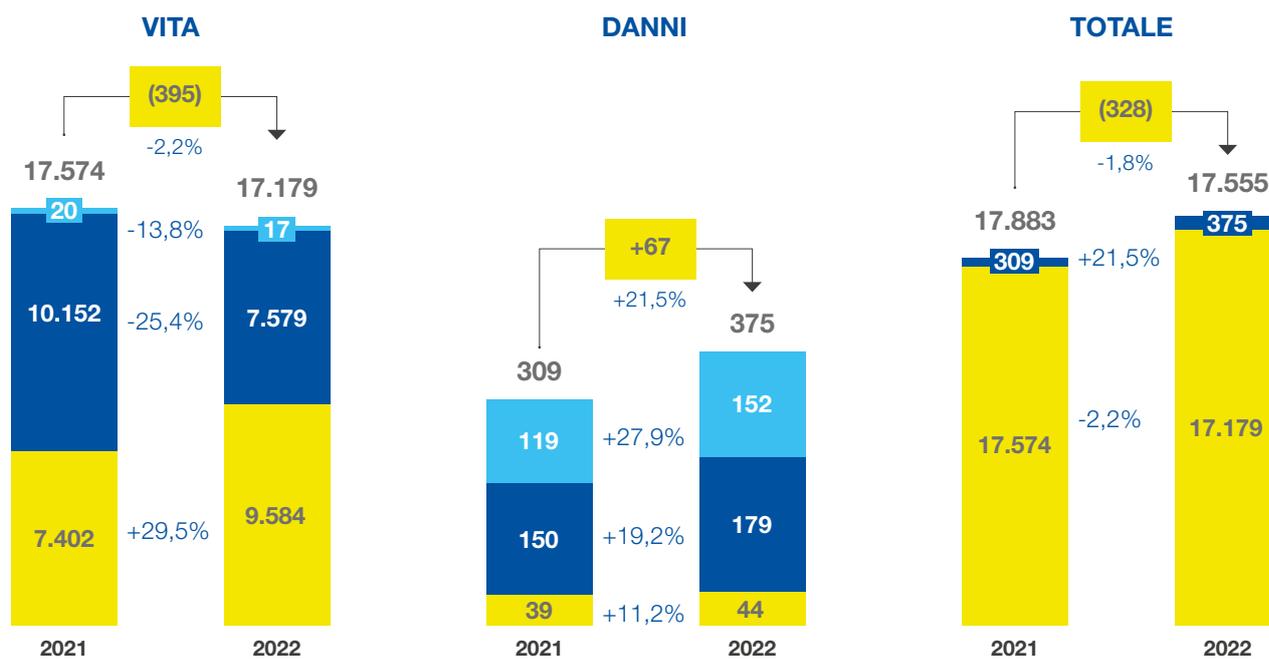
89. Il Rendimento della gestione separata principale è quello di PostaValorePiù (31 dicembre 2022 pari a 2,59% rispetto al 2,35% del 31 dicembre 2021).

Il quarto trimestre evidenzia un incremento dei ricavi netti Vita di 155 milioni di euro (+39,9%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio riconducibile all'andamento del margine finanziario (+77 milioni di euro rispetto al quarto trimestre del 2021), per maggiori ricavi correlati ai titoli *inflation linked* e al contributo positivo derivante dalla variazione delle altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici (+59 milioni di euro), attribuibile principalmente al contributo positivo della riserva spese.

Nel comparto Danni si evidenzia una crescita dei ricavi (+12 milioni di euro) rispetto al quarto trimestre del 2021, per effetto principalmente della crescita dei **premi di competenza** (+15 milioni di euro) solo parzialmente mitigata dall'incremento degli oneri per sinistri (+6 milioni di euro).

### PREMI LORDI CONTABILIZZATI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



Unit linked

Multiramo

Rivalutabili

Welfare

Modulare

Protezione Pagamenti\*

Danni

Vita

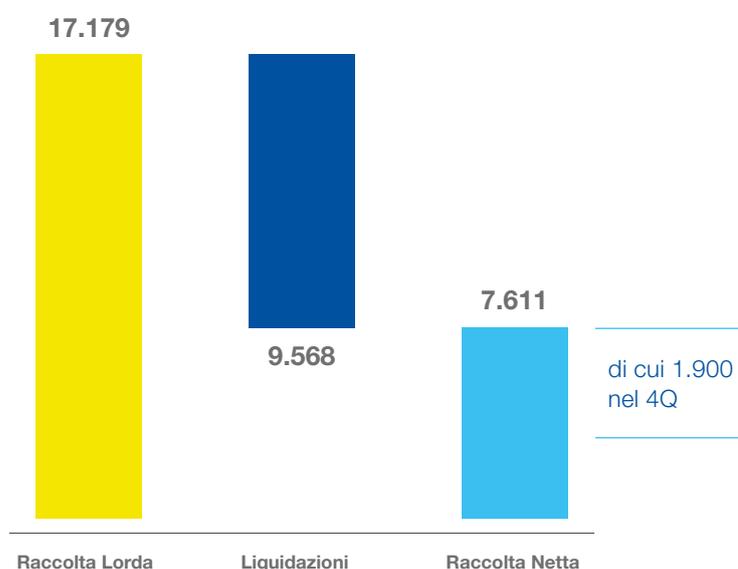
\* Include CPI prestiti, mutui e cessioni del quinto.

La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 17,2 miliardi di euro, in diminuzione del 2,2% (-0,4 miliardi di euro) rispetto all'esercizio 2021 per effetto del decremento della raccolta afferente ai prodotti Multiramo che registra nell'anno una diminuzione di 2,6 miliardi di euro, ma con un'incidenza, sulla raccolta lorda complessiva, che continua ad essere rilevante (44%). Tale andamento risulta parzialmente compensato dall'incremento della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali, che registrano nel periodo una crescita di 2,2 miliardi di euro.

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 375 milioni di euro, in crescita di 67 milioni di euro (+21,5%) rispetto al 2021 (309 milioni di euro) trainata da tutti i comparti: i) la linea "Protezione Modulare"<sup>90</sup> +19,2%; ii) le polizze protezione pagamenti +11,2% e iii) il segmento "Welfare" i cui premi passano da 119 milioni di euro rilevati alla fine del 2021 a 152 milioni di euro nel 2022, supportati principalmente dai nuovi accordi distributivi sottoscritti con i clienti *corporate* (*Employee Benefit*).

## RACCOLTA NETTA VITA AL 31 DICEMBRE 2022

(dati in milioni di euro)



La raccolta netta Vita si attesta a 7,6 miliardi di euro (8,1 miliardi di euro registrati alla fine del 2021) in flessione per effetto principalmente dell'andamento della raccolta lorda e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata e Fondi Interni<sup>91</sup>. Il **tasso di riscatto**  pari a 3,5% risulta in crescita rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio (3,0%) ma sempre molto inferiore rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2022, a 6,71%<sup>92</sup>.

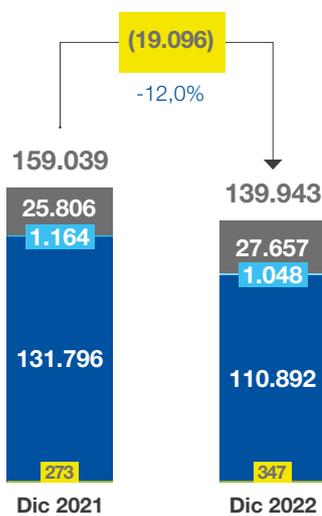
90. La protezione modulare integra le coperture di protezione della clientela *retail*, per tutelare la loro salute, casa e gli animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle necessità dei clienti e le coperture.

91. Il Fondo Interno rappresenta una tipologia di gestione degli investimenti interno a una società in cui i premi investiti confluiscono nel patrimonio societario (quote azionarie). I premi, al netto dei costi, sono convertiti in quote, investite in azioni o obbligazioni.

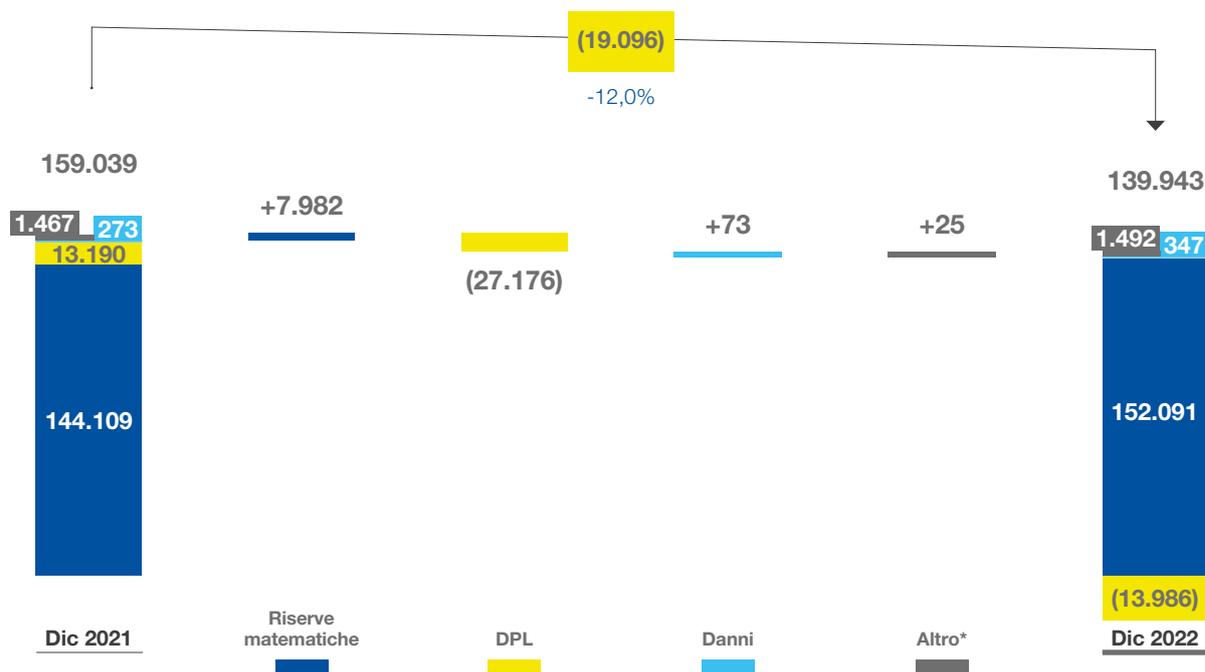
92. Fonte: Ania Trends – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, 24 febbraio 2023.

**RISERVE TECNICHE NETTE**

(dati in milioni di euro)



\* Include Protezione e Previdenza.

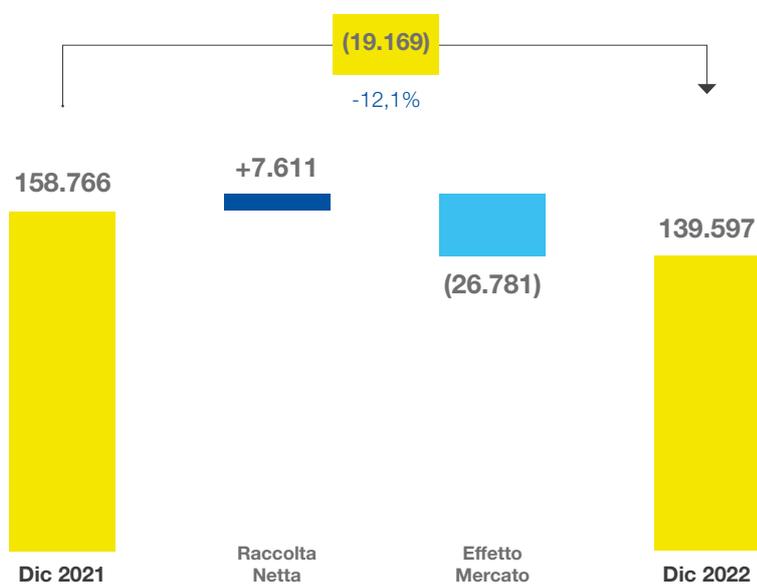


\* Include riserve per somme da pagare, riserve spese e riassicurazione.

Le riserve tecniche nette del *business* Vita si attestano a 139,6 miliardi di euro e diminuiscono di 19,2 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per effetto del decremento della **Deferred Policyholder Liabilities** (-27,2 miliardi di euro) a fronte di dinamiche finanziarie rilevate nel periodo condizionate dall'evoluzione dei tassi di interesse e dello *spread* BTP-BUND. Tale variazione risulta solo parzialmente compensata dall'incremento delle riserve matematiche (+8 miliardi di euro) per effetto della raccolta netta positiva. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in **riassicurazione**, ammontano alla fine del periodo a 347 milioni di euro in crescita rispetto ai 273 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2021.

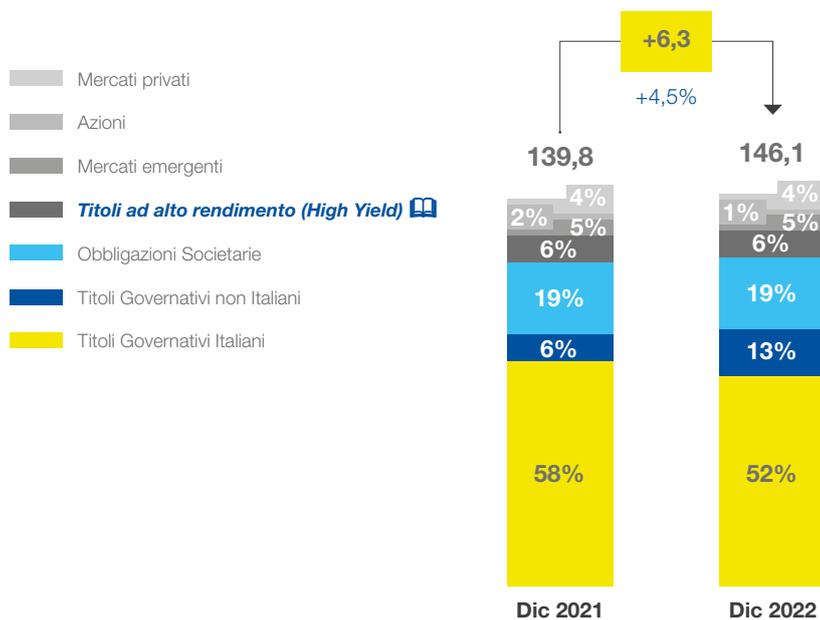
## MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE NETTE VITA

(dati in milioni di euro)



## RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(dati in miliardi di euro)



Nel 2022, in coerenza con l'ultima **asset allocation** approvata della Compagnia, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, con l'obiettivo di ridurre la concentrazione del rischio Italia, a favore di **asset class** che presentano una minore correlazione al rischio associato a titoli governativi italiani<sup>93</sup>, quali ad esempio i Titoli Governativi non Italiani<sup>94</sup>.

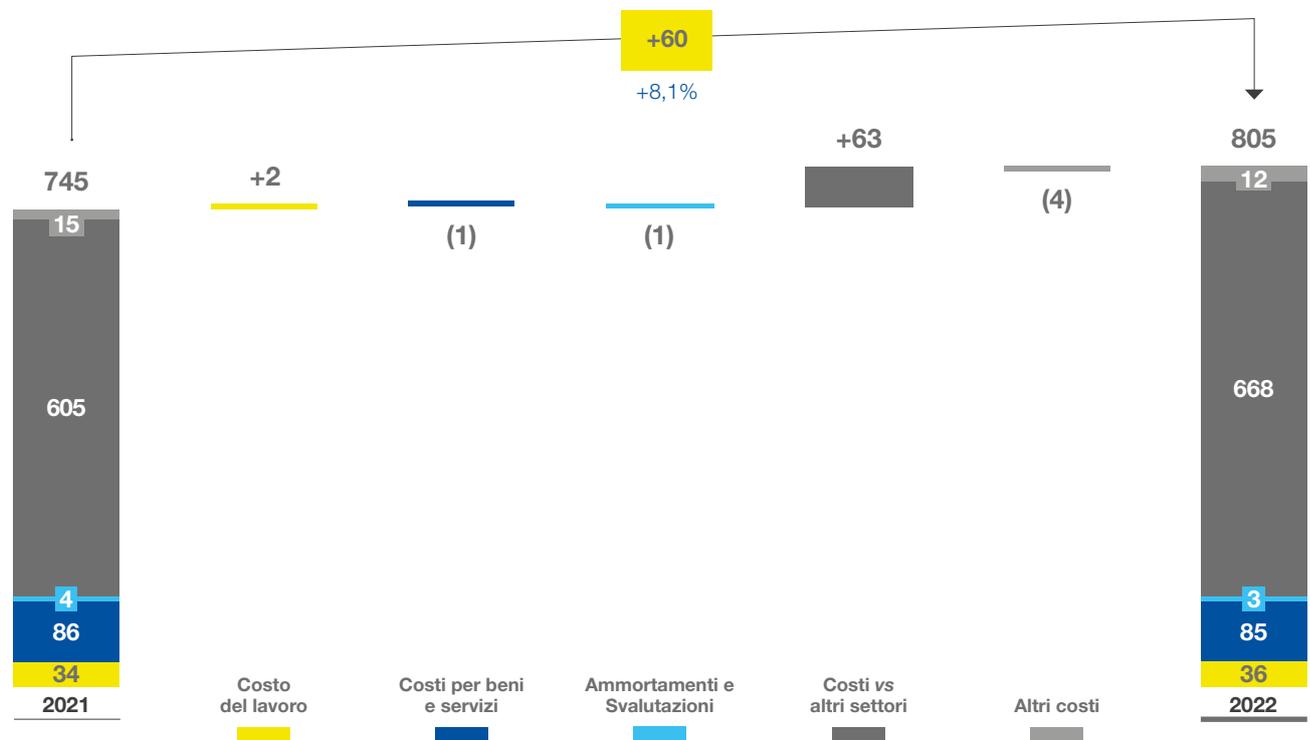
All'interno dei fondi di investimento, la diversificazione si è manifestata con una riduzione della concentrazione del rischio legato ai titoli governativi.

93. All'interno dell'*asset class Italy Govies* è inclusa la liquidità finanziaria della Compagnia (liquidità in attesa di essere conferita ai Gestori delle varie *asset class*). Al 31 dicembre 2022 l'incidenza della liquidità finanziaria sull'intero portafoglio è stata di circa l'1,07%. Il valore del portafoglio investimenti al 31 dicembre 2022 differisce dal valore delle riserve tecniche vita rappresentato nel grafico precedente. La differenza è dovuta alla diversa valutazione delle singole voci (principio del "costo" nella rappresentazione del portafoglio investimenti, IFRS ("market value") nella rappresentazione delle riserve), nonché a un diverso perimetro di riferimento; in particolare il valore del portafoglio investimenti non include il valore degli investimenti di classe D (Ramo III) e considera altresì il saldo del patrimonio libero.

94. Titoli governativi emessi da stati diversi da quello Italiano, in quanto questi ultimi vengono rappresentati come voce a sé stante.

**COSTI TOTALI**

(dati in milioni di euro)

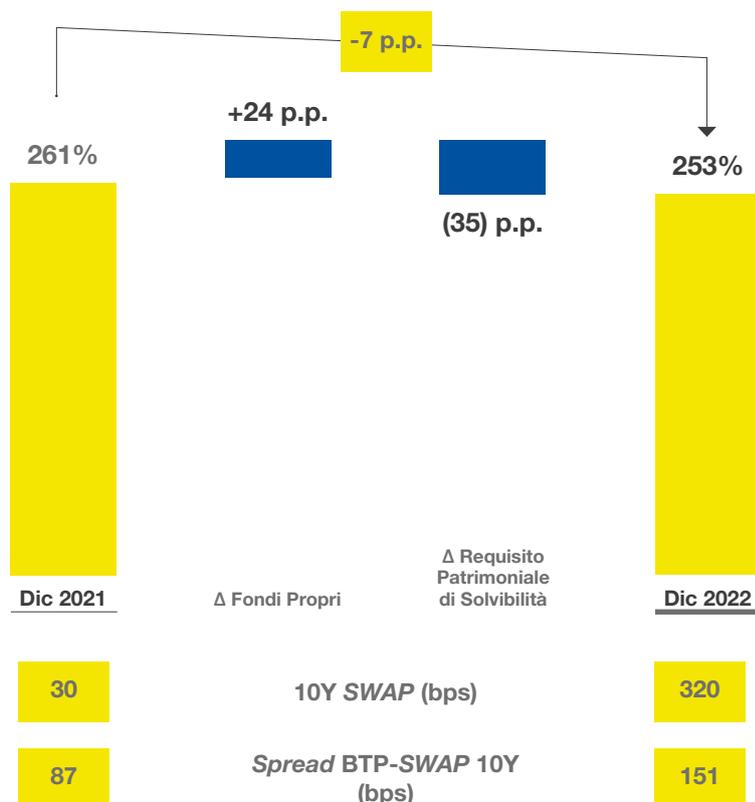


I costi totali al 31 dicembre 2022 ammontano a 805 milioni di euro in aumento di 60 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2021, principalmente per effetto dei maggiori costi verso altri settori riconducibili a: i) maggiori provvigioni corrisposte alla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+55 milioni di euro); nel dettaglio si evidenziano: maggiori provvigioni di mantenimento corrisposte nell'anno (+49 milioni di euro) a fronte della crescita delle masse medie gestite, solo parzialmente compensata dalle minori provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione e incasso a seguito della diminuzione della raccolta lorda afferente il comparto Vita (-4 milioni di euro); maggiori provvigioni corrisposte sul comparto danni (+7 milioni di euro); maggiori provvigioni di gestione verso BancoPosta Fondi S.p.A. SGR (+3 milioni di euro); ii) maggiori costi nei confronti della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+8 milioni di euro), correlati principalmente all'attività di *call center* (+2 milioni di euro), *back office*, canone per servizi IT e Poste Welfare Servizi per la gestione delle liquidazioni (complessivamente +6 milioni di euro).

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel corso del 2022 un EBIT che si attesta a 1.350 milioni di euro, in crescita del 20,7% (+232 milioni di euro) rispetto al 2021 (1.119 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 41 milioni di euro), che include 22 milioni di euro sostenuti per il trattato di copertura del rischio di riscatto anticipato di massa (*mass lapse*), e delle imposte del periodo (413 milioni di euro), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 31 dicembre 2022 un risultato netto di 979 milioni di euro in crescita del 18,8% (+155 milioni di euro) rispetto al 2021.

## ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il **Solvency Ratio** del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2022 al 253%<sup>95</sup>, in diminuzione rispetto al 261% rilevato a dicembre 2021 (-7 p.p.), mantenendosi a livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del *management* (200%).

La variazione del periodo è dovuta ad un incremento dei fondi propri disponibili (+24 p.p.) a seguito delle dinamiche dell'andamento dei tassi di interesse (+290 bps tasso *Swap* a 10 anni) e dello *spread BTP-Swap* (+64 bps *spread* a 10 anni) che provocano da un lato un incremento dei **Fondi Propri**, per via della diminuzione delle riserve tecniche parzialmente compensata dalla riduzione del valore di mercato degli investimenti, e dall'altro un incremento del requisito di capitale.

L'incremento del **Requisito di capitale** (-35 p.p.) è dovuto principalmente a maggiori rischi di sottoscrizione e nello specifico al **"rischio di riscatto"**. Quest'ultimo viene calcolato, come previsto dalla formula *standard*<sup>96</sup>, prevedendo uno scenario di riscatto del 40% delle polizze. In un contesto economico di tassi d'interesse in crescita, come quello registrato nel corso dell'anno, è cresciuto il valore delle polizze che sono divenute maggiormente remunerative. Ne consegue che con l'aumento dei tassi di interesse lo scenario "riscatto di massa" previsto dalla citata formula si valorizza (ovvero incrementa la valorizzazione del relativo rischio), pur con un livello di riscatti effettivi che sono rimasti sostanzialmente stabili. L'aumento del rischio di riscatto non è stato compensato dalla riduzione degli altri rischi, principalmente rappresentati dal minore rischio di mercato per le condizioni dello scenario economico del periodo.

In data 29 luglio 2022 la Capogruppo ha incrementato la dotazione di capitale di Poste Vita, attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato per 500 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("*Restricted Tier 1*" o "RT1"). Tale rafforzamento patrimoniale è finalizzato a ottimizzare la struttura di capitale della compagnia e supportare la crescita e lo sviluppo futuro del *business* del Gruppo Poste Vita.

La Compagnia ha inoltre sottoscritto un trattato di copertura del rischio di riscatto anticipato di massa, riferito ai prodotti Ramo I e Multiramo che consente incrementare il valore del *Solvency Ratio* del 2022 (+30 p.p.). Nell'attuale contesto di incertezza economica, le prospettive attuali del mercato assicurativo italiano inducono a ritenere che i comportamenti di estinzione anticipata delle polizze da parte della clientela possano mostrare andamenti crescenti in futuro nonostante questo fenomeno non sia, ad oggi, evidente nel portafoglio della Compagnia.

95. Le **Misure Transitorie**, che fanno attestare il valore del *Solvency Ratio* al 31 dicembre 2021 a 285%, al 31 dicembre 2022 non possono adottarsi in quanto il valore delle riserve tecniche calcolato secondo il regime *Solvency II* risulta inferiore al valore delle riserve tecniche civilistiche. L'indicatore tiene conto dei dividendi previsti a favore della Capogruppo per l'anno 2022. Il valore del *Solvency Ratio* è in corso di revisione annuale e verrà comunicato ad IVASS entro il 19 maggio 2023.

96. Formula di calcolo prevista da IVASS per il calcolo del requisito di capitale delle Compagnie assicurative che non adottano il modello interno di calcolo.

## < 7.3.4 Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Le performance della SBU del 2022 risultano in crescita rispetto al 2021, con il contributo positivo derivante da tutti i comparti (monetica, incassi e pagamenti e telecomunicazioni). Anche il comparto Energia, partito a giugno 2022 su un target ristretto di clientela, rileva buone performance sull'esercizio 2022.

| PAGAMENTI E MOBILE<br>(dati in milioni di euro) | 2022         | 2021         | VARIAZIONI   |               |
|---|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Ricavi da mercato</b>                        | <b>1.147</b> | <b>882</b>   | <b>+265</b>  | <b>+30,0%</b> |
| Ricavi da altri settori                         | 264          | 319          | (56)         | -17,5%        |
| <b>Ricavi totali</b>                            | <b>1.410</b> | <b>1.201</b> | <b>+209</b>  | <b>+17,4%</b> |
| Costi   | 549          | 461          | +88          | +19,0%        |
| Costi vs altri settori                          | 482          | 459          | +23          | +5,1%         |
| <b>Costi totali</b>                             | <b>1.031</b> | <b>920</b>   | <b>+111</b>  | <b>+12,1%</b> |
| <b>EBIT</b>                                     | <b>379</b>   | <b>282</b>   | <b>+98</b>   | <b>+34,8%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                            | <b>26,9%</b> | <b>23,4%</b> |              |               |
| <b>UTILE NETTO</b>                              | <b>270</b>   | <b>425</b>   | <b>(155)</b> | <b>-36,6%</b> |

| KPI Operativi   | 2022   | 2021   | VARIAZIONI |        |
|---|--------|--------|------------|--------|
| <b>Monetica e Pagamenti</b>   |        |        |            |        |
| Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro)* | 71.390 | 61.086 | +10.304    | +16,9% |
| Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro)**          | 57.377 | 49.448 | +7.929     | +16,0% |
| Numero di Carte (in milioni)***   | 28,9   | 28,6   | +0,3       | +1,1%  |
| di cui Carte Postepay (in milioni)  | 21,4   | 21,1   | +0,2       | +1,1%  |
| di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****                              | 9,5    | 8,4    | +1,0       | +12,1% |
| di cui Postepay Green (in migliaia)   | 72,7   | 30,1   | +42,6      | n.s.   |
| di cui Carte Connect (in migliaia)  | 539,7  | 418,1  | +121,6     | +29,1% |
| Numero transazioni delle carte (in milioni)                                   | 2.340  | 2.013  | +327       | +16,2% |
| di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)*****                        | 599    | 520    | +79        | +15,1% |
| Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi (*) (in %)           | 37%    | 40%    |            |        |
| Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi (*) (in %)                 | 81%    | 80%    |            |        |
| <b>TLC</b>  |        |        |            |        |
| SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)                            | 4.815  | 4.725  | +90        | +1,9%  |
| di cui Sim Mobile (stock in migliaia)   | 4.459  | 4.427  | +32        | +0,7%  |
| di cui Sim Casa (stock in migliaia)   | 356    | 298    | +58        | +19,3% |
| di cui Sim Fibra (stock in migliaia)  | 99,1   | 28,4   | +71        | n.s.   |
| MNP (Mobile Number Portability) – acquisizioni (in migliaia)                  | 590,8  | 591,1  |            |        |
| <b>Energia</b>  |        |        |            |        |
| Contratti sottoscritti (in migliaia)  | 47     | -      | n.s.       | n.s.   |

n.s.: non significativo

(\*) Include transazioni effettuate su Reti terze e Canali digitali (Properties Poste Italiane Retail, Business e Altri canali digitali).

\* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

\*\* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

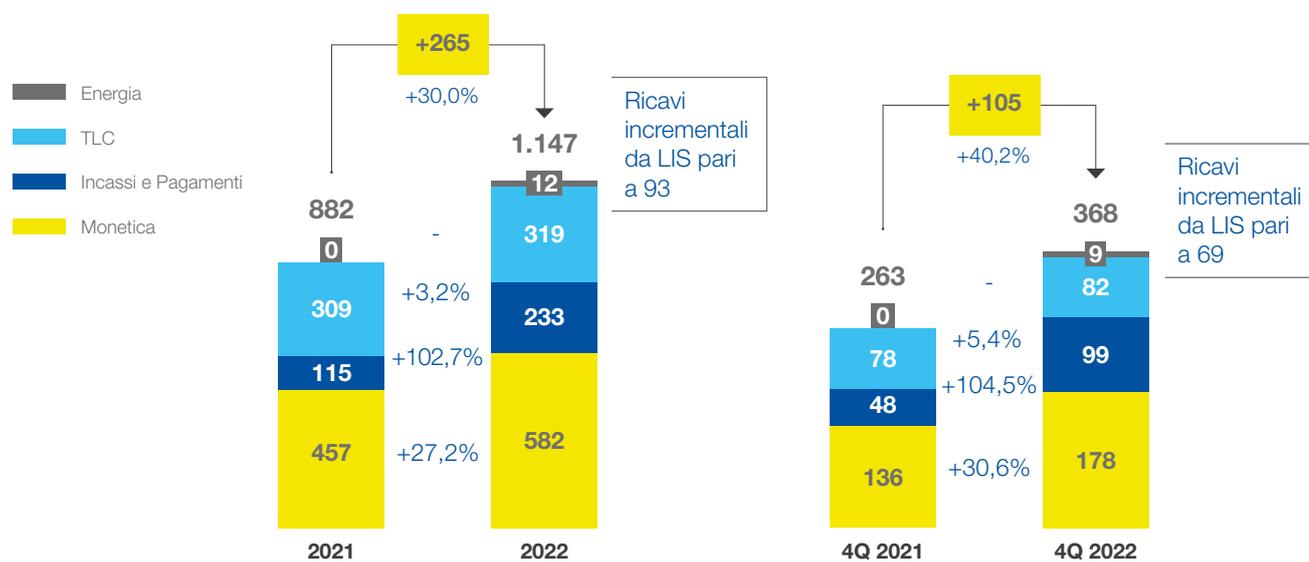
\*\*\* Include Carte Postepay e carte di debito.

\*\*\*\* Comprensivo dei clienti business e delle Postepay Connect.

\*\*\*\*\* Include transazioni e-commerce + web (su digital properties di Poste Italiane).

## RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



**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* (*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 vendita di telefonini e *router* da *corner UP*) 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 e ricavi derivanti da attività di ottimizzazione del portafoglio dell'*energy management*.

I ricavi da mercato nell'anno 2022 si attestano a 1.147 milioni di euro e segnano una crescita di 265 milioni di euro rispetto a dicembre 2021 (+30%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti. In particolare, il comparto Incassi e Pagamenti ha rafforzato le proprie *performance* a seguito dell'acquisizione, avvenuta nel mese di settembre 2022, della società LIS Holding S.p.A., che apporta sul 2022 ricavi incrementali pari a 93 milioni di euro ai ricavi della SBU (distribuiti tra i comparti Monetica e Incassi e Pagamenti), mentre il *business* Energia ha beneficiato del lancio dei servizi di vendita di energia elettrica e gas nel mese di giugno 2022 verso un target ristretto di dipendenti, famigliari e pensionati del Gruppo.

Nel dettaglio, i ricavi del comparto Monetica segnano una crescita di 124 milioni di euro passando da 457 milioni di euro del 2021 a 582 milioni di euro del 2022, per via dei maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento, riconducibili anche al conferimento da Poste Italiane a PostePay del ramo d'azienda relativo alle carte di debito avvenuto il 1° ottobre 2021 e alla sopracitata acquisizione a settembre 2022 di LIS Holding S.p.A., nonché dei maggiori ricavi dei servizi di *acquiring*.

I ricavi dei servizi di Incassi e Pagamenti segnano una crescita di 118 milioni di euro (+102,7%), passando da 115 milioni di euro registrati nel 2021 a 233 milioni di euro del 2022, trainati dagli avvisi di pagamento PagoPA e dai bonifici *instant*<sup>97</sup> da Postepay Evolution.

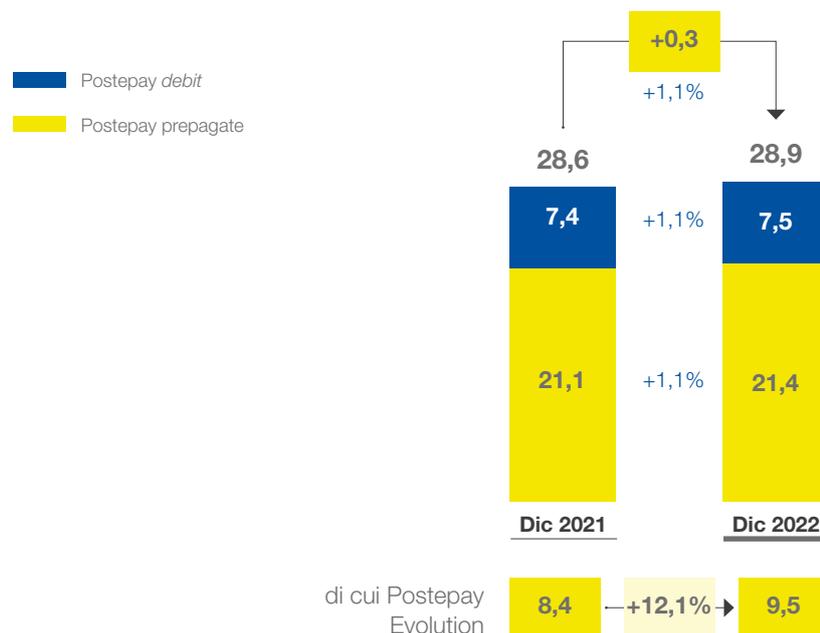
Il comparto delle Telecomunicazioni registra una crescita di 10 milioni di euro, rispetto ai 309 milioni di euro di ricavi conseguiti nel 2021 (+3,2%). L'incremento è attribuibile ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

Nel mese di giugno 2022 è stata lanciata per dipendenti, pensionati e familiari del Gruppo Poste Italiane la nuova offerta energia che, al 31 dicembre 2022, ha registrato 12 milioni di euro di ricavi, di cui, 7 milioni di euro derivanti dalla vendita dei servizi energetici e 5 milioni di euro da attività di *energy wholesale management*. L'offerta energia lanciata a giugno, ha fatto registrare nel 2022 circa 47 mila sottoscrizioni (di cui 29 mila per la *commodity power* e 18 mila per quella del gas) a fronte di una *customer base* di 38 mila contratti attivi (di cui 23 mila per il *power* e 15 mila per il gas).

Le *performance* del quarto trimestre 2022 confermano la crescita sostenuta nei comparti Incassi e Pagamenti e Monetica. In particolare, l'elevata operatività delle carte di pagamento correlata all'aumento delle transazioni operate sia sui canali fisici che digitali e l'acquisizione di LIS Holding, hanno trainato i ricavi del comparto monetica a 178 milioni di euro nel quarto trimestre (+30,6% rispetto al quarto trimestre del 2021). I servizi di Incassi e Pagamenti hanno registrato nel quarto trimestre 2022 ricavi pari a 99 milioni di euro (+104,5% rispetto all'analogo periodo del 2021) per via principalmente del contributo positivo del servizio di pagamenti PagoPA verso la Pubblica Amministrazione. *Performance* positive anche per il comparto delle Telecomunicazioni, che consegue nell'ultimo trimestre dell'anno ricavi pari a 82 milioni di euro (+4 milioni di euro, +5,4% rispetto al quarto trimestre del 2021) sostenuti dalla crescita della base clienti del servizio fibra, e per il comparto energia che consegue ricavi per 9 milioni di euro.

## STOCK CARTE

(dati in milioni)



Al 31 dicembre 2022 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle Postepay *Debit* è pari a 28,9 milioni, con un transato complessivo<sup>98</sup> pari a 71,4 miliardi di euro, in crescita di circa 10,3 miliardi di euro (+16,9%) rispetto al 31 dicembre 2021.

97. 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](http://www.bancaditalia.it).

98. Il dato si riferisce al transato *on us* e *off us*.

Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 21,4 milioni (+1,1% rispetto a dicembre 2021) e di queste, le carte Postepay Evolution, pari a circa 9,5 milioni al 31 dicembre 2022, evidenziano un incremento del 12,1% rispetto al valore del 31 dicembre 2021. Nel 2022 è proseguita la vendita delle Postepay Connect<sup>99</sup>, con circa 253 mila attivazioni al 31 dicembre 2022 ed uno stock di 540 mila carte (+29% rispetto a dicembre 2021).

**28,9 mln**

**lo stock delle carte al 2022**

Nel corso del 2022 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 16,2% (+327 milioni di transazioni) rispetto a 2021, grazie anche al contributo delle transazioni e-commerce<sup>100</sup> (+79 milioni di transazioni). Il transato complessivo pari a 71,4 miliardi di euro a dicembre 2022 registra una crescita di oltre 10 miliardi di euro (+16,9%) rispetto a dicembre 2021.

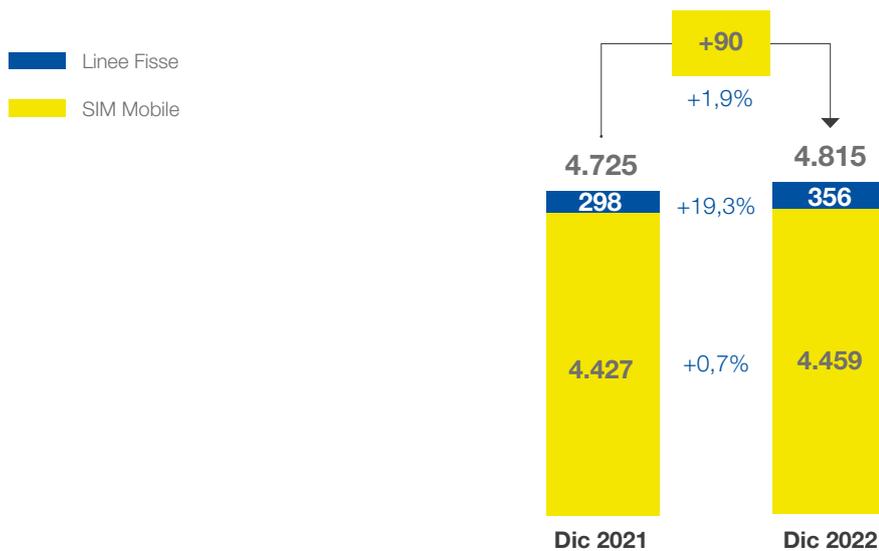
**+15,1%**

**la crescita delle transazioni e-commerce nel 2022**

In ambito *acquiring*, a fronte di un numero di POS installati al 31 dicembre 2022 pari a circa 280 mila, è stato sviluppato un transato di 27,1 miliardi di euro (+18,3% del transato rispetto al 2021, con un incremento di 4,2 miliardi di euro).

Al 31 dicembre 2022 la percentuale dei bollettini accettati su reti terze e sui canali digitali è in lieve calo rispetto a dicembre 2021, mentre si conferma la prevalenza dei canali alternativi all'Ufficio Postale per le ricariche delle Postepay.

### STOCK SIM (dati in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 dicembre 2022, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee, sostanzialmente in linea rispetto al 31 dicembre 2021.

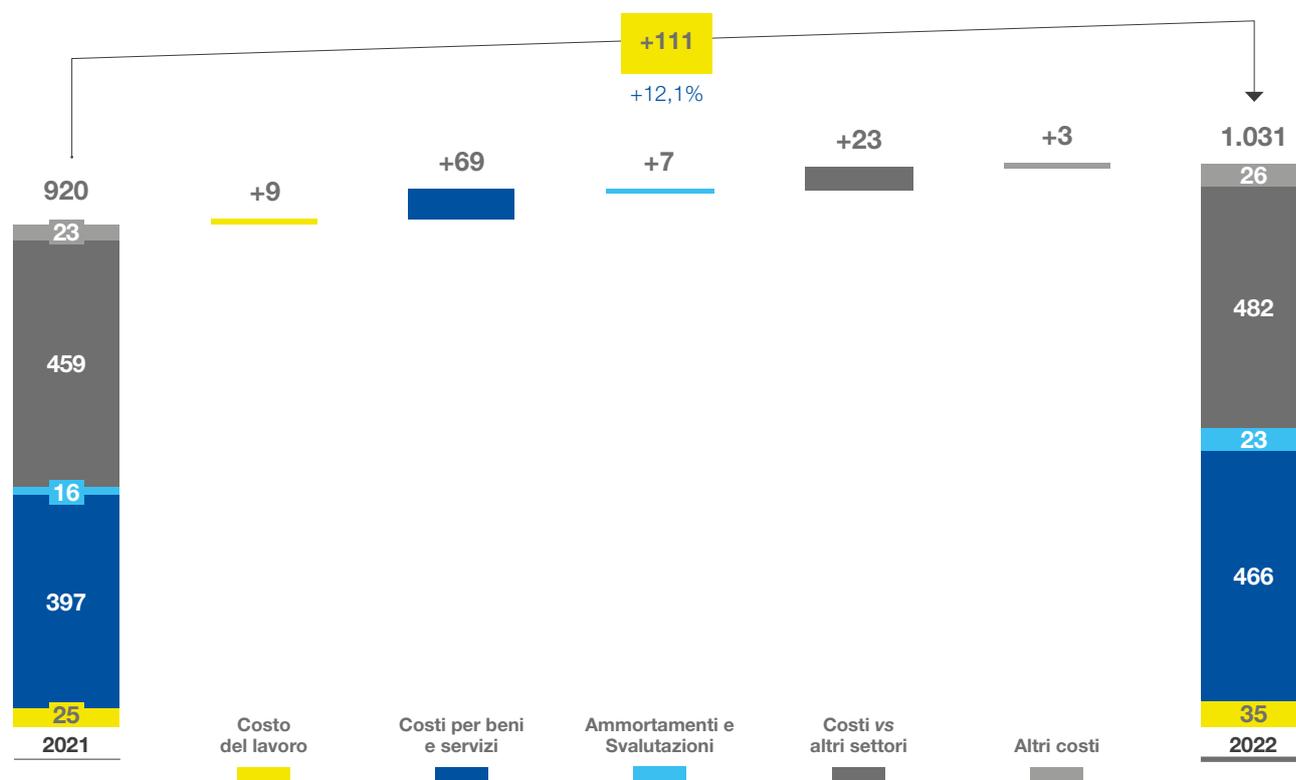
Con riferimento ai servizi di Telefonia Fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento del 19% delle linee passando dalle 298 mila linee al 31 dicembre 2021 alle 356 mila linee di dicembre 2022. Nel dettaglio, le linee dell'offerta "PosteMobile Casa" registrano una flessione del 4,8% rispetto a dicembre 2021, passando dalle 270 mila linee del 2021 alle 257 mila linee di dicembre 2022, mentre le linee dell'offerta "PosteCasa Ultraveloce" hanno raggiunto 99 mila unità a dicembre 2022, con un incremento di 70 mila linee rispetto a dicembre 2021.

99. Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.

100. Include transazioni e-commerce e web (su digital properties di Poste Italiane).

**COSTI TOTALI**

(dati in milioni di euro)



I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.031 milioni di euro con un incremento del 12,1% (+111 milioni di euro) rispetto ai 920 milioni sostenuti nel 2021.

L'incremento dei costi per beni e servizi è ascrivibile essenzialmente ai maggiori costi variabili legati all'operatività delle carte nell'ambito del comparto monetica, nonché all'ampliamento del perimetro operativo generato dall'acquisizione di LIS. Si rileva una crescita anche dei costi del comparto Energia a seguito dell'avvio dell'offerta commerciale nel corso dell'anno. Tali variazioni in aumento sono in parte mitigate dai minori costi da traffico telefonico in ambito telecomunicazioni, a seguito del cambio operatore di rete (**Mobile Host Operator – MHO**)  avvenuto nel corso del 2021.

L'incremento dei costi verso altri settori (+23 milioni di euro) rispetto al 2021 è determinato prevalentemente dai maggiori costi di esternalizzazione verso la Capogruppo, con particolare riferimento alle attività di distribuzione dei servizi di pagamento oltre ai maggiori costi di esternalizzazione registrati nell'ambito dei sistemi informativi del comparto Energia.

Il costo del lavoro aumenta di 9 milioni di euro rispetto a dicembre 2021, 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 nel 2022 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 379 milioni di euro, in crescita del 34,8% rispetto all'esercizio precedente (282 milioni di euro).

La gestione finanziaria presenta una variazione negativa di 228 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio ascrivibile principalmente al provento non ricorrente di 225 milioni di euro conseguito nell'esercizio 2021, riconducibile all'operazione di fusione che ha coinvolto le società Nexi, Nets e SIA.

Per maggiori informazioni si rinvia a quanto illustrato nel paragrafo "Principali operazioni societarie intervenute" della Relazione Finanziaria Annuale 2021.

L'utile conseguito nell'anno ammonta a 270 milioni di euro, in calo del 36,6% rispetto al valore del 2021 (425 milioni di euro). Al netto della suddetta operazione societaria del 2021 la variazione dell'utile netto risulterebbe positiva per +64 milioni di euro rispetto al 2021 (+30,8%).

## < 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 "senza differenze" su tutti i punti di contatto.

### **Digital Properties**

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 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*<sup>101</sup>, in Italia sono quasi 51 milioni le persone che accedono *online* e quasi 44 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social*. Il 97,5% degli italiani continua ad utilizzare uno *smartphone* ed il 67,2% un *computer desktop* o *laptop* (quest'ultimo in calo dell'11% rispetto al 2021), mentre continua la crescita di *smartwatch* (utilizzati dal 33,2% della popolazione, in aumento del 18% rispetto al 2021) e di *smart home* (utilizzati dal 20,5% degli italiani, con una crescita del 18% rispetto al 2021). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2022 in Italia le persone che hanno effettuato almeno un acquisto *online* sono aumentate del 4,7% rispetto al 2021 nel mondo dei *consumer goods*.

101. Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2023/02/digital-2023-i-dati-italiani/>.

| Principali KPIs Digital e reti terze   | 2022  | 2021  | VARIAZIONI |         |
|--|-------|-------|------------|---------|
| <b>KPIs Digital + reti terze</b>   |       |       |            |         |
| Interazioni <i>digital+contact center+reti terze</i> /Interazioni totali giornaliere     | 68%   | 64%   |            |         |
| Operazioni digital + reti terze/totale operazioni  | 36%   | 33%   |            |         |
| <b>KPIs Digital</b>  |       |       |            |         |
| Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e app) di Poste Italiane (in milioni) | 36,8  | 33,8  | +3,1       | +9,1%   |
| Utenti giornalieri ( <i>web</i> e app) (in milioni)*                                     | 5,8   | 4,3   | +1,5       | +34,9%  |
| Numero transazioni Digitali (in milioni)   | 152,6 | 124,7 | +27,9      | +22,4%  |
| Download app (in milioni)  | 84,5  | 70,3  | +14,3      | +20,3%  |
| Poste Italiane <i>Digital e-Wallets</i> (in milioni)                                     | 10,7  | 9,1   | +1,6       | +17,4%  |
| Identità digitali attive (SPID) (in milioni)   | 23,8  | 21,2  | +2,7       | +12,7%  |
| Clienti abilitati al digitale (%)**  | 70,6% | 67,5% |            |         |
| Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%)***                                     | 21,3% | 18,7% |            |         |
| Prenotazioni <i>ticket</i> UP da app (in milioni)  | 21,8  | 27,8  | (6,0)      | -21,5%  |
| <b>KPIs Reti terze</b>   |       |       |            |         |
| Volumi bollettini (in milioni)   | 50,8  | 68,3  | (17,5)     | -25,7%  |
| Ricariche Postepay (in milioni)  | 51,8  | 53,5  | (1,7)      | -3,3%   |
| Ricariche PosteMobile (in milioni)   | 11,1  | 10,9  | +0,2       | +1,8%   |
| Pacchi consegnati (in milioni)   | 10,8  | 4,7   | +6,2       | +132,6% |

\* Media dei valori giornalieri nel periodo di riferimento.

\*\* Clienti che hanno le credenziali di accesso ai canali digitali.

\*\*\* Clienti che hanno effettuato un pagamento sui canali digitali a valere con strumenti di pagamenti di Poste.

**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.

Nel 2022 è cresciuta l'incidenza delle interazioni giornaliere avvenute sui nuovi canali (digitali e reti terze) passando dal 64% nel 2021 al 68%.

Anche l'incidenza delle operazioni digitali e delle operazioni effettuate presso le reti terze sul totale delle operazioni complessive è aumentata rispetto al 2021 passando dal 33% del 2021 al 36% del 2022.

Nel 2022 è proseguita la crescita del traffico di interazioni sui canali digitali che passano da 6,7 milioni di interazioni medie giornaliere del 2021 a 9,3 milioni di interazioni medie giornaliere del 2022. Le app nel corso dell'anno registrano una crescita passando da 3,04 milioni a 4,52 milioni di visitatori giornalieri. Il numero medio di transazioni effettuate sui canali digitali è pari a circa 12,5 milioni di transazioni mensili (+22% rispetto al 2021) con un valore transato pari a circa 3,27 miliardi di euro mensili (+23% rispetto al 2021).

Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 77% e una *customer base* che conta circa 25,7 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 23,8 milioni attive, a fronte di circa 3,4 milioni di nuove attivazioni nell'anno.

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 ha reso disponibile la nuova soluzione di identità digitale SPID per i cittadini minorenni e sta lavorando al lancio delle soluzioni di identità digitale SPID per l'accesso ai servizi *online* dedicati ai professionisti ed alle imprese, con specifiche offerte a pagamento.

>9 mln

le interazioni medie giornaliere sui canali digitali del Gruppo

~26 mln

le identità digitali rilasciate con ~77% di quota di mercato

## POTENZIAMENTO DEI CANALI DIGITALI

Nel corso del 2022 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

- Sviluppate in app BancoPosta nuove modalità di pagamento quali il pagamento con **Codice Postepay**, l'invio di denaro mediante **P2P**<sup>102</sup> e il servizio **Google Pay**, con il quale è possibile **effettuare pagamenti** direttamente da *smartphone* con sistema operativo Android nei negozi fisici e *online* abilitati.
- Prevista la possibilità di visualizzare le ricevute di bonifici, postagiro e pagamento dei bollettini **da app e da sito web** poste.it direttamente in bacheca o condividendone il contenuto via *mail*, nonché visualizzare in bacheca le ricevute dei pagamenti effettuati in Ufficio Postale per bonifico, postagiro e ricariche.
- 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**, sono stati messi a disposizione nuovi servizi in app (es: la possibilità di definire la modalità di pagamento e di ricezione della fattura), nonché la possibilità di gestire in area self (app e *web*) la nuova offerta **PosteCasa Ultraveloce Start** con eventuale integrazione dell'**opzione voce**.

### Potenziamento catalogo di offerta sui canali digitali

- È stata abilitata la possibilità di sottoscrizione dell'offerta **Fibra** anche in app BancoPosta ed in app Postepay ed è stata attivata la vendita da *contact center*.
- È stato completato il lancio dell'offerta finanziaria a distanza su tutti gli uffici postali, che prevede la possibilità di inviare nell'area riservata del cliente la **proposta di consulenza e la possibilità di finalizzare la stessa tramite funnel digitale**.
- Nel mese di settembre 2022, in **app Postepay** è stata integrata la funzionalità di **vendita dei prodotti Luce e Gas** per i dipendenti del gruppo Poste Italiane. La vendita è completamente omnicanale: i clienti possono avviare il processo di acquisto e concluderlo successivamente anche tramite un altro canale; è inoltre prevista la gestione completa e autonoma della fornitura da canale *web* e da app Postepay.
- Nel corso del terzo trimestre 2022 è stata lanciata, sia nella rete degli uffici postali che sul canale digitale, l'iniziativa di *cross selling* (vendita integrata) del **servizio Fibra** con la **polizza Poste Vivere Protetti**<sup>103</sup>.

### Ottimizzazione infrastruttura PosteBusiness

Nel corso dell'anno è stata resa disponibile la nuova versione dell'app **PosteBusiness** comprensiva di nuove funzionalità per la clientela (configurazione della Vetrina *Business*, gestione degli incassi tramite mobile POS e l'utilizzo della carta Postepay Evolution Business).

102. Il **peer to peer** è una tecnologia che permette l'interscambio di denaro: due diversi dispositivi (computer, *tablet* o telefoni cellulari) sono in grado di comunicare fra loro per il passaggio di una somma di denaro, senza che vengano visualizzati i dettagli di conti correnti o carte di credito di entrambi.

103. L'iniziativa è finalizzata a offrire ai Clienti che richiedono il servizio PosteCasa Ultraveloce uno sconto per la sottoscrizione dei moduli della gamma PosteVivere Protetti per la copertura danni e l'assistenza all'abitazione. Per promuovere la soluzione assicurativa è previsto, a conclusione del funnel di acquisto *online* del servizio Fibra, un *banner* dedicato, attraverso il quale il Cliente potrà accedere direttamente al calcolo del preventivo della polizza e proseguire alla sottoscrizione della stessa direttamente da canale digitale.

## < 7.5 Capital Management Framework del Gruppo

Il Gruppo gestisce in maniera strategica l'allocazione del capitale disponibile fra le quattro *Strategic Business Unit* (SBU) 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 2022-2021   | 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 <i>Authority</i> o in coerenza con l'aspirazione del <i>management</i>.</p> <p>Massimizzare il flusso di cassa della gestione operativa del Gruppo.</p> | <p>• <b>Investimenti</b> pari a 810 €/mln nel 2022 (754 €/mln nel 2021)</p>   | 🔍     |
|   | <p>BancoPosta:</p> <p>• <b>CET1 Ratio</b> pari a 20,3% nel 2022 (19,3% nel 2021)</p> <p>• <b>Total Capital Ratio</b> pari a 23,1% nel 2022 (21,9% nel 2021)</p> <p>• <b>Leverage Ratio</b> pari a 2,9% nel 2022 (3,0% nel 2021)</p>                               | 🔍     |
|   | <p>Gruppo Poste Vita</p> <p>• <b>Solvency Ratio</b> pari a 253% nel 2022 (261% nel 2021)</p>  | 🔍     |
|   | <p>IMEL PostePay:</p> <p>• <b>Free Capital Ratio</b>: 33% nel 2022 (15,1% nel 2021)</p> <p>• <b>Total Capital Ratio</b>: 8,95% nel 2022 (6,48% nel 2021)</p>  |       |
|   | <p>• <b>FFO della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</b> del 2022 pari a 259 €/mln (60 €/mln nel 2021)</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>   | <p>• <b>ROE</b> di Gruppo 2022 pari a 13% nel 2022 (14% nel 2021)</p> <p>• <b>EPS</b> 2022 pari a 1,163€ (1,214€ nel 2021)</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>  | <p>• <b>DPS</b> 2022 pari a 0,650€ (+10% a/a) di cui quota parte (0,210€) liquidato come acconto nel mese di novembre 2022 (273 €/mln)</p> <p>• <b>Riserve distribuibili</b> della Capogruppo al 31/12/22 ammontano a 1,4 €/mld, (1,0 €/mld al 31/12/2021)</p>    | 🔍     |
| <p>4 Cogliere le opportunità legate a operazioni strategiche di M&amp;A, gestendo in modo flessibile il capitale e la liquidità mantenendo equilibrata la struttura finanziaria del Gruppo.</p>   | <p>• <b>PFN ORGANICA SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</b><sup>104</sup> al 31/12/22 -14 €/mln (-160 €/mln al 31/12/21) che diventa -1.401 €/mln post operazioni straordinarie</p> <p>• <b>EBITDA</b> 2022 pari a 3.121 €/mln (2.636 €/mln nel 2021)</p> | 🔍     |

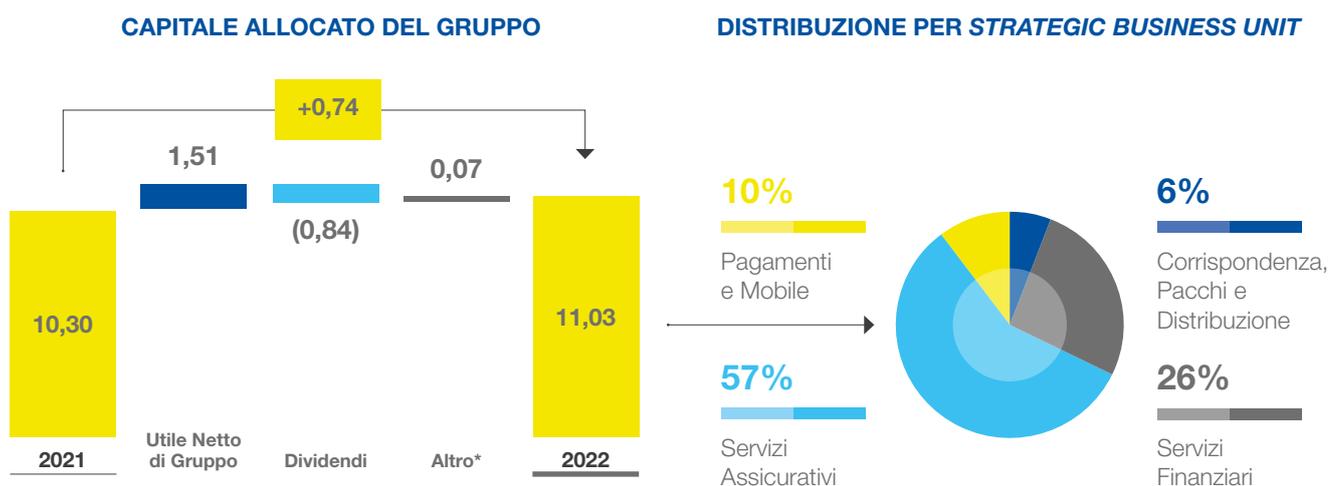
104. PFN della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al netto delle riserve di *fair value* e di *cash flow hedge*, dei debiti per *leasing* (IFRS 16) e delle operazioni straordinarie dell'anno.

Con riferimento agli obiettivi sopra elencati, nel corso dell'anno il Gruppo ha:

- sostenuto investimenti industriali per 810 milioni di euro, per i cui dettagli si rinvia a quanto esposto nel prosieguo del paragrafo;
- incrementato ulteriormente la dotazione di capitale di Poste Vita, attraverso la sottoscrizione da parte della Capogruppo di uno strumento di capitale, subordinato per 500 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("Restricted Tier 1");
- distribuito dividendi agli azionisti per oltre 800 milioni di euro;
- sostenuto operazioni di M&A impegnando circa 900 milioni di euro di liquidità per:
  - acquisizioni delle seguenti società:
    - LIS (700 milioni di euro)
    - Plurima (105 milioni di euro)
    - Agile Group e Sourcesense (18 milioni di euro e 30 milioni di euro)
    - Scalapay (25 milioni di euro)
    - ECRA (3 milioni di euro)
  - aumento di capitale di Moneyfarm (9 milioni di euro)

Di seguito l'evoluzione del capitale allocato del Gruppo rispetto al 2021 e la sua distribuzione tra le SBU.

(dati in miliardi di euro)



\* Altro comprende l'acquisto di azioni proprie, la cedola sul prestito azionario ibrido, l'iscrizione di opzioni put per l'acquisto di quote di minoranza e la variazione della riserva IFRS 2.

Il **capitale allocato** al 31 dicembre 2022 è pari a 11,03 miliardi di euro in aumento di 0,74 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per via dell'utile d'esercizio 2022 pari a 1,51 miliardi di euro parzialmente compensato dai dividendi di competenza dell'anno pari a 0,84 miliardi di euro (in parte distribuiti mediante acconto nel mese di novembre per 273 milioni di euro). Il capitale allocato di Gruppo è principalmente attribuito alle SBU Servizi Assicurativi (57%) e Servizi Finanziari (26%).

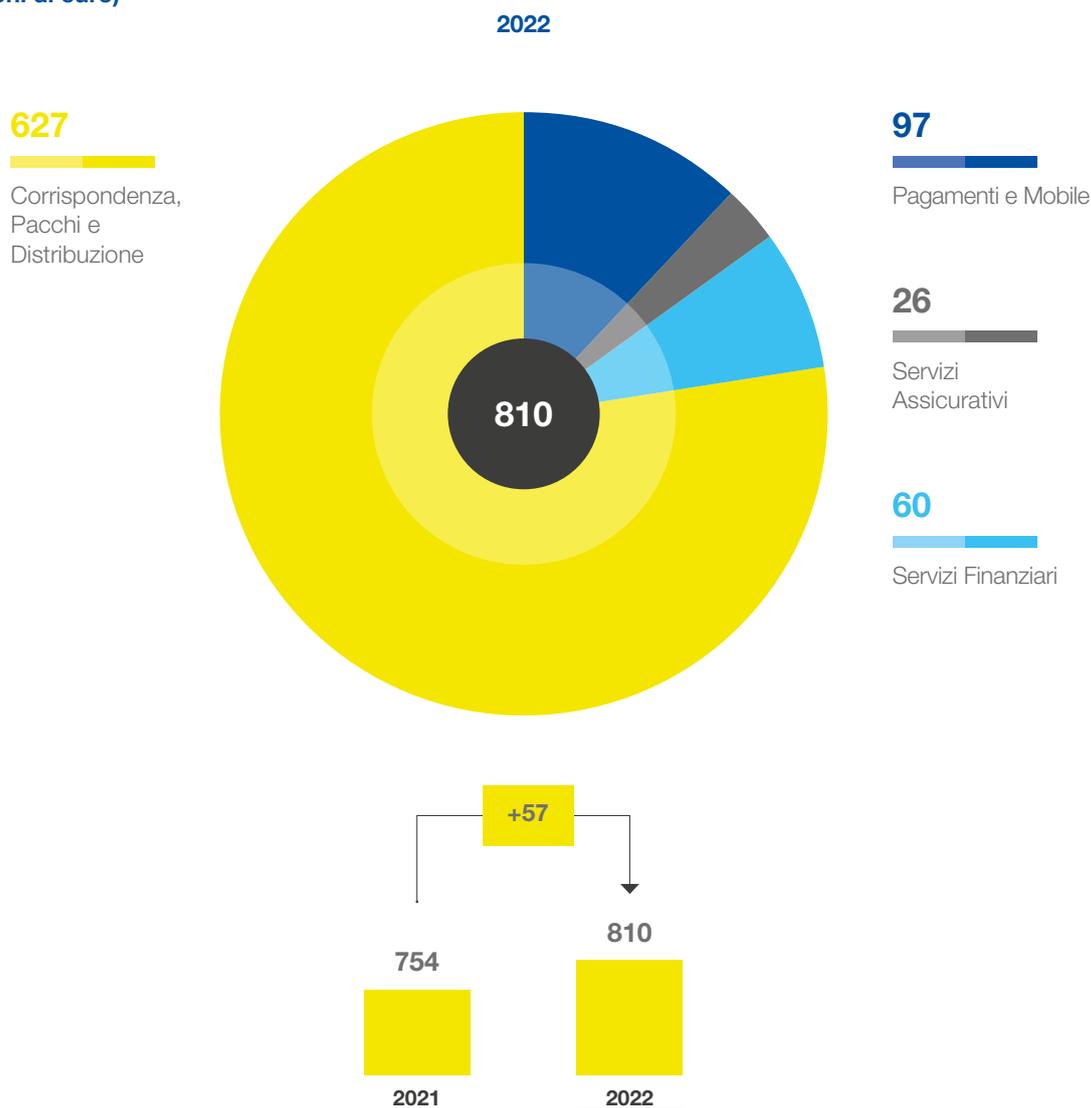
## < 7.6 Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo

| (dati in milioni di euro)   | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI     |             |
|---|------------------|------------------|----------------|-------------|
| CAPITALE IMMOBILIZZATO  | 5.852            | 4.565            | +1.287         | +28%        |
| CAPITALE CIRCOLANTE NETTO   | 1.396            | 2.285            | (889)          | -39%        |
| <b>CAPITALE INVESTITO LORDO</b>   | <b>7.248</b>     | <b>6.850</b>     | <b>+398</b>    | <b>+6%</b>  |
| FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ  | (716)            | (1.898)          | +1.182         | +62%        |
| <b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>   | <b>6.531</b>     | <b>4.952</b>     | <b>+1.579</b>  | <b>+32%</b> |
| <b>PATRIMONIO NETTO</b>   | <b>8.937</b>     | <b>12.110</b>    | <b>(3.173)</b> | <b>-26%</b> |
| <b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO</b>                                       | <b>(2.406)</b>   | <b>(7.158)</b>   | <b>+4.752</b>  | <b>+66%</b> |
| <i>di cui: Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i> | 2.839            | 1.284            | +1.555         | +121%       |

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2022 si attesta a 5.852 milioni di euro, segnando un incremento di 1.287 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2021. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 810 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazioni contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 358 milioni di euro. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento dei gruppi LIS per 685 milioni di euro, Plurima per 239 milioni di euro, Sourcesense per 27 milioni di euro e Agile per 15 milioni di euro (di cui 630 milioni di euro relativi alla rilevazione degli avviamenti derivanti dalle acquisizioni). Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 830 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 263 milioni di euro, riferibili principalmente alla partecipazione detenute in Anima Holding, Financit e Replica SIM. Con riferimento alla partecipazione in Anima Holding, si segnala che nel corso dell'esercizio è stata effettuata una svalutazione di 21 milioni di euro a seguito dell'esecuzione del test di *impairment* effettuato sul valore della partecipazione.

Gli **investimenti** del Gruppo del 2022 ammontano a 810 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 7,5% rispetto al 31 dicembre 2021 (+57 milioni di euro). Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano circa il 70% del valore complessivo. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica su ambiente *Cloud*, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.

(dati in milioni di euro)



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico, circa il 77% degli Investimenti del Gruppo Poste Italiane (627 milioni di euro) è stato destinato all'automazione e modernizzazione della **Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**. In particolare, nel corso dell'anno è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito, con l'inserimento di circa 15.000 nuovi mezzi, di cui circa 1.900 elettrici, circa 7.000 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Inoltre, sono state installate circa 2.300 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 dicembre 2022 risultano installate circa 4.000 colonnine elettriche.

Nel corso dell'esercizio corrente sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 13 centri città che si aggiungono ai 15 centri città già realizzati nel corso del 2021, per un complessivo di 28 centri città. Per quanto riguarda i Comuni invece, sono 110 quelli con recapito a zero emissioni.

~23 mila

**mezzi a basse emissioni**  
disponibili nella flotta, di cui circa  
3.600 elettrici

&gt;410 mila

**lampade LED installate**  
al 31 dicembre 2022

In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (più di 32.000 nel 2022), all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (oltre 960 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building* nel 2022) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO<sub>2</sub>. Sono stati inoltre installati nel corso dell'anno oltre 120 impianti fotovoltaici.

~1.600

**edifici coinvolti  
nel progetto *Smart Building*  
al 31 dicembre 2022**

Nel 2022 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 e della sicurezza informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici; è stato ulteriormente esteso il 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 installate nel corso dell'anno oltre 200 nuove telecamere sostituendone 500, nonché sostituite più di 500 Centrali Antintrusione.

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**"  delle componenti applicative. Inoltre, nel corso dell'anno è proseguita l'attività di consolidamento dei *Data Center*, che ha visto la chiusura del sito di Rozzano (MI).

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Finanziari** gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 60 milioni di euro e sono principalmente riferiti all'ampliamento della gamma dei prodotti del Risparmio Postale, Vita e Fondi, in ottica multi-canali e al miglioramento della *customer experience*.

Nella **Strategic Business Unit dei Servizi Assicurativi** nel 2022 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*, nonché gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Gli investimenti complessivamente realizzati nell'anno ammontano a 26 milioni di euro.

Gli investimenti del periodo della **Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile** ammontano a 97 milioni di euro e hanno riguardato gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti IT per l'area Bollettino e PagoPA e quelli finalizzati a supportare il lancio dell'offerta di energia elettrica e gas sul mercato nazionale.

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 2022 ammonta a 1.396 milioni di euro e si decrementa di 889 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2021. A tale variazione hanno concorso:

- minori Crediti commerciali per 329 milioni di euro e maggiori Debiti commerciali di 205 milioni di euro;
- decremento degli altri crediti e attività al netto delle altre passività per circa 355 milioni di euro (principalmente per la variazione delle partite di natura tributaria relative all'operatività delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari).

La riduzione del capitale circolante per 889 milioni di euro ha garantito un minore fabbisogno finanziario e una fonte interna di finanziamento consentendo la liberazione liquidità.

Con riferimento ai crediti commerciali, nel corso del 2022 ci si è concentrati sulle attività di monitoraggio delle situazioni di ritardo dei pagamenti e sul miglioramento delle attività di recupero del credito scaduto. Nello specifico le attività prevalenti si sono focalizzate sull'invio sistematico dei solleciti, sulla riduzione dei tempi per il blocco del servizio per i clienti morosi, sull'accelerazione dell'invio delle pratiche irrecuperabili alla funzione legale.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha proseguito il suo impegno nell'attivare canali diretti con i clienti morosi al fine di comprenderne le motivazioni e attivare delle azioni per rendere più efficace il processo di incasso. Tali attività hanno garantito miglioramenti significativi nella riduzione dei tempi di incasso sia del credito pregresso che di quello corrente.

Con riferimento specifico ai crediti verso la Pubblica Amministrazione, si rileva una significativa riduzione dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti dovuta alle nuove tempistiche di fatturazione e incasso previste nella Convenzione in vigore.

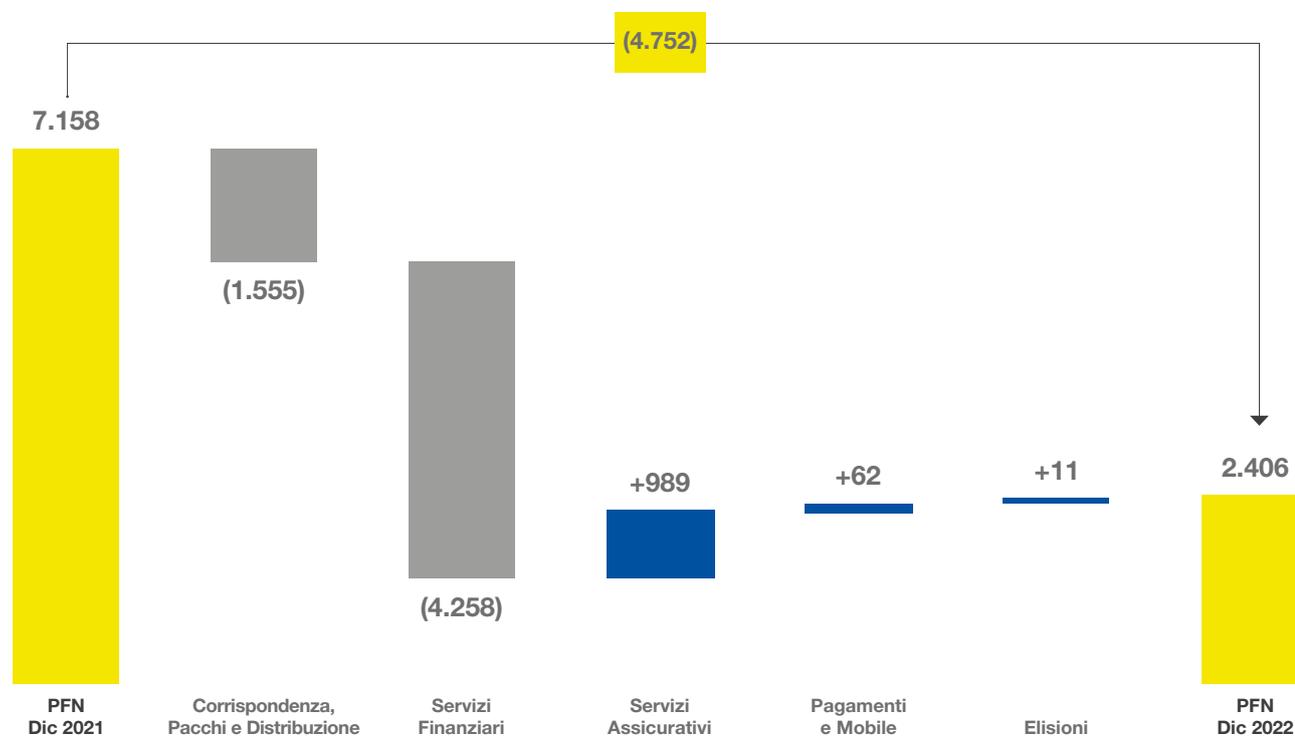
Con riferimento invece all'incremento dei debiti commerciali lo stesso è prevalentemente imputabile alle modifiche di perimetro del gruppo dovute alle operazioni societarie dell'anno, all'aumento inflattivo e all'aumento degli investimenti.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2022 ammonta a 716 milioni di euro e si decrementa di 1.182 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per effetto dei maggiori crediti netti per imposte anticipate per 1.053 milioni di euro (in larga parte per effetto delle variazioni negative del *fair value* relative agli strumenti finanziari classificati nella categoria FVOCI) e della riduzione del trattamento di fine rapporto per 217 milioni di euro parzialmente compensata dall'incremento dei fondi per rischi e oneri per 88 milioni di euro (principalmente per l'accantonamento a fondo rischi per crediti di imposta Legge n. 77/2020, al netto del decremento del fondo per incentivazione all'esodo).

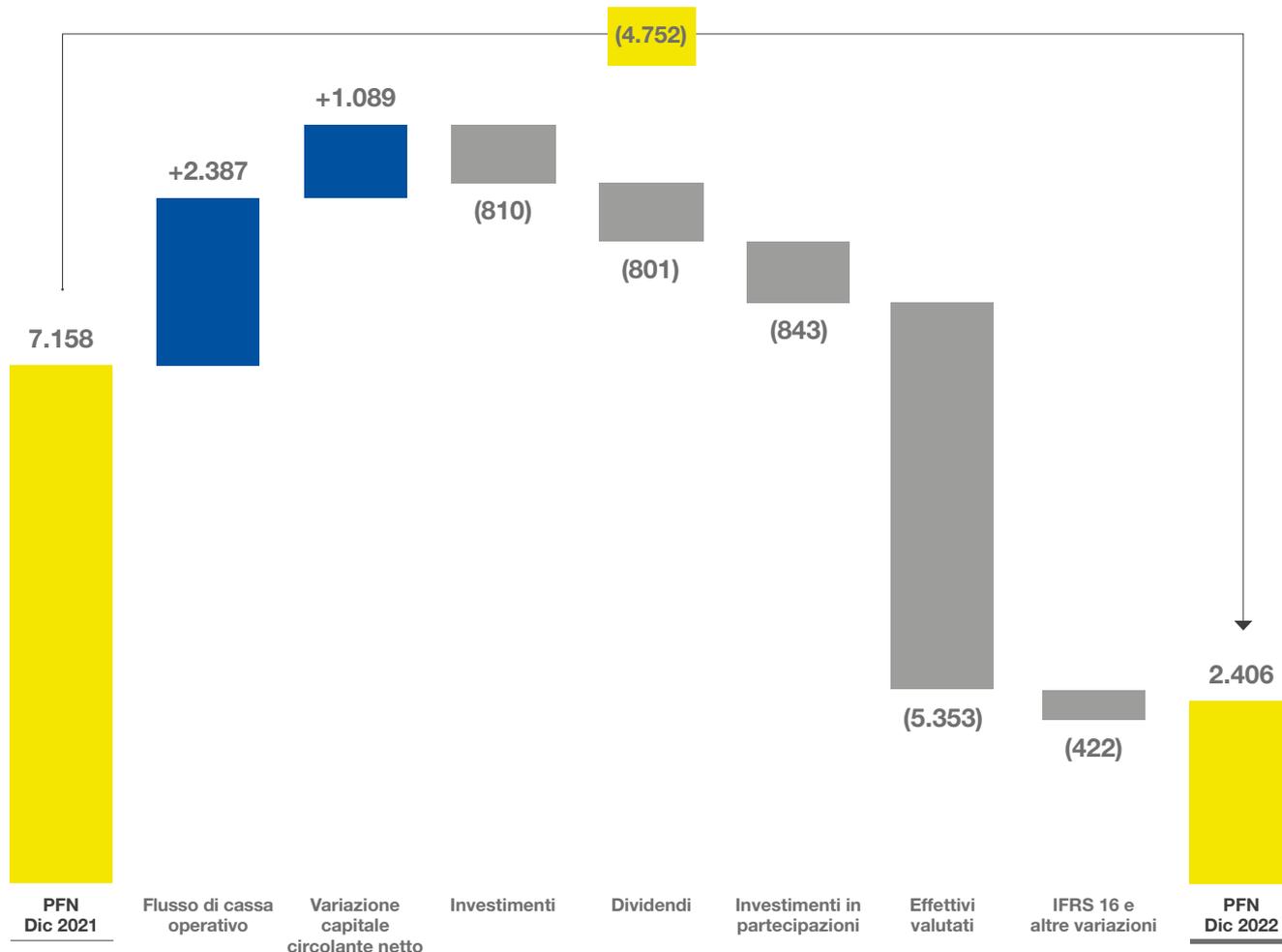
Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2022 ammonta a 8.937 milioni di euro e si decrementa rispetto al 31 dicembre 2021 di 3.173 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile all'effetto positivo dell'utile del periodo di 1.511 milioni di euro che è stato più che compensato dalla distribuzione di dividendi per 801 milioni di euro<sup>105</sup> e dal decremento della riserva di *fair value* derivante essenzialmente dalla variazione negativa del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI per 3.865 milioni di euro.

## POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO

(dati in milioni di euro)



105. Il valore include circa 3 milioni di euro di dividendi distribuiti ai soci di minoranza dalle società controllate.



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2022 è in avanzo di 2.406 milioni di euro, in diminuzione di 4.752 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021 (in cui presentava un avanzo di 7.158 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

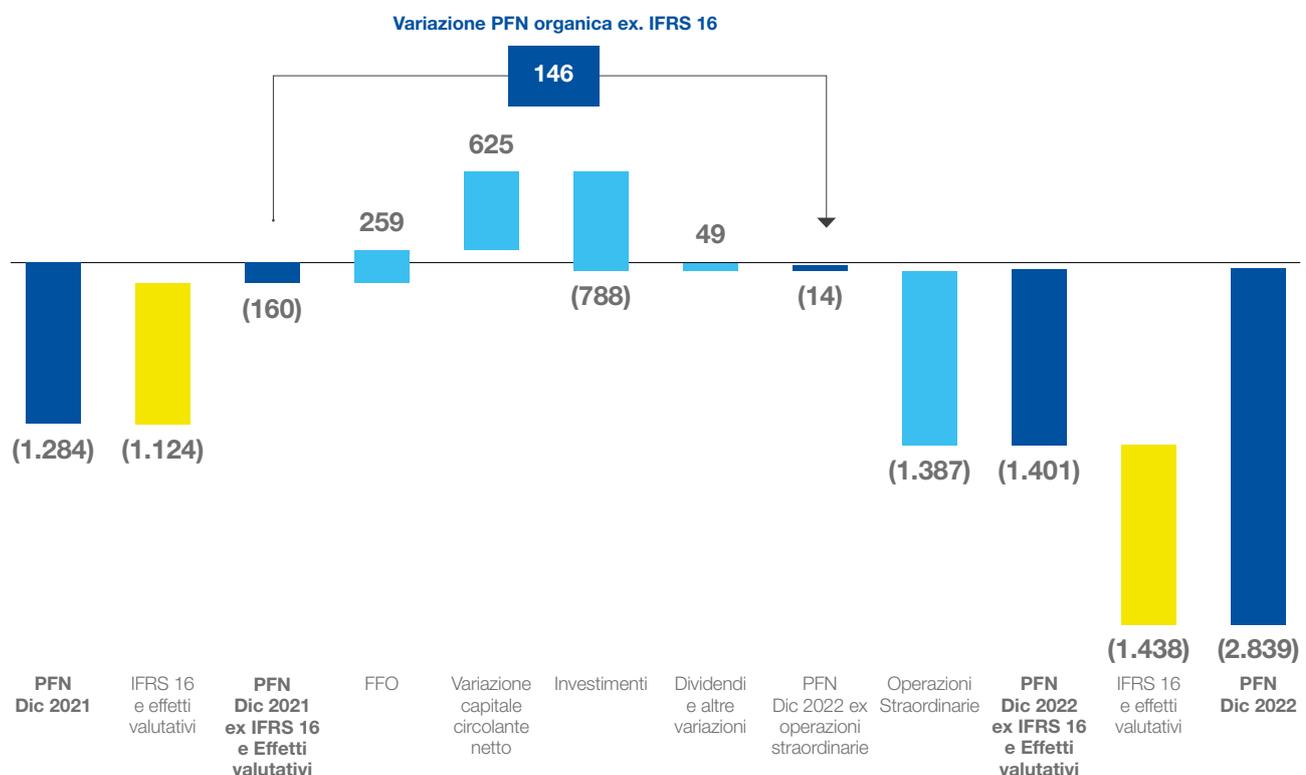
- una gestione operativa positiva per 2.387 milioni di euro (di cui 1.511 milioni di euro riferibili all'utile dell'esercizio, 830 milioni di euro agli ammortamenti e 47 milioni di euro ad altre partite residuali);
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 1.089 milioni di euro di cui:
  - decremento dei crediti commerciali lordi per circa 360 milioni di euro (escludendo l'apporto da operazioni societarie);
  - 91 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 330 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;
  - variazione delle imposte per circa 307 milioni di euro;
- investimenti in immobilizzazioni per 810 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivanti dalla distribuzione di dividendi per 801 milioni di euro (di cui 273 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2022);
- investimenti in partecipazioni per 843 milioni di euro di cui 526 milioni di euro relativi all'acquisizione del gruppo LIS (di cui 700 milioni di euro per l'esborso), 248 milioni di euro relativi al gruppo Plurima (di cui 105 milioni di euro per l'esborso), 39 milioni di euro relativi al gruppo Sourcesense (di cui 30 milioni di euro per l'esborso), 27 milioni di euro relativi al gruppo Agile (di cui 18 milioni di euro relativi all'esborso) e 3 milioni di euro per l'investimento in Eurizon Capital Real Asset;
- gli effetti valutativi del periodo negativi per 5.353 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni negative di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalle *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, e in via residuale dalle altre SBU;

- altri decrementi per complessivi 422 milioni di euro, essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 381 milioni di euro.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è negativa per circa 15,5 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per negativi 4,4 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per negativi 11,1 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione positiva di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*.

Al 31 dicembre 2022 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è positivo per 5,4 miliardi di euro (negativo per 4,4 miliardi di euro al 31 dicembre 2021). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione positiva degli strumenti derivati, la Capogruppo evidenzia una variazione complessiva netta dei Depositi a garanzia per circa 9 miliardi di euro (al 31 dicembre 2022 il saldo dei depositi a garanzia è a debito per 4,8 miliardi di euro mentre al 31 dicembre 2021 il saldo era a credito per 4,2 miliardi di euro).

### 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 2022 è in disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in peggioramento di 1.555 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021, in cui presentava un disavanzo di 1.284 milioni di euro (160 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Escludendo gli effetti delle operazioni straordinarie intervenute nel corso del periodo e, al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi, la Posizione Finanziaria Netta è in disavanzo di 14 milioni di euro, in miglioramento di 146 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021 (disavanzo di 160 milioni di euro). In dettaglio tale variazione riflette:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 259 milioni di euro;
- un effetto positivo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 625 milioni di euro;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 788 milioni di euro;
- un flusso positivo da dividendi di 49 milioni di euro per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (861 milioni di euro) e pagati agli azionisti (801 milioni di euro, di cui 273 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2022).

Concorrono, inoltre, al saldo finale della Posizione Finanziaria Netta operazioni straordinarie per complessivi 1.387 milioni di euro, di cui:

- 700 milioni di euro relativi all'aumento di capitale sottoscritto in PostePay propedeutico all'acquisizione da parte di quest'ultima del gruppo LIS;
- 500 milioni di euro a fronte della sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua, emesso da Poste Vita;
- 147 milioni di euro relativi all'effetto complessivo derivante dall'acquisizione del gruppo Plurima (al netto della passività finanziarie per *leasing* della società);
- 70 milioni di euro per l'acquisizione da parte di Poste Italiane della partecipazione in Poste Welfare Servizi, precedentemente detenuta da Poste Vita;
- 26 milioni di euro relativi all'effetto complessivo derivante dall'acquisizione del gruppo Agile (al netto della passività finanziarie per *leasing* della società);
- 37 milioni di euro relativi all'effetto complessivo derivante dall'acquisizione del gruppo Sourcesense (al netto della passività finanziarie per *leasing* della società);
- 93 milioni di euro di effetto positivo derivante dalla fusione della controllata PSIA, precedentemente allocata nel settore Pagamenti e Mobile.

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* si riferiscono principalmente a quelli riepilogati nella seguente tabella.

| Dati<br>(milioni di euro)  | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 |
|--|------------------|------------------|
| Fin.to BEI scadenza marzo 2026   | 173              | 173              |
| Fin.to BEI scadenza ottobre 2026   | 400              | 400              |
| Fin.to BEI scadenza maggio 2028  | 150              | 150              |
| Fin.to BEI scadenza maggio 2028  | 100              | -                |
| Utilizzo linee di credito <i>uncommitted</i> per finanziamenti a breve termine | -                | 550              |
| <i>Private placement</i> scadenza ottobre 2023                                 | 50               | 50               |
| Prestiti obbligazionari <i>senior unsecured</i> emessi il 10 dicembre 2020     | 1.000            | 1.000            |
| scadenza dicembre 2024   | 500              | 500              |
| scadenza dicembre 2028   | 500              | 500              |
| <b>Totale</b>  | <b>1.873</b>     | <b>2.323</b>     |

La variazione dell'anno pari a -450 milioni di euro è riconducibile principalmente al minor utilizzo di linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve termine (-550 milioni di euro).

### Indebitamento finanziario ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

| (dati in milioni di euro)  | Al 31 dicembre 2021 | Al 31 dicembre 2021 |
|--|---------------------|---------------------|
| A. Disponibilità liquide   | (575)               | (2.122)             |
| B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide   | -                   | -                   |
| C. Altre attività finanziarie correnti   | (1)                 | (8)                 |
| <b>D. Liquidità (A + B + C)</b>  | <b>(577)</b>        | <b>(2.130)</b>      |
| E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente) | 379                 | 785                 |
| F. Parte corrente del debito finanziario non corrente  | 1                   | -                   |
| <b>G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)</b>   | <b>381</b>          | <b>785</b>          |
| <b>H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)</b>   | <b>(196)</b>        | <b>(1.345)</b>      |
| I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)   | 2.001               | 1.705               |
| J. Strumenti di debito   | 997                 | 1.047               |
| K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti  | 18                  | 22                  |
| <b>L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)</b>   | <b>3.017</b>        | <b>2.774</b>        |
| <b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>   | <b>2.821</b>        | <b>1.429</b>        |

### Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA con Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori

| (dati in milioni di euro)  | Al 31 dicembre 2022 | Al 31 dicembre 2021 |
|--|---------------------|---------------------|
| <b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>                             | <b>2.821</b>        | <b>1.429</b>        |
| Attività finanziarie non correnti  | (539)               | (76)                |
| K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti                              | (18)                | (22)                |
| Crediti d'imposta Legge n. 77/2020   | (420)               | (448)               |
| <b>Posizione Finanziaria Netta</b>   | <b>1.843</b>        | <b>883</b>          |
| Crediti e Debiti finanziari intersettoriali                                    | 996                 | 401                 |
| <b>Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori</b> | <b>2.839</b>        | <b>1.284</b>        |

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 dicembre 2022 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 0,6 miliardi di euro (di cui 0,5 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,5 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 dicembre 2022 e al 31 dicembre 2021.

| Descrizione<br>(milioni di euro)           | Saldo al 31 dicembre 2022 | Saldo al 31 dicembre 2021 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| <b>Linee di credito <i>committed</i></b>   | <b>2.450</b>              | <b>1.750</b>              |
| Finanziamenti a breve                      | 2.450                     | 1.750                     |
| <b>Linee di credito <i>uncommitted</i></b> | <b>2.159</b>              | <b>2.357</b>              |
| Finanziamenti a breve                      | 1.005                     | 1.309                     |
| Scoperti di c/c                            | 145                       | 145                       |
| Crediti di firma                           | 1.008                     | 903                       |
| <b>Totale</b>                              | <b>4.609</b>              | <b>4.107</b>              |
| <b>Utilizzi <i>committed</i></b>           | <b>-</b>                  | <b>-</b>                  |
| Finanziamenti a breve                      | -                         | -                         |
| <b>Utilizzi <i>uncommitted</i></b>         | <b>652</b>                | <b>975</b>                |
| Finanziamenti a breve                      | 1                         | 550                       |
| Crediti di firma                           | 652                       | 425                       |
| <b>Totale</b>                              | <b>652</b>                | <b>975</b>                |

## < 7.7 Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla Gestione del Patrimonio BancoPosta

- 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)                             | 2022          | 2021         | VARIAZIONI  |               |
|---|---------------|--------------|-------------|---------------|
| Ricavi e proventi                                     | 8.904         | 8.485        | +419        | +4,9%         |
| Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria | 428           | 523          | (95)        | -18,2%        |
| Altri ricavi e proventi                               | 721           | 683          | +38         | +5,6%         |
| <b>Ricavi</b>   | <b>10.053</b> | <b>9.691</b> | <b>+362</b> | <b>+3,7%</b>  |
| Costo del lavoro totale                               | 4.987         | 5.235        | (248)       | -4,7%         |
| Altri costi operativi                                 | 3.246         | 2.856        | +390        | +13,7%        |
| <b>Costi</b>  | <b>8.233</b>  | <b>8.091</b> | <b>+142</b> | <b>+1,8%</b>  |
| <b>EBITDA</b>   | <b>1.820</b>  | <b>1.600</b> | <b>+220</b> | <b>+13,8%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni                           | 744           | 715          | +29         | +4,0%         |
| <b>EBIT</b>   | <b>1.076</b>  | <b>885</b>   | <b>+191</b> | <b>+21,6%</b> |
| <b>EBIT MARGIN</b>                                    | <b>10,7%</b>  | <b>9,1%</b>  |             |               |
| Proventi/(oneri) finanziari                           | 24            | 12           | +12         | +99,0%        |
| <b>Utile lordo</b>                                    | <b>1.100</b>  | <b>897</b>   | <b>+203</b> | <b>+22,6%</b> |
| Imposte   | 253           | 100          | +153        | n.s.          |
| <b>Utile netto</b>                                    | <b>847</b>    | <b>797</b>   | <b>+50</b>  | <b>+6,3%</b>  |

n.s.: non significativo

I **ricavi totali** conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2022 ammontano a 10.053 milioni di euro in aumento del 3,7% rispetto all'esercizio precedente (9.691 milioni di euro nel 2021). La voce Ricavi e Proventi registra una crescita di 419 milioni di euro (+4,9%) rispetto al 2021, grazie al contributo dei **ricavi per servizi finanziari** che mostrano un incremento rispetto all'esercizio 2021 principalmente imputabile ai maggiori proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere, in parte mitigato dal decremento dei proventi derivanti dall'attività di raccolta del risparmio postale, dovuto alla contrazione della raccolta condizionata dal contesto macroeconomico dell'esercizio.

Il decremento dei **Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria**, rispetto all'esercizio precedente, è principalmente dovuto ai minori utili da realizzo da strumenti finanziari. L'incremento della voce **Altri ricavi e proventi** è dovuta principalmente ai maggiori dividendi distribuiti dalle società controllate nell'esercizio.

I **costi totali**, al netto degli Ammortamenti e svalutazioni, passano da 8.091 milioni di euro del 2021 a 8.233 milioni di euro del 2022, per via principalmente dell'aumento degli altri costi operativi (+390 milioni di euro rispetto al 2021) parzialmente controbilanciato dal decremento del costo del lavoro (-248 milioni di euro rispetto al 2021). L'aumento degli altri costi operativi è imputabile principalmente: i) ai maggiori accantonamenti per rischi e a perdite sui crediti d'imposta, solo in parte compensati da minori accantonamenti netti delle rimanenti voci degli altri fondi rischi e oneri; ii) all'aumento degli oneri da operatività finanziaria dovuto prevalentemente all'effetto dei maggiori interessi passivi riconosciuti alla clientela pubblica per i depositi su conti correnti postali, a seguito del rialzo della curva dei tassi di interesse, parzialmente compensati da minori perdite da realizzo da strumenti finanziari.

La voce **Ammortamenti e svalutazioni** aumenta di 29 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente per via dei maggiori ammortamenti e a minori riprese di valore sia sugli immobili, impianti e macchinari (20 milioni di euro), che sui diritti d'uso (4

milioni di euro) principalmente per l'ampliamento della flotta in *leasing*, nonché per maggiori ammortamenti su attività immateriali (5 milioni di euro) correlati agli investimenti su applicativi *software* divenuti disponibili all'uso nel corso dell'esercizio.

Il **costo complessivo del lavoro** registra un decremento di 248 milioni di euro (-4,7%) rispetto all'esercizio 2021. Tale variazione è principalmente imputabile alla riduzione della componente straordinaria ed in parte alla diminuzione della componente ordinaria.

La riduzione della componente straordinaria è principalmente dovuta ai minori incentivi all'esodo (-156 milioni di euro).

La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva principalmente dalla riduzione dell'organico mediamente impiegato (circa 1.500 FTE in meno rispetto al 2021).

Le **imposte sul reddito** passano da 100 milioni di euro del 2021 a 253 milioni di euro nel 2022 in aumento di 153 milioni di euro. Il saldo dell'esercizio 2022 comprende l'effetto positivo per complessivi 6 milioni di euro relativi al beneficio fiscale connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE), riferito all'esercizio 2013, per il quale, nell'esercizio in commento, sono venute meno le incertezze connesse alla quantificazione.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2022 ha conseguito un Utile netto di 847 milioni di euro (797 milioni di euro nel 2021).

## < 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 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI     |               |
|---|------------------|------------------|----------------|---------------|
| Immobilizzazioni materiali                        | 2.234            | 2.142            | +92            | +4,3%         |
| Immobilizzazioni immateriali                      | 945              | 828              | +117           | +14,1%        |
| Attività per diritti d'uso                        | 1.040            | 945              | +95            | +10,0%        |
| Partecipazioni                                    | 3.676            | 2.598            | +1.078         | +41,5%        |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                     | <b>7.895</b>     | <b>6.513</b>     | <b>+1.382</b>  | <b>+21,2%</b> |
| Crediti commerciali e Altri crediti e attività    | 5.281            | 5.583            | (302)          | -5,4%         |
| Debiti commerciali e Altre passività              | (5.332)          | (5.041)          | (291)          | -5,8%         |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti             | 54               | 105              | (51)           | -48,6%        |
| <b>Totale capitale circolante netto</b>           | <b>3</b>         | <b>647</b>       | <b>(644)</b>   | <b>-99,5%</b> |
| <b>Capitale investito lordo</b>                   | <b>7.898</b>     | <b>7.160</b>     | <b>+738</b>    | <b>+10,3%</b> |
| Fondi per rischi e oneri                          | (1.257)          | (1.169)          | (87)           | -7,5%         |
| Trattamento di fine rapporto                      | (678)            | (896)            | +218           | +24,4%        |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite | 1.223            | -                | +1.223         | n.s.          |
| <b>Capitale investito netto</b>                   | <b>7.186</b>     | <b>5.095</b>     | <b>+2.091</b>  | <b>+41,1%</b> |
| <b>Patrimonio netto</b>                           | <b>3.808</b>     | <b>7.034</b>     | <b>(3.227)</b> | <b>-45,9%</b> |
| <i>di cui Utile di periodo</i>                    | 847              | 797              | +50            | +6,3%         |
| <i>di cui Riserva di fair value</i>               | (2.374)          | 1.192            | (3.566)        | n.s.          |
| Passività finanziarie                             | 104.703          | 106.259          | (1.556)        | -1,5%         |
| Attività finanziarie                              | (84.197)         | (90.213)         | +6.015         | +6,7%         |
| Cassa d'imposta Legge n. 77/2020                  | (9.021)          | (6.456)          | (2.565)        | -39,7%        |
| Cassa e depositi BancoPosta                       | (5.848)          | (7.659)          | +1.810         | +23,6%        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti         | (2.258)          | (3.870)          | +1.612         | +41,6%        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                | <b>3.379</b>     | <b>(1.939)</b>   | <b>+5.318</b>  | <b>n.s.</b>   |

n.s.: non significativo

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2022 un capitale investito netto di 7.187 milioni di euro (5.095 milioni di euro al 31 dicembre 2021).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 7.895 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 1.382 milioni di euro rispetto al 2021. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 751 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 538 milioni di euro. La voce Attività per diritti d'uso registra una variazione positiva di 95 milioni di euro che tiene principalmente conto delle acquisizioni dell'esercizio per nuovi contratti e rinnovo di contratti esistenti per 291 milioni di euro (principalmente riferiti al noleggio di veicoli aziendali adibiti all'attività di recapito di posta e pacchi), rettifiche positive di 37 milioni di euro per variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio e degli ammortamenti del periodo pari a 208 milioni di euro. Il valore delle partecipazioni evidenzia un incremento di 1.078 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente imputabile all'effetto: i) della sottoscrizione in data 9 settembre 2022 dell'aumento di capitale sociale a pagamento di PostePay S.p.A. di complessivi 700 milioni di euro finalizzato a dotare la società delle risorse finanziarie necessarie al completamento dell'operazione di acquisizione della società LIS Holding S.p.A., perfezionatasi in data 14 settembre 2022; ii) della ricapitalizzazione, in data 3 agosto 2022, di Poste Vita S.p.A. attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale subordinato e non convertibile, con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni, per complessivi 500 milioni di euro, finalizzato a rafforzarne il *Solvency Ratio*; iii) dell'acquisto in data 24 febbraio 2022 da Poste Vita S.p.A. del 100% del capitale sociale di Poste Welfare Servizi S.r.l. per complessivi 70 milioni di euro; iv) del versamento in conto capitale, in data 14 aprile 2022, a favore di Poste Welfare Servizi S.r.l. di complessivi 55 milioni di euro finalizzato a dotare la società delle risorse finanziarie necessarie all'acquisizione della società Plurima S.p.A.; v) dell'adesione, in data 28 ottobre 2022, da parte di Poste Italiane S.p.A. all'offerta pubblica di acquisto volontaria delle azioni e *warrant* emesse dalla società Sourcesense S.p.A. con un investimento complessivo di 30 milioni di euro; vi) dell'acquisto, in data 13 ottobre 2022, di una partecipazione azionaria pari al 70% della società Agile Power S.r.l. e indirettamente dell'intero Gruppo Agile Lab, di complessivi 18 milioni di euro, che ha previsto il versamento da parte di Poste Italiane a favore dei soci fondatori, che manterranno il restante 30%, di 13 milioni di euro e la sottoscrizione di un aumento di capitale sociale a pagamento a favore delle società di 5 milioni di euro; vii) della fusione per incorporazione in Poste Italiane S.p.A. della società controllata PSIA S.r.l., con efficacia a decorrere dal 1° novembre 2022, la quale ha generato un avanzo da fusione di complessivi 330 milioni di euro, rilevato nell'apposita riserva di Patrimonio netto. Inoltre, in data 29 settembre 2022 è stato ceduto il ramo d'azienda *Information Technology* di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR in favore di Poste Italiane S.p.A. con efficacia a partire dal 1° ottobre 2022.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2022 si attesta a 3 milioni di euro e si decrementa di 644 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2021 principalmente per l'effetto congiunto: i) della diminuzione dei crediti commerciali prevalentemente riconducibile alla diminuzione dei crediti verso Cassa Depositi e Prestiti (-365 milioni di euro) per via delle nuove modalità di fatturazione e pagamento su base mensile e non più trimestrale, introdotte dalla Convenzione del 23 dicembre 2021, in vigore dal 1° gennaio 2022; ii) dell'aumento dei risconti passivi principalmente per il contributo a fondo perduto (125 milioni di euro) ricevuto anticipatamente da Poste Italiane S.p.A. per la realizzazione del progetto "Polis – Casa dei servizi digitali"; iii) dell'aumento del debito complessivo che Poste Italiane S.p.A. vanta nei confronti delle controllate in qualità di consolidante fiscale (+113 milioni di euro).

Il saldo dei **Fondi per rischi e oneri** si attesta a 1.257 milioni di euro (1.169 milioni di euro a fine dicembre 2021) e tiene conto principalmente del Fondo di incentivazione agli esodi per 352 milioni di euro (515 milioni di euro al 31 dicembre 2021) 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 2024.

Il saldo accoglie altresì il Fondo rischi per crediti d'imposta Legge 77/2020 che include l'accantonamento di 320 milioni di euro per rischi su crediti d'imposta.

Il Fondo vertenze con terzi è 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 2022 il fondo si attesta a 265 milioni di euro (265 milioni di euro al 31 dicembre 2021). Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e ad utilizzi per passività definite.

Il Fondo rischi operativi relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta di 109 milioni di euro al 31 dicembre 2022 registra una variazione in diminuzione rispetto al saldo al 31 dicembre 2021 (134 milioni di euro). Gli assorbimenti netti dell'esercizio, di complessivi 12 milioni di euro, riflettono principalmente la prescrizione di talune giacenze relative all'attività di trasferimento fondi e l'adeguamento delle stime dei rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale nonché delle frodi.

Il Fondo oneri del personale si attesta a 101 milioni di euro (120 milioni di euro a fine dicembre 2021) 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 (89 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (33 milioni di euro) e per passività definite (75 milioni di euro).

Il saldo netto dei **Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite** al 31 dicembre 2022 è positivo per 1.223 milioni di euro (saldo non significativo al 31 dicembre 2021); la variazione del periodo è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto positivo sulla variazione negativa netta della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita.

Il **Patrimonio netto** ammonta a 3.808 milioni di euro e diminuisce di 3.227 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente in relazione principalmente alla movimentazione della riserva di *fair value* (-3.326 milioni di euro) in cui sono riflesse sostanzialmente le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, nonché al pagamento del saldo 2021 e dell'acconto 2022 dei dividendi agli azionisti (-799 milioni di euro) e alla movimentazione della riserva di *cash flow hedge* (-93 milioni di euro). Tali variazioni sono parzialmente mitigate dall'utile di esercizio di 847 milioni di euro.

#### Indebitamento finanziario ESMA del Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A.

| (dati in milioni di euro)  | Al 31 dicembre 2022 | Al 31 dicembre 2021 |
|--|---------------------|---------------------|
| A. Disponibilità liquide   | (469)               | (2.028)             |
| B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide   | -                   | -                   |
| C. Altre attività finanziarie correnti   | (29)                | (52)                |
| <b>D. Liquidità (A + B + C)</b>  | <b>(498)</b>        | <b>(2.080)</b>      |
| E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente) | 1.590               | 1.935               |
| F. Parte corrente del debito finanziario non corrente  | 1                   | 1                   |
| <b>G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)</b>   | <b>1.591</b>        | <b>1.936</b>        |
| <b>H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)</b>   | <b>1.093</b>        | <b>(144)</b>        |
| I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)   | 1.671               | 1.532               |
| J. Strumenti di debito   | 997                 | 1.047               |
| K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti  | 18                  | 22                  |
| <b>L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)</b>   | <b>2.686</b>        | <b>2.601</b>        |
| <b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>   | <b>3.779</b>        | <b>2.457</b>        |

#### Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA

| (dati in milioni di euro)  | Al 31 dicembre 2022 | Al 31 dicembre 2021 |
|--|---------------------|---------------------|
| <b>M. Totale indebitamento finanziario (H + L)</b>   | <b>3.779</b>        | <b>2.457</b>        |
| Attività finanziarie non correnti  | (875)               | (407)               |
| K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti  | (18)                | (22)                |
| Crediti d'imposta Legge n. 77/2020   | (421)               | (448)               |
| <b>Posizione Finanziaria Netta Industriale</b>   | <b>2.465</b>        | <b>1.580</b>        |
| (Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori  | 349                 | 175                 |
| <b>Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori</b> | <b>2.814</b>        | <b>1.755</b>        |

## < 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**” approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 24 giugno 2022, 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 mese di giugno 2022, relativamente agli ambiti di presidio delle attività affidate e/o esternalizzate, nell’ottica di un miglioramento della qualità dei processi.

Nel corso del secondo trimestre del 2022 sono state avviate le attività propedeutiche al **rinnovo dei Disciplinari**<sup>106</sup> in scadenza a dicembre 2022. Coerentemente con i termini previsti dalla normativa, i Disciplinari relativi a Funzioni Essenziali o Importanti (FEI) e a Funzioni di Controllo aggiornati per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2025 sono stati inviati in data 28 ottobre a Banca d’Italia per le verifiche di competenza (c.d. “Comunicazione preventiva”). Il 2 gennaio 2023 l’Autorità ha risposto non rilevando elementi ostativi agli affidamenti in questione: BancoPosta sta quindi procedendo con la sottoscrizione dei Disciplinari, avendo incluso alcune modifiche previste nel cosiddetto “Piano degli Interventi” redatto in relazione alle osservazioni ricevute dall’Autorità di Vigilanza come esito dell’accertamento ispettivo svolto nel 2022.

Nel 2022, con l’obiettivo di presidiare e di rafforzare le modalità di interlocuzione sulle funzioni affidate ed esternalizzate, sono proseguiti i **Comitati Operativi** con le funzioni di Poste Italiane (Mercato Privati, Digital, Technology & Operations, Sicurezza Informatica, Movimento Fondi, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione) e sono stati avviati i comitati per gli ambiti di *Business Continuity Management* (BCM), CERT, *Fraud Management* e Risorse Umane e Organizzazione. Sono altresì proseguiti i Comitati Operativi con BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, che presta il servizio di gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta, e con PostePay S.p.A., che gestisce per conto di BancoPosta diversi prodotti quali, a titolo esemplificativo, bollettini, bollo auto, RAV, bonifici, domiciliazioni, postagiro, vaglia, incassi domiciliati, eurogiro, carte libretto e la piattaforma dei pagamenti.

Nel corso del primo semestre del 2022 è stato sottoscritto il contratto di gestione su base individuale di portafogli di investimento per conto terzi con BancoPosta Fondi S.p.A. SGR. L’integrazione dei contenuti previsti, inerente al periodo di migrazione e al passaggio di consegne, alla specifica del luogo di erogazione del servizio, ai diritti di cessazione, alla disciplina della sub-esternalizzazione e alla continuità operativa, è efficace dal 1° gennaio 2022. Nel corso del secondo semestre 2022 sono state avviate le attività di rinnovo per il contratto tra BancoPosta e PostePay S.p.A. relativo ai servizi di incasso e pagamento, in scadenza al 31 dicembre 2022. La sottoscrizione del nuovo contratto, di durata annuale, è avvenuta nel mese di marzo 2023.

106. 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 2022 della presente Relazione Finanziaria Annuale per maggiori dettagli.

## Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

| Principali indicatori                          | 2022  | 2021  |
|--|-------|-------|
| CET 1 CAPITAL* (*)                             | 2.618 | 2.633 |
| TOTAL CAPITAL** (*)                            | 2.968 | 2.983 |
| CET 1 RATIO*** (*)                             | 20,3% | 19,3% |
| TOTAL CAPITAL RATIO**** (*)                    | 23,1% | 21,9% |
| ROA*****                                       | 0,6%  | 0,5%  |
| ROE***** (*)                                   | 23,0% | 20,5% |
| Margine interesse/Margine intermediazione***** | 35,3% | 27,8% |
| Costi operativi/Margine intermediazione*****   | 84,7% | 86,6% |

(\*) I coefficienti e i fondi propri del 2021 tengono in considerazione del computo di 200 milioni di euro di accantonamento di utile dell'esercizio 2021 deliberato dall'Assemblea ordinaria degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. del 27 maggio 2022.

\* Il CET 1 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 CET 1 CAPITAL, e il capitale aggiuntivo di classe 1 (AT 1).

\*\*\* Il CET 1 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)   | 2022           | 2021           | VARIAZIONI   |               |
|---|----------------|----------------|--------------|---------------|
| Interessi attivi e proventi assimilati  | 2.095          | 1.533          | +562         | +36,7%        |
| Interessi passivi e oneri assimilati  | (172)          | (91)           | (81)         | -89,0%        |
| <b>Margine di interesse</b>   | <b>1.923</b>   | <b>1.442</b>   | <b>+481</b>  | <b>+33,4%</b> |
| Commissioni attive  | 3.454          | 3.588          | (135)        | -3,7%         |
| Commissioni passive   | (216)          | (267)          | +51          | +19,1%        |
| <b>Commissioni nette</b>  | <b>3.238</b>   | <b>3.321</b>   | <b>(83)</b>  | <b>-2,5%</b>  |
| Risultato netto dell'attività di negoziazione   | (68)           | (2)            | (66)         | n.s.          |
| Risultato netto dell'attività di copertura  | 18             | 5              | +13          | n.s.          |
| Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie   | 335            | 407            | (72)         | -17,7%        |
| Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico | 1              | 7              | (6)          | -85,7%        |
| <b>Margine di intermediazione</b>   | <b>5.446</b>   | <b>5.180</b>   | <b>+266</b>  | <b>+5,1%</b>  |
| Spese amministrative  | (4.627)        | (4.446)        | (181)        | -4,1%         |
| Altri proventi/(oneri) di gestione  | (6)            | 8              | (14)         | n.s.          |
| <b>Oneri operativi netti</b>  | <b>(4.633)</b> | <b>(4.438)</b> | <b>(195)</b> | <b>-4,4%</b>  |
| <b>Risultato netto della gestione operativa</b>   | <b>813</b>     | <b>742</b>     | <b>+71</b>   | <b>+9,6%</b>  |
| Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri  | 21             | (48)           | +69          | n.s.          |
| Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti  | (1)            | 4              | (5)          | n.s.          |
| <b>Risultato corrente al lordo delle imposte</b>  | <b>834</b>     | <b>698</b>     | <b>+136</b>  | <b>+19,5%</b> |
| Imposte sul reddito dell'esercizio  | (231)          | (189)          | (42)         | -22,2%        |
| <b>Utile netto</b>  | <b>602</b>     | <b>508</b>     | <b>+94</b>   | <b>+18,5%</b> |

n.s.: non significativo

Il **Margine di interesse** si attesta a 1.923 milioni di euro e segna un aumento del 33,4% (+481 milioni di euro).

In particolare, gli interessi attivi pari a 2.095 milioni di euro in aumento del 36,7% rispetto a 1.533 milioni di euro dell'anno precedente (+562 milioni di euro) accolgono i proventi derivanti dagli impieghi in titoli, dei depositi fruttiferi presso il MEF, dei crediti d'imposta, delle operazioni in pronti contro termine e delle collateralizzazioni su derivati. La variazione della voce è dovuta principalmente ai maggiori proventi degli impieghi in crediti d'imposta acquistati in riferimento al Decreto Rilancio n.34/2020 (successivamente convertito nella Legge n.77/2020) e degli impieghi presso il MEF della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, il cui rendimento, è variabile ed è calcolato su un paniere di titoli di Stato.

Gli Interessi passivi che sono riconducibili sostanzialmente a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati, ammontano a 172 milioni di euro e risultano in aumento rispetto ai 91 milioni del 2021 (+81 milioni di euro pari a +89%). La variazione della voce è dovuta principalmente all'aumento degli interessi riconosciuti alla clientela pubblica per le giacenze su conti correnti postali.

Le **Commissioni nette** si attestano a 3.238 milioni di euro ed evidenziano una diminuzione del 2,5% rispetto ai 3.321 milioni di euro dell'analogo periodo precedente (-83 milioni di euro). Le commissioni attive si attestano a 3.454 milioni di euro e registrano una flessione di 135 milioni di euro (-3,7%) rispetto al 2021; la variazione negativa riflette principalmente l'effetto di minori ricavi dall'attività di raccolta del risparmio postale e da commissioni su bollettini ed è mitigata da un miglioramento dei ricavi per intermediazione assicurativa, da maggiori commissioni percepite per l'attività di collocamento e promozione di prodotti emessi da PostePay e dal *repricing* delle commissioni di tenuta conto verso la clientela. Le commissioni passive ammontano a 216 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 267 milioni di euro registrati nel 2021 (-51 milioni di euro, pari a -19,1%). La variazione negativa è da ricondurre sostanzialmente a minori costi maturati nell'ambito del contratto di *service* sottoscritto con PostePay S.p.A.

Il Risultato netto dell'attività di negoziazione (negativo per 68 milioni di euro) e di copertura (positivo per 18 milioni di euro), è riconducibile rispettivamente all'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 e all'effetto positivo della componente di inefficacia dei derivati di copertura in essere.

L'Utile netto da cessioni di Attività finanziarie si attesta a 335 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 407 milioni di euro del 2021 (-72 milioni di euro, -17,7%).

Il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico è positivo e pari a 1 milione di euro, principalmente per la variazione positiva del *fair value* delle azioni Visa Incorporated.

Gli **Oneri operativi netti**, che sono complessivamente pari a 4.633 milioni di euro, includono spese amministrative per 4.627 milioni di euro e altri proventi di gestione complessivamente negativi per 6 milioni di euro. Le Spese Amministrative risultano in aumento del 4,1% rispetto allo scorso anno e i proventi di gestione risultano in diminuzione rispetto al valore positivo di 8 milioni di euro registrato nel 2021.

La voce Accantonamenti netti a Fondi per rischi ed oneri presenta un saldo positivo di 21 milioni di euro, rispetto al saldo negativo di 48 milioni di euro del precedente esercizio. Tale variazione positiva risente della revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione del prodotto vaglia e alle vertenze giudiziali con terzi afferenti al Patrimonio destinato BancoPosta.

La voce Rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito, si attesta a -1 milione di euro (+4 milioni di euro al 31 dicembre 2021). La voce riflette l'effetto congiunto di maggiori oneri relativi a rettifiche di valore legate all'*Expected Credit Losses* sul portafoglio titoli e riprese di valore relative al rilascio di un fondo svalutazione a copertura di un credito deteriorato, incassato nei primi mesi del 2023.

Tenuto conto delle imposte del periodo, pari a 231 milioni di euro (189 milioni di euro al 31 dicembre 2021), l'utile netto dell'esercizio 2022 del patrimonio BancoPosta si attesta a 602 milioni di euro, in aumento di 94 milioni di euro (pari a +18,5%) rispetto al precedente esercizio (508 milioni di euro).

## Risorse del Patrimonio BancoPosta

| Numero medio in Full Time Equivalent | 2022       | 2021       |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Dirigenti                            | 28         | 27         |
| Quadri                               | 298        | 291        |
| Impiegati                            | 71         | 72         |
| <b>Totale</b>                        | <b>397</b> | <b>390</b> |

Al 31 dicembre 2022, la Funzione BancoPosta risulta articolata in 9 funzioni di II livello, di cui 2 funzioni di *Marketing*: Marketing Privati e Marketing Imprese e Pubblica Amministrazione; 1 funzione dedicata alla formazione dei canali commerciali per l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi: Supporto prodotti per i canali; 3 funzioni di *Staff*: Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Processi di Funzionamento e Segreteria tecnica; 3 Funzioni di Controllo: Compliance, Revisione Interna, Risk Management e Governo Outsourcing.

Nel mese di dicembre è stato costituito, nell'ambito della funzione Marketing Privati, il *team* Supporto Investimenti con risorse operanti in ambito BancoPosta e nella società BancoPosta Fondi SGR, con la finalità di supportare il canale commerciale di Mercato Privati nel perseguire gli obiettivi di fidelizzazione e sviluppo della clientela sul comparto investimenti.

Al 31 dicembre 2022 sono state erogate al personale di BancoPosta, tramite *webinar* o piattaforma *e-learning*, circa 29.000 ore di formazione di tipo tecnico-specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale.

## Gestione patrimoniale e finanziaria

### Stato patrimoniale

| Voci dell'attivo<br>(dati in milioni di euro)  | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI     |              |
|--|------------------|------------------|----------------|--------------|
| Cassa e disponibilità liquide  | 5.874            | 7.680            | (1.806)        | -23,5%       |
| Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico             | 40               | 39               | +1             | +2,6%        |
| Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla Redditività complessiva | 33.161           | 37.626           | (4.465)        | -11,9%       |
| Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato*   | 46.576           | 53.733           | (7.157)        | -13,3%       |
| Derivati di copertura  | 6.109            | 873              | +5.236         | n.s.         |
| Attività fiscali   | 1.157            | 283              | +874           | n.s.         |
| Altre attività   | 11.521           | 8.838            | +2.683         | +30,4%       |
| <b>Totale dell'attivo</b>  | <b>104.438</b>   | <b>109.072</b>   | <b>(4.634)</b> | <b>-4,2%</b> |

n.s.: non significativo

| Voci del passivo<br>(dati in milioni di euro)        | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI     |              |
|--|------------------|------------------|----------------|--------------|
| Passività finanziarie valutate al Costo ammortizzato | 98.944           | 95.799           | +3.145         | +3,3%        |
| Passività finanziarie di negoziazione                | 4                | 2                | +2             | n.s.         |
| Derivati di copertura                                | 971              | 5.461            | (4.490)        | -82,2%       |
| Passività fiscali                                    | 225              | 670              | (445)          | -66,4%       |
| Altre passività                                      | 2.789            | 2.535            | +254           | +10,0%       |
| Trattamento di fine rapporto del personale           | 2                | 3                | (1)            | n.s.         |
| Fondi per rischi e oneri                             | 188              | 229              | (41)           | -17,9%       |
| Riserve da valutazione                               | -2.223           | 1.118            | (3.341)        | n.s.         |
| Strumenti di capitale                                | 350              | 350              | 0              | n.s.         |
| Riserve  | 2.585            | 2.397            | +188           | +7,8%        |
| Utile netto  | 602              | 508              | +94            | +18,5%       |
| <b>Totale del passivo e del Patrimonio netto</b>     | <b>104.438</b>   | <b>109.072</b>   | <b>(4.634)</b> | <b>-4,2%</b> |

n.s.: non significativo

Le voci dell'Attivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalla Cassa e disponibilità liquide, dalle Attività finanziarie nonché dai Derivati di copertura, dalle Attività fiscali e dalle Altre Attività.

La voce **Cassa e disponibilità liquide** ammonta al 31 dicembre 2022 a 5.874 milioni di euro (7.680 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -1.806 milioni di euro) e include, per un totale di 3.984 milioni di euro, la liquidità presso gli Uffici Postali e presso le società di trasporto valori, nonché le giacenze sul conto presso Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 1.855 milioni di euro.

Le **Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto Economico** pari a 40 milioni di euro, sono riconducibili principalmente al *fair value* di 32.059 azioni convertibili *Visa Incorporated* (Serie C *Convertible Participating Preferred Stock*) e di 1.019 azioni privilegiate *Visa Incorporated* (Serie A *Preferred Stock*) e la cui variazione rispetto al 31 dicembre 2021 è rappresentata nel Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico.

Le **Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla Reddittività Complessiva** ammontano a 33.161 milioni di euro (37.626 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -4.465 milioni di euro) e accolgono investimenti in titoli di Stato principalmente italiani. La riduzione della voce in esame è dovuta prevalentemente alla variazione di *fair value* dei titoli presenti in portafoglio, pari a 10.126 milioni di euro, solo parzialmente controbilanciata dal saldo attivo tra vendite/rimborsi e nuovi acquisti di titoli, pari a 5.405 milioni di euro.

Le **Attività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato** si attestano a 46.576 milioni di euro (53.733 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -7.157 milioni di euro) e sono riconducibili sia agli investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato Italiano per 27.699 milioni di euro (33.110 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -5.411 milioni di euro) sia ai depositi e crediti diversi per 18.877 milioni di euro (20.624 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -1.747 milioni di euro).

Con riferimento alle Attività finanziarie relative agli investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e in titoli garantiti dallo Stato italiano, la riduzione dell'anno è il combinato disposto della riduzione del *fair value* dei titoli coperti con derivati di *fair value hedge* (-5.398 milioni di euro) e dal saldo negativo tra vendite/rimborsi di titoli e nuovi acquisti (per -42 milioni di euro). Con riferimento alle Attività Finanziarie riferibili a depositi e crediti diversi, la diminuzione di 1.743 rispetto al 2021 deriva principalmente dalla riduzione di: (i) impieghi e depositi presso il MEF per 804 milioni di euro (passati da 14.697 milioni di euro al 31 dicembre 2021, a 13.893 milioni di euro al 31 dicembre 2022); (ii) depositi a garanzia per 2.401 milioni di euro (passati da 4.858 milioni di euro al 31 dicembre 2021, a 2.457 milioni di euro al 31 dicembre 2022); (iii) crediti commerciali per 18 milioni di euro (passati da 818 milioni di euro al 31 dicembre 2021, a 800 milioni di euro al 31 dicembre del 2022); tali variazioni risultano parzialmente compensate dall'aumento di 171 milioni di euro dei crediti relativi al saldo dei rapporti di natura numeraria su cui sono regolati incassi e pagamenti con terzi per il tramite di Poste Italiane, passati da 178 milioni di euro al 31 dicembre 2021 a 349 milioni di euro al 31 dicembre 2022 e della variazione contabile in aumento dei pronti contro termine di impiego per 1.358 milioni di euro.

La variazione degli impieghi e depositi presso il MEF è riconducibile sostanzialmente a una minore raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione; la riduzione dei depositi a garanzia è da ricondurre prevalentemente al miglioramento del *fair value* dei Derivati di copertura, iscritti sia nell'attivo che nel passivo dello Stato Patrimoniale compensato dai maggiori depositi versati come garanzia nelle operazioni di repo passivi, essendosi ridotto il *fair value* dei titoli impegnati.

I **Derivati di copertura**, con *fair value* positivo al 31 dicembre 2022, ammontano a 6.109 milioni di euro (873 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +5.236 milioni di euro). La variazione è dovuta prevalentemente al rialzo generalizzato dei tassi di interesse, che influisce positivamente sul *fair value* dei derivati, essendo questi ultimi, per la gran parte, degli *interest rate swap* a copertura del portafoglio titoli che permettono di trasformare il rendimento di quest'ultimo da fisso a variabile.

La voce **Attività fiscali** risulta pari a 1.157 milioni di euro, in aumento di 874 milioni di euro rispetto ai 283 milioni di euro del 31 dicembre 2021, per effetto prevalentemente della movimentazione delle imposte anticipate di Patrimonio Netto ovvero alla dinamica delle Riserve da valutazione.

Le **Altre Attività**, pari a 11.521 milioni di euro (8.838 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +2.683 milioni di euro) mostrano un incremento sostanzialmente riconducibile ai crediti di imposta acquisiti da Poste Italiane S.p.A. e allocati, al netto delle compensazioni, al Patrimonio BancoPosta, e iscritti in bilancio al 31 dicembre 2022 per un valore pari a 8,6 miliardi di euro (per un valore nominale di circa 9,7 miliardi di euro).

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**, si attestano a 98.944 milioni di euro (95.799 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +3.145 milioni di euro) e accolgono: (i) debiti verso clientela per 86.094 milioni di euro (85.098 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +996 milioni di euro) 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 12.850 milioni di euro (10.701 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +2.149 milioni di euro) 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.

Le **passività finanziarie di negoziazione**, pari a 4 milioni di euro, rappresentano il *fair value* di strumenti derivati stipulati a copertura gestionale del *fair value* delle azioni Visa sopra richiamate.

I Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio, con *fair value* negativo, ammontano a 971 milioni di euro (5.461 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -4.490 milioni di euro). 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 225 milioni di euro, in diminuzione di 445 milioni di euro, rispetto ai 670 milioni di euro di fine esercizio 2021, per effetto delle movimentazioni delle imposte differite intervenute nell'esercizio 2022 correlate alle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva.

Le **Altre Passività**, pari 2.789 milioni di euro (2.535 milioni di euro al 31 dicembre 2021, +254 milioni di euro), 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 circa 2 milioni di euro, risulta in linea rispetto al valore del 31 dicembre 2021.

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 188 milioni di euro, in diminuzione di 41 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2021. La variazione di tale voce risente delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati a vertenze giudiziali con terzi.

Il **Patrimonio Netto BancoPosta** al 31 dicembre 2022 si attesta a 1.314 milioni di euro (4.373 milioni di euro al 31 dicembre 2021, -3.059 milioni di euro). La variazione negativa è dovuta principalmente alla diminuzione di 3.341 milioni di euro delle Riserve da valutazione, passate da 1.118 milioni di euro al 31 dicembre 2021 a -2.223 milioni di euro al 31 dicembre 2022 per la diminuzione delle Riserve di *fair value* delle Attività finanziarie. Con riferimento alle altre componenti si evidenzia: (i) la Riserva per il Patrimonio BancoPosta, pari a 2.585 milioni di euro (incrementata di 188 milione rispetto al 31 dicembre 2021); (ii) la Riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti, pari a 1.373 milioni di euro, variata in aumento di 200 milioni di euro a seguito della delibera assembleare del 27 maggio 2022 di destinazione dell'utile 2021 del patrimonio BancoPosta e in diminuzione di 12 milioni di euro per gli interessi passivi, al netto degli effetti fiscali, maturati sugli Strumenti di capitale; (iii) gli Strumenti di capitale, restano invariati a 350 milioni di euro e si riferiscono a un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non-call di 8 anni, concesso in data 30 giugno 2021 a termini e condizioni che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1"); (iv) il Risultato netto conseguito nell'esercizio 2022 pari a 602 milioni di euro (508 milioni di euro nell'esercizio 2021).

## Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano l'Ambiente di controllo<sup>107</sup>, 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.

107. 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.

Con riguardo all'assetto di BancoPosta il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, rispetto sia alle corrispondenti funzioni di Poste Italiane, che 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. In linea con quanto previsto nel Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione sopracitato, BancoPosta, anche nell'ambito dei controlli, si avvale dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane.

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 2023 la **Relazione annuale 2022**, 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 2022**, 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.

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il **Piano di Audit annuale 2023 e pluriennale (2023-2025)**, 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.

## 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 rischio 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 2022 è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF)<sup>108</sup> e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2021 e il Programma di attività per il 2022, nonché il Resoconto *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP)<sup>109</sup> e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2021; 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 2022 è stato caratterizzato da un aumento dei rendimenti dei Titoli di Stato italiani (BTP decennale 4,72% al 31 dicembre 2022, +351 bps da inizio anno) e dello *spread* BTP-Bund decennale (214 bps a fine dicembre 2022, 82 bps in più rispetto a inizio anno).

108. 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.

109. 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.

L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato una riduzione delle plusvalenze nette a livello di portafoglio, passando dagli oltre 2,1 miliardi di euro di plusvalenze di dicembre 2021 a circa 7,2 miliardi di euro di minusvalenze a fine dicembre 2022.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, il *Leverage Ratio* si è posizionato a dicembre 2022 al 2,9%, il *CET 1 Ratio* al 20,3%, mentre il *Total Capital Ratio* è risultato pari al 23,1%, 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 2022.

## Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2022

Non si segnalano fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio tali da generare un impatto sul risultato conseguito.

## Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nel comparto del Risparmio Postale continuerà il monitoraggio delle evoluzioni del contesto economico di riferimento, al fine di adeguare la gamma d'offerta alle condizioni di mercato e alle mutate esigenze della clientela, anche con l'introduzione di nuovi prodotti emessi da Cassa Depositi e Prestiti. Nel corso del 2023 proseguiranno le attività finalizzate allo sviluppo ed al rilascio di progetti supportati da un'adeguata attività di comunicazione e finalizzati all'espansione della digitalizzazione della clientela e a un miglioramento della *customer experience* su tutti i canali di vendita. Nello specifico è prevista un'evoluzione del Libretto Smart che permetterà un miglioramento delle funzionalità e dei servizi di cui potrà usufruire il cliente in ottica omnicanale.

Con riferimento agli Investimenti, continuerà l'ampliamento della gamma di offerta con il lancio di nuovi prodotti. Verrà inoltre avviata una nuova offerta combinata tra un conto corrente vincolato e un piano di versamenti programmati su fondi comuni di investimento: il meccanismo prevede il versamento di una somma iniziale sul conto corrente e successivi trasferimenti mensili dallo stesso ad un fondo comune gestito.

Per quanto concerne il segmento Protezione Privati è previsto il *restyling* dei prodotti relativi alla linea persona, che mira alla semplificazione delle coperture infortuni e salute, compresa la nuova copertura Temporanea Caso Morte. Nel primo trimestre 2023 è previsto l'avvio del rilascio della nuova copertura e del nuovo processo di sottoscrizione delle *Credit Protection Insurance*, la copertura facoltativa prevista per i clienti che sottoscrivono un prestito BancoPosta.

In ambito Protezione *Business*, nel secondo semestre 2023 è previsto il collocamento presso gli Uffici Postali, attraverso la rete degli Specialisti *Small Business*, della nuova polizza collettiva "Poste Welfare Infortuni", dedicata alla copertura dei rischi di infortuni professionali ed extraprofessionali dei dipendenti delle aziende contraenti.

Per quanto concerne la Previdenza sono previsti nuovi sviluppi riferiti alla piattaforma di consulenza utilizzata negli Uffici Postali relativi all'internalizzazione della scheda costi e degli affinamenti sul *target market*.

Nel comparto dei conti correnti, nell'ottica di migliorare la digitalizzazione del Conto BancoPosta, nei primi mesi del 2023 verrà resa disponibile la rivisitazione del servizio di richiesta di apertura del conto da *app* BancoPosta che introduce varie semplificazioni, tra cui l'identificazione del cliente tramite SPID e l'omnicanalità digitale, ovvero la possibilità di passare dal canale *app* al *web* e viceversa durante il processo di richiesta.

Dal 1° aprile 2023, a fronte del ritorno strutturale dei tassi di mercato in territorio positivo, diminuirà il canone per la tenuta del conto corrente grazie al ripristino delle condizioni antecedenti l'aumento del 1° luglio 2022. BancoPosta, infatti, si era impegnato a monitorare l'andamento della media mensile del tasso Euribor a 6 mesi al fine di verificare il venir meno delle condizioni che avevano determinato l'aumento delle suddette spese. Nel corso del 2023 sarà attivata la possibilità di aprire il Conto BancoPosta nei *corner* presenti in molti uffici postali al fine di aumentare la possibilità di accesso al servizio, e sarà migrato il *front end* di vendita del conto corrente sul Front End Unico al fine di semplificare il processo di vendita e uniformarlo a quello già operativo per altri prodotti.

Nell'ambito delle carte di credito, a fronte del mutato scenario di mercato che ha visto l'incremento dei costi di gestione sostenuti dall'emittente Deutsche Bank, nel corso del primo trimestre del 2023 il canone delle carte di credito Classica e Oro emesse dall'inizio del collocamento al 31 dicembre 2020 subirà un incremento. Sono escluse da tale variazione le carte riservate alle categorie dei Dipendenti e Pensionati del Gruppo Poste e di Cassa Depositi e Prestiti e dei Dipendenti e Pensionati delle Società soggette a direzione e coordinamento di Cassa Depositi e Prestiti per le quali, sempre nel corso del primo trimestre del 2023, Deutsche Bank provvederà alla sostituzione delle carte in essere, operanti sul circuito internazionale di pagamento Mastercard, con nuove carte aderenti al circuito internazionale di pagamento Visa.

Con riferimento ai finanziamenti alle imprese, nel primo semestre 2023 si procederà a potenziare ulteriormente l'offerta di finanziamenti alle imprese, avviando una nuova *partnership*. Nel primo trimestre 2023 è inoltre prevista l'estensione dell'offerta di Quinto BancoPosta ai dipendenti di altre aziende "parapubbliche".

Con riferimento al comparto dei conti correnti Business e Pubblica Amministrazione nel corso del 2023 saranno completati gli sviluppi per la migrazione da tutti i listini al "Conto BancoPosta Business Link". Inoltre, saranno sviluppati nuovi servizi digitali quale ad esempio il **SEPA Instant Credit Transfer**  (SCT *instant* – bonifico istantaneo).

Nel corso del 2023 continuerà l'erogazione in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, del contributo di sostentamento in favore delle persone provenienti dall'Ucraina richiedenti la protezione temporanea e che abbiano trovato autonoma sistemazione, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile.

Per ogni altro ulteriore approfondimento si rimanda all'evoluzione prevedibile della gestione del Gruppo Poste Italiane.

## Altre informazioni

### Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022 (Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte H).

### Prospetto integrativo

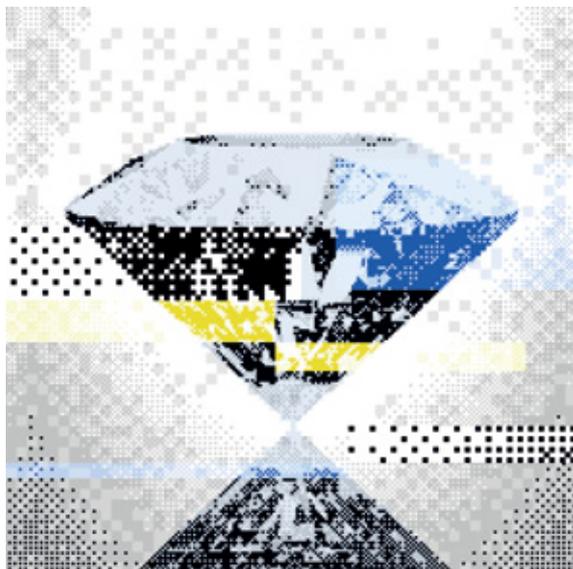
Lo Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. comprende il Prospetto integrativo con evidenza del Patrimonio BancoPosta, redatto ai sensi dell'art. 2, comma 17-*undecies* della Legge n. 10 di conversione del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225 che prevede che "i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato 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 2022 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte A).

Pagina volutamente lasciata in bianco

## < 7.8 Il valore ESG (Environmental, Social and Governance)



**INTEGRITÀ  
E TRASPARENZA**



**VALORIZZAZIONE  
DELLE PERSONE**



**TRANSIZIONE  
GREEN**



**CUSTOMER  
EXPERIENCE**



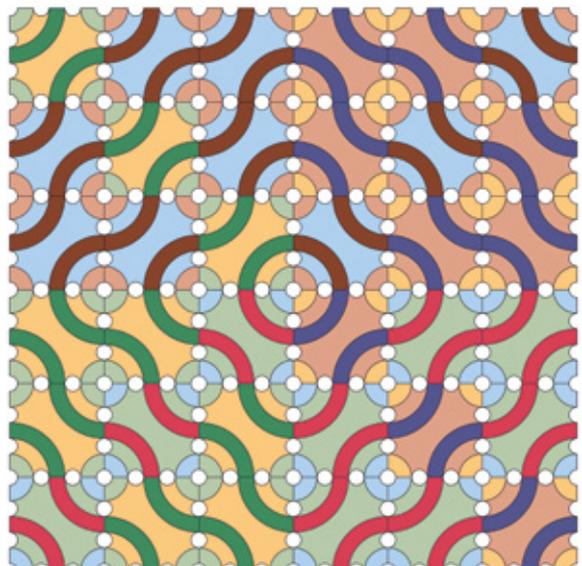
**DIVERSITÀ  
E INCLUSIONE**



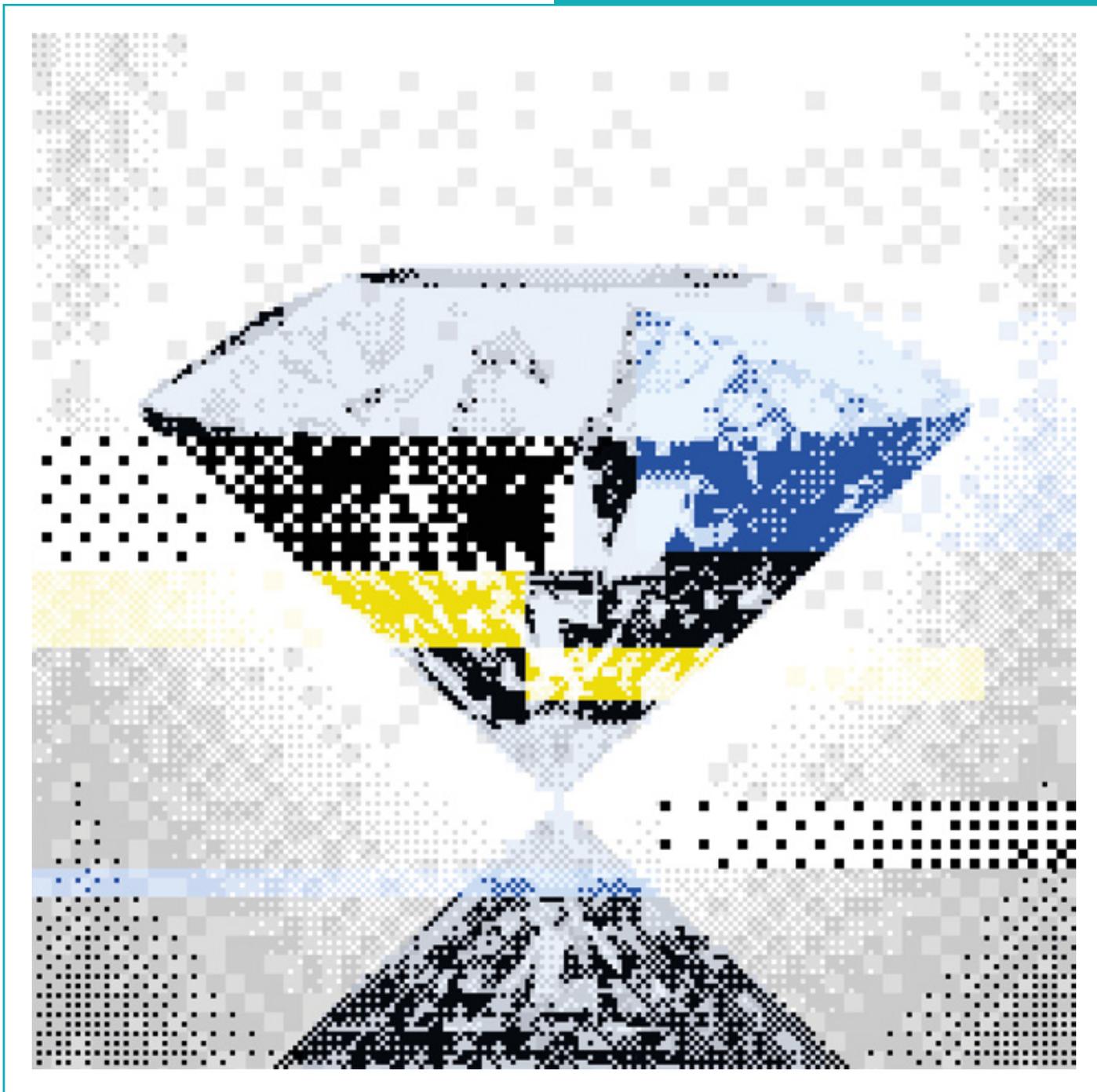
**VALORE  
AL TERRITORIO**



**INNOVAZIONE**



**FINANZA  
SOSTENIBILE**



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**KRAYON**  
Pixel artist



# Integrità e trasparenza

La nostra etica nel lavoro, il nostro impegno  
per cittadini, comunità e aziende.

- > Ottenuta la certificazione **ISO 37301** “*Compliance management system*”
- > Conferma del **massimo punteggio** del *rating* di legalità
- > + **19,2%** di gare espletate sulla base di **criteri di governance**
- > **84,8%** dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato **ISO 14001** o **EMAS**

# < 7.9 Integrità e Trasparenza



**INTEGRITÀ E TRASPARENZA PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI   | INDICATORE (KPI)   | TARGET               | STATO ATTUAZIONE |        | OUTCOME |
|---------------------|---|--|----------------------|------------------|--------|---------|
|                     |   |  |                      | BASELINE         | 2022   |         |
|                     | <b>Certificare le principali società del Gruppo secondo lo standard ISO 37001</b>   | • % di società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001  | • 100% entro il 2022 | 2018             | • 100% |         |
|                     | <b>Accrescere la formazione del personale sui principi etici del Gruppo (tra cui il rispetto dei diritti umani)</b>   | • % dei dipendenti del Gruppo coinvolti  | • 100% entro il 2022 | 2018             | • 100% |         |
|                     | <b>Implementazione del framework di sustainable procurement a livello di Gruppo</b>   | • % di copertura sugli acquisti di Gruppo  | • 100% entro il 2024 | 2021             | • 30%  |         |
|                     | <b>Verificare aspetti ESG nel processo di qualifica dei fornitori</b>   | • % dei fornitori appartenenti a categorie merceologiche significative qualificati secondo criteri ESG | • 100% entro il 2022 | 2018             | • 100% |         |
|                     | <b>Svolgere audit di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle Minimum Safeguards e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane</b> | • % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad audit di sostenibilità                          | • 100% entro il 2024 | 2022             | NEW    |         |
|                     | <b>Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela</b>   | • % prodotti finanziari, assicurativi, digitali  | • 100% entro il 2024 | 2020             | • 60%  |         |
|                     | <b>Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara</b>   | • % coperture ESG per le gare OEPV   | • 100% entro il 2024 | 2022             | NEW    |         |

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Lavorare con trasparenza e integrità

DNF

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 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, e costituiscono le basi per prevenire una qualsiasi situazione di conflitto che può crearsi tra interessi aziendali e personali.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



### Poste Italiane firmataria dei principi del Global Compact.

Il Gruppo è membro del *UN Global Compact* e ha predisposto nel 2021 una *Communication on Progress* di livello "Advanced"

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'attuale 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.

Poste Italiane, in ottica di rafforzamento e continuo miglioramento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi, si è prontamente adeguata alle recenti evoluzioni normative in materia di strumenti di pagamento diversi dal contante e patrimonio culturale, stante anche l'importante ruolo della società nell'intermediazione finanziaria, nonché la rilevanza dei beni mobili e immobili sottoposti a tutela culturale e nelle disponibilità della società stessa.

A seguito delle recenti evoluzioni normative afferenti prevalentemente agli strumenti di pagamento diversi dal contante, il patrimonio culturale e le erogazioni pubbliche, si è proceduto con l'aggiornamento del *Risk Assessment* e della *Gap Analysis* 231, attraverso la verifica di adeguatezza degli strumenti organizzativi e procedurali interni.

A valle delle suddette analisi sono state effettuate le attività di aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, volte a garantire l'adeguatezza e l'idoneità dello stesso.

### Il Modello 231

“I principi che guidano la nostra organizzazione nella gestione delle attività aziendali”

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO DI POSTE ITALIANE S.P.A. AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 231/2001

Ottobre 2022



Poste Italiane 4C

Gruppo Poste Italiane

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 in quanto l'Azienda richiede che tutti i soggetti cui il documento viene 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 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 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. Al fine di sottolineare ulteriormente la centralità delle tematiche di Integrità e Trasparenza nei rapporti verso tutti gli *stakeholder* del Gruppo anche in linea con i requisiti previsti dalla norma ISO 37301 – *Compliance Management Systems*, la Politica Integrata è stata integrata con i principi e le attività relativi alla gestione della *compliance*.

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 Governo dei Rischi 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 nuova 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, così 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*.

Il 28 novembre 2022 è stato inaugurato il primo *Compliance Day* di Poste Italiane con il titolo “La Compliance, una strategia per le sfide globali” avente lo scopo, da un lato, di riunire la Famiglia Professionale della *Compliance* di Poste in un format istituzionalizzato, con il contributo ai lavori dei responsabili di importanti funzioni di *Compliance* a livello centrale e nel Gruppo e, dall’altro, di mantenere il profilo formativo, allargando la partecipazione ai responsabili di funzioni e strutture aziendali interessate dall’applicazione diffusa delle normative e dalla gestione dei rischi di *Compliance*.

L’evento, tenutosi nel Palazzo delle Poste in Piazza San Silvestro e in modalità virtuale tramite la piattaforma Microsoft Teams, ha coinvolto circa 1.400 partecipanti, di cui 40 in presenza (responsabili e componenti delle principali funzioni comprese nella famiglia professionale della *Compliance*) ed i restanti in collegamento (dirigenti e quadri responsabili fino al quinto livello del Gruppo).

In linea con l’impegno di Poste Italiane nella diffusione della cultura della *Compliance* a tutti i livelli in un contesto – caratterizzato dall’emergenza sanitaria, dalla crisi economica e dall’instabilità geo-politica – che continua a mettere l’Azienda di fronte a sfide sempre più impegnative, l’evento è stato un’occasione di incontro e di confronto per tutte le persone e le professionalità della *Compliance* di Poste Italiane, che hanno visto ribadito l’impegno anche del Vertice aziendale nella gestione operativa e quotidiana dei rischi di non conformità quale essenziale componente della strategia per lo sviluppo sostenibile.

## Compliance Day di Poste Italiane: “La Compliance, una strategia per le sfide globali”

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. Per quanto riguarda le Società del Gruppo, dopo l’ottenimento (a partire dal 2019) della certificazione da parte delle Società Poste Vita, PostePay, BancoPosta Fondi SGR, SDA Express Courier sede centrale e Poste Assicura, nel 2022 hanno ottenuto la certificazione in parola anche le società EGI e Postel e la stessa è stata estesa agli ambiti territoriali di SDA Express Courier.

## EGI e Postel ottengono la certificazione ISO 37001

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, ad aprile 2022, è stata la prima azienda in Italia ad ottenere da IMQ 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.

Inoltre, sempre nel 2022, Poste Italiane ha ottenuto la 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.

## Poste Italiane ottiene le certificazioni ISO 37301 e ISO 37002

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 tutti i membri degli 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 dal

documento riguardano: la garanzia del rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, di cui non è tollerata alcuna violazione; il rafforzamento della consapevolezza e la diffusione della conoscenza circa l’importanza delle normative a tutela della concorrenza e del consumatore; 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; fornire una guida per prevenire azioni, comportamenti e omissioni che violino le normative in materia di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, e 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 d'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



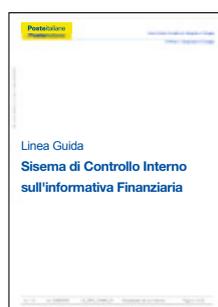
Attraverso il Protocollo di intesa con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane consolida il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi e ribadisce con forza – internamente ed esternamente – la posizione dell'organizzazione sulle tematiche di legalità, sicurezza sul lavoro e formazione. 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.

Ulteriore tassello del percorso intrapreso da Poste Italiane per perseguire il successo sostenibile, anche attraverso le attività finalizzate all'evoluzione e all'efficientamento 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 SCIF) 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.

Nel corso del 2022 sono stati implementati progetti e attività nell'ambito del processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. Inoltre, è stata data continuità alle iniziative di evoluzione e adeguamento dei sistemi informatici di supporto, in particolare della 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).

## La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

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*.

### Rating di legalità

Nel 2022 Poste Italiane ha confermato il proprio **rating** di **legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nel **8,7%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

## Politiche di trasparenza in materia fiscale

A gennaio 2020, sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita risultano 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 Fiscale<sup>110</sup> 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;
- 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 regime di Adempimento Collaborativo

ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

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 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 Presidio degli adempimenti di natura tributaria previsti in capo agli intermediari finanziari.

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.

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,

110. 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](http://www.posteitaliane.it/it/strategia-fiscale.html)

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 2022 è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione dei rischi fiscali di Poste Italiane, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi, nonché un aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo, anche al fine di sfruttare potenziali sinergie con altri sistemi di controllo presenti in Azienda. In generale, la revisione del *Tax Risk Assessment* ha riguardato i seguenti punti:

- aggiornamento della mappa 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, in linea con la metodologia di *risk assessment* sviluppata nel corso del 2020;
- aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo individuati a mitigazione dei rischi fiscali in funzione dell'evoluzione della normativa tributaria, delle variazioni organizzative e di processo intervenute nel periodo, di eventuali carenze nel disegno dei controlli rilevate nel corso delle attività di *testing* ovvero in ottica di miglioramento continuo al fine di garantire l'efficientamento e l'armonizzazione dei sistemi di controllo in essere in Poste Italiane, nonché aumentare la consapevolezza dei *control owner* circa le modalità di esecuzione del controllo.

Nel corso dell'esercizio 2022 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 dal 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 2021, i corsi erogati da parte della funzione Fiscale hanno riguardato i seguenti temi:

- Comunicare con l'Agenzia delle Entrate: gli adempimenti degli intermediari finanziari;
- Consolidato Fiscale Nazionale – Gruppo Poste Italiane;
- La Fiscalità d'Impresa – Le Imposte dirette;
- M&A – Implicazioni fiscali delle principali tipologie di operazioni straordinarie;
- Funzionalità e modalità di utilizzo della piattaforma di gestione del rischio fiscale (GRC-RSA Archer).

Nel corso dell'esercizio 2022, invece, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto, sono in corso di pianificazione degli eventi formativi nei seguenti ambiti:

- Agevolazioni d'Imposta;
- Corso in materia di Iva e servizi postali con particolare approfondimento degli aspetti legati alle gare ed agli affidamenti diretti, nonché alle novità del decreto fiscale (Iva internazionale);
- Definizione dei processi e individuazione dei punti di controllo;
- Imposta di registro e di bollo sui contratti;
- Imposte Dirette;
- Normative fiscali di maggior rilievo con impatto sull'assetto internazionale di Poste Italiane (Fonti diritto tributario internazionale – CFC – Dividendi da società in paesi a fiscalità privilegiata – TP – Disallineamenti da Ibridi);
- Ravvedimento Operoso;
- Riscossione;
- Sostituzione d'Imposta.

## Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

DNF

Poste Italiane gestisce responsabilmente la propria catena di fornitura con l'obiettivo di certificare la sostenibilità, la funzionalità e la tracciabilità degli approvvigionamenti. A tal proposito, oltre ad assicurare il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali, il Gruppo si impegna ad improntare i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali fondati sui valori di legalità e trasparenza, ponendo al centro il rispetto degli accordi, delle modalità e dei tempi di pagamento. Pertanto, all'interno del proprio parco fornitori, l'Azienda include quelli che presentano caratteristiche di qualità adeguate e capaci di garantire la tutela dei lavoratori e il rispetto degli *standard* ambientali.

Il Gruppo Poste Italiane conferisce a ciascun fornitore la possibilità di competere nelle procedure di affidamento, garantendo pari opportunità ed escludendo 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 – compresi eventuali subappaltatori – e ai propri *partner* di accettare in modo formale i principi ispiratori e i criteri di condotta delineati all'interno del Codice Etico e delle Politiche di Gruppo.

Per selezionare i propri fornitori, il Gruppo è guidato da criteri oggettivi e documentabili, ivi inclusi i criteri ESG, con l'obiettivo di assicurare agli stessi lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



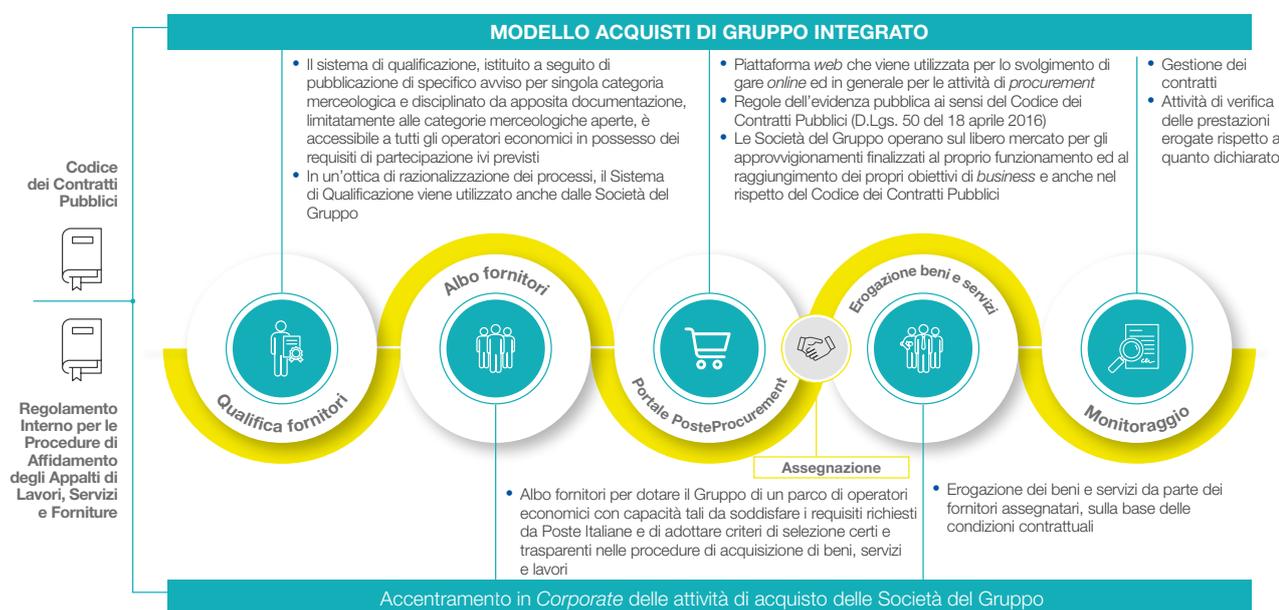
Attraverso regole interne, Poste Italiane disciplina il processo di acquisto sia degli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, sia di quelli esclusi dall'ambito di applicazione del Codice stesso.

Al fine di incoraggiare e migliorare i rapporti con i fornitori e di assicurare una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura nel pieno rispetto dei principi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati, gli acquisti vengono realizzati sul Portale Acquisti PosteProcurement, un sistema telematico dedicato alle attività di *procurement* e alla gestione dell'Albo fornitori.

Le procedure di acquisto del Gruppo risultano allineate al *trend* degli ultimi anni e registrano un massivo e costante ricorso a procedure competitive capaci di garantire vantaggi concorrenziali per l'Azienda.

Il processo di acquisto tiene conto delle tematiche ESG con l'obiettivo di perseguire acquisti sostenibili, configurandosi come veicolo di diffusione della cultura della sostenibilità – intesa come l'insieme delle politiche sostenibili del Gruppo integrate all'interno del sistema normativo aziendale e declinate nel processo di acquisto stesso.

Si evidenzia, infine, che l'attività di acquisto è regolamentata da un impianto normativo e procedurale che, congiuntamente al Regolamento Interno per le Procedure di Affidamento degli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture (approvato a novembre 2017 e modificato a luglio 2019) e al Codice dei Contratti Pubblici, laddove applicabile, costituisce il principale presidio di *governance* e *compliance* normativa degli affidamenti di Poste Italiane. In proposito, per perseguire un miglioramento



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.

**Poste Italiane  
certificata ISO  
20400**

continuo, nel corso del 2022 è proseguito l'iter di revisione dell'impianto procedurale avviato nel 2021, che ha introdotto tra l'altro i principi ESG già in vigore, funzionali agli acquisti sostenibili e coerenti con le previsioni della certificazione ISO 20400, oltre al rafforzamento della centralità del *Business Process Management* (BPM) come strumento per la gestione, dematerializzazione e tracciatura del ciclo passivo.

La Funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* ha l'obiettivo di riconoscere i 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 espo-

nenti dei relativi rapporti con l'Azienda. In particolare, le relazioni con i fornitori possono divenire fonti di rischi strategici e reputazionali. Il *risk management* si pone come obiettivo la limitazione dei rischi derivanti da operazioni con terzi, assicurando una rotazione dei fornitori adeguata e portando al minimo le perdite legate all'inesigibilità dei crediti, grazie al costante processo di monitoraggio. Per permettere l'identificazione delle relazioni dirette e indirette inclini a criticità, è necessario il potenziamento delle attività di prevenzione dei fenomeni illeciti attraverso un'analisi che considera informazioni interne ed esterne. Durante la pandemia da Covid-19 Poste Italiane ha ampliato il processo di valutazione con l'analisi legata al rischio pandemico.

L'impegno del Gruppo Poste Italiane è stato riconosciuto dall'UN Global Compact Network Italia, che ha inserito l'esempio del Gruppo all'interno del Position Paper "La gestione sostenibile delle catene di fornitura: tra responsabilità e opportunità per le imprese". Il documento, presentato nell'ambito del salone della CSR e dell'Innovazione Sociale, riconosce l'impegno di diverse aziende, tra cui Poste Italiane, nella gestione delle catene di fornitura in chiave sostenibile, e la loro capacità di individuare le opportunità correlate a questa sfida.

**Poste Italiane  
ottiene il  
riconoscimento  
dell'UN Global  
Compact Network  
Italia**

## Principali tipologie di beni e servizi acquistati

Nell'ambito degli acquisti immobiliari, nel 2022 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, allo scopo di ridurre l'impatto ambientale sulle risorse naturali e aumentare l'uso di materiali riciclati, incrementando così il recupero dei rifiuti, sono stati adottati specifici criteri premianti per l'utilizzo di nuovi materiali prodotti con una determinata percentuale di contenuto riciclato e che, a fine vita, possono essere sottoposti a demolizione selettiva, riciclaggio o riutilizzo. Per ciascun prodotto oggetto di punteggio premiante è stata richiesta la produzione di un'apposita scheda che riporti la descrizione generale del prodotto e che indichi le caratteristiche fisiche, i marchi, le etichettature ambientali e le certificazioni attestanti che si tratti di materiali riciclati o ecocompatibili.

Anche gli affidamenti in concessione dei servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari rispettano i principi del *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione), garantendo l'erogazione di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale caratterizzato, in termini di processi e contenuti, dal rispetto della sostenibilità ambientale, economica e sociale. Poste Italiane premia la fornitura di derrate alimentari, quali prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai CAM. In

questo ambito, vengono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati.

Per quanto riguarda l'approvvigionamento di energia elettrica per il Gruppo, l'acquisto avviene dal mercato di riferimento con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate con garanzie d'origine. Una residuale quota del fabbisogno viene autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà. Al fine di incrementare l'autoproduzione di energia, sono in fase di ultimazione i lavori per l'installazione di circa 600 impianti fotovoltaici sulle coperture degli edifici del Gruppo ed è in fase di contrattualizzazione la nuova gara per ulteriori 1.000 interventi sulle coperture degli Uffici Postali nell'ambito del Progetto Polis.

Rilevante è l'iniziativa progettuale che ha interessato Postel e che prevede la realizzazione di impianti fotovoltaici nei due siti produttivi dedicati principalmente ad attività di stampa massiva (*mass printing*) ed imbustamento industriale: il primo è stato installato ad ottobre 2022 ed è ubicato presso il centro produttivo di Melzo, mentre il secondo è stato installato a dicembre ed è ubicato presso il centro produttivo di Pomezia. L'installazione copre complessivamente una superficie di 5.100 mq aventi capacità di energia prodotta di 1.210.000 kWh/anno, corrispondente ad un *saving* di emissioni CO<sub>2</sub> di 560 ton/anno.

## Il più grande impianto fotovoltaico del Lazio è di Poste Italiane



Il nuovo impianto fotovoltaico entrato in funzione presso lo stabilimento Postel di Pomezia accelera anche nel Lazio gli interventi di Poste Italiane che consentiranno all'Azienda di raggiungere entro il 2030 l'obiettivo di *carbon neutrality*.

Composto da 1.170 pannelli monocristallino sul tetto del Centro, per un totale di 1.900 mq che corrispondono a circa 7 campi da tennis, il più grande impianto fotovoltaico realizzato da Poste Italiane nel Lazio è fra i più grandi in Italia, ha una potenza di circa 400 KWp, una produzione media annuale di circa 490.000 kWh e un risparmio di immissioni CO<sub>2</sub> nell'ambiente di 260 tonnellate, pari all'emissione annua media di quasi 87 famiglie. Inoltre, lo stabilimento utilizza energia elettrica totalmente rinnovabile e l'illuminazione del sito è garantita al 100% da luci led.

Nell'ambito del progetto *Smart Building*, nel corso del 2022 sono state eseguite 965 installazioni di sistemi di monitoraggio microclima, portando così a 1.621 il numero delle sedi dotate di *screening* continuo dei parametri ottimali di *comfort* ambientale (temperatura e umidità), con una riduzione dei consumi energetici superiore al 15% rispetto ai siti che ne sono sprovvisti.

Prosegue anche l'impegno nella realizzazione dei punti di ricarica per i veicoli aziendali ibridi o interamente elettrici, con l'acquisto di 325 nuove colonnine che verranno installate presso le sedi aziendali. Analogamente, nell'ambito del Progetto Polis è stata avviata una gara comunitaria 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, con riferimento alle attività di acquisto dei principali servizi di *Full rent* della flotta operativa e di trasporto, in sede di espletamento delle gare viene attribuito un punteggio premiante alle offerte che prevedono classi di emissioni di CO<sub>2</sub> più contenute, nonché il rispetto dei CAM di riferimento, ove previsti.

Per le calzature e i dispositivi di Protezione Individuale, nonché per la fornitura delle divise di lavoro, vengono osservati i CAM di riferimento e valorizzate le offerte mirate alla sostenibilità ambientale, anche in relazione alla riciclabilità degli imballaggi.

Negli acquisti di impianti tecnologici di smistamento pacchi e lettere, particolare attenzione viene posta alla valorizzazione delle offerte che presentano soluzioni a basso assorbimento energetico e alla riduzione del rumore nell'utilizzo degli stessi.

Inoltre, è in corso di esecuzione la gara per la fornitura di carburanti per automezzi a mezzo *Fuel Card* destinati ai veicoli del Gruppo Poste Italiane. L'offerta tecnica della gara, oltre a prevedere l'introduzione di nuove funzionalità della *card* e ad attribuire valore alla capillarità della rete, valorizza la sostenibilità attraverso la richiesta di certificazioni di gestione ambientale, di prevenzione della corruzione e di presidio della salute e sicurezza sul lavoro, unitamente alla realizzazione delle *Fuel Card* con materiali di origine vegetale/plastica riciclata.

Anche per gli acquisti ICT, il fabbisogno informatico relativo a stampanti, apparecchiature multifunzione, pc desktop e pc portatili è stato acquisito nel rispetto dei CAM di base e premianti previsti dal GPP. In particolare, per la gestione dei processi di stampa, è stata individuata per gli Uffici di Poste Italiane una nuova categoria di stampanti "a getto d'inchiostro" dotate di serbatoi di grande capacità e ricaricabili con appositi flaconi di

## +965

### sistemi di monitoraggio microclima



inchiostro che riducono sensibilmente la sostituzione di cartucce di ricarica, consentendo un risparmio sui consumabili e una significativa riduzione di rifiuti/scarti in plastica (imballi, ricambi, ecc). Oltre a contribuire a migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro attraverso le zero emissioni di ozono, le nuove stampanti, basandosi sull'ottimizzazione elettronica nel processo di stampa, consentono il contenimento dei costi di gestione e una notevole diminuzione dell'assorbimento elettrico.

Infine, nell'ambito della verifica dell'obsolescenza tecnologica dei pc in dotazione al personale aziendale e per i quali è stato rilevato il superamento del sistema operativo, è stato avviato un progetto di "*no replacement*" finalizzato a effettuare un *upgrade* dei dispositivi, in alternativa alla sostituzione degli stessi. Tale intervento, oltre a consentire un importante *saving* economico, ha di fatto consentito l'allungamento della vita delle dotazioni e contenuto la generazione di RAEE.

## Qualifica dei fornitori

In linea con quanto previsto dalla normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), il Gruppo Poste Italiane ha istituito nel 2006 un proprio Albo Fornitori per snellire le procedure di affidamento e assicurare 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 può avvenire in qualsiasi momento presentando l'istanza e la documentazione richiesta.

Tutti i fornitori, per poter essere qualificati all'Albo, devono possedere non solo dei requisiti generali, ovvero qualità morale e idoneità professionale, ma anche dei requisiti speciali, tra i quali si configurano quelli di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Tali presupposti abilitanti mirano a consolidare la *Governance* del processo di acquisto del Gruppo.

Inoltre, nell'ambito dei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, le clausole contrattuali con cui opera Poste Italiane vengono aggiornate continuamente sulla base di eventuali nuove disposizioni normative e di particolari esigenze comunicate dal cliente interno. Questo contribuisce all'accelerazione dei tempi contrattuali e garantisce una *Governance* adeguata alle tematiche più significative.

Il Gruppo Poste Italiane assicura un elevato livello di *disclosure*

re del proprio processo di *procurement*, in linea con i principi di trasparenza. Difatti, 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 espressamente citate nella normativa. Per garantire tale flusso informativo è stato creato il portale "Contratti aperti e trasparenti" consultabile sul sito *web* dell'Azienda.

## Selezione dei fornitori

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 in modo da verificare il possesso di requisiti specifici.

**+1,4%**

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al **2021**

Il Gruppo pone particolare attenzione agli aspetti ESG relativi alla gestione della catena di fornitura, consapevole del fatto che sviluppare relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, nonché riporre 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 Paese<sup>111</sup> e al costante miglioramento del servizio offerto alla propria clientela.

**84,8%**

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 dimostrazione dell'impegno del Gruppo nei confronti di queste tematiche, anche nel 2022 si segnalano incrementi rilevanti in relazione a gare espletate sulla base di criteri ambientali, sociali e di *governance*.

Nello specifico, l'88,3% dei fornitori, rispetto all'84,5% del 2021, è stato selezionato in coerenza con specifici *standard* sociali durante il 2022. 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%).

**+3,8%**

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al **2021**

D'altra parte, l'84,8% delle gare espletate nel 2022, in confronto al 83,4% dell'anno precedente, 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, al fine di perfezionare il modello ESG nel processo di approvvigionamento. Analizzando le procedure di gara avviate con importo superiore alle soglie comunitarie, si ottiene il dato che rappresenta le iniziative che possiedono 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.

Il 52,3% delle gare espletate nell'anno ha tenuto in considerazione aspetti di *governance*, in confronto al 33% dell'anno precedente. Il medesimo indicatore, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, certifica che la quasi totalità di gare avviate esige criteri di *governance* (>80%).

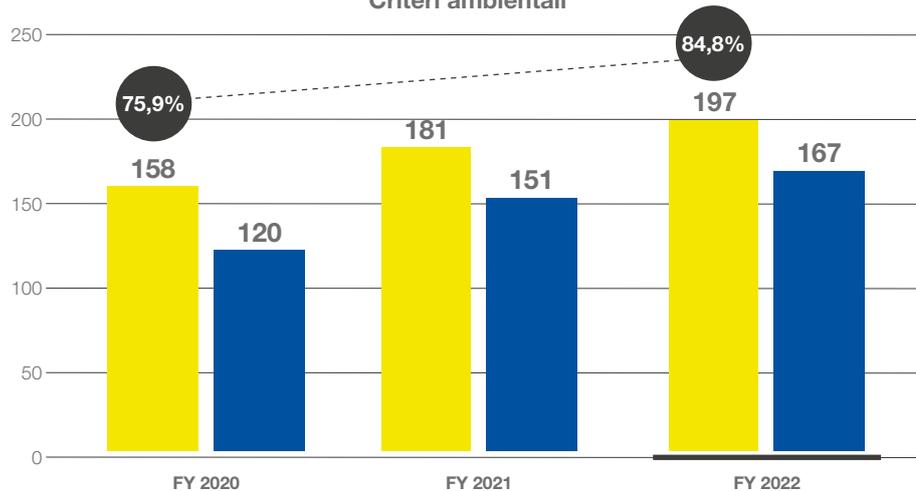
**+19,2%**

di gare espletate sulla base di criteri di *governance* rispetto al **2021**

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 (PBB) ed economicamente più vantaggiosa (OEPV).

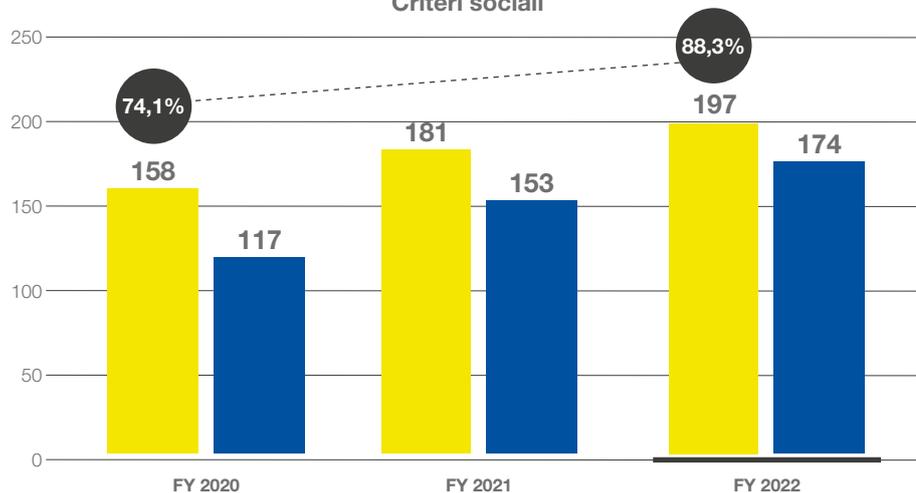
111. Nell'anno 2022, si registrano zero casi di non conformità dei fornitori alle politiche ambientali e alle politiche sui diritti del lavoro.

### Criteri ambientali



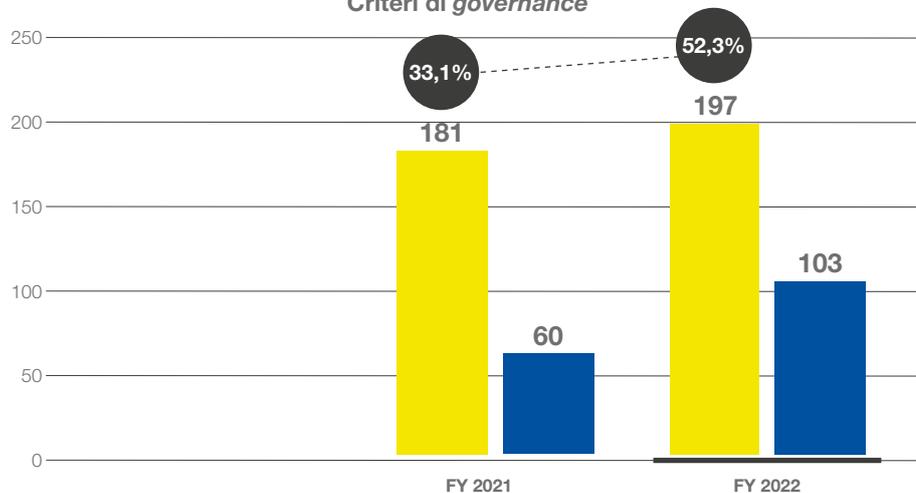
■ Numero totale di gare avviate  
 ■ Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali  
 - - - - Percentuale di gare espletate sulla base di criteri ambientali

### Criteri sociali



■ Numero totale di gare avviate  
 ■ Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali  
 - - - - Percentuale di gare espletate sulla base di criteri sociali

### Criteri di governance



■ 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

Nel 2019, il Gruppo ha introdotto la funzione *Green Procurement*, per rendicontare puntualmente le tematiche ESG all'interno della gestione della propria catena di fornitura. Tale funzione è in grado di assicurare la stabile integrazione dei temi di sostenibilità all'interno dei processi di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte. Tramite la definizione dei progetti con elevata rilevanza, come logistica, decarbonizzazione degli immobili, 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, è possibile il raggiungimento dell'obiettivo di cambiamento sostenibile.

Al *trend* crescente degli indicatori Ambientali, Sociali e di *Governance*, si associa il significativo incremento dell'incidenza ESG dell'offerta tecnica, rilevato in oltre 6 punti percentuali rispetto allo scorso anno, con la presenza stabile di criteri afferenti la Gestione Ambientale (65%), la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (64%), l'Attenzione alle Persone (53,3%) e l'Integrità e Trasparenza (52,3%). Poste Italiane, incentivando l'adozione di criteri ESG di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, nonché mitigando eventuali rischi ESG, persegue il fine di accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività. In continuità con i precedenti anni e con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e di razionalizzazione dei costi, il Gruppo Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* attuando, dove 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 grazie all'introduzione di specifici criteri di Integrità e Trasparenza (*Governance*).

Nella fase di qualifica dei fornitori, per monitorare le loro *performance*, Poste Italiane ha implementato una metodologia di *rating* contraddistinta dall'adozione di un approccio personalizzato che si traduce nella definizione di un questionario *ad hoc* per ognuno di questi (100% dei fornitori qualificati). Tale modello si basa su un approccio *risk-based*, in quanto consente di valutare le 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,

**100%**

dei fornitori classificati per settore ATECO e per dimensione

Il sistema *Vendor Rating* (VR) di Poste Italiane, nasce dall'esigenza di dotare l'Azienda di un sistema di misurazione delle *performance* dei fornitori e di valutare gli stessi in ambito ESG. Tale sistema rappresenta un elemento essenziale della catena di fornitura, in quanto si prefigge come obiettivo la definizione e l'implementazione 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. Lo strumento consente quindi a Poste Italiane di effettuare scelte consapevoli sull'acquisto di beni e servizi. Attraverso il *Vendor Rating* sono stati valutati tutti i fornitori che hanno svolto attività nel periodo di riferimento, legati a Poste Italiane da tipologie di contratti come accordi quadro e appalti *spot*.

**Il sistema Vendor Rating di Poste Italiane**

i fornitori vengono classificati dal Gruppo all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti. Poiché ogni settore è caratterizzato da 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. Relativamente alla dimensione dell'organizzazione, invece, che secondo quanto disciplinato dalla Commissione europea può essere 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



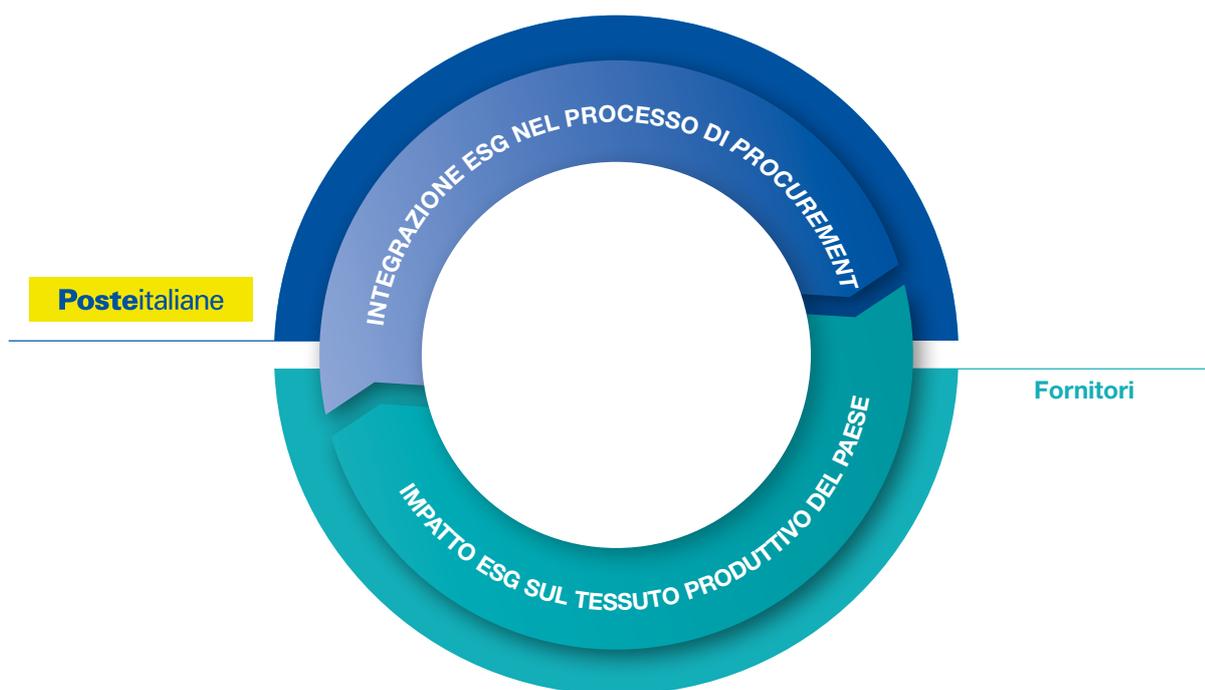
Successivamente, le informazioni ottenute vengono analizzate ed elaborate attraverso la definizione di un processo di *scoring* ESG che prevede, per ogni dimensione analizzata, l'attribuzione di un *rating* per ciascun rischio rilevante e di un *rating* ESG totale.

Tali elementi dotano il modello dei seguenti punti di forza:

- valutazione concentrata sui rischi ESG rilevanti del fornitore, attraverso l'utilizzo di uno specifico questionario per ciascun settore economico (ottica *risk-based*);
- solidità dell'analisi, grazie all'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.

Con l'obiettivo di sensibilizzare i propri fornitori e accompagnarli in un percorso di crescita sostenibile, Poste Italiane si impegna nell'introduzione graduale, nel corso degli anni, di criteri ambientali, sociali e di *governance* nelle proprie procedure di gara. In questo modo, è in grado di assicurare un ampliamento progressivo degli ambiti richiesti, della copertura e del peso dei criteri ESG sul punteggio di gara.



---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**MARCO BRANCATO**  
Illustratore



# Valorizzazione delle persone

Il capitale umano, un elemento chiave per la crescita della nostra Azienda.

- > **6 milioni** di ore di **formazione** erogate
- > Progetto **INSIEME 24 SI** classificato primo agli **AiFin Italian Award 2022**
- > **+ 127%** di adesioni al programma **Poste Mondo Welfare**
- > **+ 5%** Premio di Risultato 2022 a **contrasto** del **fenomeno inflattivo**

# < 7.10 Valorizzazione delle persone

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



PRINCIPALI CAPITALI

STATO ATTUAZIONE

| OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET                                       | BASELINE  | 2022   | OUTCOME |
|--|--|--|-----------|--|---------|
| Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo  | • Ore di formazione erogate  | • 25 milioni entro il 2024                   | 2020      | • 17,9 mln di ore  |         |
| Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (Managerial LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)  | • % di quadri coinvolti nei piani di sviluppo<br>• % di impiegati coinvolti nei piani di sviluppo  | • 20% entro il 2022<br>• 25% entro il 2022   | 2018      | • 21,5%<br>• 40%   |         |
| Aumentare la capacità di intercettare il potenziale delle persone del Gruppo, anche in una logica di inclusione intergenerazionale, al fine di favorire la migliore integrazione fra il talento e l'organizzazione   | • % di persone coinvolte nei processi di rilevazione del potenziale  | • +200% entro il 2022                        | 2021      | • 397%   |         |
| 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      | • +2,3%  |         |
| Favorire la valorizzazione dei talenti identificati nel processo aziendale di «People Review» attraverso l'ampliamento delle opportunità di crescita professionale (diversificazione professionale, aumento di responsabilità, partecipazione a programmi di sviluppo delle competenze, ecc..)                       | • % di talenti (identificati in People Review) coinvolti in opportunità di crescita  | • 25% entro il 2024                          | 2021      | • 28%  |         |
| Rafforzamento e diffusione dell'iniziativa di welfare aziendale per la conversione del premio di risultato in beni e servizi attraverso l'ampliamento dell'utilizzo della piattaforma dedicata, il miglioramento dell'offerta e della user experience  | • % di adesioni  | • +50% entro il 2024                         | 2020      | • 127% di adesioni rispetto ediz. 2021   |         |
| 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      | • Definito il framework per l'avvio di una Community tematica ai fini della relativa configurazione e sviluppo |         |
| Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo  | • Numero infortuni   | • -740 eventi nell'area PCL entro il 2024    | 2021      | • -956   |         |
| Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo   | • Indice di frequenza infortuni  | • -8% entro il 2024                          | 2020      | • -13,89%  |         |
| Mantenimento Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro e relative certificazioni ISO 45001 di Poste Italiane e delle principali Società del Gruppo   | • % delle unità del Gruppo Poste Italiane con un SGSSL certificato   | • 100% entro il 2022                         | Ogni anno | NEW  |         |
| 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      | • 34%  |         |
| Implementazione di un nuovo modello di welfare aziendale: sviluppo di programmi di screening per la prevenzione di patologie e programmi di welfare aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e well-being del medesimo personale | • % dipendenti coinvolti<br>• % di avanzamento delle iniziative strumentali  | • 100% entro il 2024<br>• 100% entro il 2024 | 2020      | • 100%<br>• 50%  |         |
| 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      | NEW  |         |
| 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      | NEW  |         |
| 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         | • 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      | NEW  |         |



Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Formazione e sviluppo del personale DNF

Per Poste Italiane il capitale umano assume un ruolo di estrema rilevanza, in quanto elemento distintivo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali ed elemento essenziale per la creazione di vantaggio competitivo. Proprio per questo motivo, il Gruppo promuove ed investe in percorsi formativi per il personale che siano capaci di preparare le persone ad affrontare in maniera efficace le esigenze di un *business* in continua trasformazione. 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 linea con quanto riportato nel Codice Etico, manifesta la volontà di riconoscere e valorizzare l'importanza dell'apporto individuale di ogni membro della popolazione aziendale, impegnandosi a garantire pari opportunità nei percorsi di carriera a tutti i dipendenti, senza distinzioni.

**Il Gruppo considera la formazione una leva essenziale per il raggiungimento del vantaggio competitivo sul mercato, promuovendone costantemente la sua innovatività e continuità**

Coerentemente al Piano Strategico, le attività formative trovano collocazione in un progetto ben più ampio, che, in accordo con i principi aziendali e le esigenze del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel quinquennio 2020-2024. Per la promozione di un regolare 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 pone come obiettivo quello di definire e garantire lo svolgimento del processo di formazione nella sua interezza (incluso il *training* operativo). In particolare, la Procedura "Formazione e *Training* Operativo", indirizzata 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 *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di *training* operativo. Le logiche che indirizzano la Procedura sono orientate alla garanzia dell'efficacia, dell'efficienza e alla conformità dei risultati attesi, tramite l'introduzione di misure organizzative e di controllo rilevanti anche ai sensi del D.Lgs. 231/01. Inoltre, la procedura integra le altre *policy/procedure* più specifiche per ambiti di attività/funzioni organizzative in corso di aggiornamento (es. formazione finanziata, formazione in ambito BancoPosta, ecc.).

Nel 2022 il piano di formazione è stato incentrato su specifici *driver* individuati nell'ottica di promuovere e accelerare la realizzazione del Piano Strategico, in particolare:

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- contenuti innovativi: spinta sullo sviluppo delle *digital skills*, multicanalità, *business development* e nuovi *business*;
- processi: riorientamento dei processi sul cliente, attraverso la progettazione di strumenti e soluzioni di semplificazione e *streamlining*;
- competenze e costi: continuo investimento sulle competenze del personale, in linea con gli obiettivi di Piano, e continua spinta sul recupero della formazione finanziata.

Nel 2022 la *learning experience* è migliorata attraverso l'introduzione di nuovi *format* innovativi, come la modalità di *learning game*, 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.

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.

Durante il 2022 sono state erogate complessivamente circa 6 milioni di ore di formazione. In risposta alle varie esigenze formative legate ai diversi *business* del Gruppo, sono stati sviluppati percorsi formativi dedicati a *target* specifici (ad es. sportellisti, portalettere, addetti assistenza clienti, venditori) per l'acquisizione, il consolidamento e lo sviluppo delle competenze tecnico specialistiche di ruolo. Sono stati erogati anche percorsi formativi trasversali relativi a tematiche orientate all'adozione di strumenti e modelli culturali indirizzati a tutto il personale dell'Azienda, indipendentemente dal 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.

**6 milioni**  
di ore di formazione nel 2022

Numerose sono state le iniziative a partecipazione libera dedicate all'aggiornamento e all'acquisizione di competenze digitali e di innovazione. Tra queste, il programma "Voci digitali" ha visto l'adesione volontaria ad un ricco ciclo di *webinar* e contenuti *online* con l'obiettivo di aprire una finestra di osservazione sul contesto esterno, analizzando l'influenza del digitale sui mercati, per accrescere la capacità predittiva necessaria allo sviluppo dei *business* del Gruppo.

Grazie al coinvolgimento di varie funzioni organizzative, la *Corporate University* rappresenta il fulcro del processo di formazione e assicura il governo dell'intero processo di formazione stesso. Questa è organizzata in 5 *Academy*, ciascuna

dedicata al presidio di specifiche competenze. Tre *Academy* sono focalizzate su ambiti di *business* verticali quali: 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. Sempre in ambito *Faculty*, il corpo didattico interno si è arricchito di una nuova figura di *trainer* – il formatore istruttore – preparato per gestire la didattica in contesti operativi. Inoltre, la Scuola dei *Coach* di Poste Italiane nel 2022 ha ampliato il numero di nuovi *coach* impegnati nello sviluppo di personale ad alto potenziale e nel sostegno durante il rientro a lavoro delle risorse fragili, comprendendo anche le giovani mamme. 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 apicali, 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, è presente una funzione di Pianificazione e *Governance* che si occupa del consolidamento del piano di formazione e del monitoraggio e controllo periodico degli avanzamenti.

Con l'obiettivo di valorizzare le sinergie di strumenti, metodologie e competenze, a 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 e ad accrescere la fiducia dei clienti sui prodotti e servizi.

Il processo di formazione prende avvio con il Piano di Formazione annuale, che recepisce i fabbisogni formativi espressi dalle linee in coerenza 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 di aggiornamento, abilitazione al ruolo e consolidamento di competenze per tutta la popolazione, dalle risorse neo inserite ai *manager*.

Inoltre, 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 la verifica del raggiungimento degli obiettivi di formazione fissati, il Gruppo ha attuato 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 previsto *audit* periodici 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 utilizza una serie di strumenti aggiuntivi come *survey* o *focus group* al fine di migliorare la progettazione dell'iniziativa e valutare l'efficacia dei discenti. L'Azienda, inoltre dedica estrema attenzione al ruolo dei mezzi di comunicazione (il sito *internet* aziendale, Poste News, interviste al TG Poste) per sensibilizzare i potenziali dipendenti all'importanza dei corsi di formazione proposti. Infine, tramite *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, proiettata al conseguimento del successo aziendale sostenibile, utilizza pratiche di *People Analytics*, detto anche *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 2022 ha utilizzato le pratiche di *People Analytics* per i seguenti scopi:

- a. 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*;

- b. 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;
- c. *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;
- d. *competitive Intelligence*: tramite il Centro Studi HR, che, nell'ambito della funzione Risorse Umane e Organizzazione, ha l'obiettivo di favorire l'allineamento dei professionisti 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 Spazio Studi *online*, per analizzare 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 innovative da innestare nelle strategie funzionali; inoltre, vengono proposti contributi dalle diverse funzioni di *business* 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*;
- e. 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 *reingeneering* 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 serie di ulteriori dati (anagrafici, organizzativi, di *performance* e potenziale ecc.) per la definizione, il monitoraggio e l'inizio di percorsi di sviluppo e di valorizzazione delle persone in base agli obiettivi di *business*. L'integrazione e l'analisi di tali dati permette di avere un quadro chiaro sui dipendenti con capacità e *performance* distintive, da tenere in considerazione per il possibile accesso a programmi di valutazione per il potenziale o per la possibile attivazione di percorsi verso ruoli specifici. In particolare, POP (Processo di intercettazione di giovani potenziali) e MLAB (Processo di intercettazione di solidi professionisti e manager) sono i principali processi di *scouting* dell'Azienda che vengono gestiti con criteri di accesso predefiniti (es. prestazione, *seniority* aziendale) e permettono di identificare i soggetti *eligible*. In entrambe le iniziative, è possibile raccogliere un quantitativo di informazioni specifiche relative al potenziale emerso, con indicazioni sia qualitative che quantitative riferite al presidio delle capacità del Modello di *Leadership*. 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. A tal fine, il Gruppo ha realizzato un progetto pilota per circa 400 dipendenti che riguarda uno strumento di assistenza disponibile nella medesima area, tramite cui le persone coinvolte hanno la possibilità di comunicare con le Risorse Umane in modo semplice, trasparente e veloce. Tale ulteriore innovazione, di cui si sta valutando l'estensione, abiliterà la raccolta sistematica e costante di dati utili non solo al tipo di richieste e problematiche pervenute, ma anche alla chiarezza dei servizi offerti e all'efficacia della comunicazione con le Risorse Umane.

**2,893 milioni**  
di ore di formazione di **compliance**

Nell'ambito del proprio modello formativo, il Gruppo riserva sempre estrema attenzione alla formazione normativa obbligatoria che fa riferimento a tematiche trasversali e destinate 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 specifica 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 2022 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 che Poste Italiane ha adottato per essere conforme 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 illustra tematiche generali del Decreto 231 di interesse anche per le Società controllate; nonostante questo, resta comunque ferma la responsabilità di ciascuna Controllata di valutare eventuali ulteriori esigenze formative su tale materia, in considerazione delle specifiche attività svolte dal proprio personale dipendente e delle peculiarità operative e organizzative della Società stessa. Inoltre, si segnala nell'ambito delle iniziative di formazione promosse nei confronti delle figure manageriali del Gruppo Poste Italiane la realizzazione dei seguenti eventi formativi sui temi D.Lgs. 231/01 "Le tipologie dei reati di corruzione" e "La tutela del mercato e i reati societari".

### GDPR

Dal 2019 il Gruppo eroga il corso *online* "Il GDPR – *General Data Protection Regulation*" che mira ad offrire una panoramica sulle novità introdotte e sugli adempimenti stabiliti dal *General Data Protection Regulation* EU 2016/679, focalizzandosi sul principio di responsabilizzazione e le misure di sicurezza che il titolare e il responsabile del trattamento devono adottare al fine di garantire la protezione dei dati personali. Il corso si conclude illustrando 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 hanno 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.

### 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.

### Antitrust

A partire da maggio 2021 Poste Italiane eroga il *webinar* formativo "Nuovi Programmi di *Compliance* del Gruppo – *Compliance* Integrata e *Compliance Antitrust*" rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, da gennaio 2022, 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 alla creazione e diffusione di una cultura aziendale consapevole e attenta al tema della *compliance* quale obiettivo strategico e valore fondamentale dell'Azienda. L'iniziativa formativa è destinata alle risorse che operano nelle funzioni di *staff* centrali e territoriali del Gruppo. La formazione è proseguita con un ulteriore corso *online* denominato "*Compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore*" erogato, per lo stesso *target*, dal mese di febbraio.

### Anticorruzione

In continuità con il biennio precedente, è proseguita l'attività formativa destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane in materia di anticorruzione, che 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 2022, 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 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 2022 il Gruppo ha proseguito con l'erogazione di due corsi in continuità con il biennio precedente:

“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 di 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 quest'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”.

Il Gruppo ha promosso attività formative specifiche per la classe manageriale, seguendo nel 2022 tre direttrici di intervento:

- iniziative trasversali: corsi, percorsi e *format* per il rafforzamento delle competenze comuni a più famiglie professionali;
- iniziative per segmenti di *Target*: corsi e percorsi volti a sviluppare e a rafforzare le competenze manageriali di risorse appartenenti a uno stesso *cluster*;
- iniziative per segmenti di *business*: corsi e percorsi progettati verticalmente sulle specifiche funzioni aziendali per lo sviluppo di competenze manageriali legate alle *Business Unit*.

Inoltre, 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 previsti sia percorsi istituzionali che accompagnano i dirigenti neominati nel nuovo ruolo per lo sviluppo delle competenze in un'ottica inter-funzionale, favorendo uno scambio di valore, personale e professionale, sia iniziative formative a supporto del Piano *Diversity & Inclusion* volte a sviluppare le competenze connesse con il Modello di *Leadership* aziendale. Inoltre, il Gruppo ha realizzato interventi formativi destinati in particolare ai Dirigenti, con l'utilizzo di *format* innovativi e immersivi, per il rafforzamento delle competenze manageriali in grado di generare un'accelerazione nella capacità di governare la complessità.

## Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

### Corrispondenza Pacchi e Distribuzione

Le iniziative di formazione si concentrano, oltre che sui programmi di aggiornamento delle competenze e verifica delle stesse sulla base delle disposizioni normative IVASS e ESMA, nello sviluppo di competenze digitali, di innovazione e di gestione del cambiamento e della complessità. Il Gruppo ha investito, inoltre, in importanti progetti formativi, coinvolgendo le strutture commerciali di Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. Nell'anno 2022, in coerenza con le normative del settore finanziario e assicurativo che coinvolgono il *target* Commerciale, di Assistenza Clienti e *trainer* interni della funzione BP-Supporto Prodotti Canali, sono stati erogati i consueti programmi formativi di inserimento e aggiornamento ESMA/IVASS 60 e 30 ore; è stata svolta 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 ed Etica. A dicembre si sono conclusi i test ESMA di 30 ore valevoli per il mantenimento della certificazione del servizio di consulenza in materia di investimenti ISO 22222 della rete commerciale di MP. È terminata nell'anno l'erogazione del percorso formativo di allineamento delle competenze specialistiche della funzione Gestione Reclami Finanziari in ambito SAC, che prevederà dal 2023 un percorso di aggiornamento annuale. Nel settore delle Customer Operations, in particolare in ambito Assistenza Clienti, sono state realizzate iniziative formative focalizzate sull'importanza della relazione con il cliente e sulla capacità di interpretare i suoi bisogni, nonché sull'evoluzione del modello di assistenza a valore omnicanale in ottica di proattività e di indirizzamento verso la rete commerciale di MP. 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. Infine, con specifico riferimento agli operatori di sportello, si è conclusa l'attività formativa sulla proattività relazionale volta a comprendere i bisogni dei clienti e cogliere le opportunità di *business* in sinergia con la rete commerciale. Ad ulteriore sostegno delle competenze tecnico specialistiche e in ottica di miglioramento continuo, sono state realizzate iniziative formative sulla metodologia *Methods-Time Measurement* (MTM) e sulla progettazione dei flussi interni di micrologistica. 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 4.000 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.

### Servizi finanziari

Il Gruppo ha garantito per la funzione BancoPosta diverse attività formative finalizzate all'apprendimento e consolidamento di competenze specialistiche e delle *digital skills*. Nel corso del 2022 per supportare le figure specialistiche dedicate alle funzioni di BancoPosta e BancoPosta Fondi SGR sono state realizzate diverse iniziative volte a supportare le competenze specifiche in ambito di scenario ed evoluzione di mercato; interventi formativi *ad hoc*, in coerenza con le disposizioni normative, sono stati inoltre realizzati sui temi di *Compliance* e Antiriciclaggio a fronte della mappatura delle competenze effettuata e finalizzata a indirizzare le azioni formative a supporto. Infine, in BancoPosta Fondi SGR nel 2022 sono state realizzate attività formative con l'obiettivo di rafforzare le competenze su vari ambiti quali:

- normativo obbligatorio: percorso "*Knowledge and Competence*", *workshop* "Operazioni personali soggetti rilevanti" (*Market Abuse*), formazione sul tema "*Business Continuity Management* di Gruppo" e formazione normativa antiriciclaggio;
- tecnico specialistico: approfondimenti su aspetti normativi e civilistici applicabile alle SGR in tema fiscalità, successioni, sequestri, *privacy*; bilancio intermediari finanziari non bancari; analisi avanzate del rischio bancario; analisi del credito aziendale; mercati finanziari-scelte di investimento e fattori di incertezze; il nuovo *framework* dell'*outsourcing* tra recepimento Banca d'Italia degli orientamenti EBA e nuovi orientamenti ESMA sul *cloud*;
- manageriale: erogazione di *webinar* realizzati con SDA Bocconi.



### Servizi assicurativi

L'obiettivo della formazione per il Gruppo Poste Vita (Poste Vita, Poste Assicura) 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 iniziative formative sono state indirizzate sui temi di sviluppo delle conoscenze specialistiche (Formazione attuariale, aggiornamenti su prodotti assicurativi Vita/Danni, *Innovation*, *Finance*, ESG, *Fintech*, *Training standard SQL Server*, anti-frode assicurativo). Infine, in linea con l'anno precedente, è stato riservato ampio spazio allo sviluppo di *soft skills*, sviluppo nuovi talenti e competenze manageriali.

### Pagamenti e Mobile

Continuano i percorsi formativi per 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. Per sostenere lo sviluppo manageriale e l'acquisizione di *skills* su tematiche core per l'Azienda, sono stati erogati 24 corsi "Executive Lab" e *Master* annuali con contenuti strategici ed innovativi, organizzati dalle *Business School* della Luiss, di Fondazione CUOA e della Scuola Palo Alto. Infine, per la formazione specialistica di particolare rilevanza, sono stati erogati: il "*Master EU Telecoms Regulation*" organizzato dalla Scuola Cullen International SA, che ha l'obiettivo di fornire una panoramica completa delle questioni normative e gli sviluppi nelle telecomunicazioni del settore; il "*Master Program in Advanced Data Science and Quantitative Finance*" organizzato dalla Scuola ARPM, che affronta i temi relativi alla gestione quantitativa del rischio e costruzione del portafoglio. In ultimo, in ambito Energia, si vanta la partecipazione al SUMMIT di Milano organizzato da ARCHITECTA.

## Il miglioramento continuo delle performance

Il Gruppo si impegna ad effettuare un monitoraggio periodico dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei programmi di formazione erogati, in quanto costituiscono indicatori chiave della *performance* degli stessi. L'efficacia è misurata tramite test di apprendimento alla fine delle attività formative, mentre l'efficienza è individuata come capacità di raggiungimento dei suddetti obiettivi attraverso un uso coerente delle risorse economiche e organizzative a disposizione. La qualità, infine, è misurata attraverso la somministrazione di questionari in cui si indaga il grado di soddisfazione dei dipendenti relativamente alle varie dimensioni dell'offerta formativa.

## Il sistema di sviluppo

La Funzione *Sviluppo*, *Change Management* e *Digital HR* garantisce la crescita del *business* tramite 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 accompagna l'evoluzione della cultura dell'Azienda promuovendo il cambiamento di *mindset*, comportamenti e *modus operandi* dei dipendenti in una logica di *leadership* diffusa, che ha come *driver* principali la responsabilità, l'integrazione e la collaborazione. Inoltre, attraverso un sistema integrato di politiche, programmi e strumenti di sviluppo, processi di *People Review* ed *engagement*, il Gruppo privilegia una cultura organizzativa focalizzata sulla persona nella totalità della sua espressione, personale e professionale.

Ogni iniziativa viene dedicata a *target* eterogenei di popolazione appartenenti a tutte le funzioni aziendali e tutte le Società del Gruppo. Particolare attenzione viene prestata alla garanzia delle pari opportunità nella partecipazione in termini di età, genere, appartenenza funzionale e geografica, sempre però in considerazione dei criteri di ingresso peculiari di ciascuna iniziativa.

Il Sistema di Sviluppo è costituito sui seguenti 3 *pillar*, che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

- 1. 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;
- 2. pianificazione manageriale:** per individuare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del "rischio manageriale";
- 3. sviluppo:** per affiancare le persone nella loro crescita e ampliare il potenziamento di competenze in relazione alle necessità aziendali e di *business*.

Coerentemente con l'obiettivo di potenziamento delle prestazioni di *business* attraendo e valorizzando talenti, il Sistema di Sviluppo del Gruppo può essere visto in un'ottica di *employee experience*, privilegiando una cultura che pone il *focus* sulla persona e le sue esigenze.

L'insieme delle iniziative di *Sviluppo*, *Talent* e *Change Management* sono periodicamente comunicate alla popolazione aziendale attraverso i principali canali di comunicazio-

ne interna (TG Poste, *newsletter*, *Intranet* aziendale, ecc.) ed esterna (*social media*, stampa specializzata).

Gli obiettivi perseguiti nel 2022, in continuità con gli anni precedenti, sono stati volti 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* ha consentito la massimizzazione dell'integrazione tra i processi di *scouting*, di sviluppo e di *People Review*, oltre che ad avviare 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 a novembre 2021 "INSIEME 24 SI", la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'organizzazione dell'Azienda, 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 contesto del Piano Strategico di Poste Italiane, "INSIEME 24 SI" rappresenta uno spazio in cui tener conto dell'apporto di tutti gli *stakeholder*, in qualità di contributori, ai fini della realizzazione del Piano, inserendosi all'interno degli otto pilastri della strategia di sostenibilità. L'iniziativa è ciclica: la prima edizione, conclusasi a giugno 2022, ha visto tra le sue fasi principali la partecipazione di circa 100 *team*, composti complessivamente da 350 persone, ad una maratona di innovazione, il Bootcamp, durante la quale sono state meglio approfondite le idee proposte e presentati i relativi *pitch* alla giuria di *manager* interni. Dal Bootcamp sono state selezionate le 10 proposte che hanno seguito un percorso di incubazione tipico delle *startup*: i *team*, composti complessivamente da 56 persone, lavorando con la metodologia *agile/sprint* e grazie a *mentor* interni e *tutor* esterni, hanno prodotto un prototipo che è stato presentato ai vertici aziendali durante l'evento finale. Queste 10 soluzioni prototipali, grazie alla *sponsorship* delle funzioni di *business*, sono attualmente in fase di consolidamento ed implementazione, affinché possano diventare progetti concreti in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'Azienda.

Le migliori tre idee hanno proseguito ulteriormente il percorso di sviluppo delle competenze legate all'innovazione e alla sostenibilità attraverso la partecipazione all'iniziativa formativa '*Entrepreneurial mindset & Launch your start-up*', sviluppata in collaborazione con LUISS Business School. L'esperienza, finalizzata a rafforzare l'approccio imprenditoriale, ha consentito ai partecipanti di interfacciarsi con l'eco-sistema delle *startup* in modalità immersiva, riflettendo sulle possibili barriere interne e favorendo il processo di cambiamento dei processi esistenti.

A settembre 2022 è stata lanciata la II edizione. Dall'inizio del programma ad oggi sono state proposte e valutate oltre 1.300 idee presentate dai dipendenti e a gennaio 2023 sono 2.000 le persone che risultano iscritte in piattaforma come contributori, mettendo a disposizione dell'Azienda e delle idee raccolte le proprie competenze.

Entrambe le edizioni hanno visto un'ampia partecipazione e ingaggio, testimoniata anche dagli accessi alla *intranet* e alle *news* di campagna (27mila nella I edizione, oltre 21mila nella II edizione, fino a gennaio 2023) e dai *like* raccolti durante la votazione *social* delle idee delle due *wave* (circa 18mila sia nella I edizione, sia nella II).

Relativamente alla valorizzazione delle persone e alla promozione dello sviluppo professionale, il Gruppo, in linea con l'operato degli anni precedenti, ha erogato digitalmente programmi di *scouting* per intercettare potenziale e capacità 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* permettono 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 CO<sub>2</sub>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 elevato potenziale e con limitata *seniority* aziendale, che vengono inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *assessment* ed orientamento professionale, funzionale alla crescita verso ruoli manageriali. Il processo viene diretto da *Assessor* interni certificati alla conduzione digitale delle sessioni di *assessment* e di successivo sviluppo;
- **MLAB:** il processo di intercettazione di affermati professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza nel ruolo di quadro da sviluppare su posizioni di maggiore complessità. Anche questo percorso è stato interamente rivisitato in chiave *digital*.

481

persone coinvolte nei programmi POP e MLAB nel 2022

A valle della valutazione del potenziale, entrambi i programmi prevedono specifici interventi di rafforzamento del profilo di competenze rilevato, che trovano nel *coaching* uno strumento di supporto privilegiato. Inoltre, i processi di *scouting* manageriali, rivolti al *target* dei quadri in crescita verso ruoli di maggiore responsabilità, si sono ulteriormente ampliati, prevedendo soluzioni individuali assieme a quelle di Gruppo. Entrambi i programmi hanno ricevuto una valutazione positiva dai partecipanti rispetto al livello di utilità, al grado di professionalità degli *Assessor* e di gradimento degli strumenti informativi messi a disposizione per la fruizione.

Al personale dirigenziale, oltre ai processi di *scouting*, è indirizzato il programma di *Leadership Assessment* che si propone di intercettare i *senior manager*, in un'ottica di supporto alle politiche di *Executive Development*, per la progettazione dei percorsi di carriera e dei piani di successione. In coerenza con gli obiettivi di *Diversity & Inclusion* che Poste Italiane ha definito per supportare la strategia 24SI, il programma 2022 ha previsto il coinvolgimento prioritario di donne manager, prevalentemente identificate come potenziali "successori" di posizioni a maggiore complessità. Con tale iniziativa, Poste

Italiane propone un ulteriore supporto alla crescita delle competenze per lo sviluppo della *leadership*.

Con l'obiettivo di aumentare il numero di risorse coinvolte nei processi di valutazione del potenziale, interessando anche popolazioni non riconducibili agli *eligible* dei programmi di *scouting* già in essere – POP, MLAB, *Leadership Assessment* – è proseguito l'importante investimento sull'utilizzo di strumenti di *smart assessment* del potenziale, fruibili *online* che, grazie ai tempi rapidi di somministrazione, hanno consentito il coinvolgimento del +397% di persone rispetto al 2021. In particolare, tale nuovo approccio è stato utilizzato nei processi di *People Review*, per la valorizzazione dei portalelettere di PCL e, in MP, per l'identificazione dei Referenti di Gestione Operativa di Filiale.

+397% vs 2021

risorse coinvolte negli *scouting* massivi

I risultati del potenziale, assieme al *trend* prestazionale e alla *seniority* hanno orientato l'avvio strutturato della *People Review*, un processo di valorizzazione dei talenti di Gruppo che vede coinvolte le linee di *business* insieme a RUO in un confronto trasversale, volto a far emergere un concetto condiviso di talento all'interno dell'organizzazione.

Nel 2022 la *People Review* ha coinvolto PCL, DTO e Marketing. I *manager* di linea e i responsabili HR si sono confrontati su un *talent pool* di circa 700 risorse, per definire soluzioni di sviluppo accelerato ed ampliare la *pipeline* di candidati per la copertura di posizioni di *business*, anche in ottica trasversale al Gruppo. Nel 2022, per i talenti identificati è stato avviato il *Blooming Program*, un programma di iniziative di sviluppo dedicate alla "fioritura" personale.

+159%

presenza di donne nelle attività di *coachee* rispetto al 2021

Per quanto riguarda l'introduzione di strumenti innovativi, in ambito sviluppo competenze, è stata confermata l'iniziativa *SkillGym*, a valle della positiva sperimentazione pilota realizzata nel 2021. Nel 2022 oltre 1.000 dipendenti sono stati coinvolti nella pratica di "conversazioni critiche" per rafforzare le *soft skills* relative alla gestione del processo di *feedback*, attraverso l'utilizzo di una piattaforma digitale che fornisce ambienti simulati guidati da intelligenza artificiale.

Nel 2022, inoltre, 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. Il numero dei *coachee* è aumentato dell'81% rispetto all'anno precedente, con una presenza significativa di donne (+159% rispetto al 2021). È stato avviato poi uno specifico programma – *Mums at Work* – che coinvolge dipen-

denti al rientro dalla maternità, accompagnandole nel realizzare con efficacia il loro reinserimento in Azienda attraverso percorsi di coaching dedicati. Si tratta di un'iniziativa coerente con la *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. Asset responsabilizzante nell'ambito della *Policy* è il ruolo dei capi e dei *manager* per la creazione di un ambiente sempre più improntato sulla fiducia e sull'ingaggio per l'espressione delle capacità personali e professionali di ogni dipendente. Per accompagnare il cambio 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.

Sempre nell'ottica di valorizzazione delle persone coerentemente al talento espresso, all'*expertise* e ai risultati raggiunti, si colloca il progetto "Percorsi di sviluppo sul territorio" che, in continuità con il 2021, ha definito 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.

**+47%**

**mentor donne rispetto al 2021**

Le pressioni del mercato e la spinta continua al cambiamento richiedono alle persone crescente ingaggio e motivazione, mettendo in primo piano i concetti di responsabilità, autonomia e flessibilità. In questo contesto il programma *mentoring* di Poste Italiane si è evoluto affermandosi come processo stabile e diffuso in tutta l'Azienda come spazio di confronto tra le *best practice* manageriali e i diversi *role model*. Nel 2022 oltre 440 sono stati i *mentor* e i *mentee* in azione all'interno dell'Azienda con una rilevante presenza di donne (+72% *mentee* donne e +47% *mentor* donne rispetto

**+72%**

**mentee donne rispetto al 2021**

al 2021). 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*, ovvero la trasversalità tra funzioni e integrazione tra centro e territorio, costituisce il *driver* principale del programma in quanto promuove relazioni di *mentorship* tra *manager* e professionisti di aree e funzioni diverse.

In relazione alla campagna di valutazione Quadri Impiegati, nel 2022, si sono consolidati ulteriormente gli strumenti di valutazione e di *feedback*, con riguardo ad un maggiore coinvolgimento dei capi sia nel fornire informazioni sulle potenzialità di sviluppo dei collaboratori, sia nell'essere responsabilizzati, attraverso un obiettivo specifico, sia ad esserne i principali *sponsor* nel loro sviluppo. Nel processo valutativo sono stati introdotti i ruoli del *team leader* e dei *team member* 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*.

L'utilizzo della piattaforma *Cloud Oracle HCM* dal 2021 permette di gestire in maniera integrata processi di valutazione e sviluppo delle persone. La piattaforma ha permesso di ripensare il processo valutativo come processo cardine per lo sviluppo delle persone. Proprio per la rilevanza e la centralità dello sviluppo delle competenze individuali e della *performance*, il processo valutativo prende il nome di Piano di Sviluppo delle *Performance* (PSP).

Il PSP si fonda sull'*engagement* consapevole e sulla motivazione delle persone, combinato con la cultura del risultato e la collaborazione. Il raggiungimento degli obiettivi di coinvolgimento e partecipazione è subordinato al rendere più chiari e trasparenti i legami tra gli obiettivi organizzativi e quelli individuali, insieme al rafforzamento dei processi di comunicazione, per rendere le persone più consapevoli del proprio potenziale di sviluppo e crescita e del proprio ruolo.

## Corporate Mentoring di Poste Italiane



In continuità con le attività positive intraprese nel corso degli ultimi tre anni, nel 2022 è stata attivata la nuova edizione di *Corporate Mentoring*, che ha coinvolto 81 aspiranti *mentor* in un percorso di *group coaching* orientato all'apprendimento. Il programma di *Corporate Mentoring*, coordinato dalla funzione Sviluppo e *Performance Management*, si colloca nell'ambito delle iniziative di sviluppo della persona e ha come obiettivo quello di assicurare una circolarità dell'esperienza e della *leadership* tra *manager* dell'azienda (*Mentor*) e dipendenti (*Mentee*), attraverso uno scambio di valori che è accresciuto dalla logica dell'inclusione e della diversità in tutte le sue sfaccettature (generazionale, di genere, territoriale, interfunzionale). La relazione di *Mentoring* contribuisce a rafforzare i valori e l'identità che il Gruppo Poste Italiane vuole esprimere, oltre che a garantire un proficuo accompagnamento allo sviluppo dei dipendenti più giovani.

Il *feedback* costituisce un elemento pivotale del PSP come strumento di crescita e di confronto costruttivo che assicura un continuo miglioramento che conduce ad una logica *feed-forward* basata sulle possibili azioni e soluzioni di miglioramento future.

La progettazione e la messa in opera dei programmi di sviluppo, gestione dei talenti e gestione del cambiamento sono gestiti dalla funzione centrale Sviluppo, Change Management e Digital HR, che eroga i processi operativi e li monitora trasversalmente a tutte le funzioni e a tutte le società, conferendo in maniera regolare informazioni, dati e riscontri a tutti gli HRBP coinvolti. Rispetto alla gestione, al monitoraggio e al governo dei dati ottenuti, vengono sfruttati sistemi informatici, e per alcuni programmi specifici sono utilizzate piattaforme digitali proprie dei fornitori *partner* HR (es. SAP, WEB PERS, MS Teams, Oracle HCM).

I consuntivi generati e i *feedback* raccolti permettono di valutare il livello di efficacia delle politiche di sviluppo e dei criteri delle varie iniziative. Uno dei *goal* della funzione Sviluppo, Change Management e Digital HR è quello di assicurare una partecipazione equa in termini di *diversity* tramite la sensibilizzazione e il monitoraggio attento.

A valle delle iniziative il Gruppo effettua regolari *survey* di gradimento per la valutazione dell'efficacia delle stesse.

Per fornire supporto ai *team* e accrescere il livello di *engagement*, Poste Italiane ha introdotto nel Piano di Sviluppo delle Performance la possibilità di coinvolgimento nella valutazione delle *performance* i *team* di progetto, sia durante l'assegnazione dei *goal* (*goal management*) che nella fase di valutazione effettiva. A concorrere al processo, secondo le modalità indicate nella metodologia sono i Responsabili di Progetto, i Referenti organizzativi e i membri del *team* interfunzionali.

Per permettere un maggior coinvolgimento delle persone, è stata portata avanti, per un primo *target* di popolazione, 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*;
- autoassegnazione 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* interfunzionali.

Il resto della popolazione aziendale, dal 2021, ha visto l'introduzione nel PSP di questionari *ad hoc* per le informazioni utili ai progetti e processi di *scouting* e di *People Review*, che permettono ai singoli di esprimere i propri interessi, motivazioni, orientamento professionale e suggerimenti per il miglioramento dell'integrazione e l'inclusione nei *team* di lavoro.

Tenendo in considerazione l'esperienza dei cicli di valutazione della piattaforma, sono stati implementati tavoli di lavoro specifici per la progettazione e l'implementazione di pratiche evolutive e per la semplificazione del processo, degli strumenti e del sistema con l'obiettivo di aumentare la partecipazione del personale.

Un importante ruolo all'interno della formazione è certamente coperto dalle attività di formazione trasversale, le quali consentono di accrescere conoscenze su temi comuni a più famiglie professionali, andando a sviluppare competenze in un'ottica inter-funzionale e favorendo uno scambio di valore, personale e professionale.

Un'importante iniziativa in ambito trasversale, realizzata nel corso del 2022 insieme alla funzione di Tutela Aziendale, è stata dedicata al tema dell'Eco-Driving. Tale attività rientra nell'ambito delle azioni messe in atto da Poste Italiane per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'aria e sensibilizzare le risorse coinvolte verso una guida eco-sostenibile.

Anche la *Corporate University* ha all'interno due *Academy* che si focalizzano su competenze core trasversali, ovvero l'*Academy* Manageriale che presidia lo sviluppo delle competenze manageriali per i ruoli apicali, e la *Digital Academy e Innovation* che assicura la progettazione e lo sviluppo dei corsi *online*, la reingegnerizzazione dei processi e degli strumenti di apprendimento facendo, inoltre, *scouting* di soluzioni innovative di formazione.

Il digitale è un contesto trasversale ma di vitale importanza per ogni attività in Azienda. Per questa ragione nel corso del 2022 sono state svolte numerose iniziative volte ad accrescere le competenze dei dipendenti in questo ambito, come il programma "Voci digitali".

Inoltre, tra le attività indirizzate allo sviluppo di 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 per i Responsabili Commerciali e Responsabili di Gestione Operativa volti al rafforzamento del ruolo a seguito della revisione del modello organizzativo territoriale. In BancoPosta e in Mercato Business e Pubblica Amministrazione sono stati erogati dei progetti di "*Team building*" volti a favorire la conoscenza e la collaborazione tra i componenti dei *Top Management* delle rispettive funzioni.

## Formazione trasversale a supporto dell'Azienda



## I benefici derivanti dai programmi di sviluppo dei dipendenti

### Insourcing e Reimpiego

Il progetto "Insourcing e Reimpiego" di Poste Italiane prevede il ricollocamento di personale precedentemente impiegato in altri settori produttivi in attività nuove o strategiche, svolgendo una funzione sociale di valorizzazione delle persone. 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, abilitando la riduzione del ricorso a forniture esterne. Nel corso del 2022 sono state colloquate 1.900 persone, di cui 1.252 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.

### Programmi di sviluppo nel triennio 2020-2021-2022

I programmi di sviluppo messi in campo nel triennio 2020-2021-2022 hanno determinato benefici sia in termini di contenimento del tasso di assenteismo, sia di visibile impatto sul tasso di *turnover* per uscite volontarie dall'Azienda. L'analisi del *target* coinvolto ad almeno una iniziativa di sviluppo nell'ultimo triennio fa riferimento a programmi e azioni diversificate, come 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 linea generale, i programmi di sviluppo, oltre a potenziare e consolidare le competenze dei partecipanti, offrono benefici anche in termini di ingaggio, motivazione e senso di appartenenza.

Per migliorare la condizione di vita lavorativa dei dipendenti, Poste Italiane pone una particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale. Alla luce di ciò, il Gruppo ha sviluppato efficacemente un canale di comunicazione interna, la Community di NoidiPoste, che ha l'obiettivo di generare, promuovere e attuare la costante interazione tra tutti i membri

del Gruppo, agevolando la condivisione e la gestione di informazioni, permettendo una più ampia diffusione della cultura aziendale, fornendo sostegno alla *brand reputation* e incoraggiando la partecipazione attiva alle dinamiche aziendali da parte dei dipendenti.

## Poste Italiane ottiene la certificazione ISO 29993

A conferma della validità dell'offerta formativa di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 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 2022 è stato superato l'*audit* di sorveglianza annuale senza nessun rilievo che ha evidenziato elementi valutati positivamente come il costante adeguamento del processo di gestione della formazione e dei relativi processi di supporto con l'implementazione di indicatori di monitoraggio significativi, e la forte spinta all'innovazione dei processi digitali dall'analisi dei fabbisogni formativi alla soddisfazione dell'utente.

## Welfare e benessere del personale

DNF

L'Azienda ritiene che il benessere dei propri dipendenti sia essenziale e per questa ragione si impegna costantemente a migliorare le loro condizioni e quelle dei loro cari. Nel 2022 il Gruppo ha considerato in maniera sempre maggiore le responsabilità legate alla cura e al benessere delle persone tramite azioni indirizzate al consolidamento del sistema *welfare* e alla diffusione della cultura aziendale con iniziative a favore dei dipendenti e delle rispettive famiglie. Inoltre, Poste Italiane rivolge una crescente attenzione ad aspetti come la personalizzazione del *caring*, la conciliazione, il sostegno e la crescita delle giovani generazioni, la tutela delle fragilità e il potenziamento del senso di appartenenza e identificazione aziendale.

I bisogni degli individui, così come il miglioramento delle condizioni dell'intera popolazione aziendale, sono il fulcro della strategia di *welfare* di Poste Italiane ed è attorno a queste tematiche che ogni anno si implementano iniziative volte a favorire il benessere di ogni singola persona

Poste Italiane si impegna nella promozione di attività che puntano al miglioramento del benessere dei suoi dipendenti, permettendo condizioni di vita più agevoli e favorendo contestualmente prestazioni lavorative migliori. Le iniziative vengono implementate nel processo di rafforzamento dell'*engagement* del personale, come condizione imprescindibile per la realizzazione di un clima aziendale positivo che assicuri il benessere sociale e livelli di produttività allineati agli obiettivi di *business*.

L'implementazione del sistema di *welfare* aziendale si connota per l'adozione di una visione integrale della persona, che va al di là della dimensione lavorativa, capace di prendersi carico del vissuto individuale, anche in ambito sociale, familiare, territoriale e da un'attenzione crescente all'ascolto e valorizzazione degli apporti individuali in una logica di maggiore coinvolgimento verso obiettivi comuni e condivisi.

Poste Italiane, nella visione strategica d'impresa, punta a favorire in maniera crescente e costante l'integrazione delle dimensioni sociali e relazionali per migliorare il posizionamento competitivo sul mercato. Questo ha portato l'Azienda a ricoprire un ruolo primario in un contesto più ampio rispetto al suo perimetro di *business*. La vocazione sociale verso modelli di crescita sostenibili, la prossimità con il territorio, la capacità di instaurare uno stretto legame con le persone ha, dunque, portato il Gruppo a delineare 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.

L'Azienda punta a rendere disponibili le soluzioni e i servizi di *welfare* comunitario sia ai dipendenti e ai loro familiari, sia alla cittadinanza locale, attraverso forme di collaborazione con il Terzo Settore e gli enti locali. Il piano prevede, dunque, un riorientamento dei servizi di *welfare* per renderli fruibili anche alla collettività.

A tal fine, è stata avviata nel 2022 la progettazione e lo studio di fattibilità per la riqualificazione di un immobile aziendale situato a Bologna, allo scopo di realizzare luoghi di aggregazione e socializzazione per persone appartenenti a fasce deboli o vulnerabili, come disabili, anziani, giovani inoccupati, donne vittime di violenza.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Con l'obiettivo di mantenere le iniziative di *welfare* sempre aggiornate, il Gruppo adotta delle *policy* interne e delle procedure specifiche che puntano a riconoscere costantemente la nascita di nuove esigenze. A tal proposito, l'Azienda utilizza *network* aziendali e tavoli di lavoro dedicati per lo sviluppo di *benchmark*, mentre ricorre a questionari e *survey*, sia interni che esterni, per la rilevazione di gradimento dei dipendenti. Inoltre, nel processo di progettazione e sviluppo del piano di *welfare* viene adottata una visione intergenerazionale, associata ad analisi mirate a genere, età, caratteristiche professionali, situazione familiare e di eventuale vulnerabilità delle persone coinvolte nelle iniziative per sostenerle nel loro intero ciclo di vita.

Il percorso intrapreso dal Gruppo ha permesso di acquisire esperienza e di rafforzare modalità di lavoro collaborative ed interfunzionali connotate anche da modelli partecipati in logica *bottom up*, perché abilitanti ad un percorso virtuoso in termini di identificazione, fiducia e senso di appartenenza, che costituiscono un importante collante nell'adeguatezza delle politiche di *welfare*. Questo consente di massimizzare, da un lato, l'impatto qualitativo e quantitativo, relativamente alle opportunità offerte alle persone, e, dall'altro, permette di favorire una maggiore velocità nell'implementazione per la messa in comune di competenze e capacità diverse.

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;

**Poste Italiane sostiene il welfare aziendale e comunitario**

- 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.

L'obiettivo di Poste Italiane è quello di introdurre un sistema di *welfare* aziendale capace di neutralizzare disuguaglianze e contrasti attraverso lo sviluppo di un sistema circolare, modulare, interconnesso ed equo che si prenda responsabilmente carico del benessere delle persone e degli 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 2022. 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 2022:** 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 CO<sub>2</sub> 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.

**Survey Nuova Intranet:** survey finalizzata alla co-progettazione dei contenuti della nuova *intranet* "Noidi-Poste". La rilevazione è stata condotta con metodologia CAWI. L'indagine presentava domande a risposta multipla, *radio button* e campi aperti.

**Survey "Call to Action":** indagine conoscitiva rivolta agli addetti alle Lavorazioni Interne e addetti di Produzione (profilata) per acquisire l'orientamento del personale interessato alla riorganizzazione rispetto alle diverse opzioni di ricollocazione, così come definito dall'accordo sindacale del 2 agosto 2022.

**Survey "Dicci la tua su Poste Energia":** indagine di ascolto sull'offerta "Energia160", l'offerta di luce e gas PosteEnergia riservata ai dipendenti.

**Survey Nuova Newsletter:** questionario sul nuovo format della *newsletter* settimanale di comunicazione interna. L'indagine è stata realizzata con *Microsoft Forms* e presentava domande a risposta multipla, *radio button* e campi aperti.

**Survey "Posteln – Diversity & Inclusion secondo te":** indagine su tutta la popolazione aziendale con l'obiettivo di comprendere come l'impegno di Poste Italiane sui temi di *Diversity & Inclusion* sia percepito dai dipendenti. La survey è stata realizzata in collaborazione con somministrazione *online* e diffusione attraverso *intranet* aziendale, *news* ufficiali, TG e *newsletter*.

**Survey "Progetto di ricerca con Polimi":** la survey, avviata a giugno 2022, 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. Il *target* di riferimento è stato di circa 11.000 persone rappresentative delle principali funzioni aziendali. Il progetto ha previsto la somministrazione della survey in due momenti differenti distanziati di circa un anno l'uno dall'altro.

Si è conclusa nel 2022 l'analisi dei risultati relativi alla prima survey somministrata e la seconda è prevista entro il primo semestre del 2023. L'indagine è stata strutturata con un *set* di domande riconducibili ai seguenti *cluster*:

- livello di benessere;
- lavorare in Poste Italiane;
- *leadership* in Poste Italiane.

**Survey "DDay 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.

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, nel 2022 l'Azienda ha continuato a pubblicare nell'innovativa app Postenews, lanciata lo scorso anno, con l'obiettivo di riportare notizie quotidiane con servizi e reportage video delle realtà interne ed esterne al Gruppo.

49

edizioni di Postenews nel 2022

Il magazine di Poste Italiane, pertanto, offre aggiornamenti su tematiche relative alla logistica, al risparmio, all'economia, alle istituzioni, alla sicurezza, alla previdenza, all'ambiente e al digitale. 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](http://tgposte.poste.it) e per i dipendenti anche dalla *intranet* aziendale o dall'app NoidiPoste.

4.949

servizi sul TGPoste nel 2022

## Conciliazione vita lavorativa e privata

Relativamente alla strategia di *welfare* di Gruppo, l'Azienda persegue il miglioramento del benessere dei propri dipendenti ricercando l'equilibrio tra la vita lavorativa e quella privata. In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha previsto percorsi di orientamento per i giovani e di sostegno a favore delle famiglie, rafforzando l'attenzione alla dimensione sociale e familiare dei lavoratori, anche per supportare il ruolo genitoriale.

L'Azienda individua, da anni, nel *part-time* un valido strumento di flessibilità lavorativa che consente di soddisfare gli interessi individuali di conciliazione vita-lavoro dei dipendenti con le esigenze organizzative dell'Impresa, e incentiva economicamente le richieste dei lavoratori di trasformazione del rapporto di lavoro *full-time* in *part-time*.

Inoltre, in occasione del rinnovo del CCNL di riferimento, siglato il 23 giugno 2021, è stata introdotta una regolamentazione per la presentazione delle istanze di trasformazione da tempo pieno a tempo parziale da parte dei lavoratori interessati, prevedendo la possibilità di formulare la richiesta con cadenza semestrale e con riferimento alle specifiche articolazioni orarie (c.d. *cluster*) rese note, di volta in volta, dall'Azienda.

Nell'ambito del *welfare* contrattuale è stato avviato, per il quarto 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, ricrea-

87%

percentuale di utilizzo del Premio convertito in *welfare* nel 2022

tive e assistenziali. Il programma attribuisce vantaggi fiscali connessi alla normativa vigente e ai crediti *welfare* aggiuntivi aziendali, volti a incrementare il potere di acquisto dei dipendenti e delle loro famiglie. A tal proposito, la piattaforma di *welfare* è stata rinnovata per favorire un utilizzo più semplice e intuitivo ed ha accolto – anche avvalendosi della *survey* di ascolto pubblicata sulla *intranet* NoidiPoste – i *feedback* sia degli aderenti all'iniziativa dell'anno precedente, sia di coloro che non avevano ancora intrapreso questa esperienza. Nel 2022 Poste Mondo Welfare è stato connotato da un miglioramento della *employee experience*, da un piano di comunicazione interna capillare e multi-canale, da *workshop* informativi, da figure di *ambassador dedicate*, da *stand* promozionali itineranti nelle strutture organizzative a maggiore intensità di personale, nonché da un ampliamento del *network* di beni e servizi offerti per promuovere una maggiore consapevolezza delle opportunità connesse. Inoltre, sono stati valorizzati i vantaggi derivanti dalla normativa fiscale vigente, con misure premiali specifiche inerenti al riconoscimento di buoni carburante aggiuntivi – in base alla percentuale di adesione e fruizione al programma – e il rimborso delle bollette domiciliari per luce, acqua e gas. Nel corso dell'anno, gli aderenti alla piattaforma hanno potuto beneficiare di un valore economico maggiorato rispetto all'anno precedente. Il programma è stato talmente apprezzato dal personale dipendente che ha raggiunto una percentuale di adesioni più che raddoppiata rispetto alle passate edizioni.

+127%

di adesioni al programma Poste Mondo Welfare rispetto al 2021

**Programmi di supporto ai dipendenti**

Opzioni di lavoro *part-time*

## Poste Italiane e il continuo sostegno ai genitori

Importante ruolo all'interno dell'Azienda è attribuito alle figure professionali che nella vita privata ricoprono il ruolo di genitori, per le quali vengono messe in atto iniziative, *policy* e servizi di supporto a sostegno e conciliazione tra vita privata e lavorativa.

Un esempio è rappresentato dalla decisione da parte dell'Azienda di varare nell'anno 2022 la *Policy* Sostegno della Genitorialità Attiva, al fine di supportare il ruolo genitoriale e valorizzare l'equilibrio di genere, superando stereotipi, discriminazioni e pregiudizi nei luoghi di lavoro.

Poste Italiane mette a disposizione degli asili nido presso le sedi di Roma e Bologna per i figli/nipoti dei dipendenti del Gruppo e, per una quota parte, agli utenti provenienti da enti comunali e terzi in risposta sussidiaria alle esigenze dell'utenza locale. Il servizio è esteso ad oltre 100 famiglie con figli dai 3 ai 36 mesi ed 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 (come l'utilizzo pari ad almeno il 50% di alimenti biologici, DOP e IGP e a Km 0), dall'interculturalità (bilinguismo) e dall'inclusione e alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo strutturato, anche attraverso modalità di comunicazione innovative. Tra queste, sono state valorizzate nuove opportunità di scambio e partecipazione quali l'app interattiva, nuovi programmi seminari di sostegno alla genitorialità, la realizzazione di *webinar* tematici estesi a tutti i dipendenti, un servizio di *counselling* come spazio di ascolto e di riflessione offerto ai genitori per esplorare eventuali difficoltà relative a processi evolutivi e alle fasi di transizione dei loro figli.

A rafforzamento delle iniziative a sostegno della natalità e della genitorialità attiva, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda ha proseguito il progetto Lifeed, piattaforma digitale attiva dal 2015 già conosciuta come MAAM, ed è stato attivato il programma MultiMe@Finder, al fine di migliorare la consapevolezza dei ruoli ricoperti nelle diverse esperienze di vita.



In occasione dell'anniversario dei 160 anni del Gruppo, Poste Italiane ha promosso il progetto "IlNostroXcorso", con l'obiettivo di riscoprire le località italiane spostandosi principalmente in bicicletta, il mezzo di trasporto simbolicamente legato al lavoro del postino. Attraverso un'applicazione disponibile sull'app e sulla *intranet* NoidiPoste, gli utenti hanno avuto l'opportunità di condividere la propria esperienza di viaggio intrapresa da soli o in compagnia, correndo, camminando, o con l'utilizzo di una bicicletta, partendo dalla propria abitazione, dal luogo di lavoro o da un posto ritenuto importante. Con questa iniziativa il Gruppo vuole far conoscere le persone di un'Azienda grande, diffusa in molte parti d'Italia, inclusiva, attenta alla sostenibilità ambientale e unita nel gioco di squadra per raggiungere obiettivi sempre più sfidanti, alla ricerca del benessere di tutti.

## Salute e prevenzione

Con riferimento alle iniziative mirate a favorire la prevenzione primaria e la maturazione della coscienza sociale nei giovani, 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.

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. Per quanto

## Poste Centro Medico La struttura sanitaria di Poste Italiane per le sue Persone

Con 11 mila prestazioni sanitarie in due anni, Poste Centro Medico consolida il proprio ruolo di presidio del benessere dei dipendenti e dei loro familiari.

Nel 2022 è proseguita l'attività di Poste Centro Medico, 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, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, ecc.). In particolare, nel 2022 Poste Centro Medico ha ampliato la propria offerta di servizi: ne è un esempio l'introduzione a maggio 2022 di apparecchi per effettuare anche la mammografia per la diagnosi precoce del tumore al seno.



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 l’impegno aziendale per lo sviluppo delle nuove generazioni con la volontà di concorrere alla crescita dei giovani attraverso numerose iniziative di orientamento scolastico, professionale e di sviluppo delle *soft skills* per i figli dei dipendenti e per ragazzi provenienti anche da realtà sociali vulnerabili.

### 19

**borse di studio riservate ai figli meritevoli dei dipendenti**

Il Gruppo, infatti, ha realizzato, in continuità con le passate edizioni, 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, sono stati realizzati laboratori di sviluppo delle competenze, incontri di orientamento nei quali i ragazzi hanno imparato anche a redigere un Curriculum efficace e a prepararsi con sempre maggiore consapevolezza ai colloqui di selezione, il “*Digital Creathon*” con il lancio della sfida aziendale e l’*Innovation hub*. Durante il “*Digital Creathon*” i ragazzi partecipanti – studenti delle scuole e figli di dipendenti di Poste Italiane – hanno potuto mettersi in gioco per rispondere alla sfida lanciata da Poste Italiane: “Oltre l’apparenza”. La sfida è stata pensata anche in linea con l’Agenda 2030 dell’ONU e al 10° Obiettivo di Sviluppo Sostenibile (SDGs), in particolare, “ridurre le disuguaglianze” e dunque potenziare e promuovere l’inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da ogni forma di diversità. Da qui, l’idea di chiedere loro la realizzazione di una presentazione e un video che, partendo dalle loro esperienze fami-

liari, scolastiche e sociali, raccontasse storie di emarginazione e di separazione indicando anche la via per superarle, andando “oltre le apparenze” e dando valore a ogni persona e percorso.

Poste Italiane ha partecipato al progetto biennale “*School4Life 2.0*”, ampiamente trattato nei capitoli precedenti, e alle nuove edizioni dell’iniziativa STEAMcamp, dedicata ai figli dei dipendenti e alle loro famiglie nell’obiettivo di approfondire le tematiche relative alle discipline STEAM. I percorsi “*STEAMcamp*” sono in grado di promuovere l’innovazione e le competenze distinte 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. Nel 2022 sono state avviate nuove proposte di sensibilizzazione denominate “*Social Media Lab*” focalizzate sul linguaggio dell’innovazione digitale, per far comprendere l’evoluzione dell’identità in internet e per acquisire maggiore consapevolezza sulla socialità *online* da parte dei ragazzi.

Inoltre, è stato rafforzato con le nuove edizioni anche il programma “*Future Lab*” per i figli dei dipendenti con la finalità di 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, supportandoli nelle scelte affinché possano intraprendere percorsi in linea con le loro capacità e passioni e conoscere i principali orientamenti di mercato sui mestieri del futuro.

Infine, nell’ottica di promuovere lo scambio interculturale, sono state assegnate 19 borse di studio all’estero riservate ai figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall’Azienda.

## Senso di appartenenza

Nell’ambito delle iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza, nel 2022, 58 dipendenti del Gruppo hanno ottenuto il riconoscimento “*Stella al merito del lavoro*” per essersi distinti in ragione della particolare perizia e laboriosità nel loro operato in Azienda. Le Stelle al Merito sono concesse ogni anno alle lavoratrici e ai lavoratori dipendenti di aziende pubbliche e private, con età minima di 50 anni e anzianità lavorativa continuativa di almeno 25. La metà delle onorificenze è riservata a coloro che hanno iniziato l’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 individuati su tutto il territorio nazionale e sono rappresentativi della 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 benefit 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 sono la *company car* ad uso promiscuo e il *check up* medico, previsto anche per i responsabili di struttura.

## Relazioni con le parti sociali

DNF

Poste Italiane, attraverso incontri periodici 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 regolati dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e dal Testo Unico sulla Rappresentanza per facilitare la creazione di un clima aziendale positivo e garantire il rispetto della normativa vigente. Il Gruppo implementa ogni attività prevista dal Sistema di Relazioni Industriali, descritto 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 appropriate ed eque sui temi che possono avere impatti significativi non solo sull'organizzazione e sul *business*, ma anche e soprattutto sul capitale umano, considerato *asset* fondamentale.

Coerentemente alle richieste della normativa vigente, Poste Italiane assicura imparzialità e indipendenza per la promozione dei propri rapporti con le OO.SS., così come stabilito dal Codice Etico del Gruppo, e contestualmente si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva.

#### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane si impegna a garantire il benessere e la tutela dei dipendenti, che sono al centro della sua strategia, e mantiene un dialogo costante con le parti sociali

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.

# 100%

dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

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, al fine 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. Decorso 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 rappresenta un elemento caratterizzante e significativo nella strategia di crescita ed evoluzione del Gruppo. Il dialogo continuo con le OO.SS. viene assicurato tramite un'importante attività di informazione e negoziazione con le Parti Sociali condotta dalla funzione di Relazioni Industriali. Gli *output* più significativi di tale attività sono rappresentati dalla sottoscrizione di specifiche intese con le Organizzazioni Sindacali sia sulle materie espressamente indicate dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 23 giugno 2021 (CCNL), sia su ulteriori argomenti relativi alla realizzazione degli obiettivi di Piano che abbiano riflessi normativi e/o gestionali sul personale.

## Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

Con l'obiettivo di perseguire il benessere dei dipendenti e di garantire la tutela dei loro diritti, sia durante la gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale, Poste Italiane considera il 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.), garantendo imparzialità e indipendenza nella promozione dei rapporti in conformità con la normativa vigente e assicurando, 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 importanti miglioramenti 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.

## Politiche attive del lavoro

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.

Con il Verbale di Accordo sottoscritto l'8 febbraio 2022, le Parti, prima di individuare i complessivi interventi di politiche attive da realizzare per l'anno 2022, hanno definito una manovra straordinaria, a carattere anticipatorio, per complessivi 1.100 FTE (*Full Time Equivalent*) tra sportellizzazioni ed inserimenti da mercato esterno, al fine di supportare le esigenze delle strutture di *front end* nei territori che presentano maggiori criticità. L'Intesa sottoscritta il 12 maggio 2022, anche al fine di supportare le azioni di riorganizzazione già condivise e gli ulteriori interventi di revisione organizzativa approfonditi con le Organizzazioni Sindacali, prevede che, per il triennio 2021-2023 – in linea con quanto definito nell'Intesa del 13 giugno 2018 – l'Azienda assicuri un adeguato numero di azioni di Politiche Attive del Lavoro in rapporto agli esodi incentivati che si registreranno nel periodo. In particolare, per l'anno di riferimento, sono state realizzate azioni di Politiche Attive del Lavoro (stabilizzazioni, conversioni da *part-time* a *full-time*, assunzioni da mercato esterno, sportellizzazioni, *job posting*) per un totale di oltre 6.900 FTE.

Il 6 settembre 2022 le Parti hanno concordato che per l'anno 2022, in via eccezionale, il limite di ricorso al contratto a tempo determinato nelle regioni Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta, Marche, Campania e Calabria è definito nella misura del 12%. Nell'Intesa del 21 novembre 2022, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno convenuto un anticipo della manovra di Politiche Attive del Lavoro 2023 per Posta, Comunicazione e Logistica (PCL) definendo azioni di potenziamento sia nel recapito (700 disponibilità *full-time*) che nello smistamento (60 conversioni da *part-time* a *full-time*). Analogamente, il 19 dicembre 2022 sono stati convenuti interventi di Politiche Attive del Lavoro, sempre in via anticipatoria, relativamente all'ambito di Mercato Privati che saranno realizzati a partire da gennaio 2023. In particolare: trasformazioni da *part-time* a *full-time* per 350 Operatori di Sportello (175 FTE), passaggio verso ruoli di *front end* di 225 portalettere idonei al *job posting* previsto dall'Accordo 12 maggio 2022 (sportellizzazioni) e 250 assunzioni da mercato esterno per la copertura di ruoli di carattere specialistico. Nell'Accordo del 1° febbraio 2023 le Parti hanno concordato sulla necessità di valutare, nell'ambito delle cornici e successive intese in materia di occupazione per l'anno 2023, interventi dedicati per la funzione Digital, Technology & Operations.

Il 2 marzo 2023 è stato sottoscritto un Verbale d'Accordo in tema di Mobilità Volontaria (trasferimenti a domanda) con il quale, in attesa di definire la nuova intesa che regolamenterà la materia per gli anni 2023/2024, 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, la cui validità è cessata il 31/12/2022.

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. Il nuovo modello sarà soggetto ad una sperimentazione con l'impegno delle Parti di incontrarsi entro maggio 2023 per analizzare l'andamento della stessa. 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. L'introduzione di questo nuovo servizio di assistenza sarà accompagnata da 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, a partire dal mese di marzo 2023, entreranno in vigore gli 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*.

Con il Verbale di Accordo sottoscritto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali il 12 maggio 2022, è proseguito il processo di revisione organizzativa della funzione Mercato Privati avviato con l'Accordo del 30 settembre 2021, che si era focalizzato sul rafforzamento del modello commerciale.

Con quest'ultima Intesa, l'Azienda e i Sindacati hanno posto in essere ulteriori azioni di revisione organizzativa sia del modello commerciale che della piattaforma operativa delle funzioni di supporto alla vendita. Nello specifico, è stato ampliato il dimensionamento dei Referenti Protezione e Finanziamenti ed è stata prevista un'evoluzione delle attività relazionali svolte dagli Operatori di Accoglienza. L'Accordo ha inoltre previsto il potenziamento della rete *Cornet 2.0*, evoluta nel *format* “Punto Poste Casa e Famiglia”. Si è provveduto ad aggiornare il modello di gestione operativa territoriale potenziando le attività di coordinamento, supporto e controllo a livello di Macro Area ed efficientando la struttura a livello di Filiale. Infine, è stato dato nuovo impulso al progetto Hub & Spoke, prevedendo, in via sperimentale, il rilascio del nuovo applicativo distacchi che verrà adottato dai DUP *Hub* sulle prime sei Filiali a partire dal mese di giugno. In data 19 dicembre 2022, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un accordo avente ad oggetto tre macro temi: 1. il Progetto Polis – Casa dei Servizi Digitali; 2. l'evoluzione del modello organizzativo Piccoli Operatori Economici (POE); 3. l'anticipo della manovra di Politiche Attive del Lavoro 2023. Il progetto Polis riguarda circa 7.000 Uffici Postali, situati in comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, che verranno riconfigurati per consentire l'erogazione di una vasta gamma di servizi della PA, oltre alla realizzazione di spazi di *co-working* in una rete nazionale interconnessa di 250 immobili. L'evoluzione del modello organizzativo POE, invece, prevede la riconfigurazione della filiera commerciale di Mercato Privati in ottica sinergica, affiancando al canale *retail* il canale POE. In particolare, a livello di Macro Area, è stata istituita la figura del Referente Vendite POE e superata quella del Responsabile Venditore Imprese, con ricollocazione delle risorse all'interno delle funzioni Mercato Privati o Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. A livello di Filiale, gli Specialisti Small Business (SSB) e Specialisti Posta e Pacchi (SPP) sono stati ricondotti gerarchicamente al Responsabile Commerciale di Filiale (RCF).

Il 1° marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un Accordo con le Organizzazioni Sindacali, con vigenza fino al 31 marzo 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. L'Intesa, nel ricalcare l'impalcatura normativa del precedente Accordo del 2020 – che, tra le altre cose, prevedeva per tutti i dipendenti la possibilità di attivare il Lavoro Agile per massimo 3 giorni a settimana e 13 al mese – ha introdotto alcuni elementi di novità che la rendono coerente non solo con l'intervenuto Protocollo Nazionale sul Lavoro in Modalità Agile stipulato dalle Parti Sociali in data 7 dicembre 2021, ma anche con le evidenze organizzative e gestionali emerse dall'osservazione della fase di implementazione dell'Istituto in Azienda durante il periodo emergenziale. In particolare:

- sono stati ridotti alcuni ambiti/figure organizzative precedentemente interessate dal Lavoro Agile (es. Centri di Smistamento, Centri Operativi, Referenti *Premium*, ecc.);
- per i Responsabili e per specifiche figure professionali, è stata valorizzata la necessità di garantire in presenza il presidio delle attività ed il coordinamento delle risorse, prevedendo la possibilità di fruire dell'Istituto in maniera flessibile nel corso del mese, senza far riferimento alla singola settimana;

- è stata eliminata la previsione contenuta nell'Accordo del 2020 che prevedeva la sterilizzazione degli eventi di infortunio non riconosciuto ai fini della contabilizzazione del premio di risultato e della mobilità nazionale volontaria, riconducendo la fattispecie alla normale gestione delle assenze per infortunio/malattia;
- è stato istituito uno specifico Osservatorio Paritetico con il compito di seguire la fase di implementazione dell'Istituto.

L'8 giugno 2022, sulla base di quanto stabilito nel Verbale di Accordo del 1° marzo 2022, si è riunito l'Osservatorio Paritetico sul Lavoro Agile che ha effettuato una prima ricognizione sull'attuazione dello stesso in Azienda. Le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato la necessità di approfondire alcune tematiche tra le quali, a titolo esemplificativo, l'accomodamento ragionevole, i lavoratori fragili, ecc. È stata, inoltre, sottolineata l'esigenza di prevedere per tutti i lavoratori la cui prestazione di lavoro non sia remotizzabile, il lavoro agile per finalità formative. Il Verbale di Accordo sottoscritto il 3 agosto 2022, tenendo conto della crisi epidemiologica da Covid-19, ha esteso la possibilità di ricorrere allo *smart working* al personale di *staff* assunto a tempo determinato nonché, per le sole finalità formative, al personale CTD presso le strutture 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 2 marzo 2023 è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo con il quale Le Parti hanno convenuto di prorogare fino al 30 settembre p.v. gli effetti degli accordi del 1° marzo e del 3 agosto 2022.

Il 29 luglio 2022 è stato sottoscritto per Poste Italiane S.p.A. e per le Aziende del Gruppo, l'Accordo sul Premio di Risultato per l'anno 2022. Con riferimento al valore unitario del Premio, l'accordo ha previsto un incremento del 5% consentendo un recupero del fenomeno inflattivo conseguente all'andamento economico/monetario complessivo. Rispetto agli indicatori a carattere nazionale cui è correlata l'erogazione del Premio, sono stati introdotti, per Poste Italiane, i Ricavi di Gruppo per

addetto. Inoltre, 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 nel mese di giugno 2023. 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.

Con l'Accordo del 2 agosto 2022 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 particolare, l'Intesa prevede:

- l'evoluzione delle attività delle Lavorazioni Interne che vengono ricondotte nell'ambito organizzativo dello smistamento presso 150 Centri Accentranti;
- la definizione di nuovi orari di lavoro per le risorse impiegate nel settore;
- l'aggiornamento degli orari di ingresso dei portalettere per effetto delle nuove tempistiche e modalità di alimentazione dei Centri di Distribuzione (CD).

Gli addetti all'Articolazione Mercato, inoltre, sono stati chiamati ad effettuare anche le attività presso i Nodi Accentranti (c.d. attività residuali sui CD). Con tale manovra sono stati definiti i nuovi fabbisogni del settore e, rispetto alla gestione delle ricadute occupazionali generate dal progetto, sono state individuate le leve da azionare per tragguardare il corretto dimensionamento degli organici (riassegnazione c/o Nodi Accentranti, valorizzazione/mobilità professionale in diversi ambiti organizzativi, percorsi formativi di riqualificazione, reimpiego nell'ambito del progetto *Insourcing*, esodi volontari incentivati, eventuale attivazione del Fondo di Solidarietà). Le Parti, nel definire le macro-cornici di intervento, hanno convenuto di rimandare ad un ulteriore Accordo l'individuazione della disciplina di dettaglio finalizzata a regolamentare tutti gli aspetti applicativi di progetto, ivi inclusi i criteri di ricollocazione delle risorse. Il nuovo modello è stato applicato in via sperimentale su 18 Nodi Accentranti e su 25 CD collegati. La sperimentazione è stata avviata rispettivamente il 10 ottobre su 11 CD e il 24 ottobre su 14 CD.

Nel corso del 2022 è stata raggiunta l'intesa tra Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali in merito all'accantonamento delle lavorazioni interne relativo alla divisione Posta Comunicazione e Logistica (PCL). Il nuovo accordo ha come obiettivo quello di esprimere una maggiore efficienza di servizio della comunicazione postale, valorizzando le risorse centrali nella strategia di crescita di Poste Italiane. In un contesto nel quale anche il settore dei servizi postali è in evoluzione, l'accordo riguarda la riconduzione delle attività di lavorazioni interne nell'ambito organizzativo dello smistamento, la concentrazione di tali attività nei nodi presso i quali il prodotto sarà lavorato e smistato e l'evoluzione della figura di addetto alle lavorazioni interne in addetto alla produzione. La firma dell'accordo conferma lo spirito di fiducia e di proficua collaborazione tra Poste Italiane e le organizzazioni sindacali.

**L'intesa tra  
Poste Italiane e  
le Organizzazioni  
Sindacali**

In data 21 novembre 2022, completando il percorso relazionale delineato con l'intesa del 2 agosto 2022, Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto il Verbale di Accordo con il quale è stata individuata la specifica disciplina di implementazione del progetto di riorganizzazione della funzione Posta, Comunicazione e Logistica (PCL). Le Parti hanno definito la micro-organizzazione dei Centri Logistici, nonché le leve di gestione per circa 1.700 risorse in esubero che devono essere ricollocate in sportelleria, ovvero nelle lavorazioni in ambito Digital, Technology & Operations attraverso il progetto Insourcing. Per le risorse in possesso dei requisiti si è proceduto con l'attivazione degli esodi volontari incentivati. Le Parti hanno anche ridefinito il sistema di gestione del personale inidoneo al recapito, in relazione sia all'inidoneità temporanea che definitiva, adeguandolo alla nuova organizzazione dello smistamento. È stata, altresì, prevista la possibile attivazione della mobilità volontaria in deroga a livello territoriale con l'impegno di valutarla a conclusione del progetto di riorganizzazione. Il sistema di Relazioni Industriali che accompagna la riorganizzazione, il cui termine è previsto per il 2024, prevede un meccanismo di confronto tra Azienda e Organizzazioni Sindacali sia a livello centrale che territoriale.

In data 11 luglio 2022 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno fissato per il 28 e 29 marzo 2023 le elezioni generali 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. Le Parti, in data 21 dicembre 2022, hanno sottoscritto il Verbale di Accordo modificativo del protocollo RSU del 27 febbraio 2023, in cui hanno confermato le date delle elezioni nelle giornate del 28 e 29 marzo 2023 e aggiornato il numero delle unità produttive in ragione del nuovo assetto aziendale, in particolare modo con riferimento alla funzione Digital, Technology & Operations. 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 tale previsione si applicherà 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 si applicheranno 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.

Infine, in considerazione del perdurare dell'emergenza Covid-19, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno proseguito il confronto, nell'ambito del Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) finalizzato a garantire la sicurezza delle persone e il contenimento del virus favorendo il ricorso allo *smart working* e monitorando l'attività di *screening* preventivo messa in campo dall'Azienda. Il 6 luglio 2022 Azienda e OO.SS. hanno proseguito il confronto in ambito OPN al fine di dare continuità, secondo le nuove indicazioni contenute nel già menzionato Protocollo 30 giugno 2022, alle misure di contenimento del virus Covid-19.

Sempre nell'ambito dei lavori del Comitato OPN le Parti, in occasione delle riunioni del 30 novembre 2022, del 1 febbraio 2023 e del 20 marzo 2023, hanno definito l'impianto progettuale e la metodologia che verrà seguita per la nuova rilevazione del rischio Stress Lavoro Correlato, dando avvio allo stesso procedendo nella riunione del 20 marzo u.s. al sorteggio dei lavoratori che faranno parte dei Team Regionali di Valutazione che avranno il compito di procedere alla compilazione della *check list* INAIL. A livello regionale verranno convocate specifiche sessioni di OPR finalizzate ad illustrare la metodologia che verrà seguita per la nuova rilevazione che dovrà terminare entro il mese di luglio p.v. per dare poi avvio alla successiva attività di analisi dei risultati e verifica degli stessi ai fini della determinazione del livello di rischio.

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. A mero titolo di esempio, l'implementazione del nuovo modello organizzativo del recapito, il c.d. *Joint Delivery*, è stato possibile attraverso la sottoscrizione dell'Accordo dell'8 febbraio 2018 che ha ridisegnato l'organizzazione del recapito della corrispondenza di Poste Italiane S.p.A., così come con i recenti Accordi del 2/8/2022 e del 21/11/2022 hanno consentito di avviare il processo di efficientamento e razionalizzazione delle Lavorazioni Interne del recapito.

## 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**, 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 Riquilificazione 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". A fine 2018, si è insediato l'Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

## Salute e sicurezza sul lavoro

DNF

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 aver individuato le responsabilità organizzative e ad essersi dotata di *policy* specifiche in linea con la normativa, con la contrattazione collettiva e con gli standard nazionali e internazionali di riferimento (es. ILO) per assicurare un adeguato presidio 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. Tali politiche trovano attuazione con riferimento a tutte le operazioni del Gruppo, comprese le attività relative ai partner e ai fornitori, e sono rivolte ad ogni individuo che opera per conto o sotto la supervisione di Poste Italiane. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione promuove il benessere psicofisico delle persone. L'Amministratore Delegato del Gruppo, in qualità di Datore di Lavoro, è la più alta figura responsabile e incaricata della supervisione sulle tematiche di salute e sicurezza in Azienda. Il CdA approva la Politica e attraverso i propri comitati endoconsiliari ne supervisiona l'adeguata gestione dei rischi annessi e il rispetto dei relativi principi.

**495 mila**

**ore di formazione in materia di Sicurezza sul lavoro erogate nel 2022**

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La politica integrata e la *policy* della salute e sicurezza di Gruppo definiscono gli elementi cardine 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 ciascuna unità produttiva della Capogruppo e delle principali Società del Gruppo è rappresentata dal proprio datore di lavoro. All'interno della Capogruppo, i datori di lavoro sono coadiuvati dalla funzione *Corporate Affairs/Tutela Aziendale*, che assicura, 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, in linea con il quadro normativo vigente.

Per il Gruppo le tematiche relative alla salute e sicurezza sul lavoro hanno una rilevanza prioritaria. 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. Infatti, l'AD, il vertice e tutti i responsabili fino al quinto livello organizzativo sono stati valutati su un *target* di riduzione degli infortuni. L'Azienda ha altresì costituito dei *team* dedicati che hanno lo specifico compito di monitorare giornalmente i dati rilevanti ai fini dei *target* quantitativi definiti.

---

Promuovere e sviluppare una cultura della sicurezza condivisa a tutti i livelli organizzativi di Poste Italiane è un fattore abilitante per ridurre gli infortuni e incoraggiare il costante miglioramento dei sistemi di gestione adottati

---

Fra gli obiettivi principali perseguiti da Poste Italiane, risulta fondamentale e prioritaria la continua sensibilizzazione e il coinvolgimento sul tema Salute e Sicurezza sul Lavoro di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo. In particolare, rivestono particolare importanza la diffusione e il potenziamento 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 obiettivi sfidanti.

Poste Italiane persegue da anni l'obiettivo di ridurre il fenomeno infortunistico, in particolar modo nei settori maggiormente esposti al rischio da circolazione stradale quali quello della logistica e del recapito (centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione). Il costante monitoraggio e controllo di tale fenomeno ha contribuito, anche nel 2022, 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 del fatto che il miglioramento continuo dei SGSSL passi attraverso il contri-

buto e la partecipazione di tutti i lavoratori, diversi a seconda dei ruoli e delle responsabilità attribuiti, si impegna a diffondere e potenziare la cultura della sicurezza in ottica sistemica e partecipativa.

Tra le attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi, si segnalano la continua formazione, sensibilizzazione e il coinvolgimento del personale sui temi della SSL, gli interventi di miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il miglioramento continuo e il mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione, nonché la costante valutazione dei rischi in relazione 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.

Il Gruppo Poste Italiane stanziava annualmente *budget* dedicati alla realizzazione 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. Altrettanto rilievo 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 processo di valutazione dei rischi, il Gruppo analizza tutte le situazioni di potenziale pericolo correlate ai processi lavorativi e ai luoghi di lavoro e, dopo aver individuato il relativo potenziale di causare danni, ne valuta il livello di rischio associato. La valutazione prende in considerazione le effettive modalità di svolgimento del lavoro e dell'esposizione del personale, nonché le eventuali misure di tutela già erogate 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 uso 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 possibili pericoli applicabili e correlabili ai luoghi e processi di lavoro è garantito dalla preliminare compilazione di una *check list* allegata alla procedura aziendale "Gestione Documento di Valutazione dei Rischi". Il Datore di Lavoro si avvale delle competenze del Servizio di Prevenzione e Protezione per presidiare 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, relativamente alla gestione del rischio di salute e sicurezza sul lavoro, questa è realizzata anche grazie al dialogo e lo scambio continuo di informazioni tra le risorse umane, i *manager* e le diverse *Business Unit*. Su base trimestrale, la funzione competente del controllo si coordina con i *risk specialist* e, tramite questi ultimi, anche con i *risk owner*, relativamente alle attività di monitoraggio sull'andamento 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, segue una fase di rendicontazione annuale delle attività tramite il consolidamento dei contributi provenienti dalle diverse funzioni di controllo all'interno della "Relazione Rischi e Compliance". Questa viene presentata agli Organi e al Vertice aziendale e fornisce una vista sintetica e integrata delle iniziative promosse e/o introdotte nel corso dell'anno nelle diverse sfere di operatività aziendale, 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 impartita a tutte le Persone, trasmette in forma controllata le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS) in cui sono descritti i pericoli correlati ai processi di lavoro d'interesse, nonché le misure organizzative, preventive e protettive per la riduzione 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 possibili pericoli o situazioni di pericolo sul 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 delle criticità, rispettando i tempi e le modalità corrispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Considerando la rilevanza di tale tematica, Poste Italiane ha adottato dei meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i dipendenti, in modo da gestire adeguatamente, 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, coerentemente con processi specifici codificati nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, effettua 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, in particolare del fenomeno infortunistico, ai fini dell'individuazione – o della gestione – dei fattori scatenati.

Attraverso la media mobile triennale di passo annuale, che considera i dati degli infortuni a partire dal 2017 fino al 2022, al lordo e al netto del Covid-19, è possibile osservare l'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo. Tale metrica, oltre ad attenuare gli effetti distortivi 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 una *pool* 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 supporta i Datori di Lavoro e il 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 riportano 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.

Relativamente ai lavoratori che si occupano di mansioni/attività che comportano un'esposizione ad un rischio specifico (tabellato o valutato), viene attivato un programma di sorveglianza sanitaria in cui sono previste visite mediche, accertamenti sanitari integrativi e tossicologici.

Nel corso del 2022, l'attività della Sorveglianza Sanitaria è stata portata avanti con continuità, su tutto il territorio nazionale, nel rispetto dei protocolli sanitari e della normativa vigente. Inoltre, fino al mese di settembre 2022, è stata assicurata la Sorveglianza Sanitaria eccezionale, per il personale con una condizione di "Fragilità", nonché la gestione del processo di rientro post malattia da Covid-19 con l'adozione di tutte le necessarie soluzioni maggiormente cautelative per la salute del lavoratore o della lavoratrice per fronteggiare il rischio da SARS-CoV-2.

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che rientrano fra gli attori principali della 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 periodicamente consultati non solo a seguito dell'introduzione di nuove metodologie di valutazione del rischio, ma anche in occasione di variazioni organizzative o di processo che possano determinare un impatto per la salute e sicurezza sul lavoro, nonché in fase di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi. Adottare una consultazione adeguata, tempestiva e preventiva con i RLS consente di ottenere pareri utili per il puntuale adempimento degli obblighi legislativi e per il miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei lavoratori. La consultazione può interessare tutti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza del territorio nazionale o solo quelli di un territorio specifico.

Il confronto tra parte datoriale e lavoratori, promosso 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 specifici temi di

salute e sicurezza emersi 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 ogniqualvolta ne emerga la necessità e non secondo un calendario prestabilito.



Nel corso degli anni Poste Italiane ha definito un piano pluriennale di adozione su tutto il perimetro aziendale delle certificazioni in materia di salute e sicurezza, che nel 2021 ha portato al completamento dell'iter di certificazione di tutte le unità produttive della Capogruppo. Nel 2022 sono stati mantenuti attivi, con relative certificazioni, Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conformi alla norma UNI ISO 45001 in tutte le unità produttive della Capogruppo, secondo i piani e gli obiettivi strategici fissati. Anche le Società del Gruppo adottano SGSSL certificati da Organismi di certificazione accreditati. Al 2022 le principali Società del Gruppo certificate secondo la norma UNI ISO 45001 sono: EGI S.p.A., Poste Vita S.p.A., Poste Assicura 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 vengono sistematicamente effettuati 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 2022 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;
- verifiche operative e sensibilizzazione in ambito salute e sicurezza del personale operante nei siti, in particolare attività di verifica operativa nei Centri di Recapito e negli Uffici Postali mirata alla valutazione dello stato complessivo in termini di sicurezza infrastrutturale, impiantistica e di processo di lavoro.

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 vengono costantemente monitorati e riesaminati in occasione del Riesame previsto di SGSSL adottati.

Infine, si segnala che con 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 2022 è stata attuata una rimodulazione delle misure anti-contagio. In particolare, le misure di tutela adottate in funzione dell'effettivo livello di rischio, del quadro normativo di volta in

volta vigente e delle indicazioni dell'Autorità sanitaria, sono state le seguenti:

- informativa verso il personale esterno (manutentori, consulenti, clienti ecc.) e dipendenti circa le misure di contenimento del rischio adottate dall'Azienda e le relative regole comportamentali;
- distribuzione, con cadenza temporale tale da assicurarne sempre la disponibilità, di mascherine protettive delle vie respiratorie per tutti i lavoratori;
- pubblicazione di procedure ed istruzioni operative di sicurezza per la gestione dei casi sintomatici e dei casi Covid-19 presenti in Azienda;
- campagne di comunicazione volte alla continua sensibilizzazione del personale sull'adozione dei corretti comportamenti finalizzati alla prevenzione del rischio di contagio.

Resta comunque attivo il Comitato per il controllo sulla implementazione delle misure di tutela descritte, istituito con specifico accordo nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico Nazionale.

Con specifico riferimento al settore della logistica e del recapito, settore maggiormente esposto in relazione ai rischi da circolazione stradale, Poste Italiane ha implementato diverse iniziative, tra cui la costante valutazione dei rischi e l'aggiornamento dei DVR a seguito delle riorganizzazioni nell'ambito del recapito e alle misure intraprese per contrastare il Covid-19.

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.

Al fine di condividere con il territorio informazioni sul fenomeno infortunistico, è stata realizzata a livello centrale una reportistica giornaliera, settimanale e mensile. Inoltre, per analizzare adeguatamente il fenomeno e condividere le *best practice*, si sottolinea 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 riguarda la riduzione degli eventi infortunistici, il Gruppo ha provveduto alla sostituzione di tutte quelle attrezzature 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 utilizza 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 e ambiente.

## La sicurezza nella logistica





**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**LIVIA MASSACESI** |  
Visual designer



# Diversità e inclusione

Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva.

- Conseguita la **certificazione *Equal Salary*** per la **politica di equità retributiva**
- Conseguita l'attestazione **ISO 30415** "***HRM-Diversity & Inclusion***"
- Approvata la nuova ***Policy di Sostegno della Genitorialità Attiva***
- **46%** dell'**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti

# < 7.11 Diversità e Inclusionione



**DIVERSITÀ E INCLUSIONE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



### PRINCIPALI CAPITALI

| OBIETTIVI   | INDICATORE (KPI)   | TARGET  | BASELINE | SATO ATTUAZIONE  |         |
|---|--|---|----------|--|---------|
|   |  |   |          | 2022   | OUTCOME |
| 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     | • 36,4%  |         |
| Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di <i>gender equality</i> , anche attraverso <i>role model male e female</i>                                | • N° di campagne di sensibilizzazione<br>• N° di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni<br>• <i>role model</i>                 | • 2 entro il 2023<br>• 10 entro il 2023<br>• +50% entro il 2023                         | 2021     | • 1<br>• 18<br>• +110%   |         |
| Aumentare il coinvolgimento di donne nel programma di <i>mentoring</i>  | • % di <i>mentee</i> donne<br>• % di <i>mentor</i> donne   | • + 65% entro il 2022<br>• + 35% entro il 2022  | 2021     | • 72%<br>• 47%   |         |
| 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 mix generazionale  | • 40% entro il 2024   | 2022     | NEW  |         |
| Aumentare il coinvolgimento di donne nei programmi di <i>coaching</i>   | • % di <i>coachee</i> donne  | • +65% entro il 2022  | 2021     | • 159%   |         |
| Rafforzare le misure di <i>caring</i> nei confronti di colleghi con malattie croniche e/o con gravi patologie attraverso piani di sensibilizzazione aziendale e la disponibilità di servizi finalizzati all'inclusione  | • % del <i>target</i> rilevato raggiunto dalle misure di <i>caring</i> individuate   | • 40% entro il 2022   | 2019     | • 85%  |         |
| 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     | NEW  |         |
| 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     | • 1  |         |
| <i>Employer branding</i> specifico su <i>Diversity &amp; Inclusion</i> , in sinergia con le Università  | • N° di università coinvolte   | • 4 entro il 2022   | 2019     | • 6  |         |
| Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani   | • % della popolazione aziendale  | • 60% entro il 2022   | 2019     | • 77,4%  |         |
| Sostenere sull' <i>intranet</i> aziendale i temi <i>Diversity &amp; Inclusion</i> e il relativo <i>commitment</i> del Gruppo  | • N° di piani editoriali dedicati (es. nuova Rubrica "D&I")<br>• N° di <i>podcast</i> seriali con pubblicazione progressiva rivolti a tutti i dipendenti | • 2 entro il 2022<br>• 1 entro il 2022  | 2021     | • 74 notizie pubblicate<br>• Realizzata 1 serie <i>podcast</i> «In altre parole» con le prime tre uscite |         |
| Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di <i>Diversity &amp; 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     | • 17   |         |
| 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                              | • <i>Policy</i> genitorialità attiva formalizzata<br>• N° di interventi realizzati   | • Formalizzazione <i>Policy</i> genitorialità attiva entro il 2023<br>• 2 entro il 2023 | 2021     | • Pubblicazione della <i>Policy</i> della genitorialità attiva<br>• 1                                    |         |
| Creare una <i>Community ad hoc</i> sulla <i>diversity and inclusion</i> per diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione una crescente sensibilità e consapevolezza sul valore della diversità e inclusione   | • % di popolazione aziendale coinvolta   | • 100% entro il 2022  | 2020     | • È stata realizzata la <i>community</i> con 40 <i>supporter</i>   |         |
| Promuovere tra i dipendenti con interessi comuni sui temi della <i>Diversity and 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     | NEW  |         |
| Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza 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     | • Avvio del progetto pilota su tutto il territorio nazionale   |         |
| Definire un piano editoriale di contenuti a sostegno dell'occupazione e della <i>leadership</i> femminile focalizzato sul <i>Goal 5</i> dell'Agenda 2030, e che sia inoltre allineato agli eventi e iniziative mondiali sul tema                                | • N° di piani editoriali integrati e multicanale   | • 1 entro il 2022   | 2021     | • 1 piano editoriale con 8 notizie pubblicate  |         |
| Certificazione <i>Equal Salary</i>  | • Certificazione   | • Ottenimento certificazione entro il 2022  | 2020     | • Ottenuta   |         |
| 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<br>• N° di programmi a valenza sociale   | • 1 entro il 2024<br>• 3 entro il 2024  | 2021     | • 1 piano di <i>engagement</i>   |         |
| 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     | • Avviata la progettazione per la riqualificazione di immobile aziendale                                 |         |
| Incrementare la realizzazione di iniziative che utilizzano <i>format</i> inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità o bisogni educativi speciali   | • N° di <i>format</i> didattici per i dipendenti del Gruppo  | • 1 entro il 2024   | 2022     | NEW  |         |



■ Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato    
 ■ Obiettivo non raggiunto    
 ■ Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Tutela dei diritti umani in Azienda DNF

Poste Italiane è consapevole del ruolo chiave che può ricoprire nella promozione dei principi di sviluppo sostenibile, data la grande importanza che assume come Azienda all'interno del contesto economico e sociale italiano. Pertanto, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, affiancato da diverse *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, nel rispetto dei principi internazionali riguardanti la tutela e la protezione dei Diritti Umani, oltre a seguire le politiche e le linee guida aziendali sopramenzionate, Poste Italiane si impegna a garantire il benessere di tutte le persone che lavorano in Azienda o che collaborano con essa, e a migliorare le condizioni della comunità in cui opera, svolgendo un ruolo attivo nella divulgazione dei principi previsti dalla normativa e dagli *standard* internazionali.

Poste Italiane si impegna ad assumere sempre maggiori responsabilità nella salvaguardia dei Diritti Umani, sia nell'interesse delle persone che collaborano con la Società che di quelle facenti parte della comunità in cui opera

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 presta una particolare attenzione verso la tutela dei diritti di tutti coloro che sono ricompresi all'interno della catena del valore del Gruppo, e che appartengono a specifiche categorie quali: lavoratori propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori esteri, comunità locali, fornitori e *partner*, clienti, persone con disabilità, persone vittime di qualsiasi forma di discriminazione e violenza. La Politica espone l'impegno dell'Azienda nell'allineare i processi aziendali con i 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. La Politica, inoltre, regola vari aspetti riguardanti la prevenzione e la condanna di tutte le forme di discriminazione o violenza, tra cui il lavoro forzato o minorile e il traffico di esseri umani, e promuove la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e una retribuzione equa, con l'obiettivo di sostenere il benessere della persona.

Poste Italiane considera fondamentale incentivare e sviluppare una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità in tutte le sue forme e manifestazioni, a tutti i livelli dell'organizzazione. Gestire la diversità in modo inclusivo non solo consente di creare valore sociale condiviso, ma fornisce anche un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo e intensifica l'*engagement* e il *commitment* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



I progetti e le iniziative promosse da Poste Italiane al fine di garantire l'inclusione sociale e valorizzare la diversità si inseriscono all'interno di un più ampio quadro strategico, che è finalizzato allo sviluppo di modelli organizzativi equilibrati che favoriscano la comunicazione e l'emergere delle caratteristiche personali, tutelando allo stesso tempo la vulnerabilità individuale. Il percorso intrapreso dal Gruppo è orientato ad evolversi da un approccio focalizzato alla sola tutela e integrazione delle diversità, verso una strategia più proattiva che mira a superare le barriere e a risolvere i fattori che ostacolano l'inclusione lavorativa degli individui. La missione e la strategia in tema di diversità e inclusione sono infatti definite dall'Azienda al fine di creare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto, che consenta al Gruppo di massimizzare le opportunità che ne derivano, sia per il benessere dell'Azienda che per il vantaggio competitivo nel *business*.

Il Gruppo ha sancito i propri principi e valori guida attraverso l'elaborazione e la formalizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione di una *Policy Diversity & Inclusion*, attraverso la quale l'organo amministrativo definisce degli obiettivi misurabili e pluriennali. In particolare, la *Policy Diversity & Inclusion* si basa 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. Grazie a questo processo sono stati proposti numerosi progetti su temi quali sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e cura, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza. La Politica è disponibile *online* sul sito *web* aziendale, ed è comunicata a tutto il personale dipendente attraverso specifiche sessioni formative, sulla base dei ruoli e delle responsabilità. Con riferimento all'aggiornamento, la Politica viene 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 intrapreso un percorso con oltre 10 progetti per supportare l'equità di genere e rimuovere gli ostacoli alla crescita professionale delle donne. In particolare, il Gruppo contempla il rafforzamento dei sistemi di *governance* per la progressione di carriera, la progettazione di *focus group* composti finalizzati alla valutazione dei principali pregiudizi consapevoli o inconsci che influenzano la *leadership* inclusiva, il miglioramento dei meccanismi di *work life adjustment* in termini di conciliazione e condivisione delle responsabilità familiari e l'adesione al percorso per la prestigiosa certificazione internazionale *Equal Salary*, conseguita nel mese di novembre 2022, come da piano ESG, sancendo e confermando ulteriormente l'impegno del Gruppo a favore dell'equità retributiva tra donna e uomo all'interno dell'organizzazione.

Il Gruppo ha ampliato la propria attenzione verso le tematiche riguardanti l'orientamento sessuale e la prevenzione delle molestie di genere sul posto di lavoro, estendendo un programma informativo al fine di sensibilizzare tutti i dipendenti. L'obiettivo è quello di fornire una panoramica del fenomeno delle molestie di genere e dei relativi impatti sulle persone e sulle organizzazioni, per promuovere una cultura del rispetto all'interno dell'ambiente lavorativo.

## Generazioni

Poste Italiane promuove strategie integrate per favorire il dialogo e lo scambio tra le diverse generazioni all'interno dell'Azienda, considerando le prospettive demografiche e i loro effetti sul *turnover*. Il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e professionali, così come delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione. Questa apertura alla complementarietà e alla diversità favorisce l'interscambio di esperienze per supportare l'inclusione e le opportunità di impiego.

## Disabilità/Vulnerabilità

L'Azienda ha intrapreso iniziative di sensibilizzazione a livello collettivo per riconoscere preventivamente situazioni di vulnerabilità e facilitare l'inserimento lavorativo e la qualità del lavoro per coloro che presentano disabilità di tipo sensoriale, motorio o cognitivo.

In tale contesto, Poste Italiane si impegna a sviluppare politiche di intervento volte a diffondere una cultura d'impresa inclusiva e a introdurre un'identità distintiva che tenga conto delle situazioni di fragilità.

## Interculturalità/Cultura inclusiva

Poste Italiane ha progettato iniziative pluriennali mirate a promuovere l'interazione tra culture ed esperienze diverse attraverso 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 più livelli improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

I programmi di *Diversity & Inclusion*, in linea con quanto previsto nella *Policy* aziendale, sono monitorati mediante indicatori elaborati annualmente in raccordo e collaborazione con la funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo in ambito *Corporate Affairs*, in coerenza 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 previsto la costituzione di gruppi di lavoro interfunzionali composti da *professionals* e *middle-manager* che hanno operato secondo una logica *bottom-up*, elaborando proposte progettuali che sono state valutate sulla base di due variabili, l'impatto quali-quantitativo sulla popolazione aziendale e la velocità di implementazione. Il Piano è finalizzato alla generazione di processi di cambiamento significativi che portino un valore aggiunto alle persone, ai comportamenti organizzativi, agli stili di *leadership* e alle relazioni all'interno del Gruppo. Attraverso l'implementazione di progetti e iniziative mirate, nonché di campagne di comunicazione e sensibilizzazione, il Gruppo promuove l'ingaggio, l'ascolto e la fiducia, la creazione di ambienti di lavoro inclusivi, e in generale il miglioramento dell'organizzazione aziendale attraverso la valorizzazione delle differenze.

Inoltre, per diffondere ulteriormente la conoscenza e la comprensione dell'importanza di ogni individuo all'interno dell'Azienda e delle iniziative a supporto della diversità, e, per promuovere la contaminazione di culture ed esperienze differenti per innescare processi partecipati connotati dalla presenza di un insieme di culture diverse tra le persone, *sull'intranet* aziendale NoidiPoste è disponibile un'apposita sezione "*Diversity & Inclusion*", contenente notizie, documenti e materiale multimediale. Infine, è stata lanciata la collana di *podcast* seriali dal titolo "In Altre Parole" che punta a porre l'attenzione all'ascolto nel racconto di storie di diversità e inclusione.

L'impegno dell'Azienda per promuovere una cultura inclusiva è un percorso culturale che può arricchire l'esperienza del personale durante tutta la sua carriera lavorativa, con benefici sia individuali che collettivi. A tal fine, l'Azienda lavora in modo costante e sistematico, implementando azioni sinergiche per sviluppare modelli di analisi e indicatori coerenti 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 per gli *stakeholder* esterni.

### Smart Café

Percorsi tematici  
sulla interculturalità



Per sottolineare l'impegno del Gruppo nel promuovere iniziative per lo sviluppo e l'integrazione della comunità manageriale, Poste Italiane sta portando avanti 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.

Queste conversazioni sono incentrate su percorsi tematici che rendono visibili le diverse culture e i diversi saperi, considerando anche le differenze generazionali. Utilizzando una modalità innovativa di comunicazione e relazione, il progetto mira a creare uno spazio interculturale per lo scambio di contributi, punti di vista ed esperienze sociali, culturali e lavorative.

In particolare, con l'edizione speciale di "Smart Café" dedicata al confronto generazionale, si promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative per potenziare l'allezanza al lavoro tra le diverse generazioni.

Nel 2022, l'Azienda è stata certificata secondo lo *standard* ISO 30415:2021 *Human resource management – Diversity and Inclusion* per la sua capacità di integrare i principi di diversità e inclusione in tutti i processi di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento e fornitura dei servizi postali, finanziari, assicurativi e digitali. Il Gruppo è la prima società di grandi dimensioni del FTSE MIB certificata secondo lo *standard* Uni ISO 30415:2021, riconoscimento che conferma ancora una volta il ruolo centrale che Poste Italiane assegna ai principi di sviluppo sostenibile.

La gestione consapevole delle diversità in chiave inclusiva, oltre a creare valore sociale condiviso, determina un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo ed è funzionale alla promozione dell'*engagement* delle persone rispetto agli obiettivi aziendali. L'ottenimento dell'attestazione ISO 30415 rappresenta infatti un ulteriore merito dell'Azienda, che va ad aggiungersi ad altri importanti riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane.

**Poste Italiane  
ottiene  
l'Attestazione  
Diversity and  
Inclusion**

Nel corso del 2022, sono stati inoltre condotti i primi 8 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.

Durante l'anno, tutte le attività relative alla *Diversity & Inclusion* sono state attentamente monitorate e valutate tramite un sistema di raccolta *feedback* per garantire un continuo miglioramento e per permettere ai partecipanti di co-progettare le 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. A tal fine, nel mese di novembre è stata lanciata un'indagine su tutta la popolazione aziendale tramite la *survey* "Poste IN *Diversity & Inclusion* secondo te", che ha lo scopo di raccogliere informazioni sulla conoscenza e sulla percezione individuale e collettiva delle tematiche legate alla *Diversity & Inclusion*, nonché sull'impegno aziendale in questo ambito. In particolare, è stata richiesta la percezione dei dipendenti sulle seguenti diverse aree:

- Conoscenza della *Diversity & Inclusion* dei rispondenti;
- Conoscenza delle quattro direttrici di *D&I*;
- Attitudini sulla *D&I*;
- Valutazioni ed opinioni su *D&I* in Azienda;
- Conoscenza e opinioni dei progetti e delle *policy D&I* in Poste Italiane.

La *survey* è stata realizzata in collaborazione con "Work Wide Women", ed è stata diffusa in modalità *online* attraverso l'*intranet* aziendale, le *news* ufficiali, il TGPoste e la *newsletter*.

Al fine di prevenire ogni possibile impatto negativo sulla popolazione aziendale alla quale le iniziative sono rivolte, tutti gli eventi vengono diffusi, valorizzati e comunicati nel sito interno, in modo tale da dare la possibilità di venire a conoscenza dell'azione aziendale in questo ambito e di permettere alla popolazione di partecipare. Inoltre, vengono sistematicamente forniti riscontri 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 aspetti di miglioramento dei processi.

Le principali azioni volte a promuovere la *Diversity & Inclusion* vengono presidiate in ambito Risorse Umane e Relazioni Industriali tramite la funzione *People Care e Diversity Management*, istituita nel 2019, all'interno della quale opera un referente con il ruolo di promuovere l'implementazione delle iniziative progettuali previste nel Piano *Diversity & Inclusion*, curando inoltre le attività di *program management* per i progetti interfunzionali. Per sostenere queste iniziative, viene assegnato un *budget* definito sulla base della pianificazione annuale. In linea generale, i progetti e le iniziative legati alla *Diversity & Inclusion* sono gestiti da *database* interni attraverso sistemi aziendali dedicati, funzionali alla mappatura dei partecipanti, alla consuntivazione e al monitoraggio, nonché attraverso la *intranet* aziendale.

Per garantire un allineamento ai *trend* e alle *best practice* di mercato, è proseguita, anche nel 2022, l'attività del Centro Studi HR, che partecipa a tavoli interaziendali confrontandosi anche con associazioni ed istituzioni per generare nuove opportunità, visioni e orientamenti abilitanti rispetto agli obiettivi aziendali. Il Centro fornisce altresì contenuti selezionati, organizzati in aree tematiche presentate con modalità editoriali innovative, avvalendosi del sito *online* dedicato, a disposizione di tutti i dipendenti in ambito Risorse Umane e Organizzazione. La piattaforma *user friendly* incentiva lo scambio delle informazioni, la socializzazione di esperienze e l'ampia condivisione di contenuti e approcci a sostegno della cultura inclusiva e in generale del benessere delle persone.

Per agire sulla sensibilizzazione culturale del contesto in cui Poste Italiane svolge le sue attività, sono state inoltre individuate delle figure professionali denominate "*Diversity and Inclusion Supporter*", che operano 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 relative aree di riferimento, sempre in una logica diffusiva *bottom up* di collaborazione e manifestazione delle esigenze, che coinvolga capillarmente tutte le realtà aziendali. I *supporter* sono stati altresì inseriti in un percorso di formazione con la Scuola di Palo Alto per acquisire le tecniche di animazione e gestione di *Community* aziendali.

È ampia la gamma di iniziative promosse dall'Azienda che traducono in fatti i principi di inclusione e di pari opportunità. Fondamentale in tal senso la stesura dell'"Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro", con cui il Gruppo si propone di mantenere un ambiente di lavoro in cui siano garantiti per ciascuna persona il rispetto e la dignità.

Poste Italiane collabora inoltre con le due principali organizzazioni di tutela operanti a livello nazionale, 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, fornendo a molte di loro occasioni di formazione, di inserimento lavorativo e in alcuni casi anche di alloggio. Il principio delle pari opportunità nei percorsi di carriera si applica garantendo che la selezione del personale venga effettuata sulla base delle professionalità e delle competenze nel rispetto delle esigenze aziendali, indipendentemente da caratteristiche personali quali età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose.

10

alloggi sono stati resi disponibili per **40 donne** vittime di violenza su tutto il territorio nazionale

Sono numerose altresì le buone pratiche aziendali a supporto della maternità e della paternità. In collaborazione con “Valore D”, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile, Poste Italiane si è in tal senso impegnata in interventi di formazione manageriale per promuovere la crescita professionale delle sue collaboratrici. Poste Italiane promuove attività di sensibilizzazione riguardo alla violenza di genere attraverso iniziative di *awareness* e monitora costantemente l’impatto di tali attività sul territorio, conformemente al Protocollo di Intesa stipulato con il Ministero delle Pari Opportunità. A tale scopo, messaggi istituzionali di sensibilizzazione su tali temi sono visibili sugli schermi degli sportelli Postamat ATM. Inoltre, sempre sui *monitor* degli sportelli, vengono fornite informazioni utili come il numero verde 1522 e l’app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, inclusi *stalking* e maltrattamento.

Poste Italiane pone particolare attenzione nei confronti di ogni aspetto che possa sempre di più conciliare il lavoro con la vita familiare, nonché verso fenomeni di violenza contro le donne. A fronte dell’emergenza e delle difficili conseguenze che la pandemia ha avuto sulla condizione delle donne vittime di violenza e data la disponibilità di alloggi residenziali di sua proprietà, il Gruppo ha promosso il progetto “Autonomia abitativa donne vittime di violenza”. Il progetto, introdotto nel 2021, si pone in continuità con quello volto all’inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza e al loro inserimento lavorativo lanciato nel 2019. Poste Italiane ha confermato il proprio impegno su questi temi finanziando interamente l’iniziativa per il secondo anno consecutivo, e attestando un primato tra le aziende nel panorama italiano della sostenibilità sociale. Nel mese di marzo 2022 si è conclusa un’importante fase del progetto, con l’individuazione, su tutto il territorio nazionale, di 10 alloggi appartenenti al patrimonio immobiliare da riservare all’autonomia abitativa delle donne e delle loro figlie e figli minori che si trovino in condizione di particolare disagio economico, per un massimo di circa 40 donne l’anno, e per un totale di 200 percorsi da svolgersi nell’arco di tutta la durata del progetto. Nove sono state le regioni coin-

volte, in particolare nelle province di Vercelli, Brescia, Padova, Bologna, Macerata, Roma, Bari, Napoli, Salerno, Messina. Il progetto, di durata quinquennale, 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 che operano per il contrasto alla violenza di genere, capillarmente presenti sul territorio nazionale, con il compito di selezionare le donne e di seguirle nell’intero percorso di autonomia abitativa.

Inoltre, attraverso la “Sospensione delle rate dei mutui ipotecari” è stato confermato, anche nel 2022, l’impegno di Poste Italiane nell’inclusione delle donne vittime di violenza attraverso l’attuazione del protocollo d’intesa fra ABI e le organizzazioni sindacali, per favorire il rimborso dei crediti da parte delle donne vittime di violenza di genere. Inoltre, l’Azienda ha 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 in una cornice istituzionale più ampia. L’accordo sottoscritto il 25 novembre 2019 tra ABI e le Organizzazioni sindacali che prevede di sospendere, laddove richiesto, il pagamento della quota capitale delle rate dei mutui ipotecari sottoscritti da donne vittime di violenza di genere inserite in percorsi certificati di protezione che versano in difficoltà economica, è stato recentemente prorogato fino al 25 novembre 2023. Pertanto, Poste Italiane, in continuità con le azioni già intraprese, in accordo con le Banche finanziatrici Deutsche Bank S.p.A. e Intesa Sanpaolo S.p.A., ha dato attuazione a quanto sancito dall’accordo con ABI e offre alle donne 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”.

In relazione all’impegno aziendale nel contrasto alla violenza di genere e al progetto di Autonomia Abitativa, Poste Italiane ha realizzato un *webinar* dedicato ai referenti di progetto e ai Gestori Risorse Umane. L’iniziativa ha avuto 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.

Inoltre, nel corso del 2022, al fine di rafforzare l’impegno del Gruppo nel perseguimento delle proprie politiche di diversità e inclusione, è stato individuato un piano di intervento nell’ambito dell’orientamento affettivo e identità di genere, suddiviso nelle seguenti aree, per le quali sono stati avviati quattro tavoli di lavoro:

- Genitorialità attiva: riguarda la disciplina del rapporto di lavoro e in particolare gli istituti che attengono alla genitorialità e alla loro applicazione alle famiglie omogenitoriali. Si tratta di un ambito caratterizzato da un importante intervento legislativo quale la Legge Cirinnà, n. 76 del 2016, che ha introdotto nell’ordinamento italiano le unioni civili tra persone dello stesso sesso;
- Cambio della cultura aziendale: focalizzato sulla formazione ed informazione del personale a tutti i livelli dell’organiz-

zazione per aumentare il livello di consapevolezza di ogni dipendente e superare i pregiudizi che spesso condizionano i comportamenti delle persone;

- **Transizione di genere:** il tema ha impatti importanti in ambito aziendale sotto vari aspetti, dalla fase iniziale di ricerca dell'occupazione ai codici di abbigliamento, dall'accompagnamento gestionale nei confronti dei capi e dei dipendenti ai documenti identificativi durante il percorso di transizione, fino alle regole di utilizzo dei locali aziendali (ad es. spogliatoi e servizi igienici). Un'ulteriore area di esplorazione è rappresentata dagli eventuali interventi di supporto che il Fondo Sanitario Integrativo può mettere a disposizione per accompagnare il processo di transizione;
- **Policy LGBTQI+:** redazione di una *policy* aziendale che integri i principi, i valori e le regole che l'Azienda intende darsi rispetto alle norme di comportamento ed ai processi organizzativi interni, facendo una sintesi strutturata anche rispetto ai risultati che emergono dagli altri tavoli di lavoro.

Poste Italiane promuove i valori di diversità e inclusione anche nell'ambito degli organi di Amministrazione, motivo per cui il Gruppo si è dotato di una "Politica in materia di Diversità degli organi di Amministrazione e Controllo", che costituisce il documento con cui l'Azienda dichiara la sua responsabilità ad adottare una prospettiva di tale valore.

La Politica stabilisce i criteri per una composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione funzionale ad 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, che sono cruciali per una buona comprensione degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità legate allo svolgimento dell'attività aziendale nel lungo termine.

# 44,4%

del **CdA** della Capogruppo è composto da **donne**

La Politica definisce i criteri per selezionare i membri del Consiglio di Amministrazione in modo funzionale alle loro responsabilità e compiti, nonché garantire la presenza di persone con prospettive e competenze diverse, in grado di gestire i rischi e le opportunità legate all'attività aziendale a lungo termine. Attraverso la Politica, il Gruppo è in grado di assicurare una composizione qualitativa del Consiglio di Amministrazione ottimale per lo svolgimento delle sue funzioni in modo efficace. Nella definizione di tali criteri, il Consiglio di Amministrazione ha considerato vari fattori, quali 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 endo-consiliari, nonché le risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni.

Infine, pur rispettando i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché le situazioni di incompatibilità e/o decadenza previsti dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto sociale, la Politica tiene conto anche dell'età e dell'anzianità di carica, del genere, della provenienza geografica e delle esperienze internazionali. Inoltre, la Politica raccomanda specifiche competenze professionali nelle aree finanziaria o di politica contributiva, contabile e di gestione dei rischi, oltre a una conoscenza adeguata del settore in cui opera l'Azienda per valutare i rischi connessi.

L'Azienda ha avviato una 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 aiutare aziende, enti e istituzioni socie 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 tutti i dipendenti, e in particolare di quelli appartenenti alla comunità LGBTQIA+.

Poste Italiane promuove politiche di inclusione a tutela della diversità, e la collaborazione con Parks permette di rafforzare ulteriormente questo percorso. Sono state attuate iniziative di sensibilizzazione per valorizzare la ricchezza della pluralità, accompagnamento nei casi di transizione di genere, consulenza nella definizione di programmi formativi e di comunicazione e integrazione evolutiva nei processi e nelle relazioni di lavoro.

La collaborazione ha quindi l'obiettivo di rafforzare il posizionamento culturale dell'Azienda nel suo percorso di *diversity management*.

In questo contesto, Poste Italiane ha intrapreso una serie di iniziative per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e attento alle necessità delle persone in base alle loro diverse identità. Tra queste iniziative, si segnala la realizzazione di una puntata del podcast aziendale "In altre parole", disponibile sulla *intranet* aziendale e sull'*app* NoidiPoste, in cui l'Azienda sottolinea l'importanza di creare un ambiente di lavoro inclusivo che tenga conto delle diverse identità delle persone e delle loro esigenze. La sensazione di sentirsi accolti ed inclusi ha un impatto significativo sulla capacità di relazionarsi e di lavorare in modo efficace, fattori cruciali per un'organizzazione che si preoccupa del benessere delle persone sia come individui che come comunità.

## Parks – Liberi e Uguali

Identità di genere e convivenza delle differenze



46%

dell'incidenza femminile  
tra quadri e dirigenti nel 2022

Il Consiglio di Amministrazione, grazie all'assistenza di una società esterna specializzata nel settore, effettua annualmente la *Board Review*, un'autovalutazione in linea con una pro-

cedura che prevede la conduzione di interviste, avvalendosi anche di specifici questionari, con ciascun amministratore, sindaco e con il Segretario del Consiglio di Amministrazione.

Il rapporto finale redatto dalla società incaricata viene esaminato e condiviso con il Consiglio di Amministrazione nella sua collegialità. Dalla *Board Review* effettuata nel 2022, è emerso che il profilo qualitativo dell'organo amministrativo in termini di competenze, professionalità, esperienze e diversità, declinata nelle varie accezioni, risulta appropriato.

**La strategia D&I di Poste Italiane**  
"Il potenziale nascosto dell'inclusione"

lundquist.



Poste Italiane è stata citata tra i "casi di ispirazione" all'interno del report della ricerca intitolata "Il potenziale nascosto dell'inclusione", condotta da Lundquist.

La ricerca è stata promossa con l'obiettivo di creare uno spazio di dialogo e confronto pragmatico per costruire percorsi di trasformazione in tema di Diversità e Inclusione, pertanto il Gruppo Poste Italiane è stato preso come esempio positivo per aver adottato una strategia basata su obiettivi e misurabilità degli stessi, con la seguente motivazione: "Poste Italiane, attraverso 21 obiettivi fissati nel 2021 e il cui raggiungimento è previsto nel 2024, mostra che cosa vogliamo raggiungere e quando. Un obiettivo ben fissato è a metà strada raggiunto."

## Pari opportunità nei percorsi di carriera

DNF

La gestione delle Risorse Umane rappresenta una priorità per l'Azienda, che si impegna a garantire il rispetto delle pari opportunità riconoscendo il valore di ogni individuo, nonché a ridurre situazioni di fragilità individuale. Infatti, così come disciplinato all'interno del Codice Etico, il Gruppo promuove una gestione e una crescita equa del potenziale intellettuale, in linea con i criteri di merito e i risultati conseguiti, garantendo parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. In conformità a questo principio, la selezione della popolazione aziendale si basa sulle competenze e le professionalità individuali, in linea con le esigenze del Gruppo. Il processo di selezione avviene indipendentemente da età, genere, orientamento sessuale, disabilità, etnia, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, che non costituiscono criterio di valutazione, in armonia con il principio di imparzialità espresso dal Gruppo.

Lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in ogni loro forma e manifestazione, a tutti i livelli dell'organizzazione, costituiscono fattori chiave per sostenere la crescita del *business* di Gruppo. Poste Italiane adotta un approccio volto al più ampio coinvolgimento dei dipendenti, valorizzandone le competenze lungo tutta la catena del valore, in modo tale da acquisire un vantaggio competitivo sul mercato e di generare valore sociale condiviso.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Mantenendo un costante dialogo con i propri dipendenti e arginando ogni forma di discriminazione, Poste Italiane è in grado di favorire il benessere di ciascun individuo in Azienda

In linea 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 varie dimensioni con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale e politiche di risorse umane inclusive e prive di discriminazioni e pregiudizi. Sostenendo tale dichiarazione, il Gruppo rafforza il suo impegno nella valorizzazione dell'individualità e della diversità delle persone in Azienda. La Carta promuove infatti principi destinati a favorire la creazione di un ambiente lavorativo che rifletta i valori dell'inclusione e del pluralismo, offrendo pari opportunità a tutte le persone e valorizzando le competenze individuali. Incentivare e sviluppare una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità costituisce altresì il presupposto per poter sviluppare dei sistemi retributivi funzionali a valorizzare le competenze di ciascuno, che possano garantire prestazioni lavorative ottimali contribuendo così alla creazione di valore condiviso durevole nel tempo.

Poste Italiane continua a implementare quanto stabilito nel 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 mate-

ria 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 linea con gli anni precedenti, è proseguita anche nel 2022 l'iniziativa *Lifeed*, lanciata nel 2015 con il nome di "MAAM", "*Maternity As A Master*", che sostiene la conciliazione familiare, con un *focus* particolare sulla partecipazione delle donne al mondo del lavoro. Il programma, fruibile in modalità digitale, è finalizzato a potenziare le capacità legate all'esperienza genitoriale, che risultano particolarmente utili anche al momento del rientro al lavoro, al fine di acquisire maggiore consapevolezza dei cambiamenti e delle competenze acquisite tramite l'esperienza di cura di un figlio.

L'iscrizione è rivolta sia a donne in maternità che ai neogenitori di bambini da 0 a 3 anni, nonché ai *manager* coinvolti dal proprio collaboratore, e da quest'anno anche ai genitori di figli fino ai 18 anni. Nel corso del 2022, il programma ha registrato la partecipazione di circa 900 utenti, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale.

L'iniziativa è inoltre sostenuta da una *community online* che permette a madri e padri di confrontarsi sulla genitorialità e sul percorso intrapreso, integrando le diverse esperienze all'interno di un *network* di partecipanti provenienti da varie aziende, condividendo il proprio processo di apprendimento, allenamento e sviluppo delle competenze in un ambiente protetto e stimolante.

Inoltre, nel corso del 2022, è stata attivata un'edizione pilota del programma *MultiMe@Finder*, un nuovo strumento offerto da *Lifeed* in collaborazione con la *Kellogg School of Management* della *Northwestern University* di Chicago. Questo programma consente di esplorare e scoprire le proprie competenze e i propri ruoli in diverse esperienze di vita, sia personali che professionali. L'iniziativa ha coinvolto oltre 350 dipendenti e si è estesa non solo ai genitori, ma anche a tutte le persone interessate a migliorare la propria consapevolezza e a sviluppare le proprie capacità di crescita personale e professionale. Il programma si propone infatti di aumentare la consapevolezza dei ruoli ricoperti nelle diverse esperienze di vita, valorizzando le competenze acquisite come occasioni di crescita personale, anche nel contesto lavorativo.

Il Gruppo 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 via sistematica

~900

dipendenti hanno partecipato al progetto **Lifeed** nel 2022

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 corso del 2022 è stata inoltre approvata una *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, con l'obiettivo di creare un programma personalizzato di accompagnamento in base al profilo professionale e alle esigenze personali dei dipendenti, nonché racchiudere i programmi e le norme aziendali a sostegno del personale con figli.

Mediante la *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva, in linea con gli obiettivi ESG, Poste Italiane rafforza il suo impegno volto a valorizzare l'equilibrio di genere e a superare stereotipi, discriminazioni e pregiudizi nei luoghi di lavoro, per favorire condizioni, misure e percorsi finalizzati al benessere individuale e organizzativo delle persone, ponendo l'attenzione ai percorsi di supporto del ruolo genitoriale, alle azioni per sostenere la condizione femminile.

Tale programma si compone di percorsi di sviluppo pre e post assenza dal lavoro, l'utilizzo di piattaforme per migliorare le *soft skill* acquisite attraverso il ruolo genitoriale, nonché la possibilità di partecipare a programmi di aggiornamento e di *coaching* per facilitare, 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 indirizzata anche al ruolo dei padri e alla condivisione dei carichi di cura per un potenziamento dei meccanismi di conciliazione tra vita privata e lavoro e di misure capaci di promuovere contesti culturalmente pronti ad accogliere queste esigenze.

Tali iniziative sono guidate da modalità e prospettive sempre più innovative, che mirano a migliorare la qualità della vita dei dipendenti e a promuovere un ambiente di lavoro sostenibile ed equo.

All'interno delle azioni previste dalla Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva si inserisce anche l'avvio del progetto denominato "Mums At Work" che si propone di offrire programmi di *coaching* aziendale mirati a sostenere le donne in fase di rientro dal congedo per maternità, al fine di agevolare il raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e professionale. In particolare, le neomamme sono supportate per circa quattro mesi da *coach* interni all'Azienda che aiutano le dipendenti a rimettere a fuoco i propri obiettivi e a conciliare le nuove esigenze familiari e il ritorno alle proprie mansioni in azienda. L'Azienda,

oltre a garantire la fruizione dei riposi per allattamento in coerenza con la normativa vigente, riconosce alle lavoratrici madri la possibilità di essere assegnate durante il primo anno di età del figlio nel comune di abituale dimora o in un comune limitrofo, purché all'interno della propria Macro Area territoriale di appartenenza, ferme restando le proprie mansioni. Inoltre, con riferimento alle mansioni remotizzabili, dal 2022 è stata introdotta la possibilità di incrementare il numero di giorni in cui la prestazione lavorativa può essere svolta in *smart working*, per i genitori di figli di età inferiore a 3 anni.

## Sviluppo *leadership* femminile

L'identità aziendale di Poste Italiane è da sempre caratterizzata da una forte presenza femminile e da un ambiente di lavoro libero da ogni forma di discriminazione e pregiudizio affinché ciascuno possa esprimersi al meglio, secondo gli obiettivi condivisi nella Politica di Diversità e Inclusione.

Nell'ambito del sostegno alla parità di genere, sono state promosse numerose iniziative, a partire dalla *partnership* con "Valore D", fino all'adesione al percorso di riconoscimento della certificazione *Equal Salary* e alla valorizzazione delle competenze STEM, attraverso l'inserimento di giovani donne con questo percorso di studi. Tali iniziative rappresentano un capitolo importante 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* ha permesso all'Azienda di verificare l'equità retributiva tra donna e uomo all'interno della sua organizza-

zione, 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, determina 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 *leadership* globale nell'uguaglianza di genere secondo il Gender-Equality Index di Bloomberg e l'ingresso nella classifica globale Top 100 sulla parità di genere stilata da Equileap.

I riconoscimenti ottenuti da Poste Italiane per le politiche di attenzione alla diversità di genere dimostrano 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 supporta 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. Per tale motivo, Poste Italiane ha collaborato con Consel-Consorzio Elis, per partecipare al progetto biennale "School4Life 2.0", volto a favorire una connessione strutturata tra scuola e impresa e per prevenire i fenomeni di abbandono scolastico.

Poste Italiane ha inoltre attuato programmi per rafforzare l'alleanza tra il mondo aziendale e quello scolastico, con iniziative di orientamento e di dialogo tra generazioni. Questi programmi hanno offerto l'opportunità di collaborazione tra *senior* e studenti, al fine di superare le barriere verticali e favo-

rire lo scambio di esperienze per supportare l'inclusione e l'*employability*.

*Role model*, *mentor* e in futuro anche maestri di mestiere sono i ruoli che gli esperti aziendali individuati svolgono per ispirare i giovani e orientarli alle scelte di studio e lavoro, favorire l'espressione del loro pensiero critico, trasferire competenze legate a mestieri e avvicinarli al mondo del lavoro, complesso e in continuo divenire. Infatti, Poste Italiane ha proseguito la collaborazione con "Valore D" per la realizzazione di programmi di orientamento finalizzati ad incoraggiare ragazze e ragazzi in età scolare a seguire le proprie aspirazioni, liberi da condizionamenti di genere, attraverso il dialogo con *Role model* interni, per incidere attivamente su stereotipi comuni che accompagnano le giovani generazioni.

Poste Italiane, nell'ambito delle azioni a sostegno dello scambio intergenerazionale all'interno dell'organizzazione, ha promosso la survey "Generazioni Connesse", iniziativa in continuità con il progetto "FishBowl generation", 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.

L'indagine ha analizzato, tra i vari aspetti, la frequenza e la qualità delle relazioni tra dipendenti di diverse generazioni e ha raccolto *feedback* e suggerimenti per migliorare la collaborazione tra di loro. Numerosi dipendenti con una vasta gamma di competenze, tra cui sportellisti, addetti alla consegna e membri dello *staff*, hanno partecipato all'indagine. I risultati hanno mostrato che la maggior parte dei partecipanti ha regolarmente l'opportunità di lavorare con persone appartenenti a diverse generazioni e ritiene che le differenze generazionali rappresentino un valore aggiunto.

La ricerca ha fornito inoltre rilevanti spunti per sviluppare ulteriori iniziative per favorire il dialogo e lo scambio tra le generazioni nelle relazioni di lavoro, come il progetto sperimentale "Il valore dall'esperienza", un *job training* tra coppie di dipendenti di diverse generazioni per confrontarsi su tecniche, approcci e competenze agite.

**Generazioni connesse**  
Valorizzare la collaborazione intergenerazionale



## Valorizzazione del personale con disabilità

Coerentemente con l'obiettivo di valorizzare la diversità e l'inclusione sociale, continua in Poste Italiane il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Tale progetto si propone di istituire uno sportello che offra servizi nella lingua dei segni ai clienti con disabilità uditiva. Il cliente viene assistito da personale in grado di esprimersi nella lingua dei segni italiana per le normali attività di sportello, quali il pagamento bollettini e l'invio di corrispondenza e pacchi. Attualmente, l'iniziativa coinvolge 10 Uffici Postali per un totale di 11 risorse nelle sei Macro Aree Territoriali. A settembre 2022, in occasione della Giornata Internazionale della Lingua dei Segni, Poste Italiane ha trasmesso il *webinar* "Cittadini

digitali" che ha illustrato gli elementi essenziali a cui prestare attenzione nel navigare in rete, fornendo anche spunti di riflessione per incrementare la propria consapevolezza digitale. Il percorso *webinar* si va ad affiancare ai contenuti multimediali disponibili sul sito di Poste Italiane, realizzati per incontrare le diverse esigenze degli utenti in termini di accessibilità e modalità comunicative. Sono stati infatti realizzati strumenti con caratteristiche prevalentemente visuali come infografiche e video-pillole, elementi narrativi ludico-educativi come nel caso dei giochi interattivi. Tali iniziative si collocano nell'ampio programma di Poste Italiane che mira a offrire servizi e strumenti accessibili a tutti gli utenti.

## Sostegno alle fragilità

Nel 2022 è proseguito l'impegno di Poste Italiane riguardo l'iniziativa di *caring* "Noi Siamo Qui", volta a supportare i lavoratori con fragilità per gravi patologie o malattie croniche con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* di approccio inclusivo per accompagnare un efficace reinserimento al lavoro. L'obiettivo è quello di offrire, tra le varie misure, un percorso di ascolto per

individuare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate alle condizioni di fragilità e diffondere, al tempo stesso, una sensibilità crescente e una vicinanza aziendale sul tema. Tra i nuovi servizi avviati per il *target* del progetto è stata introdotta, in collaborazione con il Centro Medico aziendale, anche la possibilità di richiedere una *second opinion* per patologie oncologiche e cardiovascolari.

Nel mese di dicembre, Poste Italiane ha organizzato il primo 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 fornito testimonianze riguardo alle quattro dimensioni della *Diversity & Inclusion*: Genere, Generazioni, Vulnerabilità ed Interculturalità, offrendo una esperienza immersiva nella diversità.

L'evento è stato reso accessibile all'intera popolazione aziendale attraverso la modalità *streaming*, accessibile anche grazie alla presenza di interpreti LIS.

Inoltre, in occasione dell'evento è stato realizzato un percorso per sensibilizzare le famiglie sull'inclusione digitale e sui rischi legati alla costruzione di un'identità digitale.

È stato anche somministrato ai dipendenti che hanno partecipato all'evento aziendale un questionario di *feedback* in forma anonima per 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 *feedback* positivi ricevuti, che hanno sottolineato l'apprezzamento dell'iniziativa e il valore del percorso di inclusione.

**"Poste Plurale Universale"**  
Le persone al centro del percorso di inclusione



Inoltre, per garantire il reimpiego dei “lavoratori in condizione di fragilità” che non hanno potuto effettuare attività presso le sedi aziendali in relazione all'emergenza sanitaria, Poste Italiane ha proseguito il programma di *Insourcing* e Reimpiego, avviato nel 2021.

Al fine di promuovere il benessere psicologico dei propri dipendenti, nel 2022 è stato messo a punto un nuovo progetto che partirà nei primi mesi dell'anno 2023 uno «Sportello d'ascolto, orientamento e sostegno» che, tra i servizi previsti, contempla anche l'accesso ad una piattaforma dedicata per supportare il benessere mentale delle persone e offrire una risposta concreta a sfide, cambiamenti e situazioni di vulnerabilità che possono intervenire nella vita quotidiana. La piattaforma consentirà di accedere ad una rete di psicologi e psicoterapeuti selezionati per intraprendere un percorso di accompagnamento, e renderà disponibili diversi contenuti accessibili, come vari test scientifici per l'autovalutazione dello stato di benessere globale.

Al fine di diffondere e garantire una comunicazione fluida ed efficace con il personale con disabilità uditiva 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*. A tal proposito, è stato creato un *vademecum* informativo di regole generali che mira a facilitare la comprensione delle disposizioni normative in vigore negli ambienti lavorativi.

Anche nel 2022 Poste Italiane ha promosso, per la decima edizione, l'iniziativa dedicata a figli e fratelli con disabilità dei dipendenti, che prevede due periodi di vacanza estivi della durata di quindici giorni ciascuno. Grazie a questa iniziativa, circa 40 ragazzi e ragazze hanno avuto l'opportunità di trascorrere momenti di intrattenimento e di ricevere assistenza individuale da parte di operatori dedicati, favorendo così un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione, oltre a consentire alle famiglie di beneficiare di un sollievo nelle esigenze quotidiane di cura.

Per il terzo anno consecutivo, Poste Italiane ha, inoltre, partecipato alla “4Weeks4Inclusion”, il più grande evento interaziendale realizzato in Italia sulla diversità e l'inclusione. Nel corso di 4 settimane l'evento ha visto coinvolti 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 migliaia di interazioni *social*. Attraverso l'iniziativa, l'Azienda ha realizzato un suo evento in occasione della “Giornata contro la Violenza sulle Donne” del 25 novembre, dal titolo “Il volontariato d'impresa a sostegno delle donne vittime di violenza”, per testimoniare la continuità del proprio impegno in tale ambito. Tale iniziativa è stata seguita con un piano editoriale mirato sull'*intranet* aziendale NoidiPoste. Inoltre, l'Azienda già sottoscrittrice della Carta per le Pari Opportunità, ha aderito al “Mese Europeo della diversità”, un'iniziativa della durata di trenta giorni promossa dalla Commissione europea che mira a sensibilizzare sul tema dell'importanza della diversità e dell'inclusione nei contesti di lavoro. L'Azienda ha partecipato al progetto realizzando un video interaziendale con testimonianze di persone di diverse culture e ha coinvolto l'intera *community* aziendale nell'iniziativa “Let's Movie”, attraverso la quale i dipendenti hanno potuto condividere le proprie preferenze in ambito di diversità e inclusione, suggerendo film e serie tv su storie di inclusione e di rispetto delle diversità per costruire una lista virtuale commentata e condivisa.

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 della diversità, concentrandosi specificamente sui temi della parità di genere, dell'alleanza intergenerazionale, delle vulnerabilità, dell'interculturalità e del linguaggio inclusivo. Durante questi incontri sono stati invitati *start-up*, enti del Terzo Settore e istituzioni che hanno condiviso le loro esperienze e le loro conoscenze sulla promozione dell'inclusione. A seguire dei loro interventi, i partecipanti divisi in gruppi di lavoro hanno discusso insieme co-generando idee da implementare nella nostra realtà specifica. L'iniziativa ha raccolto il riscontro positivo dai partecipanti per la effettiva interattività e l'alto livello di ispirazione dei *testimonial*.

## Il sostegno di Poste Italiane alla colletta alimentare

Insieme nella 26° edizione



Tra le iniziative di solidarietà tenutesi durante il corso del 2022 che hanno visto la partecipazione di Poste Italiane, si inserisce la ventiseiesima edizione della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare, l'iniziativa organizzata da Banco Alimentare Onlus che permette di donare parte della propria spesa a chi ne ha bisogno.

Il Gruppo ha messo a disposizione oltre 150 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati e i dipendenti hanno risposto positivamente alla giornata di solidarietà, partecipando sia come autisti, che come volontari nei supermercati. In una sola giornata sono state raccolte 6.700 tonnellate di alimenti in 11.600 punti vendita, un segnale di fiducia che testimonia la valenza dell'iniziativa solidale come aiuto concreto alle fasce più deboli della popolazione.

Nel mese di dicembre sono state rilasciate, inoltre, le prime funzionalità di un cruscotto di monitoraggio di KPI della *Diversity & Inclusion* che, sulla base dei processi tipici della funzione Risorse Umane, analizza, per funzione organizzativa e territorio, l'andamento delle principali variabili sulle quattro dimensioni della Diversità: genere, generazioni, disabilità/vulnerabilità e interculturalità. Il cruscotto consentirà di tenere sotto controllo il movimento sulle quattro dimensioni ed intervenire tempestivamente in caso di obiettivi non in linea e su situazioni di criticità. Sarà un utile strumento per accompagnare una costante e diffusa sensibilizzazione sui processi che impattano sulle dimensioni della *Diversity & Inclusion*.

Inoltre, a sostegno dell'attenzione al progetto Volontariato d'Impresa è stato realizzato un evento ispirazionale in *streaming*, esteso a tutta la popolazione aziendale, con lo scopo di riflettere, attraverso testimonianze esterne ed interne, sul significato ed il valore del ruolo di volontario in ambito sociale ed in Azienda. L'evento ha rappresentato l'occasione per i colleghi per approfondire l'attività del Volontariato d'Impresa e le sue prospettive evolutive, con la possibilità per ciascuno di contribuire con la propria partecipazione ai nuovi obiettivi sociali che nascono e si muovono anche nei luoghi e nelle relazioni di lavoro in un'ottica di *welfare* sociale e comunitario.



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**RICCARDO GUASCO**  
Illustratore



# Valore al territorio

Il nostro contributo per la rinascita del Paese.

- Progetti di **educazione** ed **inclusione finanziaria** e **digitale** a favore dei cittadini, clienti e imprese
- Certificazione del 100% dei **consulenti finanziari** del Gruppo secondo la norma **ISO 22222**
- **70.000** partecipanti agli **eventi Edufin**
- **42%** di investimenti per **benessere** e **inclusione sociale**

# < 7.12 Valore al territorio



**VALORE AL TERRITORIO PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET  | STATO ATTUAZIONE |   | OUTCOME |
|---------------------|--|--|---|------------------|---|---------|
|                     |  |  |   | BASELINE         | 2022  |         |
|                     | <b>Progetto Polis</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli Comuni</li> <li>Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il co-working</li> </ul>   | • 2026  | 2022             | • NEW   |         |
|                     | <b>Aumentare l'inclusività e la sostenibilità delle attività di Educazione Finanziaria attraverso la realizzazione di un articolato Piano Eventi "Edufin"</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° di eventi percorso "Base"</li> <li>N° di convegni web percorso "Tematico"</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 134 entro il 2022</li> <li>• 9 entro il 2022</li> </ul>                            | 2021             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circa 70.000 partecipanti</li> </ul> |         |
|                     | <b>Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali attraverso webinar dedicati alle singole Macro Aree e fruibili anche dalle persone affette da disabilità dell'udito</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° di sessioni webinar realizzate in ambito nuovi modelli di recapito e logistica con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli</li> <li>N° di sessioni webinar realizzate in ambito digital con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 entro il 2022</li> <li>• 6 entro il 2022</li> </ul>                              | 2021             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6</li> <li>• 6</li> </ul>            |         |
|                     | <b>Mantenimento della certificazione del servizio di consulenza finanziaria e delle competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di consulenti finanziari certificati ISO 22222</li> </ul>   | • 100% entro il 2023  | Ogni anno        | NEW   |         |
|                     | <b>Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di investimenti «benessere e inclusione sociale»</li> </ul>   | • +10% entro il 2022  | 2019             | • +55%  |         |
|                     | <b>Rafforzare l'intervento del Gruppo a sostegno del territorio, attraverso iniziative mirate alla promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, per i quali il perdurare della pandemia e le restrizioni sanitarie hanno inciso in maniera più grave</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di territori coperti da iniziative per la promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte</li> </ul>  | • +10% entro il 2022  | 2021             | • +29%  |         |
|                     | <b>Rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, con iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane</li> </ul>   | • +10% entro il 2023  | 2022             | NEW   |         |
|                     | <b>Supportare l'implementazione del Progetto Polis attraverso la realizzazione di attività formative specifiche</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° pillole formative per tutta la popolazione</li> <li>N° corsi specialistici destinati alla popolazione degli UP interessati dal progetto</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entro il 2022</li> <li>• 3 entro il 2022</li> </ul>                              | 2022             | NEW   |         |
|                     | <b>Incrementare la conoscenza dei temi legati all'educazione finanziaria</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 piano editoriale dedicato ai temi dell'educazione finanziaria e focus sui giovani (liceali) con iniziative rivolte ai figli dei dipendenti anche più piccoli</li> </ul>   | • 1 entro il 2023   | 2022             | NEW   |         |
|                     | <b>Aumentare le conoscenze delle persone rispetto all'attività di Educazione Finanziaria</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° eventi realizzati</li> </ul>   | • 30 entro il 2024  | 2022             | NEW   |         |
|                     | <b>Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° eventi realizzati</li> <li>N° webinar realizzati con traduttore in LIS e sottotitoli</li> <li>N° videopodcast realizzati con traduttore in LIS e sottotitoli</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 entro il 2024</li> <li>• 6 entro il 2024</li> <li>• 10 entro il 2024</li> </ul> | 2022             | NEW   |         |

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio DNF

Attraverso l'implementazione di processi di modernizzazione e digitalizzazione volti all'incremento del benessere dei cittadini e allo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera, Poste Italiane pone particolare attenzione nei confronti delle comunità locali. Il Gruppo, impegnato quotidianamente nella promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, si pone l'obiettivo di generare un impatto positivo nel contesto in cui è presente e, facendo leva su un approccio inclusivo e di dialogo costante con i cittadini, le istituzioni e le associazioni del Terzo Settore – sia locali che nazionali – si impegna nel raggiungimento di tale obiettivo grazie alla capillarità degli Uffici Postali e allo sviluppo di prodotti e servizi di alta qualità. Inoltre, seguendo un continuo processo di ascolto e conciliazione dei legittimi interessi della comunità, l'Azienda rivolge una maggiore attenzione nei confronti dei soggetti più vulnerabili, i quali sono ostacolati da particolari condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche o sociali.

**L'impegno di Poste Italiane è volto a generare un impatto positivo sull'intero territorio nazionale, promuovendo un approccio inclusivo e di dialogo costante con i cittadini, per tutelarne il benessere e gli interessi in maniera organica e diffusa**

Al fine di contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera, Poste Italiane afferma il suo impegno nei confronti del territorio e della collettività all'interno della propria Politica sulle Iniziative per la Comunità.

La Politica, che evidenzia l'attenzione di Poste Italiane verso le categorie di persone più vulnerabili e i bisogni della collettività, si colloca all'interno del più ampio quadro normativo già delineato da documenti quali: il Codice Etico, la Politica Integrata di Gruppo in termini di anticorruzione e la Politica in materia di Diritti Umani. La Politica descrive inoltre le principali aree oggetto di intervento da parte del Gruppo per la creazione di valore condiviso nel lungo termine, che, coerentemente con quelle descritte nella Politica dei Diritti Umani, riguardano l'integrazione delle categorie più a rischio di esclusione attraverso l'offerta di prodotti e servizi dedicati, cultura e istruzione, sostenibilità economica e connessione sociale. Grazie alla collaborazione con le amministrazioni centrali e locali, il Terzo Settore e le Comunità, l'Azienda coinvolge i propri *stakeholder* mantenendo un dialogo continuo con essi, per soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

Poste Italiane contribuisce, inoltre, 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).

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il Gruppo realizza gli investimenti a favore della comunità 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, è stabilita da una specifica procedura che ne disciplina i presidi organizzativi. Come riportato 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 questo motivo, la valutazione relativa all'erogazione di tali contributi da parte dell'Azienda tiene conto della rilevanza delle iniziative, della notorietà del potenziale *partner* e dell'allineamento agli obiettivi aziendali e dei *benefit* attesi. L'Azienda, per assicurare lo svolgimento delle attività e curare il monitoraggio delle iniziative di sponsorizzazione, si avvale di uno specifico ufficio "Sponsorizzazioni e *Product Placement*" in ambito Corporate Affairs/Coordinamento e Supporto Corporate Affairs e Sponsorizzazioni, con un nucleo di risorse dedicate. Poste Italiane si è altresì dotata di una specifica procedura "Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali", che disciplina puntualmente il processo di erogazione di contributi a favore di *partner*, enti, associazioni e istituzioni che operano sul territorio, definendo specifici presidi organizzativi volti ad evitare ogni possibile conflitto d'interesse. Tutte le richieste di sponsorizzazioni e donazioni sono valutate dal Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali, che è presieduto da un Presidente esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza.

Inoltre, al fine di procedere con l'erogazione del contributo, viene effettuata una valutazione circa la coerenza dell'iniziativa con il contenuto contrattuale, il regolare svolgimento delle attività e la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali.

Nel corso del 2022, il Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni liberali si è riunito 10 volte, valutando un totale di 291 iniziative, di cui 120 hanno avuto un esito favorevole. Nella scelta delle iniziative da sostenere sono state privilegiate quelle con un rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, e in particolare nelle aree periferiche del Paese. Le iniziative sostenute da Poste Italiane, che hanno coinvolto l'intero territorio nazionale, sono state selezionate per perseguire due obiettivi principali: aumentare

# 291

iniziative in ambito socio-culturale sono state approvate dal Comitato Sponsorizzazioni riunitosi 10 volte nel 2022



il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria “benessere e inclusione sociale” e rafforzare l'intervento di Poste Italiane sul territorio attraverso iniziative mirate alla promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte sui quali il perdurare della pandemia e le restrizioni sanitarie hanno inciso in maniera più grave.

Al fine di individuare specifici KPI che misurino i benefici generati dalle iniziative sia per la comunità che per il *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.

A marzo 2022 è stata approvata la versione 8.0 della procedura “Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali”, per tener conto 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. Con l'obiettivo di trasferire l'algoritmo e il *database* da *Excel* ad un *software* più performante, il modello si avvale del *tool* SELECT 2.0, sviluppato nel 2021 con il supporto della Funzione *Digital Technology & Operations* e integrato nei sistemi di Poste Italiane, ed alimentato con i dati quantitativi forniti dai potenziali *partner* sulla piattaforma *web*. Nel corso del 2022 è stato inoltre realizzato un *form online* per guidare gli *Sponsee* nel processo di invio della richiesta di sponsoriz-

zazione. La piattaforma ha l'obiettivo di garantire maggiore trasparenza e tracciabilità, strutturare e omogeneizzare le richieste di sponsorizzazione provenienti dai potenziali *partner* e rendere obbligatorie le informazioni quantitative dell'iniziativa, utili alla valorizzazione del modello SELECT.

Per agevolare i cittadini delle Marche colpiti dal terremoto del 2016/2017, Poste Italiane ha prorogato fino al 31 dicembre 2022 la possibilità di usufruire gratuitamente del servizio “Seguimi”. Ideato per agevolare i cittadini colpiti da eventi catastrofici, il servizio è dedicato a tutti coloro che non hanno ancora definito la propria situazione abitativa, e permette di ricevere automaticamente la posta dal vecchio al nuovo indirizzo con validità per la corrispondenza destinata sia in Italia che all'estero. Inoltre, nel mese di dicembre 2022 Poste Italiane ha contribuito a supportare la comunità residente nell'isola di Ischia, colpita dall'alluvione del 26 novembre 2022, nel ritorno alla propria quotidianità. La sede di Poste Italiane ha rappresentato un punto di riferimento per la popolazione, nonché un luogo di incontro e di raccolta delle prime informazioni sugli eventi verificatisi sul resto dell'isola. Poste Italiane, che ha agito in prima linea fin dal giorno seguente l'alluvione, ha provveduto allo svuotamento dall'acqua e dal fango dell'ufficio postale di Casamicciola, che è stato riaperto al pubblico appena possibile, così da permettere agli abitanti di poter effettuare tutte le operazioni finanziarie e postali necessarie, come ad esempio il prelievo delle pensioni. Inoltre, l'Azienda ha organizzato un servizio di raccolta dei pacchi non consegnati presso la sede di Ischia Porto, per dare una mano a ripristinare la normalità dopo l'alluvione.

## Monitoraggio dei movimenti sismici

Poste Italiane a supporto dell'Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica

Le zone sismiche come il Nord Est necessitano di monitorare costantemente i movimenti sismici. Poste Italiane si è messa a disposizione dell'OGS (l'Istituto Nazionale di Oceanografia e Geofisica Sperimentale) per l'installazione di sismografi nei suoi edifici, preoccupandosi di trovare i luoghi più adatti sia per garantire un monitoraggio attento, sia per non intralciare le attività quotidiane dei suoi dipendenti. Il Gruppo ha prontamente risposto alla richiesta dell'Istituto che aveva necessità di installare sismografi in varie zone del territorio per avere un monitoraggio puntuale, mettendo a disposizione tutti gli edifici utilizzati nella zona.

La collaborazione ha previsto l'installazione iniziale di 42 sismografi, dei circa 100 previsti. Affinché l'installazione non interferisse con il lavoro quotidiano dei dipendenti e per garantire la loro sicurezza sul posto di lavoro, i sismografi sono stati installati all'interno del *rack*, la struttura predisposta a conservare i *server* e da cui partono le linee telefoniche.

Nel corso del 2022, in concomitanza con gli eventi drammatici legati alla crisi umanitaria legata allo scoppio del conflitto in Ucraina, Poste Italiane si è posta in prima linea per collaborare con le istituzioni a supporto delle persone in difficoltà.

Grazie alla collaborazione con il Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Ministero dell'Interno, Poste Italiane ha provveduto alla consegna di 500 sacchi a pelo destinati ai profughi ucraini, accolti in Lettonia, e due rilevatori di radiazioni presso le ambasciate di Praga e Cracovia, utili in caso di esposizione della popolazione alle radiazioni.

Anche la Protezione Civile ha chiesto un supporto all'Azienda per la corretta e sicura erogazione di un contributo di sostentamento per i profughi: si tratta di una misura che viene erogata direttamente a favore della persona beneficiaria, per un massimo di tre mesi e per un importo totale di 900 euro. Poste Italiane ha assicurato, inoltre, una rendicontazione puntuale dei contributi elargiti. In aggiunta, grazie alla sinergia di BP, MP, MIPA e DTO e con la collaborazione di PostePay, l'ideazione del processo in condivisione con la Protezione Civile e il continuo e costante allineamento tra tutte le strutture aziendali hanno permesso di attivare l'erogazione del contributo in tempi strettissimi, tanto che il primo pagamento è avvenuto a fine maggio, mentre l'ingaggio di Poste Italiane è avvenuto a aprile. Infine, sono state risolte tempestivamente tutte le problematiche presentate, legate al codice fiscale e alla scrittura in cirillico. Grazie al supporto di Poste Italiane, nel 2022 sono stati effettuati complessivamente oltre 140.000 pagamenti a favore di oltre 30.000 rifugiati.

## Poste a fianco delle istituzioni

Il supporto dell'Azienda alla crisi umanitaria causata dalla guerra in Ucraina



## Una nuova vita per i Piccoli Comuni

Poste Italiane assume un fondamentale ruolo di collegamento tra istituzioni, territorio e servizi del Paese, mettendo a disposizione la propria capillarità sul territorio che garantisce la qualità della vita del Paese e permette ai cittadini di rapportarsi con la più grande rete di distribuzione di servizi, attraverso la sua offerta omnicanale.

Grazie alle nuove infrastrutture digitali collegate alla PA, Poste Italiane combatte la "desertificazione" dei piccoli centri che negli ultimi cinquant'anni hanno perso più della metà dei residenti e ora si trovano a rischio di spopolamento a causa di fattori quali: scarse possibilità di lavoro, difficoltà nei trasporti e progressiva riduzione dei servizi, come sportelli bancari e uffici della Pubblica Amministrazione. In tal senso, gli investimenti in servizi e infrastrutture assumono una valenza strategica in quanto riescono ad incidere sulla qualità della vita di coloro che desiderano rimanere nei piccoli centri, o farci ritorno.

## Zero

Uffici Postali chiusi nel 2022



Il Gruppo continua ad investire nel programma, avviato nel novembre 2018, dedicato al supporto delle comunità dei Piccoli Comuni, nella consapevolezza del fondamentale ruolo che riveste circa la dimensione socio-economica nazionale. Il progetto afferma la volontà di Poste Italiane di stabilire un rapporto solido e attivo con il territorio, al fine di promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo e dell'inclusione dei territori meno serviti. Nel 2022, in continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha garantito una continuità di servizio mantenendo un dialogo immediato e trasparente con le istituzioni locali e centrali, nonché coinvolgendo il pubblico in iniziative formative, dall'educazione finanziaria a quella digitale. Poste Italiane ha tenuto conto delle sollecitazioni pervenute dalle comunità locali per quanto riguarda il rischio di spopolamento e ha deciso di investire nella rete periferica coinvol-

gendo gli enti locali, affinché segnalassero le necessità dei territori, così da sistematizzare 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 Piemonte, Unione nazionale dei Comuni, delle Comunità e degli Enti montani intitolata "1952-2022 – Camminare insieme. Enti, Territori, Comunità nelle sfide della transizione ecologica e dell'unità del Paese". L'Assemblea, tenutasi a Roma il 13 dicembre 2022, ha visto la partecipazione di parlamentari di diversi schieramenti, che hanno dialogato con sindaci, amministratori locali, imprese e docenti universitari per confrontarsi su cosa sono oggi i territori e le comunità.

Infine, Poste Italiane ha chiuso nel 2022 la fase sperimentale dell'iniziativa "Smart Letter Box", che aveva visto l'installazione durante il 2021 di 57 cassette con schermo nelle città di Roma, Milano e Torino. Nel 2022 sono state installate oltre 400 cassette *smart* su tutto il territorio italiano, delle quali 300 nei piccoli comuni. La fase di sperimentazione è stata utile anche a monitorare e a sviluppare la gestione delle informazioni raccolte dalle cassette, che attraverso una tecnologia di tipo IoT sono in grado di rilevare determinati parametri quali la temperatura, l'umidità, la pressione atmosferica, la rilevazione delle polveri sottili e del biossido di azoto. Attraverso lo schermo *e-ink* a basso consumo è possibile veicolare sia le informazioni di carattere ambientale che quelle più strettamente legate alle esigenze di logistica. Le nuove cassette rendono infatti ancora più efficiente e sostenibile la raccolta della posta: la presenza di sensori che verificano la presenza o meno di corrispondenza all'interno della cassetta consente al portalettere di sapere, consultando il proprio palmare, se è necessario procedere allo svuotamento della cassetta stessa. Pertanto, i benefici del funzionamento delle nuove cassette sono riscontrabili in un minore impatto ambientale, dal momento che evita il passaggio del portalettere qualora la cassetta sia vuota, e in una maggiore efficienza lavoro del portalettere stesso.

## Poste Italiane a supporto delle comunità locali

### La convenzione siglata da Poste Italiane e Unione Nazionale Pro Loco d'Italia



Il fulcro della convenzione siglata da Poste Italiane e l'Unione Nazionale Pro Loco d'Italia è l'offerta di servizi e prodotti innovativi a supporto delle attività delle Pro Loco UNPLI. La convenzione permetterà alle circa 221 Pro Loco del Friuli Venezia-Giulia di fruire dei servizi offerti dal Gruppo a condizioni vantaggiose, potendo quindi assolvere ai nuovi obblighi imposti dalla riforma del Terzo Settore, grazie ai sistemi di pagamento digitale fra cui "Codice Postepay" e "Mobile Pos Postepay". Attraverso il servizio "Codice Postepay" è possibile accettare tramite riconoscimento biometrico e inserimento del PostelD le transazioni effettuate inquadrando un codice QR da smartphone, senza l'utilizzo dei Postamat o carte prepagate. Il servizio è utilizzabile da circa 29 milioni di titolari di carte Postamat o prepagate, di cui 5 milioni già in possesso dell'app Postepay. Il servizio "Mobile Pos Postepay" permette, invece, l'accettazione in mobilità delle transazioni tramite Mobile POS con carte di pagamento aderenti ai circuiti di cui è stata richiesta l'abilitazione.

L'accordo tra Poste Italiane e Unione Nazionale Pro Loco d'Italia conferma la centralità del Gruppo a sostegno non solo delle aziende del territorio, ma anche degli enti del Terzo Settore.

## Poste Italiane a servizio del territorio

### Il nuovo Ufficio Postale presso il Campus biomedico di Roma

In data 20 aprile 2022, è stato inaugurato un nuovo Ufficio Postale presso la Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico in via Alvaro del Portillo 200, a Roma. Si tratta di un risultato importante a beneficio dei cittadini del quartiere: la struttura è, infatti, a servizio del Campus universitario di Trigoria, alle porte della Riserva Naturale di Decima Malafede. Il nuovo servizio messo a disposizione da Poste Italiane si inserisce all'interno del quadro di sviluppo del progetto del polo multiservizi del Campus Bio-Medico "Campus Hub" e ha la finalità di integrare alle strutture di formazione, ricerca e assistenza, i servizi di pubblica utilità a valenza sociale nel rispetto dei criteri di innovazione e sostenibilità ambientale.

Al 31 dicembre 2022, Poste Italiane ha raggiunto importanti traguardi che si inseriscono all'interno del più ampio Piano Strategico del Gruppo, valorizzando una delle risorse essenziali per l'Azienda e per il Paese, ovvero il territorio e le comunità che lo abitano. In riferimento alla sostenibilità ambientale, inoltre, l'impegno di Poste Italiane nel raggiungimento degli obiettivi di *carbon neutrality* entro il 2030 e dunque nella riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale generato dalle proprie attività, viene rafforzato anche in relazione alle iniziative intraprese dal Gruppo a supporto dei Piccoli Comuni. A tal proposito, l'Azienda punta ad offrire servizi ad emissioni zero in 800 piccoli comuni ed in 35 centri storici entro il 2024.

In questo senso si inserisce l'ambizioso "Progetto Polis – Case dei servizi di cittadinanza digitale", che attraverso strumenti

come gli "Sportelli Unici" di prossimità, mira a trasformare i 6.933 comuni con meno di 15.000 abitanti, con almeno un Ufficio Postale, dotandoli di una infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia che abiliti l'automazione dei servizi e la rapida diffusione dei nuovi servizi digitali della PA. Il progetto rappresenta una tappa significativa per il contrasto allo spopolamento dei piccoli comuni, anche in un'ottica di supporto alla transizione digitale del Paese, prevista dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) e dal PNC (Piano Nazionale per gli investimenti Complementari). Poste Italiane, oltre a irrobustire il rapporto con la vasta platea dei suoi clienti, contribuisce in questo modo all'efficientamento dei processi in capo alla Pubblica Amministrazione. Sono infatti circa 35 milioni le persone che attualmente utilizzano gli sportelli fisici e virtuali forniti da Poste Italiane e che potranno beneficiare dei vantaggi del progetto.

## Progetto Polis

**P O L I S**  
DAI PICCOLI CENTRI  
SI FA GRANDE L'ITALIA

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 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*. Poste Italiane, che ha già realizzato 28 Uffici Postali, prevede di avviare o completare un totale di 1.500 cantieri entro il 2023.

In particolare, 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, la *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 CO<sub>2</sub>; 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 CO<sub>2</sub>.

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).

Con riferimento ai traguardi raggiunti da Poste Italiane nel fornire supporto ai piccoli comuni, è opportuno menzionare i seguenti interventi:



## Il logo di Poste Italiane diventa di interesse nazionale



Nel corso del 2022, il logo di Poste Italiane, in stampatello blu elettrico e le iniziali PT che campeggiano su uno sfondo tondo e giallo, ha ricevuto il riconoscimento di “marchio storico di interesse nazionale”, diventando un nuovo esempio del *made in Italy*. A darne notizia è stato il TGPoste nell’ambito di un servizio dedicato alle iniziative dell’Azienda giunta al suo 160° anniversario. Anche per i 242 uffici di Napoli e provincia è arrivato il riconoscimento del MISE, con l’iscrizione nel registro *ad hoc* istituito per tutelare e valorizzare il *made in Italy*.

Con l’intento di celebrare il suo legame con la vita e le trasformazioni del Paese, Poste Italiane ha rievocato luoghi e percorsi del logo nello spazio espositivo “Poste Storie”, allestito all’interno dell’Ufficio Postale di piazza San Silvestro, a Roma. La mostra, gratuita e aperta al pubblico, ripercorre l’attività e i valori dell’Azienda attraverso oggetti storici, filmati, video immersivi, realtà aumentata e opere d’arte realizzate per l’occasione.

## Cresco Awards città sostenibili 2022

In coerenza con la *mission* di Poste Italiane di rappresentare, con la sua rete capillare di Uffici Postali, un collegamento tra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese, anche nel 2022 il Gruppo ha partecipato al premio Cresco Awards Città Sostenibili, promosso da Fondazione *Sodalitas* in collaborazione con ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), con il patrocinio della Commissione europea e del Ministero dell’Ambiente, iniziativa che intende 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 Marene (CN) per “Marene: il loro esempio diventi Cultura – 10 anni della Biblioteca Comunale di Marene”, Tornareccio (CH) per “Pallano: origini ed evoluzione” e Acireale (CT) per “Space Music”. In queste realtà i progetti e i programmi che si stanno sviluppando contribuiranno a creare stili e comportamenti virtuosi di sviluppo sostenibile.

## Valori ritrovati: un progetto di economia circolare

In continuità con il Protocollo di Intesa stipulato con Caritas nel 2018, e rinnovato nel 2019 per ulteriori 5 anni, è proseguita anche nel 2022 l’iniziativa “Valori ritrovati”, un progetto di economia circolare che ha lo scopo di destinare i cosiddetti “colli anonimi” o “colli abbandonati”, a famiglie che ne hanno bisogno, attraverso “Empori della Solidarietà”, un circuito di supermercati gestito da Caritas che fornisce prodotti di prima necessità gratuitamente. L’obiettivo di questa collaborazione, che rafforza la presenza dell’Azienda nel farsi promotrice dello sviluppo del territorio attraverso iniziative di inclusione e di soli-

darietà sociale, è quello di recuperare i pacchi abbandonati e destinati al macero, a beneficio delle persone più bisognose.

Sono oltre 120 le tonnellate di pacchi abbandonati e recuperati da Poste Italiane – con il supporto dei propri dipendenti, che partecipano come volontari – nel corso di questo progetto di economia circolare, per un valore economico complessivo di oltre 500 mila euro. Ogni anno sono circa 35.000 i pacchi anonimi o abbandonati che dal 2019 vengono consegnati alla Caritas, favorendo in questo modo la cultura del riuso.

## Volontariato d'impresa

Promosso nell'ambito della responsabilità sociale, il volontariato d'impresa rappresenta una scelta etica dell'Azienda e un impegno concreto verso la comunità, in linea con i valori e i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Tale impegno è stato ribadito con l'adozione da parte del Gruppo di una procedura interna denominata "Definizione, sviluppo e monitoraggio delle iniziative di volontariato d'impresa", che risulta coerente con la Strategia di Sostenibilità del Gruppo Poste Italiane, e che individua il potenziamento del volontariato d'impresa come mezzo per creare un *network* di solidarietà sul territorio e rafforzare le capacità collaborative tra le persone favorendo lo sviluppo di reti sociali che possano portare valore di lungo periodo per l'Azienda, consolidandone la reputazione in termini di responsabilità sociale. Il conseguimento di questo obiettivo ha come ultimo fine quello di produrre un impatto significativo sulla società, formando un volontariato virtuoso.

La definizione di attività per promuovere il volontariato aziendale e la raccolta fondi per progetti sociali nel rispetto del Codice Etico di Poste Italiane, si inserisce nell'ambito del Protocollo d'Intesa stipulato a febbraio 2022 tra Poste Italiane e il Forum del Terzo Settore, volto a promuovere lo sviluppo delle aree interne attraverso progetti e servizi mirati e per favorire il reinserimento lavorativo delle persone più

vulnerabili. Il Protocollo d'Intesa, che fa leva sulla capillare diffusione territoriale di Poste Italiane, è mirato alla realizzazione di una piattaforma di volontariato aziendale, attraverso la quale le 100 organizzazioni nazionali che aderiscono al Forum, in rappresentanza di oltre 158.000 sedi territoriali, possono presentare progetti ai quali i dipendenti di Poste Italiane possono prendere parte in qualità di volontari, al di fuori degli orari di lavoro.

Inoltre, il protocollo prevede la partecipazione di Poste Italiane a eventi e iniziative condivise organizzate dal Forum Nazionale del Terzo Settore, grazie anche al supporto di un tavolo di confronto permanente con il *Forum*, in linea con le politiche di *stakeholder engagement* del Gruppo, mettendo a disposizione il materiale informativo sugli strumenti e sui prodotti di Poste Italiane dedicati al Terzo Settore e alle comunità. Allo stesso modo, il Forum si impegna nella partecipazione alle attività e agli eventi organizzati da Poste Italiane, con la diffusione tra le realtà *non profit* aderenti alla propria organizzazione della conoscenza degli incentivi gestiti dall'Azienda, per facilitarne la fruizione da parte degli organismi associati. Il Forum può inoltre avvalersi del supporto tecnico di Poste Italiane nella definizione di proposte di interventi di finanza pubblica a sostegno degli enti del Terzo Settore.

## Vicino ai giovani

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene il percorso di trasformazione digitale in collaborazione con il mondo accademico. Dopo l'incontro dell'anno precedente con circa 100 studenti del corso magistrale di *Data Science* dell'Università La Sapienza di Roma, che sono stati protagonisti 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 mese di marzo 2022 si è inoltre concluso il progetto "*Future Lab*", già avviato lo scorso anno. L'iniziativa è stata rivolta ai figli dei dipendenti di Poste Italiane di età compresa tra i 16 e i 23 anni, che si sono messi in gioco per capire quale strada intraprendere nel loro futuro. Il progetto ha avuto l'obiettivo di supportare i ragazzi e le ragazze nelle scelte di studio, avvicinandoli al mondo del lavoro in modo più consapevole, per intraprendere percorsi in linea con le loro capacità e passioni e per conoscere i principali orientamenti del mercato sulle future professioni.

Nel 2022 è proseguito il progetto di *School4Life 2.0*, mirato al contrasto dell'abbandono scolastico degli studenti delle

scuole superiori. L'iniziativa ha coinvolto 133 scuole, 15.000 studenti di tutta Italia e 11 importanti aziende, tra cui Poste Italiane, con il coordinamento di *Consel Consorzio ELIS*, ente *non profit* di formazione che raccoglie intorno a sé oltre 100 grandi gruppi e PMI. *School4Life 2.0* consiste in un percorso di orientamento scolastico e professionale, nella consapevolezza che le imprese socialmente responsabili debbano farsi carico delle giovani generazioni, accompagnandole verso un futuro professionale che passa per un collegamento strutturato fra scuola e impresa. Lo scopo del progetto è quello di offrire ai giovani una visione più diretta sul mondo del lavoro e maggiore consapevolezza delle proprie potenzialità. Le linee di intervento, che hanno costituito il progetto nel 2022, sono state: approccio didattico per progetto con interventi tecnici a cura di figure aziendali; motivazione e ispirazione attraverso l'esempio di *role model* e *mentor* aziendali; formazione su temi quali SDGs e Agenda 2030; avvicinamento della popolazione femminile anche alle materie STEM (*Science, Technology, Engineering, Mathematics*). Gli esperti d'Azienda con le loro testimonianze hanno formato oltre 530 giovani di 14 scuole presenti a livello nazionale.

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. Lo spirito dell'iniziativa e i dettagli dei dieci progetti educativi, ricreativi e formativi sono stati illustrati nel corso di un incontro alla presenza della Presidente di Poste Italiane, Maria Bianca Farina, del Condirettore Generale, Giuseppe Lasco,

e dei rappresentanti delle 10 Onlus *partner* del programma: 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.

## Assunzioni Poste Italiane a supporto dei giovani



Poste Italiane ha saputo sfruttare la ripresa successiva a due anni pesantemente segnati dall'emergenza sanitaria valorizzando, in continuità con gli anni precedenti, l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani. Il Gruppo ha promosso attivamente anche nel 2022 una campagna di assunzioni destinata ad un pubblico di giovani e neolaureati, provvedendo all'assunzione di circa 3.700 persone di età inferiore ai 30 anni, ben oltre il doppio di quelle effettuate nell'anno precedente relativamente alla stessa categoria di nuovi assunti.

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.

## Dialogo e trasparenza con le istituzioni

DNF

La presenza capillare del Gruppo sul territorio italiano e la sua volontà di porsi come tramite tra istituzioni, territorio e cittadinanza, implicano il mantenimento di un dialogo costante e propositivo con il decisore pubblico e la collaborazione con tutte le istituzioni nazionali e locali, al fine di generare un beneficio a livello di sistema che si estenda a tutta la collettività e non soltanto ai soggetti direttamente coinvolti in questo processo.

Nello specifico, il dialogo con le autorità e le istituzioni può rappresentare uno strumento utile al decisore pubblico per valutare l'impatto e le possibili conseguenze dell'introduzione di una determinata normativa, sia in un'ottica di prevenzione di problematiche che di creazione di opportunità, poiché permette di individuare la posizione dell'Azienda relativamente a particolari tematiche rilevanti dal punto di vista legislativo.

Poste Italiane, oltre che garantire un'efficace erogazione del servizio alla cittadinanza, la soddisfazione dei bisogni sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*, mira a mantenere un dialogo positivo e costante con le Istituzioni per favorire la condivisione di progetti di sviluppo del territorio.

Il Gruppo collabora con le istituzioni centrali, quali Governo e Parlamento, per rappresentare gli interessi aziendali e promuovere progetti di sviluppo socio-economico condivisi nell'interesse della collettività.

L'attività istituzionale svolta si sviluppa, pertanto, attraverso due direttrici:

- verso il Gruppo, garantendo la tutela degli interessi aziendali e supportando lo sviluppo del *business* attraverso il monitoraggio del quadro istituzionale, la valutazione dell'impatto delle normative, l'identificazione di rischi e opportunità,

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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, la consultazione sugli impatti delle norme nei mercati di riferimento, la messa a disposizione di elementi istruttori e conoscitivi di supporto e la *partnership* per lo sviluppo di progetti.

L'analisi degli impatti delle normative è necessariamente supportata da un'attività di interlocuzione istituzionale volta a chiarire e approfondire gli aspetti applicativi di una determinata disposizione normativa, anche attraverso la presentazione di proposte finalizzate a supportare le specifiche esigenze aziendali, allo scopo di mitigare o prevenire specifici rischi. A tal proposito, nel corso del 2022 si è provveduto a garantire la tutela degli interessi aziendali e di Gruppo 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 2022 gli interventi normativi di iniziativa aziendale si sono per lo più concentrati sui *driver* dell'innovazione e della digitalizzazione, fondamentali per il progresso strategico del Paese, per l'accessibilità e la funzionalità dei servizi offerti ai cittadini e per la connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione, nonché per l'offerta di soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

Le attività mirate alla gestione delle relazioni istituzionali, e più nello specifico l'attività legislativa e di rappresentazione degli interessi, sono disciplinate nella procedura “Rilascio delle informazioni e la gestione dei rapporti con i soggetti istituzionali”, che viene periodicamente rivista e aggiornata sulla base

dell'evoluzione del sistema delle relazioni e dell'organizzazione aziendale. Gli interventi da realizzare, la cui efficacia viene misurata a valle dalle funzioni di *business* e/o corporate proponenti, sono supportati da valutazioni dei benefici attesi, che vengono successivamente rappresentati nelle reportistiche periodiche volte a descrivere la portata delle iniziative intraprese in termini economici, commerciali e di *governance*.

400

**incontri con gli amministratori locali  
nel corso del 2022**

La collaborazione con le istituzioni locali è intesa a favorire la condivisione di progetti di sviluppo del territorio, nonché a individuare soluzioni condivise finalizzate ad accompagnare i processi di riorganizzazione aziendali con attenzione alle specificità dei diversi territori, al fine di favorire la più efficace erogazione del servizio alla cittadinanza, la soddisfazione dei bisogni sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*<sup>112</sup>. La promozione delle interlocuzioni con i rappresentanti delle istituzioni locali è necessaria all'Azienda al fine di stimolare la conoscenza e la condivisione, e per prevenire eventuali criticità in relazione alle attività del Gruppo. In particolare, l'emergere di impatti negativi può concretizzarsi in istanze istituzionali critiche o ritorni mediatici negativi. La gestione di tali impatti avviene attraverso i presidi territoriali e le apposite strutture centrali, tramite un'analisi interna volta ad analizzare le caratteristiche delle varie criticità. Al fine di condividere la soluzione concordata a livello interno tra i responsabili delle strutture di Relazioni Istituzionali e quelli delle *Business Unit* coinvolte, tale processo è oggetto di rendicontazione, ed è supportato dall'implementazione di un *database* istituzionale per la gestione integrata e l'archiviazione delle istanze, della reportistica e dei contatti. Inoltre, per misurare e verificare l'effettiva qualità delle azioni intraprese, sono 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 in confronto agli anni precedenti. Tale reportistica si basa su incontri sostenuti per macrotema e su analisi consuntive di sviluppo degli impegni sostenuti nei confronti delle istituzioni, con cadenza settimanale e mensile e relativamente alle istanze ricevute. Nel corso dell'anno di rendicontazione sono stati organizzati circa 400 incontri con amministratori locali.

L'efficace dialogo tra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori è iniziato nel 1999 ed è cresciuto nel tempo, fino alla formalizzazione del primo Accordo Quadro, siglato nel 2011 e rinnovato prima nel 2014 e successivamente nel 2018. Tale accordo ha come obiettivi primari quelli sintetizzati di seguito:

- il costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi di Poste Italiane;

- la trasparenza e correttezza delle relazioni dell'Azienda con i consumatori;
- il miglioramento della conoscenza per i consumatori dei prodotti e servizi;
- l'informazione per un uso corretto e consapevole dei prodotti e servizi e per la diffusione dello strumento della conciliazione paritetica.

L'Accordo Quadro ha istituito inoltre il Cantiere Consumatori, un tavolo di consultazione periodica mensile con i rappresentanti delle Associazioni volto a presentare i prodotti e servizi spiegandoli nel dettaglio.

Un ulteriore obiettivo del rapporto con le associazioni è quello di dare seguito alle procedure di Conciliazione, previste anche dall'Accordo, per la definizione bonaria delle controversie per tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Infine, sempre sulla base dell'Accordo, che stabilisce i principi per una collaborazione di trasparenza e 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 2022, quindi, sulla base dell'Accordo Quadro, del Cantiere Consumatori e della *newsletter* «Dialogando con i consumatori». Tra i temi trattati si sottolineano il *repricing* del Conto BancoPosta, il nuovo piano di distribuzione delle cassette di distribuzione, e la consultazione pubblica lanciata da AGCom, Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, sul tema degli indennizzi nel campo postale. Sul tema della formazione, nel corso dell'anno è stato organizzato un nuovo corso per conciliatori postali e 8 incontri territoriali di aggiornamento formativo presso gli *hub* di Bologna e Landriano. Infine, sul tema del contrasto alle frodi, sono stati svolti 4 *webinar* tematici, organizzati in collaborazione con il CERT. La suddetta attività viene disciplinata e descritta dalle procedure aziendali di cui al D.Lgs. n. 231/2001 e dalle procedure definite sulla base dell'accordo Quadro stipulato tra Azienda e Associazioni dei consumatori, richiamate dalle procedure di cui al D.Lgs. 231/2001. Il buon esito delle politiche adottate viene verificato e valutato in relazione alla mancanza di interventi critici da parte delle Associazioni dei consumatori sugli organi di informazione, sia a livello nazionale che territoriale.

I rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello centrale sono gestiti dall'omonima funzione "Rapporti con Associazioni di categoria e dei consumatori", che è costituita da un responsabile, quattro risorse nella sede di Roma e una in quella di Milano. Invece, i rapporti con le Associazioni dei consumatori a livello territoriale, in particolare per quanto riguarda le procedure di Conciliazione postali *Retail*, vengono gestiti in accordo funzionale con i presidi territoriali della funzione. Gli obiettivi della funzione, ricompresi nell'MBO dei dirigenti preposti, vengono misurati attraverso l'analisi delle domande di discussione valutando la percentuale di domande conciliate, ovvero concluse con un accordo con le Associazioni dei consumatori, rispetto al totale delle domande discusse. Le procedure di Conciliazione sono regolate dalla Procedura "Conciliazione

112. 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. La convenzione per il triennio 2020-2022 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. Per l'anno associativo 2022 la quota associativa si attesta a 3.2 milioni di euro.

Prodotti Postali *Retail*”, aggiornata nel 2021 e redatta in collaborazione con numerose Associazioni dei consumatori.

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 (MAE) e il Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In particolare, nell’ambito dei rapporti intrattenuti con il MEF, in data 20 febbraio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato il rinnovo della Convenzione triennale 2020-2022 che ha l’obiettivo di regolare i servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato.

Inoltre, sul piano europeo ed internazionale, Poste Italiane intrattiene rapporti con il Parlamento europeo, la Commissione europea, la Universal Postal Union (UPU), PostEurope, European Centre of Employers and Enterprises providing Public services (CEEP), International Post Corporation (IPC), insieme ad altre istituzioni e associazioni dei settori in cui l’Azienda opera. Il Gruppo è coinvolto in attività di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell’agenda politica, a livello sia europeo che internazionale, all’interno dei suddetti organi. Inoltre, il Gruppo è impegnato nel rilascio di informazioni per scopi di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale, nonché nell’elaborazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

## Inclusione finanziaria

**DNF**

Sulla base dell’esperienza maturata durante gli anni precedenti in relazione all’emergenza sanitaria da Covid-19, che ha sottolineato il valore che Poste Italiane assume per le persone, soprattutto nei momenti di difficoltà, il Gruppo ha mantenuto il suo impegno nell’assicurare la fruizione dei propri prodotti e servizi anche a coloro che non possono accedervi agevolmente. Grazie alla sua rete capillare, infatti, il Gruppo è stato in grado di mantenersi vicino alla comunità anche nel corso del 2022, anno ulteriormente influenzato dal conflitto tra Russia e Ucraina.

Poste Italiane sostiene la tutela dei diritti delle comunità locali al fine di assicurare l’accessibilità ai propri prodotti e servizi a quei territori e categorie di utenti che altrimenti non potrebbero accedervi, come indicato all’interno della Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani. Contestualmente, l’Azienda si impegna

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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.

*Grazie alla sua presenza capillare su tutto il territorio italiano, Poste Italiane mantiene la sua vicinanza alle comunità in cui opera, garantendo prodotti e servizi accessibili a tutti e che mirano all’inclusione sociale*

### L’offerta di Poste Italiane

### L’ampliamento dei servizi del Gruppo nel 2022

Nel corso del 2022 Poste Italiane ha mantenuto il proprio impegno nel perseguimento di un futuro sostenibile a 360°, ampliando il proprio ventaglio d’offerta con l’introduzione di nuovi servizi. A questo proposito, il Gruppo ha promosso, in continuità con l’anno precedente, la formula “risparmiosemplice”. Il Piano di risparmio, sottoscrivibile in un qualsiasi Ufficio Postale da titolari di un conto corrente BancoPosta o di un Libretto di risparmio postale, ha durata indeterminata con periodicità definita dal cliente, ed è basato sul Buono Fruttifero Postale a 4 anni emesso da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. Con la sottoscrizione di questo Buono all’interno del Piano di risparmio, si ha la possibilità di accantonare periodicamente importi – anche contenuti – al fine di costruire un capitale nel tempo, con la possibilità di effettuare anche delle sottoscrizioni aggiuntive. Le somme provenienti dalla scadenza dei Buoni Fruttiferi Postali, sottoscritti nell’ambito del Piano stesso, verranno reinvestite automaticamente nel Piano di risparmio “risparmiosemplice” e, comprendono, oltre al capitale investito, anche gli interessi maturati, al netto degli oneri fiscali. Inoltre, l’accordo sul risparmio postale con Cassa Depositi e Prestiti, rinnovato nel 2021, offre 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.

Un ulteriore servizio, lanciato a novembre 2022 in collaborazione con Banca Aidexa S.p.A., è il “Prestito BancoPosta Business Link Online”, che consente di offrire prestiti digitali a ditte individuali e piccole imprese. Nell’ambito dei servizi assicurativi, invece, è stato lanciato il prodotto assicurativo misto del ramo Vita “Poste Progetto Dinamico Bonus”, della durata di 15 anni, volto a coniugare un progetto assicurativo *performance-linked* con componenti di investimento assicurativo *unit-linked*. Inoltre, la nuova funzionalità “Protezione digitale” di “Poste Vivere Protetti” è stata inclusa nell’offerta modulare. Attraverso la piattaforma omnicanale di PostePay, il Gruppo ha assunto un ruolo strategico nella fornitura di servizi di pagamento, raggiungendo un numero di carte “Evolution” pari a quasi nove milioni e oltre 23 milioni di utenti che hanno adottato PostelD per certificare la propria identità digitale.

Il Gruppo monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto con i principali *stakeholder*, organizzata su base annuale. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità 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.

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 4X4, i cui interessi, fissi e crescenti, maturano al compimento di ogni quadriennio dalla data di sottoscrizione e, dopo 4, 8 e 12 anni vengono riconosciuti anche in caso di rimborso anticipato;
- 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 3 anni Plus, con una durata di 3 anni, prevede che alla scadenza dei 3 anni venga riconosciuto il capitale investito e gli interessi;
- il Buono Ordinario, i cui interessi sono fissi e crescenti e vengono riconosciuti dopo 1 anno dalla sottoscrizione e, successivamente, ogni bimestre. È possibile chiedere il rimborso in qualsiasi momento, entro il termine di prescrizione, la restituzione del capitale investito e, dopo un anno dalla sottoscrizione, anche agli 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 20 settembre 2022 ed entro il periodo di collocamento del Buono Rinnova. 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 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, nel corso dell'anno Poste Italiane 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. A partire dal 2022, inoltre, il Gruppo ha reso possibile effettuare operazioni *online* con il Libretto Minori anche al tutore.

In un'ottica di inclusione digitale e finanziaria e in linea con gli obiettivi del Paese, Poste Italiane ha confermato il suo considerevole apporto in Italia nel fornire l'identità digitale ai cittadini, il cosiddetto Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) che ha l'obiettivo di fornire agli utenti un sistema di *login* unico con cui accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione. Nel corso del 2022 sono state attivate oltre 6 milioni di nuove identità digitali e gli accessi tramite tale sistema sono stati più di 1 miliardo. Inoltre, la richiesta di attivazione dell'identità digitale è possibile anche per i più giovani: i genitori o tutori dei minorenni possono richiedere l'attivazione dello SPID accedendo alla propria area personale e gestendo le autorizzazioni di accesso.

## Inclusione finanziaria e digitale di *senior* e giovani

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.

Relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo ha promosso, in continuità con gli anni precedenti, iniziative di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di effettuare scelte consapevoli in materia finanziaria.

Poste Italiane, inoltre, provvede all'aggiornamento periodico della pagina del sito *web* dedicata all'Educazione Finanziaria, pubblicando nuovi contenuti, video-pillole e strumenti utili agli utenti per acquisire una maggiore consapevolezza dei bisogni di natura finanziaria, assicurativa e previdenziale ed orientarsi meglio tra le varie soluzioni con il supporto del consulente finanziario. Gli eventi dedicati all'Educazione Finanziaria, gestiti da esperti in diretta, hanno l'obiettivo di analizzare l'importanza di una corretta educazione finanziaria e la sua utilità nella vita quotidiana per sé stessi e per i propri familiari.

## Poste Italiane partecipa al “Mese dell’Educazione Finanziaria”

#OttobreEdufin2022  
Il mese dell'educazione finanziaria  
www.quellocheconta.gov.it

Le incognite legate allo scenario internazionale e l'aumento dell'inflazione obbligano ad agire con contezza e l'educazione finanziaria può rappresentare uno strumento fondamentale per affrontare e superare questo periodo di crisi. In quest'ottica, Poste Italiane si pone in prima fila verso il Paese ed è consapevole della necessità di rafforzare e mettere a sistema le iniziative volte ad aumentare le conoscenze finanziarie, assicurative e previdenziali degli italiani. Nel corso del 2022 il Gruppo ha infatti partecipato alla quinta edizione del “Mese dell'Educazione Finanziaria”, #ottobreedufin2022, la più grande manifestazione italiana sull'educazione finanziaria, istituita e promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (Comitato Edufin) con attività ed eventi di informazione e sensibilizzazione sull'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale.

Un'interessante novità introdotta quest'anno, condivisa con la Direzione Filatelia e con il MEF, è l'iniziativa filatelica dedicata alla manifestazione che prevede un bollo postale filatelico disponibile in tutti i 487 Uffici Postali con sportello filatelico e nei 10 Spazi Filatelia dal 1° ottobre e per tutto il mese e la distribuzione settimanale di 5 cartoline con contenuti ispirati ai “Momenti che contano” descritti nel sito del Comitato Edufin.

Al fine di potenziare le conoscenze economico-finanziarie degli studenti di ogni ordine e grado di scuola, per educarli a una cittadinanza attiva e consapevole, è continuata l'iniziativa pluriennale “Il Risparmio che fa scuola”, promossa da Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione. Tale progetto offre un percorso didattico completamente gratuito, unico e originale, orientato a formare i cittadini del futuro, portandoli a riflettere sui propri comportamenti di risparmio economico, ambientale, energetico e alimentare, e su quanto questi possano incidere sulla vita di ognuno e su quella della propria comunità.



Il progetto fino alla sua naturale scadenza, giugno 2022, ha erogato i contenuti formativi dell'iniziativa solo attraverso i canali digitali, aggiornando il portale dedicato [www.ilrisparmiochefascuola.com](http://www.ilrisparmiochefascuola.com) in modo da favorire la fruizione di tutti i materiali presenti (schede formative per docenti e studenti, video tematici, giochi per i più piccoli). In tal modo il progetto ha continuato a contribuire alla formazione degli studenti su temi di grande attualità come quelli dell'economia di base, del risparmio e della valorizzazione di tutte le risorse.

Nel 2022 l'Azienda ha proseguito con l'ampliamento dell'offerta di prodotti di inclusione finanziaria in ambito “green” rivolti a giovani, *senior* e nuovi italiani. A tal proposito, la carta prepagata Postepay Green, eletta Prodotto dell'Anno 2022, è dedicata ai ragazzi dai 10 ai 17 anni, ed è prodotta in materiale biodegradabile, con una composizione per l'82% di acido

polilattico di origine biologica. Tramite l'app Postepay è possibile accedere a un sistema di pagamenti innovativi, dividere le spese con altri titolari di Postepay Green, nonché acquistare biglietti per mezzi di trasporto.

In riferimento ai servizi di Pagamenti e Mobile, l'offerta di prodotti e servizi di PostePay è studiata per consentirne l'accesso in chiave inclusiva nei confronti di tutte le categorie di utenti, come ad esempio nuovi italiani, giovani, studenti e *senior*. In particolare, i principali prodotti e servizi offerti sono:

- Western Union servizio APN, che permette 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 può inoltre 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 Digital, strumento di moneta elettronica che mira a migliorare la *customer experience* con particolare riguardo alla semplificazione dei processi di vendita e di utilizzo della Carta prepagata tramite l'app Postepay, punto di accesso unico e semplificato al mondo dei servizi di pagamento e di telefonia mobile offerti da PostePay S.p.A., con oltre 21,7 milioni di *download*.

Inoltre, PostePay mira a migliorare la conoscenza e l'utilizzo dei prodotti tramite la costante attenzione delle informazioni disponibili sui canali di utilizzo, in particolare con interventi sui contenuti riportati sul sito istituzionale e FAQ.

## Il Progetto di Educazione Digitale



Poste Italiane ha promosso, in continuità con il 2021, il progetto di Educazione Digitale, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione, da parte di cittadini, clienti ed imprese, di competenze digitali per cogliere in modo consapevole e sicuro le opportunità derivanti dalla trasformazione tecnologica. L'iniziativa, che si inserisce nel più ampio programma dell'Azienda quale guida per i cittadini nello sviluppo di conoscenze e sempre maggiori competenze tra tecnologia e innovazione, si propone di fornire agli utenti una panoramica tra le innovazioni tecnologiche e digitali, attraverso contenuti multimediali dedicati e *webinar* gratuiti.

Le attività possono essere seguite su *LinkedIn*, *Facebook* e *Twitter* attraverso l'*hashtag* #educazionedigitale.

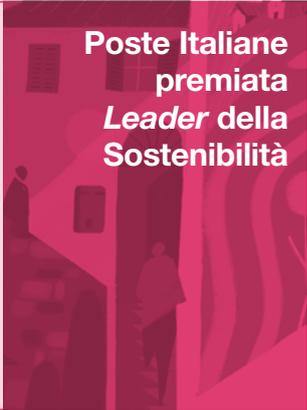
## La cessione del credito d'imposta

In linea con gli anni precedenti e a conferma del supporto offerto da Poste Italiane a livello nazionale, durante il corso del 2022 il Gruppo ha continuato ad offrire la cessione del credito d'imposta. Il servizio, partito nell'autunno del 2020, consente a cittadini e imprese titolari di conto BancoPosta di cedere i propri *bonus* fiscali e ottenere liquidità in un'unica soluzione. Il servizio può essere richiesto *online* sul sito *poste.it* attraverso le proprie credenziali di *internet banking* o in tutti gli Uffici Postali, ed ha un processo di richiesta semplice ed immediato. È inoltre possibile visualizzare in tempo reale il valore dei propri crediti attraverso un simulatore presente sia sul sito, in area pubblica, che in Ufficio Postale.

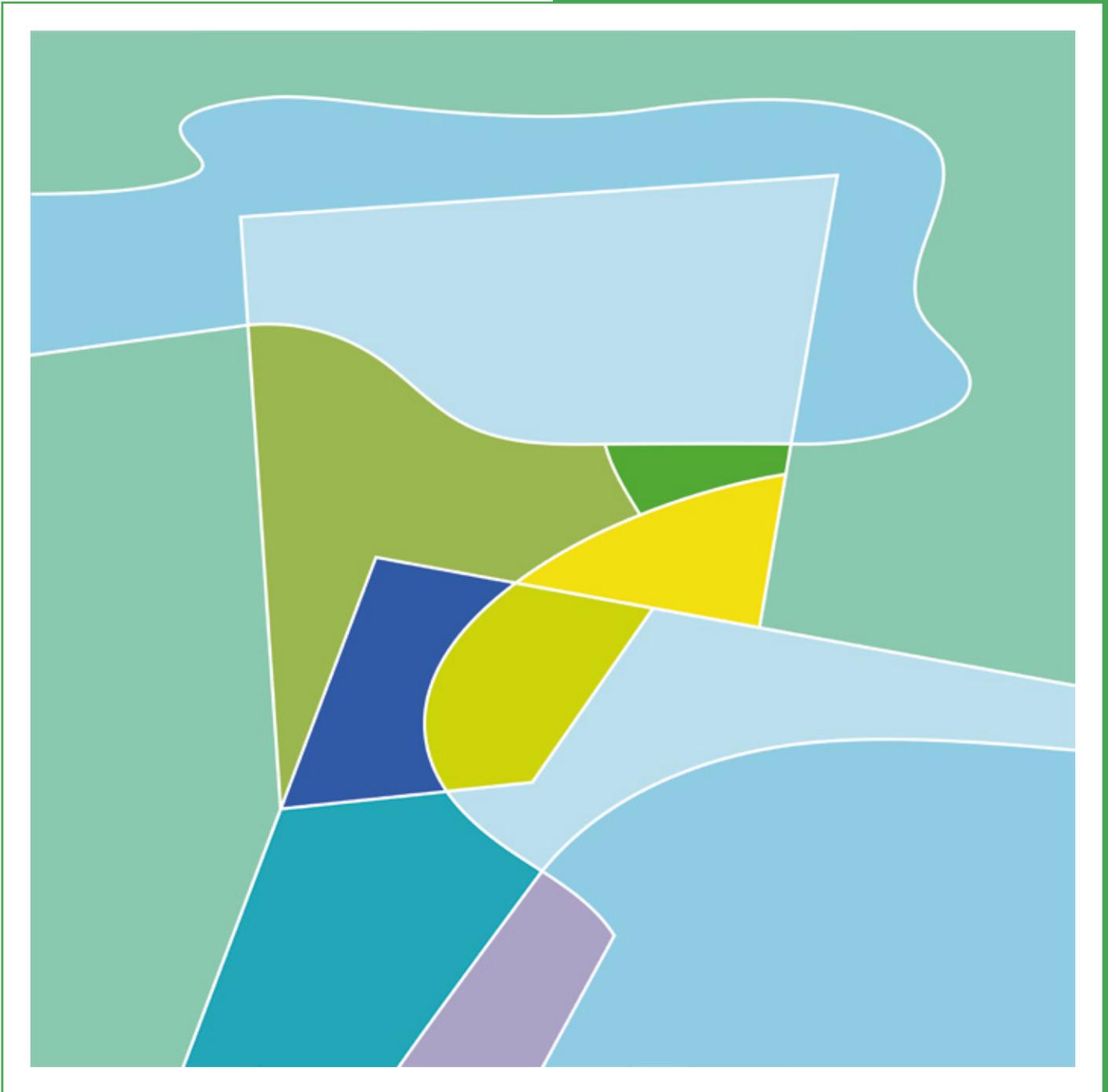
In seguito all'interruzione del servizio di cessione del credito d'imposta dovuta al susseguirsi delle modifiche normative anti-frode varate dal Governo, in data 7 marzo 2022 Poste Italiane ha riaperto la piattaforma per l'acquisto, subordinato alla disponibilità delle somme sulla piattaforma dell'Agenzia delle Entrate, dei crediti d'imposta derivanti dai lavori edilizi. Poiché le norme antifrode varate dal Governo limitano la fruizione del servizio per contribuenti e imprese, la cessione del credito tramite Poste Italiane è ristretta ai soli soggetti che hanno sostenuto direttamente gli oneri relativi al "Bonus casa". Poiché la piattaforma è stata riaperta solamente per le prime cessioni, al momento Poste Italiane non acquista nessun credito d'imposta che sia stato oggetto di precedente trasferimento, inclusi i crediti d'imposta maturati a seguito di sconto in fattura.

Nel corso del 2022, Poste Italiane è stata premiata come *Leader* della Sostenibilità grazie al suo comportamento socialmente responsabile.

*Leader* della sostenibilità è la lista delle 200 aziende italiane premiate come più sostenibili creata da "Il Sole 24 Ore" in collaborazione con "Statista". La classifica è stata stilata in seguito a una complessa procedura di ricerca e selezione delle aziende e la determinazione dei criteri di valutazione è stata effettuata secondo criteri indipendenti. Nello specifico, l'intensiva ricerca si basa sull'analisi di 40 indicatori totali nelle tre dimensioni della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica. I dati vengono ricercati all'interno del bilancio di sostenibilità (o un documento equivalente) e nelle relazioni finanziarie o nei bilanci annuali relativi all'anno 2020 o 2019. Successivamente, i dati raccolti sono aggregati e valutati tramite l'assegnazione di un punteggio ed ogni azienda consegue un punteggio totale nelle tre aree. Le 200 aziende con il miglior punteggio finale, il cui valore massimo raggiungibile è di 100, sono premiate come *Leader* della Sostenibilità.



**Poste Italiane  
premiata  
Leader della  
Sostenibilità**



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**GUMMY GUE** |  
Urban artist



# Transizione *green*

**Rispetto dell'ambiente per la creazione di valore sostenibile.**

- - **19%** delle **emissioni di Gruppo** grazie all'efficientamento energetico degli immobili
- **99%** del fabbisogno di **energia elettrica** del Gruppo proveniente da fonti **100% rinnovabili**
- Poste Italiane inserita nella "**Change The World 2022**" tra le **50 imprese** che stanno **cambiando il mondo**
- **21,7** milioni di euro investiti in progetti per la **riduzione delle emissioni**
- **37%** di **mezzi green** compongono la flotta aziendale

# < 7.13 Transizione Green



**TRANSIZIONE GREEN PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO  
ATTUAZIONE

PRINCIPALI  
CAPITALI

| OBIETTIVI   | INDICATORE (KPI)  | TARGET  | BASELINE  | 2022   | 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 <sub>2</sub> e  | • -30% entro il 2025  | 2020      | • -10%   |         |
| Raggiungere la <i>Carbon Neutrality</i>   | • Net tCO <sub>2</sub> e  | • 0% entro il 2030  | 2020      | • Sviluppato il framework «Green Challenge»  |         |
| Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari   | • tCO <sub>2</sub> e  | • -7.000 entro il 2024  | 2020      | • -6.667 tCO <sub>2</sub> e  |         |
| Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (Scope 2) derivanti dalle strutture immobiliari   | • tCO <sub>2</sub> e  | • -5.000 entro il 2024  | 2020      | • -6.395 tCO <sub>2</sub> e  |         |
| Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale   | • % di emissioni prodotte   | • -40% entro il 2024  | 2019      | • -18%   |         |
| Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman   | • tCO <sub>2</sub> 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 sennder   | • tCO <sub>2</sub> e  | • -8% entro il 2025   | 2020      | • Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target  |         |
| Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili  | • % di energia elettrica consumata  | • ≥ 98% entro il 2024   | 2020      | • >98%   |         |
| 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      | • 22.610   |         |
| Introdurre soluzioni di <i>Smart Building</i> sul patrimonio immobiliare del Gruppo   | • GWh di energia consumata  | • -8GWh entro il 2024   | 2020      | • -2,7   |         |
| Ridurre il numero di sedi con serbatoi di Gasolio e GPL   | • N° di sedi  | • -220 entro il 2024  | 2020      | • -436   |         |
| Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo   | • GWh di energia rinnovabile prodotta   | • +20GWh entro il 2024  | 2020      | • +0,8   |         |
| Rendere <i>Carbon Neutral</i> un edificio di grandi dimensioni  | • Edifici <i>Carbon Neutral</i>   | • 0 tCO <sub>2</sub> e nette di un CS entro il 2023                           | 2020      | • Definito l'intervento sul sito del CS di Padova. Avviata la progettazione e definite le direttrici di intervento |         |
| Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO <sub>2</sub> 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 <sub>2</sub> off-setting) | • % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili<br>• Strumenti di compensazione utilizzati | • 100% entro il 2023<br>• Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023 | 2021      | • 39.100 contratti attivati nel 2022   |         |
| Mantenimento delle certificazioni ISO 14001   | • Processi corporate certificati ISO 14001  | • 100% entro il 2022  | Ogni anno | NEW  |         |
| Implementazione Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane  | • % dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale          | • 100% entro il 2024  | 2021      | • 100%   |         |
| Mantenimento Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane   | • % dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale          | • 100% entro il 2023  | 2022      | NEW  |         |



Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Impatti ambientali degli immobili

DNF

Poste Italiane attribuisce una particolare importanza alla tutela ambientale, consapevole della necessità di utilizzare responsabilmente le risorse al fine di minimizzare gli impatti ambientali negativi e perseguire uno sviluppo sostenibile volto alla creazione di valore per la comunità e per il territorio in cui opera, nella piena attuazione del Codice Etico di Gruppo.

Attraverso l'adozione di un approccio consapevole nell'utilizzo dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti, Poste Italiane mira a generare un impatto positivo per la comunità in cui opera, seguendo un percorso volto alla transizione *green* delle proprie attività



Nel 2021, Poste Italiane è diventata *Supporter* ufficiale della TCFD (*Task Force on Climate Related Disclosures*), impegnandosi nella disclosure relativa al clima per contribuire alla creazione di un sistema finanziario più resiliente. Questa azione rafforza la volontà del Gruppo di allinearsi agli obiettivi nazionali, europei e internazionali in materia ambientale ed energetica, nell'ottemperanza delle leggi e delle regolamentazioni in vigore<sup>113</sup>.

A tal proposito, per assicurare la conformità delle attività del Gruppo con le normative vigenti in materia di uso di energia, Poste Italiane affida la gestione dei processi di monitoraggio, misurazione dei consumi e individuazione delle fonti di risparmio ad un'unica funzione aziendale, che presidia gli ambiti di responsabilità ambientale legati al patrimonio immobiliare del Gruppo.

Coerentemente con gli anni precedenti, nel corso del 2022 Poste Italiane ha mantenuto l'impegno verso la tutela dell'ambiente, promuovendo iniziative volte a ridurre il proprio impatto ambientale, per il perseguimento degli obiettivi ESG di Gruppo.

Tra le azioni di rilievo attuate dall'Azienda, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* con l'acquisto delle *commodities* a partire dal 2023 direttamente nei mercati all'ingrosso, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Considerando il monitoraggio dell'impatto ambientale quale elemento funzionale per una conduzione *green* del proprio *business*, il Gruppo rinnova costantemente il suo impegno nell'installare strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali di controllo dei consumi e delle fatture *utilities*. Inoltre, Poste

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Italiane ha promosso l'efficientamento energetico attraverso un aumento di produzione delle energie rinnovabili ed ha favorito la riduzione delle emissioni attraverso progetti dedicati che comprendono: iniziative di piantumazione, installazione di strumenti di raccolta dati di consumo, promozione di dinamiche di sviluppo del *team* interno e di comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

Poste Italiane ha adottato, a partire dal 2019, una Politica di Sostenibilità Ambientale, che consente di identificare i Principi e le iniziative in materia di sostenibilità ambientale verso cui indirizzare il proprio impegno e la propria azione. Tale Politica rappresenta, inoltre, uno strumento utile a comunicare formalmente agli *stakeholder* l'impostazione *green* del modello di *business* del Gruppo, con riferimento alle attività di logistica, trasporto e alla gestione degli immobili.

La Politica è costituita da diversi Principi, che definiscono le modalità con cui Poste Italiane agisce e interviene in ambito di sostenibilità ambientale. Nello specifico, le tematiche oggetto del documento riguardano 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.

Nel corso degli anni, a dimostrazione della volontà di ridurre l'impatto ambientale legato allo svolgimento delle proprie attività, 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.

Al fine di migliorare le *performance* di Gruppo in un'ottica di efficienza, Poste Italiane ha elaborato un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001, che rappresenta uno strumento chiave nella gestione sistemica delle tematiche ambientali, in riferimento ai processi aziendali. Per sostenere i propri obiettivi di miglioramento, l'Azienda promuove azioni e interventi mirati alla riduzione degli impatti legati allo svolgimento delle proprie attività, nonché iniziative volte alla sensibilizzazione circa le tematiche di tutela e rispetto dell'ambiente. In questo senso, il Sistema di Gestione Ambientale fornisce un valido supporto tecnico utile al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità di Poste Italiane.

Nello specifico, al fine di raggiungere gli obiettivi e i Principi esposti nell'ambito della Politica di Sostenibilità Ambientale, Poste Italiane ha identificato tre aree di intervento, per ognuna

113. Durante l'esercizio 2022 l'Azienda non è stata oggetto di multe o sanzioni legate all'inosservanza delle regolamentazioni in materia di ambiente.

delle quali sono previste diverse azioni specifiche, riportate nel dettaglio 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, con l'obiettivo di 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, in quanto l'innovazione digitale può 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.

Numerose iniziative dimostrano l'impegno profuso da Poste Italiane in materia di sostenibilità ambientale. A tal proposito si sottolineano i progetti di incremento della produzione di energia che deriva da fonti rinnovabili grazie allo sviluppo di soluzioni fotovoltaiche e quelli di assorbimento di CO<sub>2</sub> ed altre emissioni climalteranti attraverso la piantumazione di aree verdi nei terreni ed immobili aziendali.

L'efficacia dell'approccio adottato è costantemente monitorata attraverso procedure di identificazione e valutazione dei rischi all'interno e all'esterno del Gruppo, facendo altresì riferimento all'attività di dialogo con gli *stakeholder* e ai sistemi di segnalazione delle violazioni e sanzionatorio.

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.:**

La Politica 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, Postel S.p.A. 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.:**

attraverso questa Politica, SDA S.p.A. stabilisce e presenta i principi relativi alla corretta gestione delle tematiche in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, la Società 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, SDA S.p.A. 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.

La strategia di decarbonizzazione relativa alla gestione degli immobili rappresenta per il Gruppo Poste Italiane una scelta sostenibile, anche in considerazione degli effetti sui prezzi dell'energia causati dalla pandemia Covid-19 e dalla guerra in Ucraina.

A tal proposito, a luglio 2022 Poste Italiane ha inaugurato a Palermo un nuovo impianto fotovoltaico per la produzione di energia, in grado di soddisfare l'equivalente del consumo energetico di un anno intero di ben 250 abitazioni. Si tratta di soltanto l'ultimo dei grandi interventi in materia di sostenibilità ambientale messi in atto da Poste Italiane nella Regione Sicilia. Nonostante la crisi pandemica da Covid-19 abbia alterato in misura evidente i tempi di entrata in esercizio dell'impianto, a causa delle norme restrittive applicate sul territorio nazionale, Poste Italiane, con i suoi 769 uffici postali e 122 centri di recapito presenti sull'Isola, ha intrapreso un percorso che la condurrà entro il 2030 a raggiungere le zero emissioni nette di anidride carbonica. In Sicilia l'Azienda ha avviato cinque progetti paralleli che investono in tecnologie led, fotovoltaico e non solo. Il primo piano di interventi prevede la sostituzione dei classici corpi illuminanti con lampade fluorescenti a led per l'abbattimento di circa il 50% dei consumi di energia elettrica, e sull'Isola sono già state eseguite oltre 9.000 installazioni in 378 siti. Gli impianti di illuminazione, insieme a quelli di climatizzazione, sono inoltre oggetto di un progetto di "smart building" che prevede un sistema di gestione dei consumi all'interno degli edifici integrato, temporizzato e controllato da remoto. Attraverso una gestione integrata degli impianti, nonché una loro sostituzione e ammodernamento, in Sicilia sono attualmente coinvolti 200 Uffici Postali al fine di ottenere un risparmio dei consumi medio pari al 15% per la componente energia elettrica e al 10% per la componente gas, secondo quanto previsto dal piano di "efficientamento energetico" distribuito tra impianti di climatizzazione, elettrici e di illuminazione. Anche le aree verdi hanno assunto un valore centrale nell'ambito degli interventi aziendali. Il quarto progetto, che ha interessato 12 sedi, ha previsto infatti la trasformazione di vecchi serbatoi interrati per combustibile da riscaldamento in sistemi di raccolta dell'acqua da destinare ad alberi e siepi di nuova o esistente piantumazione, presenti nelle aree esterne agli edifici.

È stato altresì implementato il piano per il fotovoltaico, con l'installazione di pannelli in 39 sedi siciliane in grado di produrre circa 3 milioni 700.000 kWh annuali, pari all'alimentazione energetica annua di oltre 750 abitazioni (con contatori classici da 3 kW).

## Green strategy di Poste Italiane

Inaugurato un nuovo impianto fotovoltaico per la produzione di energia a Palermo



Poste Italiane ha intrapreso una serie di iniziative al fine di garantire che i suoi edifici siano sempre più sostenibili. Una delle iniziative rilevanti nel Centro Italia è stata quella della riclassificazione del Centro di Smistamento di Passo Varano nelle Marche. Il centro è stato oggetto di un importante intervento di riqualificazione energetica, in un'ottica di decarbonizzazione degli edifici.

In particolare, ad essere interessato dall'intervento è stato l'impianto di climatizzazione. Il sistema, costituito da centrale termica a gas per il riscaldamento e gruppi frigoriferi per il raffrescamento, è stato sostituito da più moderne e meno impattanti pompe di calore elettriche, che grazie alla loro tecnologia di ultima generazione hanno performance energetiche migliori e anche in caso di fuoriuscite di gas risultano meno dannose per l'ambiente rispetto a macchinari più datati.

## Riqualificazione energetica

Poste Italiane a supporto del Centro di Smistamento di Passo Varano

Il Gruppo è consapevole del fatto che l'efficienza energetica è un punto cruciale per riuscire ad unire crescita economica e sviluppo sostenibile. Pertanto, nell'adottare un comportamento esemplare in ottica ambientale, Poste Italiane basa la propria strategia sulle seguenti aree di intervento:

**Fonti rinnovabili.** Poste Italiane promuove l'installazione di pannelli fotovoltaici negli immobili di sua proprietà, dislocati su tutto il territorio nazionale, al fine di rendere ancora più sostenibile l'impatto delle proprie attività. Il progetto di valoriz-

zazione delle fonti rinnovabili prevede lo sviluppo di circa 300 impianti fotovoltaici su siti di proprietà a copertura piana per complessivi 18MWp e circa 25 GWh/y di produzione attesa a regime. Inoltre, nel corso del 2022 sono state completate 96 realizzazioni con il progressivo collegamento in rete degli impianti.

L'iniziativa ha durata biennale ed ha avuto inizio nel primo semestre del 2021, con un investimento complessivo di 31,5 milioni di euro, di cui 16,5 nel 2022.

# 99%

del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili, certificate Garanzia di Origine

# -19%

Riduzione delle emissioni Scope 1 e Scope 2 ottenuta grazie alle iniziative di efficientamento energetico degli immobili

In aggiunta ai circa 25 impianti realizzati tra il 2009 e il 2020, che oggi producono oltre 1,5 GWh annui, i nuovi investimenti prevedono la realizzazione entro la fine del 2023 di circa 300 impianti di taglia medio/grande che andranno a coprire tutte le regioni con uno degli interventi più significativi nel panorama italiano di questi anni, rappresentando sicuramente l'iniziativa a diffusione più capillare mai realizzata nel Paese. Questo intervento permetterà di creare una capacità produttiva di 18 MW con una previsione di produzione annua di 25 GWh, pari a circa il 6% del consumo attuale, arrivando progressivamente a collegare alla rete nazionale i primi 9 MW di potenza da fotovoltaico. Le *best practice* per quanto riguarda questa tipologia di impianti sono: il Centro Smistamento di Padova per 1.300kW di potenza che verrà completato entro l'anno, l'impianto di Milano Roserio con 524kW e il Centro Smistamento di Palermo con 858kW completati e di prossima connessione alla rete elettrica nazionale.

**Smart building.** A conferma dell'impegno del Gruppo per la tutela dell'ambiente, in continuità con gli anni precedenti è stato promosso il progetto *Smart Building* per la realizza-

~10.900

tonnellate di anidride carbonica risparmiata grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate

zione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante 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. Il progetto, finanziato dalla Banca Europea per gli Investimenti, prevede la realizzazione su 2.000 edifici di Poste Italiane di un sistema di *Building and Energy Management System* (BEMS) con una piattaforma unica di supervisione, gestione e controllo integrato degli impianti volto all'ottimizzazione della gestione manutentiva e all'efficientamento energetico. L'intervento prevede sia l'installazione negli edifici di sensori e sistemi di controllo e monitoraggio impianti, sia il collegamento con una piattaforma centralizzata che consenta la progressiva ottimizzazione della gestione degli impianti e degli ambienti. Con un patrimonio di migliaia di edifici sparsi in ogni zona climatica e a ogni latitudine e altitudine del territorio italiano, Poste Italiane è una realtà pienamente rappresentativa dell'estrema diversità di condizioni climatiche che caratterizzano il territorio in cui opera. Proprio per questo motivo l'Azienda necessita di soluzioni tecniche che si possano adattare alle diverse condizioni e che possano gestire in maniera ottimale il *comfort* degli ambienti sia per il personale che per i clienti, nel tentativo di utilizzare la minor quantità possibile di energia e sfruttare al meglio gli impianti, in modo da ridurre i guasti e aumentare la vita utile degli impianti stessi. Sono già oltre 1.600 le sedi, prevalentemente Uffici Postali e centri di recapito, collegate alla piattaforma BEMS e quindi gestite e monitorate da remoto in modo efficiente, anche attraverso l'implementazione di una Sala Controllo dedicata, e il risparmio atteso di energia

elettrica è pari a circa 7,6 GWh/anno a regime. Nel 2022 sono state realizzate installazioni per oltre 950 ulteriori sedi, oltre al progressivo miglioramento della parte *Software* della piattaforma BEMS anche in condivisione con alcuni professionisti del territorio. Nel corso dell'anno sono stati installati e messi *on boarding* sul sistema di supervisione oltre 1.600 siti, nonostante alcune difficoltà riscontrate nell'approvvigionamento dei materiali, con un investimento pari a 6,5 milioni di euro, di cui oltre 3 nel 2022. Il termine del progetto è previsto nel corso del 2023, con un obiettivo di realizzazione complessivo di circa 2.000 sedi, pari al completamento delle installazioni.

90

progetti di efficientamento energetico condotti sul territorio focalizzati alla riduzione dei consumi (gas ed EE) e delle emissioni

**Ottimizzazione energetica.** In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato l'installazione dei misuratori gas ed energia elettrica negli edifici principali dell'Azienda, in armonia con quanto disposto dal D.Lgs. 102/14, e ha previsto il progressivo completamento e utilizzo dei dati di misura anche per la nuova serie di diagnosi energetiche per il 2023.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2022 Poste Italiane ha progettato una serie di interventi volti a ottenere un minor consumo di risorse, in particolare per la gestione del riscaldamento e per il raffrescamento dei suoi edifici. Le leve che vengono utilizzate sono molteplici e vanno dal rinnovo degli impianti a fine ciclo di vita con apparati più efficienti alla ristrutturazione degli immobili per migliorare l'efficienza termica, nonché la revisione delle modalità stesse di riscaldamento e raffrescamento passando da vettori come il gasolio al gas metano, fino a pompe di calore alimentate ad energia elettrica. Anche in questo caso gli interventi vengono effettuati seguendo i parametri tecnici rinnovati di anno in anno da parte del Gestore Servizi Energetici (GSE) che indicano le tipologie di soluzioni che consentono di beneficiare di incentivi per la maggiore efficienza degli apparati installati. Sono circa 270 gli interventi giunti a completamento nel 2022.

Come previsto nell'ambito del cosiddetto "progetto verde", tra il 2020 e il 2022 è stata realizzata in 81 sedi la dismissione di serbatoi a gasolio non più utilizzati e la loro conversione in serbatoi idrici in grado di raccogliere acqua piovana da utilizzarsi per l'irrigazione di alberi di nuova piantumazione.

Inoltre, l'Azienda ha avviato un progetto di efficientamento energetico mirato all'ottimizzazione degli impianti di condizionamento e riscaldamento in alcuni siti strutturali del Gruppo per oltre 40 interventi e circa 3 milioni di euro di *budget* investito nel 2022.

# 21,7 mln€

## Investiti in progetti per ridurre le emissioni

**Illuminazione a LED.** Nel 2022 è proseguito l'impegno di Poste Italiane per l'utilizzo delle *smart technologies*. Il Gruppo ha infatti provveduto, negli anni, all'installazione di impianti di illuminazione a tecnologia LED. In particolare, nel corso del 2022 sono stati installati oltre 30.000 nuovi corpi illuminanti a LED coinvolgendo oltre 500 edifici.

**Incentivazione di comportamenti virtuosi.** Poste Italiane, da sempre impegnata nel favorire una gestione sempre più efficiente e sostenibile dei propri processi operativi, pone particolare attenzione sulla tematica relativa alla riduzione dei rifiuti prodotti, avviando e mantenendo progetti per il riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete, ma che possono ancora avere una "seconda vita". Tali iniziative, come ad esempio "Valori Ritrovati", promossa in collaborazione con la Caritas, 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", "Survey sulla Sostenibilità", "Libera il Tuo Talento", "M'illumino di meno". 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.

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 2022, la 52esima edizione dell'evento è stata incentrata sull'accelerazione della ricerca di soluzioni per il contrasto al cambiamento climatico, in un'ottica 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.

Nel corso della giornata è stata rivolta una particolare attenzione alla formazione dei più piccoli. A tal proposito, è stato nuovamente proposto il "Festival dell'Educazione alla Sostenibilità", pensato per avvicinare i bambini ai temi *green*. Inoltre, durante la maratona televisiva #OnePeopleOnePlanet, che in questi anni ha sostituito il "Villaggio della Terra" organizzato dal movimento dei Focolari a Villa Borghese, è stato riservato un momento dedicato ai più giovani, alle storie dei ragazzi di tutto il mondo e al loro impegno per il pianeta, anche con la presenza di ospiti, artisti e scuole. L'evento si è concluso con la premiazione del *contest* #locitengo: il progetto che si propone di stimolare la consapevolezza e la partecipazione attiva dei bambini e dei giovani alla soluzione delle sfide globali intraprese con l'Agenda 2030 dalle nazioni, attraverso la creazione di progetti quali lavori artistici o *reportage*.

Con la partecipazione a questo evento, il Gruppo 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.

**Poste Italiane  
partecipa alla  
"Giornata della  
Terra"**

**"Investire" nel  
proprio Pianeta**

## Mese verde

### Poste Italiane attenta ai temi della sostenibilità ambientale

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha organizzato in data 20 aprile 2022 il “Mese verde”, al fine di rafforzare l’attenzione sulla sostenibilità del Gruppo, anche grazie all’adesione a campagne internazionali di sensibilizzazione. L’iniziativa ha avuto una durata di 30 giorni, utili a lavorare alla cultura delle buone pratiche a tutela dell’ambiente attraverso alcuni appuntamenti. L’impegno per l’ambiente è uno dei pilastri cardine nella Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane, e sviluppare una cultura di azioni concrete nella propria quotidianità è la vera sfida a cui il Gruppo è chiamato per dare un contributo concreto al pianeta.

Di seguito viene riportato il decalogo del Mese verde di Poste Italiane per il 2022:

## DECALOGO MESE VERDE POSTE 2022

**1.** Spegnerle le luci quando non servono e non lasciare in *stand by* gli apparecchi elettronici

**2.** Adeguare gli apparati illuminanti (e non solo) alle tecnologie efficienti (LED per illuminazione)

**3.** Sbrinare frequentemente il frigorifero: tenere la serpentina pulita e distanziata dal muro in modo che possa circolare l’aria

**4.** Mettere il coperchio sulle pentole quando si bolle l’acqua ed evitare sempre che la fiamma sia più ampia del fondo della pentola

**5.** Mantenere efficienti gli impianti di riscaldamento/raffreddamento, regolandoli in modo da intervenire sulla temperatura ambientale solo quando necessario e nelle ore di presenza in casa

**6.** Utilizzare le tende per creare intercapedini davanti ai vetri, gli infissi, le porte esterne, evitando di lasciarle chiuse davanti ai termosifoni

**7.** Privilegiare l’acquisto di prodotti riutilizzabili e che a fine ciclo di vita siano totalmente riciclabili, prestando massima attenzione al loro corretto smaltimento

**8.** Studiare tutte le sinergie possibili e sfruttare le opportunità derivanti dalla mobilità intermodale, usufruendo del trasporto pubblico e condiviso come *car-sharing/car-pooling* e della mobilità ciclo-pedonale

**9.** Risparmiare tempo, soldi ed energia pianificando razionalmente gli spostamenti

**10.** Scegliere il mezzo di trasporto giusto per le proprie esigenze, grazie a un’adeguata informazione sulle diverse possibilità e cercando di privilegiare il mezzo più ecologico

Il Tema del “Mese verde 2022” è stato quello dei RAEE (i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) e la loro gestione. La focalizzazione del tema della gestione dei RAEE, che se non correttamente smaltiti possono diventare potenti agenti inquinanti, pone l’attenzione sui temi del riuso, del riciclo e dell’economia circolare, che rappresentano dei capisaldi della Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane e che trovano una concreta declinazione anche in altre iniziative aziendali.

Il Gruppo ha promosso numerose iniziative in diversi ambiti, dalla mobilità sostenibile alla valorizzazione del territorio, quali: “M’illumino di meno”, “Earth Hour”, “Sustainability Monitor Report” per promuovere un approccio consapevole ai temi ambientali e arrivare all’obiettivo di *carbon neutrality* fissato per il 2030.

A dimostrazione dell’attenzione posta dal Gruppo nei confronti dell’ambiente, l’Azienda promuove il consumo di prodotti certificati e riciclabili rispetto ai materiali stampa e di consumo interni ed esterni. A tal proposito, gli approvvigionamenti di materiali di consumo, come consumabili originali e rigenerati, carta in risme, imballi, la fornitura di etichette, modulistica e cartoni, recepiscono, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi (CAM) fissati dall’art. 34 del D.Lgs. n.50/2016. Inoltre, sono impiegati specifici certificati di prodotto/marchi di qualità ecologica conformi alla norma ISO 14024.

Coerentemente con l’impegno assunto dal Gruppo verso l’utilizzo di materiali riciclabili, è stato avviato un progetto di sostituzione delle tradizionali *credit card* con carte realizzate in materiali sostenibili, come la nuova Postepay Green, prodotta in materiale biodegradabile e composta per l’82% da acido polilattico di origine biologica. Inoltre, Poste Italiane conferma la sua attenzione alle politiche di sostenibilità ambientale attraverso l’uso di carta certificata FSC (*Forest Stewardship Council*) e di cellulosa trasparente e materiale biodegradabile

## Postepay Green

prodotta in materiale biodegradabile, è  
composta per l’82% da acido polilattico  
di origine biologica

per le finestre delle buste. Nello specifico, l’utilizzo di carta certificata FSC per gli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo, assicura l’approvvigionamento di questo materiale tramite una catena del valore che garantisce una gestione forestale rispettosa dell’ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile.

Il Gruppo rivolge da tempo particolare attenzione agli aspetti sociali e ambientali relativi alla gestione della propria catena di fornitura, con la convinzione che lo sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, la massima attenzione alla quali-

tà, al rispetto dell'ambiente, alla sicurezza e alle implicazioni di tipo sociale nel processo di approvvigionamento rappresentino principi utili non solo a migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela, ma anche a perseguire un obiettivo di interesse pubblico per l'intero Sistema Paese. L'obiettivo è quello di perseguire un cambiamento sostenibile attraverso la definizione di progetti ad impatto rilevante, quali la logistica, la decarbonizzazione degli immobili e i materiali di consumo, favorendo l'attenzione allo sfruttamento delle risorse, ai piani di investimento e allo sviluppo tecnologico, unitamente all'interpretazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali.

Per la fase di programmazione e preparazione delle gare, il Modello di Acquisti Sostenibili adottato dal Gruppo prevede un presidio differenziato che, da una parte, incoraggia l'azione di innovazione sostenibile dei materiali e dei processi anche in ottica di Economia Circolare, e dall'altra verifica e propone l'eventuale richiamo 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 dell'operatore economico. Nello specifico, le KeyESG rappresentano i criteri non finanziari di valutazione delle *performance* dell'impresa, che ne misurano la sostenibilità in termini ambientali, sociali e di *governance*.

Al *trend* crescente degli indicatori ambientali, sociali e di *governance* si associa il significativo incremento dell'incidenza ESG dell'offerta tecnica, rilevato in oltre 6 punti percentuali rispetto allo scorso anno. Al fine di accrescere l'efficacia dei

processi aziendali e la competitività della catena di fornitura, Poste Italiane si pone come obiettivo quello di incentivare l'adozione di criteri ESG di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, mitigando eventuali rischi ESG.

In continuità con i precedenti anni, Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal GPP, al fine di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi, applicando, dove previsto, le indicazioni sui CAM, stabiliti con appositi Decreti Ministeriali. Le procedure di gara con offerta tecnica (OEPV) prevedono nella quasi totalità dei casi la presenza di criteri ESG.

Poste Italiane promuove la fornitura di derrate alimentari di prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., che siano in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai CAM. Pertanto, anche i fornitori locali coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati a mensa e bar sono tenuti a garantire prodotti certificati.

Inoltre, al fine di ridurre significativamente la propria impronta ambientale, l'Azienda ha intrapreso dal 2019 un percorso di deplastificazione delle mense aziendali. A questo proposito, l'albo dei fornitori si sviluppa tramite un sistema di qualificazione per ambiti regionali e per aree territoriali. Favorendo la presenza di manodopera locale con una fornitura di materiale a chilometro zero nel processo di affidamento degli appalti di lavori, in particolar modo per quelli aventi per oggetto interventi di tipo edile-impianistico, Poste Italiane è in grado di mantenere costi di approvvigionamento contenuti e di ridurre al tempo stesso il proprio impatto sull'ambiente.

## L'ingresso di Poste Italiane nella vendita di energia alle famiglie italiane

L'ingresso del Gruppo Poste Italiane nel settore luce e gas è stato accompagnato dalla promozione "Energia160", attraverso cui l'Azienda ha previsto uno sconto sulle forniture di luce e gas per i propri dipendenti e pensionati. L'offerta, trasparente e completamente *green*, è stata introdotta in onore dell'anniversario dei 160 anni di Poste Italiane e comprende la fornitura sia di gas che di energia elettrica per gli utenti. I pilastri che costituiscono la soluzione luce e gas "Poste Energia" di Poste Italiane, rivolta al mercato libero e disponibile in tutti gli Uffici Postali, su [poste.it](http://poste.it) e sulle app di Postepay e BancoPosta, sono: trasparenza, prevedibilità e sostenibilità.

Relativamente al funzionamento dell'offerta, il prezzo della materia prima di luce e gas è bloccato per 24 mesi, e sono previste due opzioni di pagamento: quella tradizionale, con importo variabile in base a quanto consumato nel mese, e quella a rata fissa, che viene calcolata sulla base dei consumi dell'anno precedente. Quest'ultima soluzione innovativa consente al cliente di pagare lo stesso importo mensile per 12 mesi, e di pianificare quindi le spese energetiche sul bilancio familiare. Alla fine dell'anno, la rata viene ricalcolata per l'anno seguente, in aumento o in diminuzione, sulla base dei consumi effettivi rilevati.

In linea con la filosofia del Gruppo, "Poste Energia" è un servizio trasparente, prevedibile, innovativo e sostenibile, che rafforza il rapporto di fiducia tra i cittadini e l'Azienda. Il servizio rappre-

senta un altro passo in avanti nell'ambito del percorso definito nel Piano Strategico, e 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, da ora in poi anche energia.

**100% green**

Offerte di energia elettrica e gas

Inoltre, l'offerta "Poste Energia" si distingue per l'attenzione che viene posta alla sostenibilità ambientale, con particolare riferimento al consumo consapevole. L'Azienda si impegna infatti nell'indirizzare il cliente verso buone pratiche di utilizzo del servizio, mirate al contenimento dei propri consumi. Inoltre, l'energia elettrica venduta proviene al 100% da fonti rinnovabili prodotte in Italia e le emissioni di anidride carbonica del gas immesso al consumo sono totalmente compensate. Infine, quella di "Poste Energia" è una proposta facile da sottoscrivere, per la quale è sufficiente presentare una bolletta recente riducendo al minimo il consumo di carta.

La fornitura di elettricità e gas va ad ampliare l'offerta multicanale di servizi già offerti dal Gruppo, dai servizi postali a quelli finanziari, dalle assicurazioni ai pagamenti digitali, dalla telefonia

alla connessione *Internet* tramite la fibra ed altri servizi al cittadino. L'approccio adottato dal Gruppo è basato sull'affidabilità e la trasparenza, massimizzando la prevedibilità della spesa per i clienti ed utilizzando canali commerciali di tipo "pull", che si distinguono da quelli di tipo "push" in quanto sono attivati dal cliente secondo la propria volontà, e non lo spingono ad effettuare una scelta non sempre consapevole o corretta.

Attraverso questo nuovo servizio, Poste Italiane intende assumere un ruolo di primo piano nel percorso di transizione energetica del Paese, sviluppando allo stesso tempo una *customer experience* digitale avanzata, affidandosi alla rete capillare degli Uffici Postali vicini ai territori ed alle persone.

## La gestione dei rifiuti

Tra le strategie di sostenibilità ambientale del Gruppo, vi è la continua riduzione dei rifiuti prodotti in tutte le attività, l'utilizzo di prodotti con minor impatto sul consumo di materia prima, la maggiore attenzione al ciclo di vita dei materiali utilizzati e alla riduzione degli imballaggi. La maggior parte dei rifiuti prodotti dal Gruppo è rappresentata da rifiuti non pericolosi quali, ad esempio, rifiuti di imballaggi in carta, cartone e plastica e di pedane in legno. Tuttavia, all'interno di alcuni siti può avere origine, seppur in maniera residuale, la produzione di rifiuti speciali classificabili come rifiuti speciali pericolosi, quali contenitori di inchiostri per la stampa o reflui di inchiostro. A tal proposito, il Gruppo è costantemente impegnato nella graduale eliminazione dal ciclo degli acquisti, anche mediante l'adozione dei CAM, di quei prodotti e materiali che a fine ciclo di vita danno origine alla produzione di rifiuti speciali pericolosi, privilegiando prodotti analoghi ma maggiormente sostenibili. I rifiuti speciali sono avviati a recupero/smaltimento nell'ambito di 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. Tale attività vede attualmente a regime il riciclo/recupero della 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 costante valutazione degli impatti e l'implementazione delle misure di contrasto anche attraverso la puntuale definizione e individuazione di ruoli e responsabilità all'interno delle proprie organizzazioni. Le responsabilità delle varie strutture organizzative aziendali relativamente alle attività che influenzano la gestione dei rifiuti e, più in generale, alle tematiche di impatto ambientale, sono documentate negli assetti organizzativi e specificate nelle declaratorie di attività

in essi riportate. La verifica di conformità dei processi afferenti alla corretta gestione dei rifiuti avviene costantemente attraverso il controllo dei requisiti di idoneità tecnico-professionale dei fornitori del servizio di raccolta e di recupero e smaltimento, attraverso il controllo dei livelli di servizio e tramite controlli sulla corretta gestione dei processi operativi all'interno dei siti. L'attività di *audit* impiantistico-strutturale svolta nei siti include anche la verifica di conformità dei processi di gestione dei rifiuti prodotti, con particolare riferimento 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 intrapreso iniziative mirate ad una sensibilizzazione sul tema della gestione dei rifiuti, in particolar modo 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.

Infine, con l'obiettivo di pianificare le azioni volte al miglioramento continuo nella gestione dei rifiuti, in ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale adottati viene effettuata la valutazione dei rischi e delle opportunità. I criteri utilizzati sono stabiliti a seconda delle specificità relative all'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.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e, laddove possibile, cogliere le opportunità, sono proporzionali all'impatto della produzione dei rifiuti a seconda del sito e della tipologia, e il monitoraggio dei dati sulla produzione dei rifiuti viene effettuato sia nell'ambito delle specifiche procedure/modalità richiamate nel Sistema di Gestione ambientale, sia in occasione delle rendicontazioni periodiche, quali ad esempio la predisposizione dei consuntivi annuali delle attività.

In particolare, nel 2022 il Sistema di Gestione Ambientale, adottato e certificato secondo la norma ISO 14001 nella Sede centrale di Roma Eur, è stato esteso 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.

## La gestione della risorsa idrica

Per quanto concerne la fornitura idrica dei siti di proprietà di Poste Italiane, questa viene effettuata mediante prelievo dalla rete idrica nazionale ed è utilizzata prevalentemente a scopo sanitario, con scarico nella rete fognaria comunale. L'obiettivo di Gruppo è quello di minimizzare l'utilizzo della risorsa idrica monitorandone il consumo nel suo complesso e di ridurre al minimo il volume di risorsa idrica da smaltire come rifiuto industriale monitorandone la produzione.

Relativamente alle attività di Poste S.p.A., l'acqua viene prelevata dagli acquedotti locali o da pozzi di cui si ha concessione, per un utilizzo prevalente relativo ad attività assimilabili a quelle domestiche o per i sistemi di climatizzazione. Solo presso i siti di Melzo e Pomezia, l'acqua viene utilizzata a scopi industriali, e gli scarichi derivanti da lavorazioni industriali vengono conferiti a smaltitori. Le acque assimilabili alle domestiche o quelle derivanti dalle piogge vengono scaricate invece nel rispetto delle concessioni locali.

In riferimento alle attività di SDA S.p.A., la fornitura idrica dei siti proviene principalmente da acquedotti comunali e solo in 3 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, mentre nei siti in locazione l'attività è completamente gestita dal locatore.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei consumi, Poste Italiane utilizza un sistema di gestione integrato qualità\ambiente\sicurezza certificato secondo la ISO 14001:2015. In particolare, presso le sedi SDA S.p.A. viene compilato mensilmente il Registro di lettura dei contatori, dove sono registrate le letture dei consumi idrici. Tali dati vengono raccolti a livello centrale per calcolare il consumo annuale totale e il consumo medio giornaliero. Sulla base dei consumi, attraverso un indicatore *ad hoc* denominato "WCI" (*Water Consumption Indicator*), è possibile mettere in relazione il consumo con la produttività, ovvero "litri/spedizione". Successivamente, viene redatta una classifica che evidenzia quali sedi presentano consumi elevati ed eccessivi, al fine di verificare la presenza di situazioni anomale. L'obiettivo delle sedi SDA S.p.A. è quello di tenersi nello *standard* del valore medio dell'indicatore WCI, con lo scopo di riduzione del WCI del 5%. I quantitativi di risorsa idrica utilizzata e scaricata secondo le modalità descritte nelle concessioni dei vari siti di risorsa idrica vengono comunicate alle amministrazioni locali, per poi svolgere le analisi prescritte. I fornitori che utilizzano la risorsa idrica, contrattualizzati con accordi di Gruppo, gestiscono la risorsa in conformità a quanto previsto dai contratti e alle concessioni locali dei vari siti dove operano.

## Impatti ambientali della logistica

DNF

Consapevole della sua presenza capillare all'interno del Paese e del contributo potenziale che può offrire nell'ambito della riduzione degli impatti ambientali, il Gruppo Poste Italiane ritiene prioritarie tali tematiche nello svolgimento della propria attività, nonché nel processo di definizione della Strategia di Sostenibilità.

Al fine di generare un impatto ambientale positivo relativamente all'attività logistica, il Gruppo si pone l'obiettivo di sostenere la transizione *green* della propria flotta

In continuità con gli anni precedenti, nel 2022 Poste Italiane ha continuato ad implementare iniziative di sostenibilità, con particolare riferimento alla riduzione dell'impatto ambientale della flotta aziendale. A tal proposito, risultano già impiegati in flotta 11.409 veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL).

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 *green*, è proseguito nel 2022 attraverso misure volte alla riduzione dei consumi

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



energetici, minori emissioni in atmosfera, maggiore sicurezza e maggiore capacità di carico per la consegna. Infatti, oltre all'aumento dei parametri di sicurezza attraverso la sostituzione dei mezzi a due ruote con mezzi a tre e quattro ruote, sono stati incrementati i mezzi ad alimentazione elettrica, al fine di promuovere una "mobilità ecologica". Con riferimento al miglioramento dell'organizzazione del carico di consegna, Poste Italiane ha inoltre inserito veicoli più capienti e più funzionali alle attività di trasporto e recapito dei pacchi ed ha predisposto nuovi allestimenti.

Il miglioramento delle *performance* ambientali legate alla flotta del Gruppo genera impatti significativi sulla riduzione dell'emissione di gas serra. Per questo, Poste Italiane ha dimostrato il suo impegno nel portare avanti il piano di rinnovamento completo del parco mezzi, incrementando la componente *green* 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. I risultati di questa politica sono evidenti, in quanto l'Azienda è passata dall'11% di mezzi *green* del 2016 al 37% del 2022, aumentando più del doppio que-

# -18%

Emissioni della flotta PCL  
rispetto al 2019

sta percentuale rispetto al 2021, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024, determinando una riduzione di CO<sub>2</sub> pari a quella di circa 80.000 alberi.

In linea con gli obiettivi di Gruppo volti all'utilizzo efficiente di fonti rinnovabili e la razionalizzazione del consumo di energia 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 strategie aziendali chiave per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in termini di sostenibilità ambientale. Attraverso il piano "*Joint Delivery*", Poste Italiane adotta un modello che consente al Gruppo di riorganizzare in modo radicale la rete di recapito e il suo modello di funzionamento, implementando uno stile di consegna che prevede il passaggio da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, che si differenziano per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. 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.

# 37%

della flotta costituita  
da veicoli *green*

Per quanto concerne il dettaglio del progetto di trasformazione della flotta *green*, nel 2022 Poste Italiane ha completato l'infloattamento di 1.956 veicoli elettrici, di cui 1.170 auto, 264 furgoni, e 511 tricicli e quadricicli, 7.003 veicoli ibridi elettrici o a metano e 6.154 veicoli a basse emissioni.

La flotta *green* ha raggiunto nel 2022 il 37% del totale della flotta di Poste Italiane: si contano circa 7.500 veicoli *bifuel* tra auto e furgoni – ben oltre i circa 2.800 del 2021 – e oltre 3.600 moto a bassa emissione. Nello specifico, nel 2022 sono stati inflottati 15.113 veicoli basso emissivi: 1.956 veicoli elettrici di cui 1.170 auto, 264 furgoni e 511 tricicli/quadricicli; 7.003 veicoli ibridi elettrici o a metano; 6.154 veicoli a basse emissioni. Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 22.610 mezzi, ed entro il 2023 si prevede di inflottare altri 3.710 mezzi a ridotto impatto ambientale di cui: 2.250 veicoli elettrici; 684 veicoli ibridi elettrici o a metano; 776 veicoli a basse emissioni, per un totale di mezzi di 26.320 a ridotto impatto ambientale a fine 2023. Gli interventi sono in linea con l'obiettivo di raggiungere i 27.800 veicoli entro il 2024.

## Il modello di consegna *Green Delivery*

### I benefici:

- circa 4 mln passaggi risparmiati e circa 495 mila km evitati
- emissioni evitate pari a 53 ton di CO<sub>2eq</sub> e 244 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 5,3 grammi di CO<sub>2eq</sub> 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 garantisce una flessibilità maggiore per i clienti e, allo stesso tempo, genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste (composta da oltre 15.000 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour, API e *locker*) 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 2022, attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, è stato possibile evitare circa 4 milioni di passaggi per la consegna dei pacchi, con conseguenti risparmi pari a circa 495.000 chilometri da parte della flotta di Poste italiane.

I passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello *Green Delivery* hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 53 tonnellate di CO<sub>2eq</sub> e di 244 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH<sub>3</sub>, SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM<sub>10</sub>, PM<sub>2,5</sub>).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna *Green delivery* ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2eq</sub> e di contaminanti atmosferici pari a circa 5,3 grammi.

In data 30 maggio 2022, è stato effettuato un volo sperimentale che ha percorso la tratta Bari-Brescia-Bari con un'alimentazione a base di carburante SAF, *Sustainable Aviation Fuel*, ricavato da olio di scarto di origine biologica.

L'utilizzo del carburante ecosostenibile per la flotta di Poste Air Cargo è la proposta del progetto "Green Fuel" per Poste Air Cargo, presentato da un *team* composto da dipendenti di Poste Italiane, nell'ambito dell'iniziativa "Insieme 24 SI", il *contest* di idee sugli otto pilastri della strategia di sostenibilità ambientale. Il carburante utilizzato è stato ottenuto da una miscela di carburante convenzionale e *green fuel* – il SAF – ottenuto da risorse sostenibili come gli olii di scarto di origine biologica, ad esempio l'olio da cucina usato.

Grazie alla diluizione del carburante tradizionale con il SAF, è possibile risparmiare circa 35 kg di CO<sub>2</sub> per ogni ora di volo, in quanto il carburante SAF consente una notevole riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>.

## Poste Air Cargo

Il primo volo con carburante ecosostenibile

A partire da gennaio 2019 il Gruppo si è avvalso della funzione "Fleet Management", istituita allo scopo di indicare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli. Tale funzione ha il compito di definire e assicurare la *Governance*, le linee guida e gli strumenti idonei per ottenere i migliori servizi relativi all'intero parco veicoli di Poste Italiane e delle Società del Gruppo.

Oltre a tutte le iniziative stabili di mobilità sostenibile, Poste Italiane adotta misure che intendono incidere sui comportamenti attuali e futuri delle persone, affinché diventino parte di una nuova normalità a beneficio della salvaguardia dell'ambiente.

- **smart working** per il personale di *Staff*;
- **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;
- **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** per contribuire a diffondere la cultura della mobilità sostenibile;
- **campagne di sensibilizzazione** legate ai temi della mobilità sostenibile per promuovere il ripensamento del modo in cui ci si sposta in città;
- **pubblicazione** dell'e-book "La sfida dell'auto del futuro: naturalmente elettrica";
- **News Magazine** bimestrale dedicato alla mobilità sostenibile e **sezione Time & Money Saving** all'interno del portale PMO.

## Mobilità sostenibile

Le principali iniziative di Poste Italiane

## Piano Spostamenti Casa-Lavoro 2022

Azioni di Mobilità Sostenibile

Poste Italiane ritiene che la gestione degli spostamenti sistematici del proprio personale dipendente costituisca un elemento chiave in grado di produrre effettivi positivi, sia diretti che indiretti, sulla relazione con i principali *stakeholder* che possono essere valorizzati.

L'impatto ambientale generato dagli spostamenti casa-lavoro è uno degli indicatori principali di efficacia del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL). Il monitoraggio anno per anno consente, oltre che a rendicontare la situazione attuale, anche di stimare la *trend* emissivo causato dalla mobilità sistematica aziendale.

Il PSCL è finalizzato alla riduzione del traffico veicolare privato e ad individuare le misure utili a orientare gli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente verso forme di mobilità sostenibile alternative all'uso individuale del veicolo privato a motore, sulla base dell'analisi degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, delle loro esigenze di mobilità e dello 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. In base all'attuale normativa, l'osservazione è rivolta alle sedi territoriali con oltre 100 addetti nei comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti. Gli esiti consentono di consuntivare il risparmio delle emissioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> e il totale del valore economico dei costi esterni evitati negli spostamenti casa-lavoro del personale.

Il parco auto circolante viene rilevato attraverso i risultati aggregati della *survey* condotta nel 2022, dove sono state richieste informazioni specifiche in merito al mezzo privato utilizzato per lo spostamento casa-lavoro. Sono stati inoltre ricavati dati specifici di 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 legati alla riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub> rappresentano il punto centrale dell'accordo di *joint venture* stipulato tra Poste Italiane e *sennder*, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. Attraverso la *partnership* con *sennder*, il

Gruppo vuole migliorare l'efficienza del trasporto su strada su grandi distanze, coprendo l'intero settore dei trasporti a carico completo e la movimentazione di colli e lettere tra tutti gli *hub* di smistamento e distribuzione del Gruppo.

## Poste Italiane al Green Postal Day 2022

Insieme per combattere il cambiamento climatico

Poste Italiane ha preso parte alla quarta edizione del "Green Postal Day", iniziativa organizzata dall'International Post Corporation per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> 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. L'impegno degli operatori postali ha portato nel 2022 ad una riduzione annuale di oltre il 30% delle emissioni inquinanti collettive e del 30% dei consumi di energia elettrica, rispetto al 2008. Le aziende aderenti al Green Postal Day hanno inoltre ridotto il consumo di energia elettrica aggregato di oltre il 17,5 terawattora.

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.

Tale iniziativa contribuisce al raggiungimento degli obiettivi che rientrano nel Piano Strategico "2024 Sustain & Innovate Plus", in particolare di quelli relativi alla decarbonizzazione della flotta di veicoli aziendali in vista del traguardo zero emissioni fissato per il 2030.

Con particolare riferimento al processo di selezione dei fornitori, Poste Italiane include altresì il ricorso a specifici criteri che consentano un monitoraggio dell'impatto ambientale indiretto. Nello specifico, 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. In particolare, in relazione ai veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi, il Gruppo ne esige la coerenza con gli *standard* europei sulle emissioni inquinanti con classe non inferiore ad EURO6 e che i semirimorchi boxati o telonati XL provvisti di cavo TIR siano dotati di sistema di rilevazione GPS in grado di trasmettere tutte le rilevazioni sulla posizione dei mezzi.

Per quanto concerne 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 *governance* di cui il Gruppo si fa promotore. In particolare, per i servizi di trasporto è previsto un punteggio che premia l'eco-sostenibilità per fornitori che adottano veicoli con classi di emissioni di CO<sub>2</sub> più contenute.

Il rispetto dei CAM di riferimento è richiesto anche per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Inoltre, sono valorizzate, in termini di punteggio tecnico assegnato, le offerte che mirano alla riciclabilità degli imballaggi. Coerentemente con i servizi sopracitati, negli acquisti di impianti tecnologici di smistamento pacchi e lettere, vengono valorizzate le offerte che presentano un basso assorbimento energetico nell'utilizzo.

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 2022, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da una stabilità delle quotazioni, con un prezzo medio della CO<sub>2</sub> di circa 81€, significativamente più alto rispetto a quello del 2021, che ammontava a circa 54€. 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.

## Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS

 Poste AIR CARGO

**VELOCITÀ** Premura  
**DIAGNOSI** Rispetto *Empatia*  
**ORGANIZZAZIONE** Cortesia *Familiarità* Puntuale  
**SERVIZIO** ASCOLTO APERTURA **PRECISIONE**  
**ORGANIZZAZIONE** RISPOSTA VIGILANZA **CAPILLARITÀ**  
**SERVIZIO** SOLUZIONE IN OGNI EMERGENZA *Cura*  
**SERVIZIO** *E ATTENZIONE*



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**CHIARA RIVA**  
Calligrafa



# Customer Experience

Qualità e accessibilità nei servizi,  
attenzione alle esigenze dei clienti.

- > **83%** dei clienti **soddisfatti** dei servizi del Gruppo
- > Ottenuta la certificazione **ISO 27701** per il sistema di gestione della **protezione dei dati personali**
- > - **57%** violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*
- > - **90%** clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT

## &lt; 7.14 Customer Experience

**CUSTOMER EXPERIENCE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET                                       | BASELINE | STATO ATTUAZIONE   |  | OUTCOME  |
|---------------------|--|--|--|----------|--|--|--|
|                     |  |  |  |          | 2022   |  |  |
|                     | <b>Aumentare la Customer Satisfaction</b>  | • Customer Satisfaction  | • +4% entro il 2022                          | 2018     | • +6% verso il 2018<br>• +4% verso il 2021   |  |  |
|                     | <b>Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale</b>  | • Ore di formazione erogata alla rete commerciale  | • 6,5 milioni entro il 2022                  | 2018     | • 8,5 milioni  |  |  |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in Personal, Dinamici e Premium</b>   | • Numero di consulenti specializzati   | • >10.000 entro il 2024                      | 2020     | • 8.372  |  |  |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm</b>                              | • Numero di sottoscrizioni avvenute tramite canale Digital   | • >5% entro il 2024                          | 2020     | • 7,2% Incidenza Raccolta Lorda Digital su totale raccolta lorda in volumi<br>• 18% di operazioni fatte sul canale digital relativi a sottoscrizioni di BFP e Prodotti di Investimento |  | 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI<br>16 PACE GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm</b>                              | • % dei volumi complessivi<br>• % dei volumi complessivi   | • 8,0% entro il 2023<br>• 8,5% entro il 2024 | 2022     | NEW  |  |  |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm</b>                              | • % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale<br>• % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale | • 19% entro il 2023<br>• 20% entro il 2024   | 2022     | NEW  |  |  |
|                     | <b>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</b> | • % numero delle operazioni dal rilascio della soluzione   | • 30% entro il 2023                          | 2022     | NEW  |  |  |
|                     | <b>Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale</b>  | • Ore procapite per i dipendenti operanti in ambito rete commerciale   | • 90 entro il 2024                           | 2022     | NEW  |  |  |

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Qualità e Customer Experience

DNF

La soddisfazione del cliente rappresenta un obiettivo centrale delle politiche di qualità del Gruppo Poste Italiane, che si impegna nel suo perseguimento favorendo momenti di ascolto, essenziali per garantire il continuo miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Offrire ai clienti un'esperienza unica e distintiva risulta ancora più importante all'interno di un contesto così di rapido sviluppo ed evoluzione, caratterizzato dalla presenza sempre più ampia di dispositivi mobili, *social network*, *e-commerce* e *multichannel*. Il corretto approccio all'interno di questi canali consente di stabilire un solido rapporto di fiducia e di intercettare qualsiasi cambiamento nelle abitudini e nei comportamenti dei clienti.

Valori quali cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità, che disciplinano l'approccio adottato dal Gruppo nei confronti della propria clientela, sono raccolti all'interno del Codice Etico ed assicurano una corretta, sana e proficua gestione del rapporto con i clienti.

La centralità del cliente è l'obiettivo primario di Poste Italiane che, offrendo una *customer experience* di alto livello e un servizio basato principalmente su comprensione e ascolto, riesce ad intercettare i bisogni dei propri clienti, soddisfacendo con grande qualità e professionalità le loro esigenze

A tal proposito, l'Azienda si impegna in un duplice processo di monitoraggio, che permette un costante miglioramento sia della qualità erogata che di quella percepita dal cliente. Per quanto riguarda la qualità erogata, l'Azienda monitora i propri obiettivi e avanzamenti grazie ad un sistema di KPI che copre l'intera gamma di prodotti e servizi offerti dalle diverse unità di *business* e che fornisce al *management* lo stato di avanzamento e i relativi *trend*, basandosi su un sistema di reportistica periodico. Nel corso del 2022 si è perseguito con maggiore intensità il percorso di sviluppo delle *connected experience*, che ha consentito di avviare la "connessione" tra le valutazioni dei clienti, le *performance* operative e i risultati

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



dei *competitor*. Per quanto concerne gli Uffici Postali, la struttura Mercato Privati ha attivato 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 relazione al valore che l'Azienda attribuisce alla qualità percepita dalla clientela, anche per il 2022 è stato previsto un obiettivo di *Customer Experience* per i destinatari del programma MBO (*Management By Objectives*). Pertanto, è stato sviluppato un modello dinamico che ha la capacità di determinare gli obiettivi tenendo in considerazione l'evoluzione del contesto, grazie all'analisi di segnali interni ed esterni, nonché di incorporare l'eventuale spinta del *management* verso crescite ambiziose in settori strategici per mezzo di un miglioramento *top down*. Grazie allo sviluppo della metodologia di *target setting*, Poste Italiane è in grado di identificare, all'interno di ogni macroarea del Gruppo, le componenti rilevanti al fine della misurazione della *Customer Experience*, per coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Inoltre, considerando il ruolo sempre più integrato e centrale dei *Partner* di Poste Italiane nella definizione e sviluppo delle diverse componenti di servizio, è stato avviato un progetto strutturato di ascolto dei *Partner* e dei clienti di reti terze, in coerenza con il modello di qualità percepita del Gruppo.

Con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della *Customer Experience* e della qualità del servizio offerto, il Gruppo adotta un modello di ascolto volto a identificare le azioni prioritarie da realizzare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim* (risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane) ottenuti sulla base di rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del

Poste in Pratica è il nuovo servizio rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative. Le amministrazioni che procedono all'attivazione della convenzione possono utilizzare la rete capillare degli Uffici Postali per la consegna e l'invio di pratiche di qualunque tipologia, oppure chiedere il ritiro a domicilio. Per Poste Italiane si tratta di una soluzione pensata per semplificare i processi, snellire l'*iter* amministrativo e ridurre i tempi di consegna/ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione.

Il cittadino che intende inviare una pratica viene informato direttamente dall'amministrazione sulla possibilità di utilizzare il servizio e successivamente, una volta preparati i documenti utili, potrà recarsi presso l'Ufficio Postale. L'operatore, dopo il riconoscimento del cliente, verifica la completezza dei dati inseriti, con il rilascio di una ricevuta di accettazione e avvia il documento presso i centri servizi amministrativi del Gruppo. Dopo una verifica, la pratica viene dematerializzata e di seguito inviata direttamente verso la PA, sia in formato cartaceo che in quello digitale. Il cittadino che si avvale del servizio può inoltre monitorare lo stato della pratica e avvalersi dei canali di assistenza di Poste Italiane.

### Il servizio "Poste in Pratica"

La rete di Poste Italiane al servizio dei cittadini e della Pubblica Amministrazione

381

azioni di miglioramento indirizzate dalla **Task Force Qualità e CX** nel 2022

Gruppo. Tali opinioni vengono poi tradotte in termini di *Net Promoter Score*, ovvero la misura con cui i clienti possono ritenersi soddisfatti tanto da raccomandare i prodotti o servizi stessi ad altri. Sulla base di ciò, le unità di *business* identificano le criticità su cui intervenire e indirizzano le proprie azioni di miglioramento, che vengono recapitate da ciascun *owner* all'interno dell'Azienda per poter essere attuate.

83%

dei clienti si dichiara **soddisfatto** (*engaged*) dei **servizi del Gruppo**

Il modello d'ascolto continuo è garantito dal servizio di *Customer Feedback Management* (CFM), un servizio aziendale attivato per l'erogazione dei sondaggi di qualità percepita dai clienti rispetto ai prodotti e servizi del Gruppo. Lo strumento mette a disposizione in tempo reale i risultati dei sondaggi, grazie all'utilizzo di un motore semantico performante. Poste Italiane sta infatti operando per diventare una piattaforma ecosistemica per l'erogazione di prodotti e servizi innovativi in una

logica cliente-centrica, abilitando modelli operativi e di *business* in modo rapido e allineato alle crescenti esigenze dei clienti e del mercato. Nel corso del 2022 è proseguita l'attività della *Task Force Qualità e CX* (*Customer Experience*) attivata nel mese di luglio del 2020, che si dedica all'analisi e all'ascolto in tempo reale delle opinioni del cliente, con l'obiettivo di innescare un'azione rapida e selettiva rispetto alle evidenze emerse dal confronto continuo con la clientela e della *front line*. Nel corso del 2022, l'attività ha coinvolto più di 222 persone, evidenziando 361 *feedback* ed indirizzato 381 azioni di miglioramento.

L'impatto della trasformazione digitale è rilevante in molti settori, in particolare in quello postale. Poste Italiane è chiamata, dunque, a riconoscere tali cambiamenti e ad intervenire per fornire alla clientela nuovi strumenti necessari per il soddisfacimento delle relative esigenze. L'Azienda si pone come obiettivo l'implementazione di tutti i sistemi di prenotazione in Ufficio Postale in modo da pianificare esattamente ogni appuntamento, considerando che la percentuale di clientela che pianifica un appuntamento, attualmente attorno al 10%, è destinata ad aumentare nel breve periodo. Fondamentale, in tal senso, è il valore aggiunto derivante dall'esperienza omnicanale.

Infine, Poste Italiane ha attuato diversi interventi anche nell'ambito della gestione dei tempi di attesa, con la relativa attribuzione di nuove funzionalità fornite all'operatore di accoglienza (ODA) al fine di indirizzare il cliente verso il canale più veloce e idoneo alle proprie esigenze. L'Azienda, infatti, già da tempo punta sul rafforzamento del servizio di consulenza, affidando a ogni consulente finanziario un portafoglio clienti. La portafogliatura della clientela *retail* è uno dei pilastri della strategia di Poste Italiane per il raggiungimento degli obiettivi e rappresenta la leva per un'efficace gestione dei clienti basata sul nuovo modello di servizio di consulenza.

## La strategia omnicanale di Poste Italiane

L'impatto della trasformazione digitale è rilevante in molti settori e lo è ancora di più in quello postale. Poste Italiane sta strutturando un modello di servizi omnicanale che dia valore e qualità sia ai numerosi clienti che prediligono la modalità digitale, sia a quelli che preferiscono frequentare gli Uffici Postali.

Il modello di Poste Italiane si basa su una forte integrazione tra accessibilità fisica e remota ai servizi erogati, e si basa su quattro pilastri:

- nuovo modello di accoglienza;
- sportello relazionale;
- potenziamento degli strumenti che consentono all'Azienda di portare avanti questo cambiamento;
- valorizzazione delle sale consulenza.

Il modello integrato si rende necessario dal momento che il 94% degli italiani vive entro cinque minuti da un Ufficio Postale o da un PuntoPoste.

La piena integrazione dei propri canali consente al Gruppo Poste Italiane di gestire efficacemente i clienti, *dall'engagement* alle vendite, attraverso un modello di servizio basato sui dati e supportato da processi ad alta intensità tecnologica e dalle operazioni dei clienti. Questo modello contribuisce anche al processo di digitalizzazione del Paese, riducendo il divario digitale. Attraverso la sua piattaforma di interazione omnicanale, Poste Italiane gestisce infatti 20 milioni di interazioni giornaliere con i clienti, di cui 6,7 milioni provenienti da canali digitali.

Inoltre, è attivo in numerosi Uffici Postali il "Punto Poste Casa & Famiglia", un nuovo spazio dove i cittadini possono trovare tutta l'offerta di prodotti e servizi dedicati alla casa e alla famiglia, pensato per semplificare e valorizzare la relazione con il cliente. Presso il "Punto Poste Casa & Famiglia" si può altresì conoscere le offerte di PosteMobile Casa, attivare facilmente la Postepay Evolution, sottoscrivere una polizza RCA Poste Guidare Sicuri o richiedere anche tutti i prodotti più 'tradizionali' di Poste Italiane, quali il Libretto di Risparmio Postale o il Buono Fruttifero Postale.



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.

L'impegno di PostePay è da sempre quello di mettere il cliente al primo posto offrendo servizi di qualità, con l'obiettivo di soddisfarlo in ogni fase: dall'acquisto, all'utilizzo, alla personalizzazione, alla richiesta di assistenza.

Il servizio clienti di PostePay si basa sulla cultura del cliente ed è trasversale all'Azienda, coinvolgendo tutto il personale in tutte le fasi di progettazione, sviluppo ed erogazione delle offerte e dei processi di gestione. PostePay ha costantemente evoluto in questa direzione i propri servizi, le *capabilities* e la *customer care*, andando ad offrire al cliente strumenti sempre più avanzati di gestione delle proprie offerte e dei propri servizi, in ottica multiservizio e multicanale.

## PostePay tra le vincitrici dell'Italy's Best Customer



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 di quest'anno 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.

L'utilizzo dell'intelligenza artificiale ha diversi impatti positivi sia per i clienti che per l'Azienda, in quanto permette 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, solleva gli operatori dai compiti più ripetitivi, permettendo loro di dedicarsi ad attività che richiedono un intervento umano.

## Poste Italiane: premiata allo Smau

Innovazione nei sistemi di *customer care Service*



La mancata soddisfazione delle esigenze della clientela rappresenta un *driver* di rischio oggetto di valutazione in sede di Consiglio di Amministrazione, anche con riferimento a indicatori relativi alla *customer experience*, come per esempio il tasso di reclamo che, nel 2022, ha registrato una diminuzione del 25% 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 raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali *social network*, *store* delle *app*, recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione *online* pubbliche, *blog* e *forum*, l'Azienda utilizza un servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui 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.

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.), fino al 2022 sono stati effettuati oltre 700 interventi. Tali interventi hanno inciso positivamente sui KPI di CES e *rating app* rilevati sui canali. Tra i principali rilasci si evidenziano: la possibilità per i clienti di acquistare in modo semplificato i principali prodotti *online* (Carta PostePay Digital, Conto corrente, Libretto Minori, Prestiti), l'evoluzione e l'innovazione della *Home page* delle app PostePay e BancoPosta innestando elementi di ingaggio volti a spingere 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 possibilità di consultare le proprie ricevute dei pagamenti effettuati *online* e in Ufficio Postale direttamente in bacheca, e la possibilità di richiedere *online* e consultare in bacheca la dichiarazione ISEE.

Inoltre, è proseguita anche nel corso del 2022 l'attività di *improvement* continuo e semplificazione dei principali processi in ottica omnicanale. Tra gli interventi più rilevanti si segnalano l'evoluzione del modello di accesso in Ufficio Postale, attraverso una prima semplificazione del processo di prenotazione che si completerà nel 2023, la semplificazione dell'identificazione in Ufficio Postale, il completamento del profilo del cliente per consentirgli di operare in multicanalità e la sottoscrizione della firma digitale anche da Ufficio Postale.

Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono 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 inter-funzionali". In questo ambito, nel 2022 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*. Nel corso dell'anno la piattaforma è stata utilizzata su progetti di miglioramento relativi a processi trasversali quali le "successioni" e la "fase fatturazione del ciclo attivo".

Dal 2021 Poste Italiane detiene la Certificazione UNI ISO 22222 per i consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento. La certificazione conferma l'impegno del Gruppo nel sostenere la più ampia applicazione dei principi etici e di sostenibilità per valorizzare lo sviluppo delle competenze professionali e offrire servizi dedicati alle necessità dei clienti. Poste Italiane è stata, infatti, la 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*. 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.

**41 mln**

di contatti gestiti nel **2022**  
(+10,8% rispetto al **2021**)

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*. 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

**39%**

di contratti gestiti dall'**Intelligenza Artificiale**

incrementare del 10% i contratti gestiti nel 2022 rispetto al 2021, con una incidenza dell'AI pari al 39% del gestito (nel 2021 era pari al 33%).

Poste Italiane pone da sempre massima attenzione alle esigenze dei propri clienti per assicurarne la completa soddisfazione, al fine di offrire il prodotto o servizio più adeguato alle loro necessità e preferenze. Nei casi in cui le aspettative del cliente risultino insoddisfatte, la collaborazione del cliente stesso diviene essenziale per l'Azienda per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio. La cooperazione, infatti, da un lato consente all'interessato di vedere soddisfatte le proprie esigenze, dall'altro di porre in essere gli indispensabili interventi correttivi e le attività necessarie al miglioramento dei processi aziendali. A tal proposito, Poste Vita ha adottato una *Policy* Reclami che definisce puntualmente 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 di cui sopra, evidenziando le principali cause di reclamo e le azioni correttive poste in essere per la risoluzione delle stesse.

Il tema della qualità, fortemente integrata anche all'interno della strategia di sviluppo aziendale, assume un ruolo primario all'interno della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane, con l'obiettivo di rendere oggetto di mappatura, nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità, tutti i processi che concorrono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di un prodotto o servizio.

Inoltre, Poste Italiane considera di fondamentale importanza la costruzione di rapporti con i clienti improntati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza. Per questo motivo, l'Azienda richiede ai propri dipendenti un impegno costante al fine di soddisfare le aspettative della clientela, e prevede che i principi ricompresi all'interno della Politica Integrata debbano essere recepiti dalle Società del Gruppo, in base alla propria autonomia e indipendenza, adattandoli a seconda delle proprie dimensioni, del contesto organizzativo e operativo e alle eventuali disposizioni normative (es. settori Finanziario e Assicurativo).

Per assicurare il massimo livello di efficacia ed efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, l'Azienda ha adottato un Sistema di Gestione Integrato che permette di produrre una reportistica che rappresenti il *trend* dei reclami e degli indicatori di *Customer Experience*. Per quanto concerne la qualità, il Sistema di Gestione Integrato consente all'Azienda di attuare costantemente iniziative di miglioramento del sistema normativo e, fatta salva l'autonomia delle singole unità di *business* nella redazione dei contenuti e procedure, mettere a fattor comune 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, che garantisce tramite le proprie funzioni la soddisfazione delle aspettative dei clienti, consente a Poste Italiane di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dello *standard* di competitività sul mercato. Il Sistema ricopre un ruolo essenziale nella definizione delle regole e dei limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Per questo, le anomalie eventualmente riscontrate sono registrate e segnalate attraverso 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 perfezionato le attività di ascolto della clientela attraverso i molteplici *touchpoint* per i servizi postali, finanziari e assicurativi. Una volta l'anno, inoltre, la misurazione dell'NPS avviene anche nell'ambito dei *competitor* più rappresentativi dei *business* del Gruppo Poste Italiane.

Nel corso del 2022 è stato inoltre attivato l'ascolto continuo della *front line* dei canali commerciali di *business*. Gli *Account Grandi Clienti* e gli *Account PMI/POE* dispongono, quindi, 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*.

Per quanto concerne l'interazione con il cliente, l'attività di gestione dei richiami risulta cruciale per il Gruppo Poste Italiane, perché può rappresentare un indicatore strumentale al fine di definire il livello di servizio del Gruppo. Inoltre, ciò concorre alla valutazione e alla gestione dei rischi operativi e di natura reputazionale, nonché dei rischi di non conformità e di condotta. A tal proposito, per l'analisi dell'andamento dei reclami vengono utilizzati sistemi di *reporting* specifici, svolti su base settimanale e mensile, che comunicano i risultati ai vertici aziendali. Ogni Società del Gruppo Poste Italiane ha adottato e implementato procedure specifiche che delineano i principi e le modalità di gestione dei reclami, e tali modalità vengono sottoposte periodicamente all'approvazione dei rispettivi Consigli di Amministrazione.

Nel corso del 2022 il Gruppo Poste Italiane ha implementato la sua offerta di servizi finanziari. I clienti possono infatti sottoscrivere il "Prestito BancoPosta Business Link Online", realizzato in collaborazione con Banca Aidexa S.p.A., che consente di offrire prestiti digitali a ditte individuali e piccole imprese.

Nell'ambito dei servizi assicurativi, la nuova funzionalità "Protezione digitale" di "Poste Vivere Protetti" è stata inclusa nell'offerta modulare. Attraverso la piattaforma omnicanale di PostePay, il Gruppo ha assunto un ruolo strategico nella fornitura di servizi di pagamento, raggiungendo un numero di carte "Evolution" pari a quasi nove milioni e oltre 23 milioni di utenti che hanno adottato PostelD per certificare la propria identità digitale.

In data 15 giugno 2022 il Gruppo ha lanciato un'offerta con il proprio marchio di energia indirizzata inizialmente ai dipendenti attuali e ai pensionati. L'offerta "Energy 160", trasparente e completamente *green*, è stata introdotta in onore dei 160 anni della storia di Poste Italiane e comprende la fornitura sia di gas che di energia elettrica per gli utenti, per un totale di circa 30.000 contratti firmati.

**Poste Italiane**

Vicina ai bisogni  
dei clienti



## Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Poste Italiane condivide con le Associazioni dei Consumatori un percorso orientato al confronto, al dialogo e alla collaborazione, su piccola e larga scala. In tal senso si colloca l'Accordo Quadro siglato nel 2011, e poi rinnovato nel 2018, attraverso cui è stato istituito il "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo, che ha lo scopo di individuare le migliori soluzioni per conciliare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti nell'ambito delle iniziative aziendali orientate ai consumatori. Attraverso il gruppo di lavoro, l'Azienda ha potuto incrementare nel tempo la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, grazie all'adozione di un approccio costruttivo e trasparente fra le parti.

Inoltre, per dare seguito alle tematiche emerse e affrontate nel tavolo e promuovere le iniziative, è stata ideata la newsletter "Dialogando con i Consumatori", uno strumento informativo rivolto ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori. Questo progetto ha lo scopo di informare gli *stakeholder* sulle principali novità legate alle attività di Poste Italiane ed è veicolo di nuovi spunti e segnalazioni, per

stringere ancora di più il legame di conoscenza e collaborazione che caratterizza da sempre il rapporto tra l'Azienda e i consumatori.

Allo scopo di guidare il consumatore anche nelle fasi di acquisto *online*, Poste Italiane mette a sua disposizione il manuale "E@sy commerce", realizzato in collaborazione con diciannove Associazioni dei Consumatori e Netcomm, il Consorzio del Commercio elettronico italiano al quale aderiscono i più importanti operatori nazionali del settore *e-commerce*.

Per assicurare la disponibilità di tutte le informazioni necessarie ad un efficiente utilizzo dei prodotti postali e descrivere gli obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna a conseguire relativamente ad ognuno di essi, Poste Italiane mette a disposizione le Carte dei Servizi Postali, che offrono tutte le informazioni sui principali prodotti, obiettivi e tempi di recapito per l'Italia e per l'estero, reclami e rimborsi. La Carta del Servizio Postale Universale include i prodotti rientranti nel Servizio Postale Universale (D.Lgs. 261/99). La Carta dei Servizi Postali include i prodotti non rientranti nel Servizio Postale Universale.

## Cybersecurity, Sicurezza Informatica e Privacy

DNF

In un contesto globale caratterizzato da una presenza sempre maggiore della realtà digitale come caposaldo per lo sviluppo e la continuità del *business*, Poste Italiane dedica una particolare importanza all'adozione e implementazione di sistemi di sicurezza efficaci per la difesa del patrimonio informativo aziendale e da conseguenti violazioni dei dati. Dunque, l'adozione di validi sistemi di sicurezza informatica è strumentale al corretto funzionamento ed erogazione dei propri servizi e garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni, impedendo qualunque tipologia di accesso a soggetti non autorizzati.

Tra le priorità del Gruppo Poste Italiane vi è la tutela e la salvaguardia del patrimonio informativo di clienti e *stakeholder*. Questo è reso possibile da sistemi tecnologicamente avanzati e da misure di difesa all'avanguardia

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;

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- **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 (c.d. "CR Statica") che del codice in esecuzione (c.d. "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 garantire un'efficace ed efficiente gestione dei rischi informatici potenziali in Azienda, Poste Italiane affianca queste misure precauzionali ad altri due parametri indispensabili: *patching* e *hardening*. Insieme, queste attività sono volte a risolvere vulnerabilità mantenendo il sistema operativo, il *firmware* e le applicazioni aggiornate, attivando solo le porte e i servizi richiesti e offuscando i componenti del sistema facilmente violabili.

La valutazione del rischio *cyber* verte intorno a due dimensioni principali, la *Severity* e la *Confidence*. Attraverso la *severity* viene identificato il livello di gravità delle vulnerabilità *cyber*; al contrario, per *confidence* si intende il livello di affidabilità del valore del *cyber risk*, che 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, ovvero le principali misure correttive necessarie a colmare i *gap* di sicurezza individuati nel corso delle varie analisi, comprese quelle tecniche. In passato la gestione dei Piani di Rientro relativi alle differenti attività di sicurezza ha coinvolto l'apporto di più funzioni del Gruppo Poste Italiane.

Nel corso del 2022 è stata avviata l'implementazione del nuovo modello BCM (*Business Continuity Management*) nel perimetro finanziario con la definizione del relativo Piano di Continuità Operativa, della Metodologia di Analisi e Valutazione del Rischio per la Continuità Operativa. Sono state testate le soluzioni organizzative e tecnologiche per la continuità e svolti eventi formativi sulla tematica della continuità operativa. Di seguito le principali iniziative dell'anno:

- due esercitazioni di gestione incidenti *cyber* nell'ambito finanziario;
- coinvolgimento e affiancamento delle principali strutture aziendali che devono adeguarsi al nuovo modello (Presidi di Sicurezza, *Business Owner*);
- acquisizione di licenze specifiche per automatizzare i processi;
- definizione del piano di *test* delle soluzioni organizzative;
- definizione piano di *test* delle soluzioni tecnologiche;
- esercitazioni di gestione incidenti e continuità operativa;
- evento formativo con *focus* sulla filiera dei fornitori e il ruolo dei *Business* e *Process Owner*.

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 garantire la continuità operativa aziendale per la gestione di situazioni di crisi conseguenti a incidenti di portata settoria-

le, aziendale o catastrofi estese che colpiscono il Gruppo, Poste Italiane ha definito e implementato un piano di continuità operativa aziendale basato su un'appropriate identificazione dei sistemi maggiormente critici, delle potenziali minacce che possono realizzarsi su di essi e delle contromisure da adottare. Tale piano deve, quindi, descrivere i criteri, le procedure, le misure tecniche e organizzative e gli strumenti adottati per la gestione delle emergenze (*Contingency Plan*) e per il ripristino delle condizioni operative antecedenti il 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 testato e aggiornato con frequenza periodica (almeno semestralmente) ed a fronte di rilevanti innovazioni organizzative, tecnologiche e infrastrutturali oppure, più in generale, in tutte quelle situazioni in grado di generare nuovi rischi.

In relazione alla 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* al fine di prevenire o prontamente intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo Poste Italiane. Inoltre, sono state poste in atto misure specifiche per ridurre al minimo la superficie di attacco e di un suo impatto alla base clienti di Poste Italiane.

La tempestiva ed efficace gestione della continuità operativa e della crisi è garantita dall'applicazione di un Piano di Continuità Operativa e un 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. In particolare, nel corso del 2022 Poste Italiane ha registrato una riduzione del 57% relativamente alle violazioni di sicurezza informatica o incidenti di *cybersecurity* rispetto al 2021.

**-57%**  
violazioni di sicurezza  
informatica/incidenti di *cybersecurity*  
rispetto al 2021

Al fine di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti, nel 2022 sono state avviate diverse iniziative formative rivolte al personale interno. Sono state svolte esercitazioni tecniche per i presidi di sicurezza 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*.

Attraverso la campagna antifrode "Poste Sicuri Online", Poste Italiane ha presentato nel 2022 un *va-demecum* per prevenire eventuali truffe nei confronti dei suoi clienti. La campagna ha come obiettivo quello di diffondere semplici regole e accorgimenti per evitare di incorrere in problematiche legate alla sicurezza informatica. Tali regole consentono infatti di tutelare tutte le operazioni postali effettuate dall'utente, sia di tipo tradizionale che digitale.

In tal senso, uno strumento a supporto sono le app di Poste Italiane, che possono essere utilizzate anche per usufruire del servizio gratuito di *push notification* al fine di rimanere informati in tempo reale sulle operazioni di pagamento effettuate con il proprio conto corrente e le proprie carte di pagamento. In alternativa, è possibile attivare il servizio di notifica tramite SMS sul proprio telefono cellulare, che è gratuito per i pagamenti su siti *internet* e su app.

**Poste Sicuri  
Online**

Navigare  
lontano  
dalle truffe

## Computer Emergency Response Team (CERT)

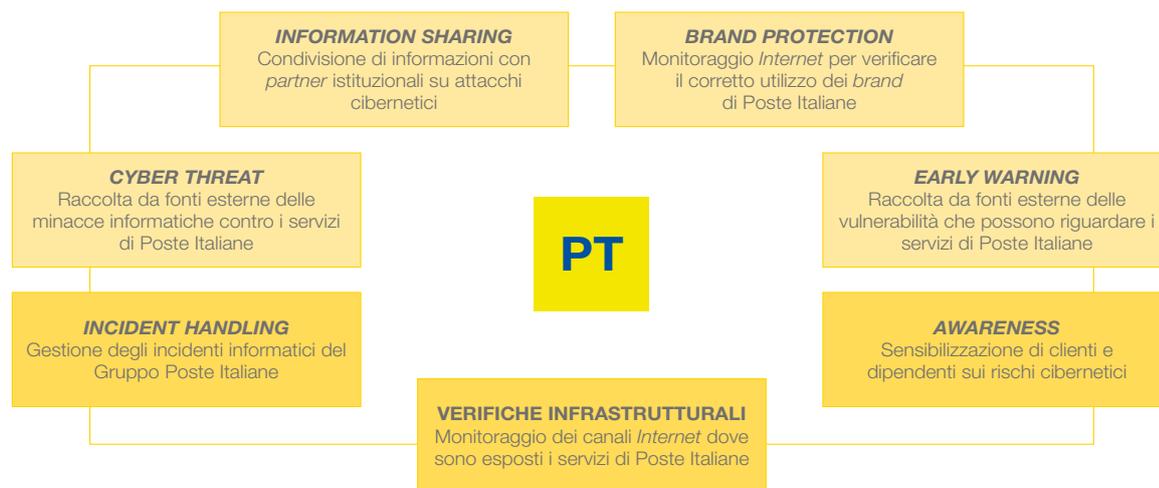
Data la complessità che caratterizza l'organizzazione alla base di Poste Italiane, la strategia in materia *cyber* del Gruppo è maturata sempre di più nel corso degli anni, attraverso l'adozione di soluzioni organizzative e tecnologiche differenti al fine di ridurre al minimo l'esposizione a potenziali attacchi. In tale ambito, Poste Italiane ha istituito nel 2013 il *Computer Emergency Response Team*, per poter garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di *cybersecurity* e *data protection*, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica. Il gruppo di lavoro svolge una funzione di *governance* nella Gestione delle Crisi e della Continuità Operativa di Gruppo al fine di garantire la continuità dei servizi. 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 ed elaborare azioni in risposta a eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intera Azienda. Tale organizzazione si inserisce nel contesto di una più ampia rete di strutture similari, sia a livello nazionale che internazionale, con cui interagisce costantemente condividendo informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale. A tal proposito, Poste Italiane collabora con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture

Critiche) della Polizia Postale.

Il CERT ha strutturato i propri servizi in modo tale da assicurare la protezione complessiva del *business* di Poste Italiane, agendo su una serie di livelli:

- **perimetro esterno**, che previene attacchi raccogliendo e scambiando informazioni su minacce e vulnerabilità che possono colpire i servizi del Gruppo;
- **perimetro interno**, che protegge le infrastrutture aziendali e risponde a potenziali emergenze informatiche.

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

#### Risultati e prossimi passi



Coinvolgere, informare e trasmettere consapevolezza sui temi della *cybersecurity* a tutto il personale dell'Azienda è l'obiettivo del CERT di Poste Italiane, centro di eccellenza che si occupa tutti i giorni della tutela dei dati aziendali, attraverso azioni di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche.

Nel 2022 è stata condotta una campagna di sensibilizzazione sulla diffusione di e-mail malevole, che ha visto nell'introduzione del bottone "Segnala *phishing*" sulla piattaforma Microsoft un importante strumento nella prevenzione e lotta al crimine informatico. Il CERT ha inoltre promosso una campagna sul fenomeno "*cash for SMS*", legato ad app per *smartphone* che propongono di acquistare SMS inutilizzati per campagne promozionali e messaggi pubblicitari verso altri numeri telefonici, esponendo l'utente a una serie di rischi.

Al fine di diffondere la cultura della *cybersecurity* tra i dipendenti del Gruppo, è stata realizzata una miniserie di 12 episodi, tratti da casi realmente accaduti, in cui il protagonista è un *cyber* investigatore che affronta crimini informatici. La serie è liberamente ispirata al romanzo "Il giorno del Bianconiglio" di Alessandro Curioni ed ha lo scopo di far comprendere come il mondo della rete possa travolgere il mondo reale.

Poste Italiane si dedica costantemente ai propri dipendenti e clienti in termini di attenzione e sicurezza. A dimostrazione di ciò, Poste Italiane ha registrato una riduzione del 90% dei clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT rispetto al 2021. Il dato conferma l'efficacia delle attività svolte dal Gruppo del *Business Control Center*, del patto sulla sicurezza con la Polizia Postale e di ulteriori accordi con differenti istituzioni ed infine le azioni di prevenzione portate avanti quotidianamente.



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.

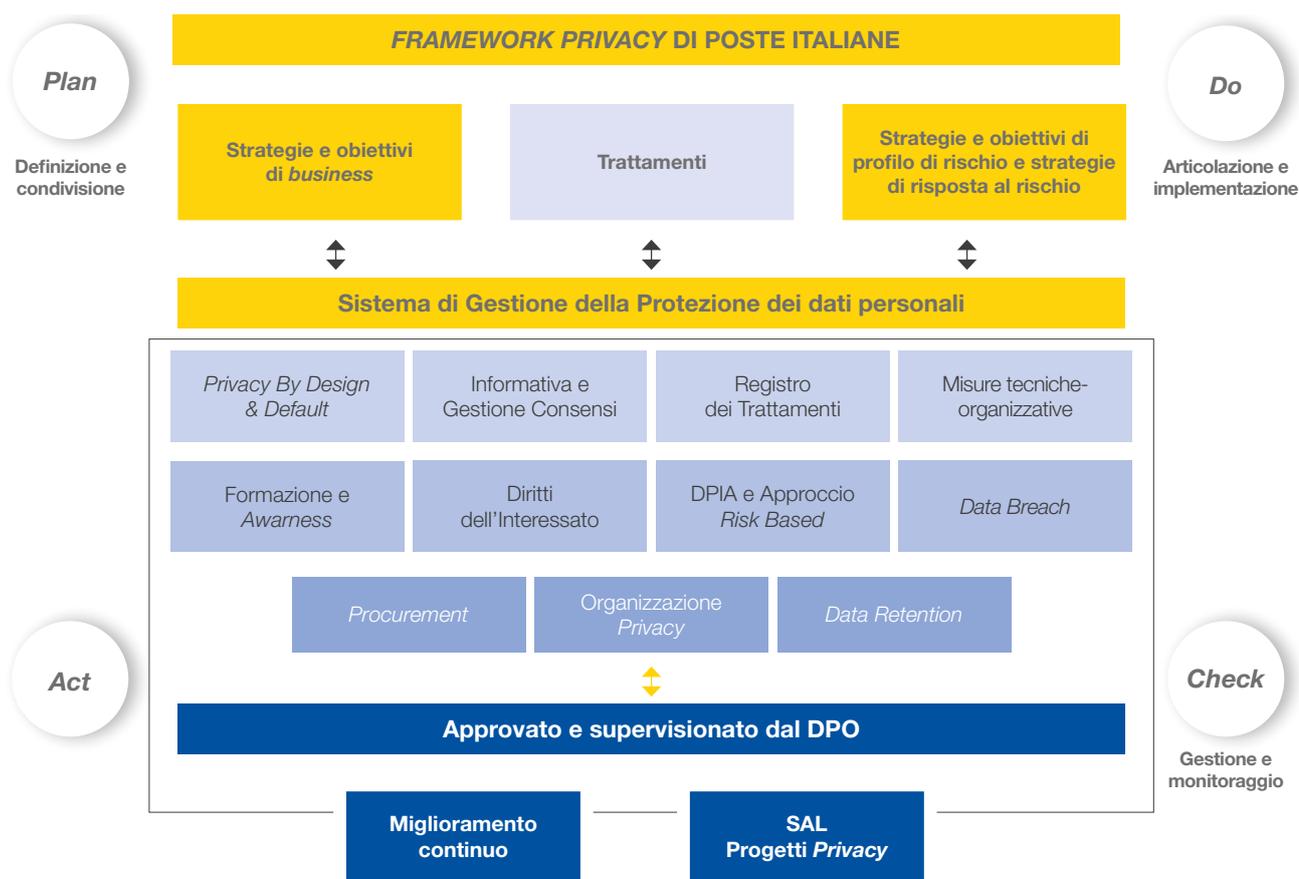
Poste Italiane preserva inoltre il solido rapporto collaborativo con la Polizia Postale e delle Comunicazioni. Tale accordo ha previsto attività di prevenzione e contrasto degli illeciti afferenti ai prodotti e i processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane, attività di vigilanza negli Uffici Postali durante i periodi di pagamento programmati, l'istituzione di *task-force* con il compito di analizzare le nuove metodologie di frode informatica, nonché lo sviluppo di nuovi strumenti di *cybersecurity*. Tali provvedimenti si sono resi necessari per far fronte ai cambiamenti intervenuti negli scenari e alle nuove tipologie di eventi malevoli. Ciò ha sollecitato 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, per i quali è risultato necessario intensificare l'attività di controllo e di aggiornamento delle strutture fisiche e informatiche di *security*.

## Protezione dei dati personali

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 *compliance* alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del *General Data Protection Regulation* (GDPR), facendosi carico del controllo del processo di riesame della direzione a livello di Gruppo, come disposto all'art. 32. Tale sistema normativo, composto da procedure, linee guida e politiche, è applicato anche nei rapporti con tutti i *partner* e fornitori, al fine di garantire 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 conduce al verificarsi di violazioni, può comportare l'applicazione ai dipendenti delle sanzioni disciplinari previste dal CCNL di Poste Italiane, gradualmente più severe in base alla gravità della violazione (ammonizione scritta, multa, sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, licenziamento senza preavviso ecc.). A tal proposito, Poste Italiane ha predisposto una Policy Aziendale in materia di Protezione Dati Personali e delle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, quest'ultima introdotta con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. In particolare, la Linea Guida definisce il modello *privacy* aziendale e dà attuazione ai principi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, che stabiliscono la necessità da parte dell'Azienda di assicurare un'adeguata protezione dei dati personali fin dalla progettazione dei prodotti/servizi e dei sistemi informatici e di garantire il rispetto della normativa *privacy* in via predefinita nei processi di raccolta e trattamento dei dati. Poste Italiane si impegna inoltre ad assicurare una corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati, anche mediante l'esecuzione del processo periodico di riesame della direzione a livello di Gruppo.

Attraverso l'adozione di politiche e campagne di informazione finalizzate alla sensibilizzazione in materia di 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*.

Coerentemente 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*.

Nel 2022, Poste Italiane ha conseguito la certificazione ISO 27701:2019 per il proprio sistema di gestione relativo alla protezione dei dati personali.

La ISO 27701:2019 specifica i requisiti e fornisce una guida per la creazione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento continuo di un Sistema di Gestione delle Informazioni sulla *Privacy* (PIMS) sotto forma di estensione delle norme ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 per la gestione della *privacy* nel contesto dell'organizzazione. Il documento specifica i requisiti relativi al PIMS e fornisce una guida per i responsabili del trattamento delle informazioni di identificazione personale (PII) e per gli incaricati del trattamento delle medesime informazioni, che hanno la responsabilità del loro trattamento.

Attraverso il conseguimento di questo *standard* di sicurezza, 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.

**Poste Italiane  
consegue la  
certificazione  
ISO 27701**



**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**NAZARIO GRAZIANO**

Collagista e graphic designer



# Innovazione

La trasformazione dei nostri servizi, prodotti e processi per un mondo più semplice, per tutti.

- > Acquisizione **LIS Holding S.p.A.**
- > **+20%** incidenza delle **operazioni sul digitale**
- > **+25%** di *download* dell'app **PosteID** rispetto al 2021
- > **+18%** di *download* dell'app **Postepay** rispetto al 2021



# < 7.15 Innovazione



**INNOVAZIONE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO  
ATTUAZIONE

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET  | BASELINE | 2022  | OUTCOME   |
|---------------------|--|--|---|----------|---|---|
|                     | <b>Sviluppo e diffusione di servizi digitali e paperless nella fornitura di energia</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di contratti <i>paperless</i></li> <li>% di clienti acquisiti tramite canali digitali</li> <li>% di bollette digitali e/o pagamenti digitali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>50% entro il 2025</li> <li>15% entro il 2025</li> <li>30% entro il 2025</li> </ul>                           | 2021     | <ul style="list-style-type: none"> <li>94%</li> <li>8%</li> <li>75% / 60%</li> </ul>  |   |
|                     | <b>Installare cassette postali SMART</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di cassette postali SMART</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>10.500 entro il 2026</li> </ul>  | 2022     | <ul style="list-style-type: none"> <li>156</li> </ul>   |   |
|                     | <b>Incrementare il numero di carte biodegradabili</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di carte biodegradabili</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>16 milioni entro il 2024</li> </ul>  | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>8,1 milioni</li> </ul>   |   |
|                     | <b>Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>+50% entro il 2024</li> </ul>  | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>+67%</li> </ul>  |   |
|                     | <b>Incrementare le transazioni <i>contactless</i></b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero transazioni</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1,2 mld entro il 2024</li> </ul>   | 2022     | <ul style="list-style-type: none"> <li>NEW</li> </ul>   |   |
|                     | <b>Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Numero divise del personale operativo PCL sostituite</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>40.000 (tutti gli addetti) entro il 2025</li> </ul>  | 2021     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gara aggiudicata a dicembre 2022</li> <li>Definito piano di <i>roll-out</i> per completare la fornitura</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 LAVORO DIGITALE E ECONOMIA</li> </ul>                  |
|                     | <b>Incrementare il livello di automazione dei processi di <i>back office</i></b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>% delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>75% entro il 2024</li> </ul>   | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>56%</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>9 INTELLETTUALE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</li> </ul> |
|                     | <b>Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello entro il 2024</li> </ul> | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione della soluzione in <i>app</i> PT</li> <li>Analisi per il <i>porting</i> su <i>One app</i></li> </ul> |   |
|                     | <b>Digitalizzazione Ricevuta Cliente - Fase 1</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizzazione ricevuta cliente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2024</li> </ul>  | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rilascio su prodotti finanziari su tutta la rete UP (Bonifico, Ricarica Telefonica e Postepay)</li> </ul>          |   |
|                     | <b>Eliminazione della distinta cartacea utilizzata per i prodotti diretti ai Centri di Distribuzione</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° fogli di carta formato A4 risparmiati</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 milioni entro il 2022</li> </ul>   | 2021     | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 milioni</li> </ul>   |   |
|                     | <b>Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>% di nuovi <i>funnel</i> realizzati in multicanalità</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>75% entro il 2024</li> </ul>   | 2020     | <ul style="list-style-type: none"> <li>68%</li> </ul>   |   |
|                     | <b>UP Full Digital</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>N° UP pilota</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 UP pilota entro il 2023</li> </ul>   | 2022     | <ul style="list-style-type: none"> <li>NEW</li> </ul>   |   |

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

DNF

Oggigiorno le imprese, in risposta ai cambiamenti del panorama competitivo mondiale legati ad una sempre maggiore ricerca del successo sostenibile, hanno dovuto rielaborare i propri prodotti, servizi e processi. 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 prevede di ampliare nel febbraio 2023 la rosa dei servizi offerti grazie all'ingresso nel settore energetico, con un prodotto 100%

+20%

incidenza delle operazioni sul digitale

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



*green*. L'offerta Poste Energia offre ai clienti energia elettrica prodotta 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.

Per il Gruppo Poste Italiane innovazione e digitalizzazione costituiscono i *driver* principali del progresso strategico, fondamentali per garantire soluzioni tecnologiche all'avanguardia

L'Azienda, attraverso l'adozione di un approccio innovativo, è riuscita ad integrare la sua offerta tradizionale con nuove proposte e ad adattarsi velocemente e efficacemente ad un contesto socio-economico in continua evoluzione. A seguito della pandemia da Covid-19 il Paese si è visto costretto ad accelerare nel percorso di digitalizzazione e innovazione avviato negli anni precedenti e Poste italiane, grazie a soluzioni tecnologiche *customer oriented* implementate direttamente attraverso canali digitali, ha affiancato le aziende nella transizione.

## Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

Durante il 2022, 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.

### Pagamenti e conti correnti

Al fine di mitigare i potenziali impatti negativi, 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 ottempe-

ranza 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 interfunzionale interno a PostePay, per individuare e mappare i punti critici e intervenire in modo puntuale sugli stessi.

Nel 2022, in continuità con gli esercizi precedenti, l'Azienda ha implementato 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 ha ampliato il servizio "SoftPOS", oltre che al corriere espresso SDA – primo soggetto abilitato al servizio – anche ai portalettere. Grazie ai nuovi palmari in dotazione, gli operatori di Poste Italiane sono in grado di gestire la corrispondenza e pacchi in contrassegno e, attraverso la tecnologia *Tap on Phone* ("SoftPOS"), consentono di autorizzare pagamenti contactless attraverso la funzionalità

“Paga con codice” di PostePay. Inoltre, nel 2022, “SoftPOS” ha visto l’abilitazione di un servizio di accettazione pagamenti elettronici «posless» su device proprietari di *large merchant*.

Per garantire l’evoluzione del programma di *loyalty* introducendo maggiore flessibilità ed opportunità di sviluppo e valorizzazione della *customer base*, Poste Italiane, oltre a “SoftPOS”, ha introdotto una nuova modalità di pagamento *online*, il QR Code Web, inquadrabile dall’app Postepay dal titolare di carta, che permette ai clienti un’esperienza *frictionless*, sicura e unica. Il pagamento con QR code si aggiunge alle modalità di pagamento già presenti nel Paga con Postepay.

Inoltre, nel corso del 2022, il Gruppo ha introdotto una nuova offerta “MPOS Postepay” attraverso il *restyling* del dispositivo e del relativo *packaging*, in ottica di sostenibilità ambientale, con l’utilizzo di materiali sostenibili ed il miglioramento dei processi di vendita e attivazione. In linea con il lancio commerciale del nuovo prodotto “MPOS Postepay”, è stato implementato un Modello di Assistenza integrato con il nuovo fornitore tecnologico che mira ad assicurare al cliente un’esperienza fluida e trasparente nel processo di assistenza. Al contempo, tale modello permette al Gruppo di avere una comprensione a 360° dell’esperienza di utilizzo del prodotto, nonché di monitorare l’operato del fornitore grazie all’allineamento in tempo reale dei sistemi di Assistenza di Poste Italiane in relazione ai *ticket* aperti dal fornitore. Infine, è stato migliorato il processo di consegna del prodotto “MPOS Postepay” garantendo la veloce disponibilità del servizio di incasso per il cliente.

Nell’ambito della monetica, il Gruppo ha promosso la continuità dei suoi prodotti e servizi innovativi, avviando, ad esempio, il rilascio di funzionalità digitali su canale *business* della Postepay Evolution Business, congiuntamente al consolidamento di importanti *partnership* in ambito *acquiring*.

In aggiunta, grazie alla piattaforma di *Open Banking* 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. Queste iniziative permettono di rendere le infrastrutture di Poste Italiane aperte e offrono ai clienti servizi sempre più connessi e completi.

L’apertura di un conto 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”. Il conto viene aperto e attivato dopo pochi giorni. 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. I consulenti “Premium” vengono selezionati in maniera scrupolosa, successivamente ad un percorso formativo continuo e altamente specializzato.

Per quanto riguarda i conti correnti dedicati a Business e Pubblica Amministrazione, nel 2022 “BancoPosta Business Link”, conto corrente destinato ai clienti *Small Business*, introdotto nell’anno precedente e previsto di un’offerta modulare accessibile *online*, è stato premiato agli *MF Banking Awards* con il Premio Innovazione Award per la categoria “Conti e pagamenti per la clientela *business*”.

L’offerta avviata nel 2021, che prevede la restituzione del canone del primo anno della carta Postepay Evolution Business con la richiesta del servizio *acquiring* “Tandem Mobile POS” o “Tandem POS Fisico” e, contestualmente, con la richiesta della carta stessa, è stata attiva per tutta la durata del 2022.

## BancoPosta

Verso un’ottica sempre più cliente-centrica

**BancoPosta**

In linea con il Piano Strategico del Gruppo, il contributo di BancoPosta si è dimostrato estremamente rilevante anche nel 2022, confermandosi come l’istituzione finanziaria più affidabile in Italia grazie al suo un approccio omnicanale che garantisce un’ampia offerta di prodotti assicurativi e di investimento.

I tre pilastri che garantiscono l’offerta di un modello di *business* innovativo sono: le persone, obiettivo di investimento per la crescita e lo sviluppo di competenze tecniche e professionali; la piattaforma, che garantisce in misura sempre maggiore un supporto adeguato all’attività commerciale e un’idonea interazione con la clientela; i prodotti, che comprendono, ad esempio, polizze multiramo, numerose *partnership* e *joint venture*.

Grazie all’adozione di una logica omnicanale, che permette di avere integrazione e sinergia tra i canali di accesso ai prodotti e servizi, BancoPosta adegua costantemente le sue attività ad un’ottica sempre più cliente-centrica.

Nel 2022 è proseguita la collaborazione tra Poste Italiane e Santander Consumer Bank per la realizzazione e il rilascio del prodotto Prestito Personale BancoPosta.

Durante l'anno, il Gruppo ha incentivato l'utilizzo degli ATM e dei canali digitali e delle app per l'esecuzione delle varie operazioni, in alternativa allo sportello per il ritiro del contante. Nell'attuale contesto di progresso digitale, l'Azienda si impegna a garantire ai suoi clienti un'offerta che favorisca l'uso della moneta elettronica e, contestualmente, la lotta al contante. La ricerca e l'impegno del Gruppo, oltre a supportare iniziative governative, hanno inoltre permesso lo sviluppo di una serie di prodotti e servizi:

- **Postepay Digital**, la prima carta prepagata Postepay 100% digitale adatta a pagamenti *online*, pagamenti di mezzi pubblici, pagamenti tramite QR code o Google Pay per i possessori di uno *smartphone* Android abilitato. Viene gestita dall'app Postepay e permette di richiedere un codice IBAN associato per ricevere o effettuare bonifici, accreditare lo stipendio e domiciliare le utenze. Nel 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 IBAN della carta, hanno l'opportunità di richiedere gratuitamente la carta fisica presso la propria abitazione, in modo da poter prelevare contante da qualsiasi ATM e pagare negli esercizi convenzionati con il circuito Mastercard;


- **Postepay PA**, la prepagata completamente dedicata alla Pubblica Amministrazione, che consente, fin dal suo lancio, di gestire i fondi e i contributi da erogare ai cittadini. L'Ente può richiedere le carte *online* attraverso la piattaforma di *Corporate Banking* di BancoPosta (BPIOL). I fondi della carta sono di proprietà del titolare, che può ricaricarla e utilizzarla per le proprie spese personali secondo i limiti definiti dall'Ente in fase di convenzionamento. La carta prevede un codice IBAN, visualizzabile da app PostePay e BancoPosta e dal sito [postepay.it](https://postepay.it), permette di ricevere Bonifici SEPA e Postagiato a valere;
- **Postepay Green**, una carta prepagata biodegradabile, realizzata con materiali biologici a basso impatto ambientale, 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;


- **Codice Postepay**, il nuovo servizio che consente agli esercenti di poter gestire i pagamenti da app Postepay tramite un QR code, identificandosi come una soluzione di incasso affidabile e lineare per professionisti, artigiani e piccoli operatori economici del territorio. La possibilità di effettuare un pagamento tramite Codice, anche all'interno degli Uffici Postali, è stata inte-

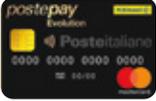


grata con una promozione che consente di ricevere un *cashback* per ogni transazione effettuata. L'iniziativa, durata per tutto il 2022, ha dato la

possibilità di ottenere 3 euro di *cashback* ad ogni transazione effettuata con Codice Postepay per un valore di almeno 10 euro presso uno dei punti vendita aderenti all'iniziativa, con un tetto massimo di 10 euro al giorno. Il servizio può essere acquistato *online* e in Ufficio Postale, dove è possibile generare delle liste utenti interessati (*lead*) contrattualizzati successivamente tramite i referenti commerciali o *contact center*. A partire dal mese di luglio 2022 è stata evoluta l'esperienza d'uso della modalità di pagamento con Codice con 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;



- La carta **Postepay Evolution** è una carta ricaricabile e munita di codice IBAN che garantisce la fruizione delle operazioni bancarie principali senza essere legati ad un conto corrente. La carta, accettata dai punti vendita fisici e *online* che operano sul circuito Mastercard, consente il trasferimento di denaro tramite bonifici/postagiato, la domiciliazione delle utenze e l'accredito dello stipendio o della pensione. Il Gruppo, attraverso una versione "business" (Postepay Evolution Business) dedicata ai liberi professionisti dotati di Partita Iva e alle ditte individuali, offre 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. Nel 2022 è stata introdotta la possibilità di usufruire delle funzionalità digitali anche sul canale *Business* di Postepay Evolution ed è stata prevista la conversione di Postepay Evolution verso materiali a basso impatto ambientale;



- 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.



Sempre con particolare attenzione al mondo business, in ambito *acquiring*, la *partnership* di lunga data tra Poste Italiane e Lottomatica Italia Servizi (LIS) si è risolta nell'acquisizione di LIS da International Game Technology PCL (IGT).

## Poste Italiane perfeziona l'acquisizione di LIS

Il Gruppo rafforza la propria posizione di società leader nel settore *paytech*



Poste Italiane, attraverso la propria controllata PostePay S.p.A., ha perfezionato in data 14 settembre 2022 l'acquisizione di LIS Holding S.p.A. ("LIS") da International Game Technology PCL ("IGT"), in seguito all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni regolamentari e da parte delle autorità garanti della concorrenza. Questa acquisizione costituisce l'operazione di M&A più grande nella storia di Poste Italiane e rafforza il posizionamento di PostePay come società leader nel settore *paytech*, contribuendo all'ulteriore arricchimento della strategia omnicanale del Gruppo.

LIS si avvale di una piattaforma *paytech* proprietaria, di competenze distintive, di un *management team* altamente qualificato ed è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità con una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati. La sua offerta si compone di diversi servizi, tra cui il pagamento di bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers*, nonché soluzioni per esercenti ed imprese. LIS fornisce inoltre una gestione integrata di tutte le attività di *back-office* del punto di vendita e dei servizi di pagamento e commerciali erogati ai clienti.

In linea con la strategia omnicanale di Poste Italiane, PostePay consolida ulteriormente la propria *leadership* nel mercato dei pagamenti e dei servizi digitali, facendo leva sul *know-how* tecnologico di LIS per ampliare la propria offerta di prodotti e rafforzare le soluzioni dedicate alle Piccole e Medie Imprese.

Il 2022 ha visto il proseguimento della *partnership* con ENI con l'attivazione graduale di servizi di *acquiring* Postepay (POS fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'app ENI Station) nelle stazioni di servizio aderenti all'iniziativa. La collaborazione con ENI ha permesso di attivare in oltre 2.800 stazioni di servizio il pagamento dei bollettini PagoPA, grazie a cui è possibile pagare tasse, bolli e altri versamenti a favore della Pubblica Amministrazione. Tale opportunità è stata estesa anche sulla rete LIS PAY.

Nell'ambito trasporti, è proseguito il servizio che permette l'accettazione delle carte di pagamento attraverso l'*acquiring* di PostePay presso i POS fisici di Trenitalia, mentre, nell'ambito del servizio di *acquiring e-commerce virtual POS Corporate*, sono stati inseriti i servizi MO.TO. (*Mail Order/Telephone Order*), in grado di accettare i pagamenti con carta attraverso il canale telefonico, i pagamenti con salvataggio dei dati carta COF (*Card on File*) e i pagamenti ricorrenti (*Recurring*).

Nel 2022 è continuata la collaborazione tra PostePay e Bancomat, la quale prevede con la licenza "*acquiring*" l'accettazione di pagamenti su circuiti Bancomat e PagoBancomat negli Uffici Postali, ATM Postamat e presso esercizi convenzionati PostePay, e con la licenza "*issuing*" l'emissione di carte Postepay sugli stessi circuiti.

PostePay è il più grande operatore del settore con 29 milioni di carte e più di due miliardi di transazioni nel 2022: oltre un milione e mezzo di italiani ha scelto le carte Postepay per effettuare i primi pagamenti *e-commerce*. L'accordo permette

l'interoperabilità delle piattaforme di pagamento digitali grazie alla facilità di utilizzo del QR code, già sfruttata con successo per il *cashback*. Tra le iniziative di successo che sono state introdotte negli anni precedenti e continuate nel 2022 si annoverano:

- **Apple Pay**, consente pagamenti *contactless* con le carte di debito o prepagate Postepay dai dispositivi iOS abilitati;
- **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;
- **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);
- **Postepay Business**, dedicata ai clienti *retail* permette di usufruire dei servizi dell'ecosistema PostePay e dei servizi tipici di una carta di debito tradizionale. L'operatività della carta è personalizzabile tramite app PostepayBusiness, sul portale *web* dedicato e presso ATM Postamat. Inoltre, la carta permette l'autorizzazione degli acquisti *e-commerce* direttamente dall'app.



## Tap & Go® Il trasporto pubblico diventa *contactless*



L'accordo Tap & Go® tra PostePay S.p.A., Mastercard e le società di gestione del trasporto pubblico di Milano, Roma, Torino, Bari e Napoli, permette di accedere e viaggiare sui mezzi di trasporto pubblici abilitati come metro, treno autobus, senza dover acquistare preventivamente il biglietto cartaceo.

In particolare, l'accordo permette l'utilizzo di una carta prepagata o di debito PostePay aderente al circuito Mastercard per il pagamento del biglietto direttamente ai tornelli *contactless* abilitati. Il pagamento può essere finalizzato tramite l'utilizzo di Apple Pay per iPhone o Google Pay per gli *smartphone* Android.

Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla società di trasporto pubblico.

## 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*).

Dal 2020, oltre a BancoPosta, anche PostePay S.p.A. risulta accreditata come prestatore di servizi di pagamento sul sistema PagoPA ed è pertanto possibile 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.

In ottemperanza al Decreto Ministeriale del MEF del 30 aprile 2021 Poste Italiane ha sviluppato la soluzione "Piattaforma Incassi per le Amministrazioni dello Stato", che permette la gestione dei pagamenti legati alle pratiche delle Pubbliche Amministrazioni Statali tramite l'utilizzo del Bollettino postale come strumento di incasso sui C/C postali delle Tesorerie.

Il Salvadanaio Digitale di Poste Italiane è 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. Attraverso il Salvadanaio Digitale il Gruppo Poste Italiane incentiva e promuove l'educazione al risparmio, la fidelizzazione dei clienti e l'attrazione di nuovi, incoraggiando anche il *target* dei più giovani.

Dal 2021 i clienti di Poste Italiane hanno la possibilità di usufruire del servizio Bonifico SEPA istantaneo (o SCT Instant) sui canali digitali. I titolari di carte Postepay con IBAN e i detentori di conti correnti BancoPosta possono disporre di pagamenti che vengono accreditati al beneficiario in meno di 10 secondi, oltre a poter gestire in autonomia le proprie domiciliazioni sui canali *web* e *app*. Il cliente può consultare i propri pagamenti e lo storico dei singoli addebiti, attivare e revocare i nuovi mandati, inserire limiti specifici di importo e modificare le coordinate IBAN di addebito anche in modalità *omnichannel*. Coerentemente con la Roadmap della Banca Centrale Europea, l'*iter* di adesione al sistema di regolamento istantaneo TIPS (*TARGET Instant Payment Settlement*) è stato completato dando la possibilità ai correntisti BancoPosta e ai titolari di Postepay con IBAN, nonché ai titolari di Libretti di risparmio "Smart", di ricevere bonifici istantanei anche dai PSP aderenti al circuito TIPS.

L'implementazione di queste iniziative mira al miglioramento della *user experience* abilitando nuovi casi d'uso e favorendo la sostituzione di strumenti di pagamento tradizionali come assegni e vaglia.

L'Offerta "Supersmart", dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità, permette di accedere alla scadenza a tassi di interesse maggiori rispetto a quelli *standard* sulle somme accantonate. L'Offerta "Supersmart 180 Giorni" può essere attivata in Ufficio Postale, su [poste.it](http://poste.it) e *app* BancoPosta.

Anche nel 2022 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

BancoPosta ha messo in campo uno dei mezzi più innovativi e coinvolgenti per raggiungere nuovi clienti e modernizzare la visione del conto corrente. Frutto di un progetto di co-innovazione di Poste Italiane (grazie ai *team* interni in DTO Open Innovation e in BancoPosta), insieme alla Startup Gamindo, è stata portata avanti un'iniziativa per inventare e realizzare i videogiochi. È stato sviluppato un *adver-game*, un videogioco brandizzato per promuovere Poste Italiane e il Conto BancoPosta – opzione Start Giovani. Questo *race game* ha consentito di far immergere gli utenti in una nuova *user experience*, coinvolgendo e informando i giovani sui servizi e i benefici del conto corrente a loro dedicato, con un forte messaggio di innovazione e digitalizzazione. Attraverso "Conto BancoPosta Start Giovani – The Game" i ragazzi e le ragazze possono divertirsi ed allo stesso tempo scoprire nuove informazioni sui servizi offerti, arrivando fino alla possibilità di sottoscrivere il conto in *app* BancoPosta.

Sono state circa 25.000 le partite effettuate dai clienti di Poste Italiane che si sono intrattenuti su *web* per conoscere il Conto BancoPosta Start Giovani. Giocando in media oltre 2 minuti a partita (sulle diverse piattaforme *social* TikTok, Facebook, LinkedIn ecc.) alla fine della sperimentazione sono stati aperti circa 1.400 conti correnti, anche attraverso *mail* commerciali e *link* alle pagine del sito di prodotto.

Il gioco, sviluppato per il Conto BancoPosta Start Giovani, consiste nel condurre una piccola automobile blu su una strada "sospesa", evitando che finisca fuori dal percorso. Durante il tragitto, sono raccolte delle icone *bonus* che ritraggono i prodotti di Poste Italiane. Ciò che è di particolare interesse è il modo in cui il cliente viene informato dei vari servizi: ogni volta che si inizia a giocare, o si ricomincia dopo un errore, l'utente deve rispondere ad una semplice domanda che affronta il mondo BancoPosta. Attraverso il gioco si ottengono molte altre informazioni che in modo immediato e fruibile rendono il cliente più esperto delle proposte e dei vantaggi del Conto BancoPosta.

## Poste Italiane e gamification

Il *video-game* dedicato ai giovani



del veicolo assicurato da parte dei membri del nucleo familiare. Per procedere con la sottoscrizione della polizza, il cliente può recarsi in uno dei 5.000 Uffici Postali abilitati, previa prenotazione di un appuntamento tramite app BancoPosta o *online*.

Sempre in ambito assicurativo, Poste Italiane ha avviato 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. L'obiettivo del Gruppo è quello di arginare il fenomeno di sottoassicurazione del Paese attraverso azioni di sensibilizzazione orientate alla clientela, come indicato nel Piano Strategico.

Infine, nell'ambito dei pagamenti, nel 2022 l'Azienda ha registrato un'importante crescita nel numero dei pagamenti digitali, dimostrato dalla diffusione delle carte e, in termini di volumi, dall'aumento delle transazioni effettuate con carta, sia nei grandi sia nei piccoli negozi. Rispetto al fenomeno di diffusione del POS, favorito da misure di legge e dal cambiamento delle abitudini degli italiani, il Gruppo ha reso disponibile tramite il *Front End Unico* i seguenti servizi anche per i Piccoli Operatori Economici:

- **Servizio POS Fisico Postepay**, consente agli esercenti convenzionati di accettare pagamenti con carte o *smartphone* (tramite tecnologia NFC), anche in modalità *contactless*, permettendo il monitoraggio degli incassi con carta, dato che i pagamenti, le transazioni e gli estratti conto *online* sono consultabili in qualsiasi momento tramite Portale Esercenti;
- **Servizio Mobile POS di Postepay**, consente di accettare pagamenti tramite carte o *smartphone*, anche in mobilità. Si tratta di una soluzione a zero canone e zero costi fissi mensili ricorrenti che prevede solo il costo "una tantum" per l'acquisto del "Lettore carte". L'applicazione di commissioni sul transato è tra le più competitive sul mercato. Inoltre, il servizio offre la possibilità di gestire le transazioni tramite un terminale Mobile POS e l'apposita app installata sullo *smartphone* e/o *tablet*. Per l'accettazione dei pagamenti è sufficiente collegare tramite *bluetooth* il terminale allo *smartphone* su cui è installata l'app ed è garantito il monitoraggio gratuito degli incassi tramite Portale Esercenti.

## Poste Italiane tra le 50 imprese che stanno cambiando il mondo

L'Azienda è stata inserita nella *Change the World 2022*



I piani sulla sostenibilità di Poste Italiane occupano un terzo degli investimenti del suo Piano Industriale. Grazie al suo impegno, l'Azienda è stata inserita nella *Change the World 2022*, una lista delle imprese che attraverso il loro *business* contribuiscono al cambiamento del mondo. La *Change the World* non si concentra sui fatturati delle imprese, ma sul loro impatto sociale e alla sostenibilità.

In particolare, Poste Italiane è stata premiata per il suo impegno nell'elettrificazione delle consegne: è infatti in corso il completo rinnovamento della flotta con l'obiettivo di arrivare a circa 28.000 veicoli a ridotto impatto ambientale entro il 2024. Tra i punti sottolineati nell'analisi delle iniziative del Gruppo c'è anche la digitalizzazione del suo sistema informativo, con il progressivo abbandono della carta, oltre alle diverse iniziative per gli italiani; infatti, l'80% degli oltre 30 milioni di italiani registrati finora con l'identità digitale SPID lo ha fatto con Poste Italiane. Inoltre, l'Azienda ha messo a disposizione la propria rete fisica e tecnologica per la campagna vaccinale e si è accreditata come protagonista del processo di digitalizzazione dell'Italia. La *Change the World* non è l'unico riconoscimento collezionato dal Gruppo, che oltre ad essere stato certificato dalle migliori agenzie di *rating* in quasi tutte le aree di confronto sostenibile, è anche entrato nello STOXX Global Esg leaders di Morgan Stanley raggiungendo il *ranking* AA.

## Mobile

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 a *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 a *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 2022, 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 implementato ulteriori iniziative:

- **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. Nel quarto trimestre del 2022 è stato lanciato 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.

In continuità con gli anni precedenti, la gamma di servizi PosteMobile Casa, lanciata da PostePay nel 2019, ha permesso al Gruppo di incrementare il proprio mercato target tramite soluzioni flessibili e convenienti. L'ampliamento dell'offerta permette il consolidamento dell'Azienda quale attore istituzionale di riferimento per la digitalizzazione e lo sviluppo del Paese, soprattutto nelle zone definite "aree a

## +25%

di *download* dall'app PostelD rispetto al 2021

fallimento di mercato". I servizi vengono erogati completamente su rete radiomobile, conferendo alla clientela la flessibilità massima nell'utilizzo del servizio dati, che può essere utilizzato ovunque con un *modem Wi-Fi* collegato alla rete elettrica.

## +18%

di *download* dall'app Postepay rispetto al 2021

Inoltre, è proseguita anche la Postepay Connect, che ha visto l'integrazione della carta Postepay Evolution e della SIM PosteMobile in una sola app e si è dimostrata un'offerta unica e distintiva all'interno del mercato italiano, sottolineando la centralità del canale *online* come complementare all'Ufficio Postale.

In linea con gli obiettivi strategici ESG del Gruppo e nello specifico degli obiettivi *green* di PostePay, ad agosto 2022 sono state lanciate le nuove SIM ECO che presentano caratteristiche innovative, in quanto tutti gli elementi che compongono il *kit*, sia la SIM Card che il *packaging* (Busta e Card Carrier), sono realizzati con materiali e modalità orientati alla sostenibilità ambientale. Nello specifico, la SIM è stata realizzata in plastica riciclata e con dimensioni dimezzate, mentre il *card carrier* e la busta riportano la Certificazione *Forest Stewardship Council* (FSC).

Grazie ad una collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico che prevede un *Bonus* dal Governo, durante il 2022 Poste Italiane ha consegnato gratuitamente ai pensionati meno abbienti i *decoder* necessari per la visione dei programmi TV dopo il passaggio al nuovo digitale terrestre. Il Gruppo ha consegnato *decoder* TV del valore complessivo non superiore a 30 euro direttamente a domicilio, fornendo anche assistenza telefonica durante l'installazione del dispositivo.

I clienti hanno potuto richiedere il *decoder* in tre diverse modalità: attraverso il numero verde, attraverso il *form* del sito Nuova tv Digitale, oppure recandosi in uno dei quasi 13.000 Uffici Postali italiani. Questa iniziativa è parte integrante della strategia di inclusione e di supporto alla digitalizzazione del Paese inserita nel Piano Industriale del Gruppo.

## Poste Italiane e la consegna *decoder*

L'iniziativa per i pensionati meno abbienti



## Il maxi-hub strategico di Landriano

Aggiornamenti a un anno dall'apertura



A un anno dalla sua inaugurazione, le attività dell'impianto per l'*e-commerce* di Landriano sono proseguite assicurando consegne rapide in tutta Italia. Quello di Landriano rappresenta il primo grande hub d'Italia per l'*e-commerce* e i servizi di corriere espresso, in grado di lavorare fino a 320.000 pacchi al giorno e assicurare consegne rapide in tutto il territorio italiano. L'hub di Landriano rappresenta per Poste Italiane un ulteriore passo nel processo di trasformazione della sua infrastruttura logistica, focalizzato sull'innovazione e sulla sostenibilità. L'impianto consente di sviluppare in modo strategico la rete logistica lungo tutta la catena del valore, per cogliere il pieno potenziale di crescita derivante dall'*e-commerce*. Inoltre, l'hub di Landriano è parte fondamentale della linea di smistamento di Poste Italiane insieme agli hub di Bologna, Piacenza e all'hub Centro di Passo Corese a Roma. I quattro centri sono collegati alle oltre 90 filiali e ai 1.700 centri di recapito distribuiti in tutta Italia per la gestione operativa dei pacchi che verranno poi consegnati dalla rete dei portalettere e dei corrieri.

Presso l'hub di Landriano, il sistema di *sorting*, l'operazione utilizzata per smistare merci e spedizioni, è costituito da quattro macchine interconnesse che suddividono automaticamente i pacchi per destinazione e peso/volume su 694 uscite, consentendo la gestione di 39.000 pezzi all'ora, utilizzando i più elevati *standard* tecnologici. La dotazione all'avanguardia comprende anche un innovativo sistema di smistamento basato sulla tecnologia "*autonomous mobile sorting*", attraverso il quale la merce viene smistata in base al peso/volume da una delle 4 macchine che gestiscono gli oggetti per tipologia: piccolo, medio, grande e dalla forma anomala. Gli oggetti che hanno forme anomale vengono smistati con una macchina specifica gestita da 17 robot per essere successivamente lavorati da una delle quattro macchine del sistema.

Il nuovo impianto di Landriano rispetta rigorosamente i principi di sostenibilità promossi dal Gruppo. La struttura ha ottenuto la certificazione BREEAM In-Use Excellent, una tra le certificazioni più rilevanti a livello internazionale in materia di sostenibilità, per le scelte progettuali e realizzative adottate. Sulla copertura dell'impianto sono stati installati pannelli fotovoltaici di ultima generazione per una superficie totale di 2.500 metri quadrati, che provvedono al fabbisogno energetico diurno dell'hub, riducendo di 210 tonnellate le emissioni annue di CO<sub>2</sub>. Sono stati inoltre utilizzati materiali di costruzione che assicurano elevate *performance* dal punto di vista del contenimento energetico.

## Pacchi e distribuzione

L'Azienda, anche nel 2022, ha fatto uso di una flotta area che si è rivelata un *asset* strategico per poter rispondere all'esigente domanda di mercato. Difatti, grazie alle connessioni aeree di cui dispone, Poste Italiane ha reso possibile la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta Italia, incluse le isole. La flotta aerea dell'Azienda si compone di 6 mezzi totali: cinque Boeing 737-400 Cargo e un ATR 72-500 Cargo. In ambito nazionale, opera stabilmente presso 8 aeroporti.

Relativamente all'area recapito, il Gruppo ha continuato la sua strategia di crescita nel comparto logistico relativo agli acquisti da *e-commerce* rafforzando le potenzialità della *partnership* con Amazon. 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 12.800 Uffici Postali ed è formata da circa 15.000 punti di ritiro alternativi tra tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi e Kipoint, nonché 320 *locker* e 80 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 CO<sub>2</sub>. 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 riti-

ro, riducendo in questo modo i passaggi e gli spostamenti di automezzi della flotta aziendale.

In aggiunta, l'intesa sottoscritta con il *partner* Italiana Petroli (IP) prevede 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.

Relativamente alla *partnership* con Amazon, rinnovata nel 2021 per altri tre anni, l'obiettivo è soddisfare la crescente domanda dei clienti di tutta Italia attraverso un'offerta di servizi innovativi per le consegne. A tal proposito, gli operatori che gestiscono un sito *e-commerce* possono attivare la 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.

Inoltre, anche nel 2022 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.

In un'ottica di sviluppo del *business*, nel corso dell'ultimo trimestre del 2022 è stato inaugurato un nuovo centro di distribuzione postale a Viterbo e si prevede che sarà chiamato a gestire volumi molto importanti che si attestano su una media annua di circa 255.000 kg di corrispondenza "ordinaria" e circa 700.000 "pezzi" tra invii di posta a firma e pacchi. Il centro è stato progettato e realizzato in modo funzionale al "Joint Delivery", il modello di recapito introdotto sull'intero bacino territoriale della provincia che garantisce la consegna della corrispondenza e pacchi anche durante le ore pomeridiane e il sabato, oltre a disporre di attrezzature di ultima generazione che permettono di ottimizzare il lavoro degli addetti.

Oltre al centro di distribuzione di Viterbo, il Gruppo nel 2022 ha aperto altri centri di distribuzione, tra i quali quelli di Bracciano e Firenze Novoli. I nuovi centri sono stati progettati in modo funzionale al "Joint Delivery" e permettono di incrementare in maniera considerevole il volume della corrispondenza gestita da Poste Italiane.

Nei nuovi centri di distribuzione, tutti i portalettere sono dotati di palmare con cui gestiscono la corrispondenza ordinaria e la firma in modo veloce e tracciato. Il destinatario può pagare da casa o dal posto di lavoro, nello stesso momento in cui avviene la consegna della posta o del pacco, tramite carta Postamat, Postepay o utilizzando le carte di debito del circuito Cirrus/Maestro. Il modello Joint Delivery passa dunque attraverso nuove strutture, nuovi processi organizzativi e nuove logiche distributive. Con il cambiamento funzionale all'efficiamento, il Gruppo si propone di migliorare la qualità del servizio e dei tempi di consegna.

Inoltre, Poste Italiane ha annunciato di voler aprire il primo Ufficio Postale all'interno di una stazione ferroviaria, quella di Catania, per contribuire alla riqualifica e alla valorizzazione della zona circostante.

## I nuovi hub di Poste Italiane



Per quanto riguarda le soluzioni offerte alle imprese, Poste Italiane ha mantenuto Poste Delivery Business, un'offerta innovativa di servizi per inviare merci e documenti in Italia e all'estero. L'offerta, oltre ad essere modulare, completa e con servizi riservati all'*e-commerce*, integra l'*expertise* del corriere espresso con la capillarità del *network* del Gruppo. Difatti, i servizi messi a disposizione sono distinti a seconda della velocità di consegna richiesta (*express* o *standard*) e della destinazione, e sono personalizzabili in funzione delle necessità del cliente. Ad esempio, l'opzione "Reverse" permette ai *merchant* di offrire un servizio di reso semplice e comodo, dando la possibilità ai propri clienti di restituire gli acquisti negli Uffici Postali o nei PuntoPoste, mentre con l'opzione "Scegli Tu" il cliente può modificare l'indirizzo di destinazione, riprogrammare la consegna in qualsiasi momento e visualizzare aggiornamenti in tempo reale sull'orario di arrivo previsto. In aggiunta, con l'Offerta "Prepagata" orientata alle piccole imprese, è possibile pagare le spedizioni attraverso un borsellino elettronico con importi di ricarica liberi. Infine, registrandosi sul sito *web business.poste.it* le imprese possono aprire una vetrina *online* gratuitamente ed essere visibili sulla mappa dell'app Postepay, in modo da raggiungere facilmente nuovi clienti. Nel 2022, l'offerta "Poste Delivery Business" si è arricchita

di una nuova funzionalità che permetterà ai *seller*, utenti di piattaforme *Second Hand*, di spedire dai punti di prossimità anche in modalità *paperless*, ovvero senza la necessità di stampare l'etichetta.

Nell'ambito delle offerte per la clientela *consumer*, in continuità con gli anni precedenti, l'Azienda consente di spedire, in modo facile e veloce, pacchi *online* fino a 30 kg in Italia e all'estero grazie al servizio "Poste Delivery Web". 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). Il servizio attualmente è attivo dalle 10 alle 20 su Roma e Milano, ma verrà progressivamente esteso alle principali città italiane.

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.

## Sostenibilità dei processi produttivi

Il centro di smistamento di Padova premiato nell'ambito del *Lean World Class*



Inoltre, Poste Italiane ha mantenuto anche quest'anno "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. È previsto 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.

In continuità con gli anni precedenti, nel corso del 2022 Poste Italiane ha promosso "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. Il servizio "Poste Delivery Now" si basa su una piattaforma *data-driven* che guida il processo di consegna ed elabora rapidamente le informazioni, assicurando un servizio di recapito di elevata qualità.

È inoltre proseguita l'estensione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che può avvenire in modalità *instant* (entro 90 minu-

ti dall'acquisto), programmata (nel momento desiderato) o *next day* (giorno successivo all'acquisto). Il servizio è attivo in oltre 170 Comuni. Al fine di completare la transizione verso un modello di logistica ad ampio raggio, nel corso del 2022 Poste Italiane ha acquisito una maggioranza della società Plurima, *leader* nella logistica ospedaliera, ed ha siglato una *partnership* con Redcare, azienda di primo piano nella vendita *online* di parafarmaceutici.

Infine, con l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Nexive Group finalizzata nel 2021, il Gruppo Poste Italiane ha rafforzato ulteriormente la propria posizione sul mercato, consolidando il settore della corrispondenza e delle relative infrastrutture logistiche a tutela della sua sostenibilità.

## Innovazione e digitalizzazione dei processi

Il percorso di digitalizzazione intrapreso da Poste Italiane ha coinvolto sia l'offerta del Gruppo che i processi aziendali, trasformando il modello di distribuzione in ottica omnicanale per consentire l'erogazione dei servizi in maniera agile e coerentemente alle esigenze della clientela.

Il *roll-out* della strategia omnicanale ha interessato tutti i livelli di *business* e, attraverso l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, è stato possibile invertire in modo radicale i paradigmi del Gruppo.

La pandemia da Covid-19 ha favorito l'implementazione di *business model* improntati su una strategia omnicanale, forzando le aziende ad adottare modelli operativi liquidi e aperti che combinano innovazione tecnologica, gestione dei dati a servizio dell'ecosistema e *operation* digitali e *customer oriented* per affrontare con successo i cambiamenti repentini del mercato.

**~2 miliardi**  
verranno investiti per la trasformazione digitale del Gruppo nell'arco temporale **2021-2024**

### Agile Lab Poste Italiane acquisisce la maggioranza del Gruppo Agile Lab



Posteitaliane

Ad ottobre 2022 Poste Italiane ha formalizzato l'acquisizione di una maggioranza del 70% del Gruppo Agile Lab, a fronte di un corrispettivo di circa 18 milioni di euro.

Agile Lab è un'azienda specializzata nel campo dell'ingegneria del dato e opera attraverso tre *service line* – *data strategy*, costruzione di piattaforme dati e gestione delle relative infrastrutture – grazie alle quali ottimizza i processi di *business data intensive*, offrendo soluzioni innovative capaci di valorizzare i dati dei clienti e rendendo più efficiente la struttura organizzativa che li gestisce. In questo modo, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di elementi distintivi nella moderna industria dei dati e ha rafforzato la propria capacità di costruire attività *data-driven* per il mercato.

Poste Italiane, nell'ambito degli investimenti sulla formazione dei propri dipendenti, ha promosso in collaborazione con la *School of Management* del Politecnico di Milano il percorso chiamato "Voci Digitali", che mette a disposizione alcuni contenuti digitali della piattaforma "Osservatori Digital Innovation" della *School of Management* del Politecnico, con centinaia di contenuti ed eventi realizzati da analisti ed esperti per l'aggiornamento professionale sull'Innovazione Digitale.

L'obiettivo del programma, sostenuto dalla Digital Academy e Innovation della Corporate University di Poste Italiane in collaborazione con esperti di Market Data Analysis, è stato quello di coinvolgere tutto il personale al fine di favorire lo sviluppo e la diffusione della cultura dell'innovazione digitale in azienda, mostrando anche le opportunità e gli impatti che le tecnologie digitali hanno sulle persone, sulle imprese e sulla Pubblica Amministrazione.

## L'innovazione digitale in azienda

Formazione per i dipendenti



Grazie all'utilizzo delle piattaforme digitali che creano prodotti e servizi nuovi e personalizzati sfruttando le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica, l'Azienda ha aperto nuovi canali di comunicazione capaci di offrire ai propri clienti un'esperienza *seamless* e in linea con i loro bisogni. L'era della digitalizzazione ha reso le *platform company* modelli di *business disruptive* e vincenti, contraddistinti da fattori critici di successo – quali l'uso congiunto di tecnologie esponenziali, centralità del cliente, piattaforme aperte e facilmente integrabili, garanzia di affidabilità e sicurezza – che si sono rivelati essenziali per gestire efficientemente i mercati anche durante la pandemia.

Poste Italiane, in tale scenario, si è posta come *Distribution Platform of Choice* del Sistema Italia per affiancare i cittadini nei bisogni della vita quotidiana, incentivando la crescita del tessuto produttivo e favorendo la semplificazione della Pubblica Amministrazione.

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.

La strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *platform company*, resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina. Nel terzo trimestre del 2022, l'Azienda ha ottenuto un risultato operativo in crescita del 17% rispetto al terzo trimestre dell'anno precedente, raggiungendo con 2,1 miliardi di euro il risultato dei primi nove mesi più alto di sempre.

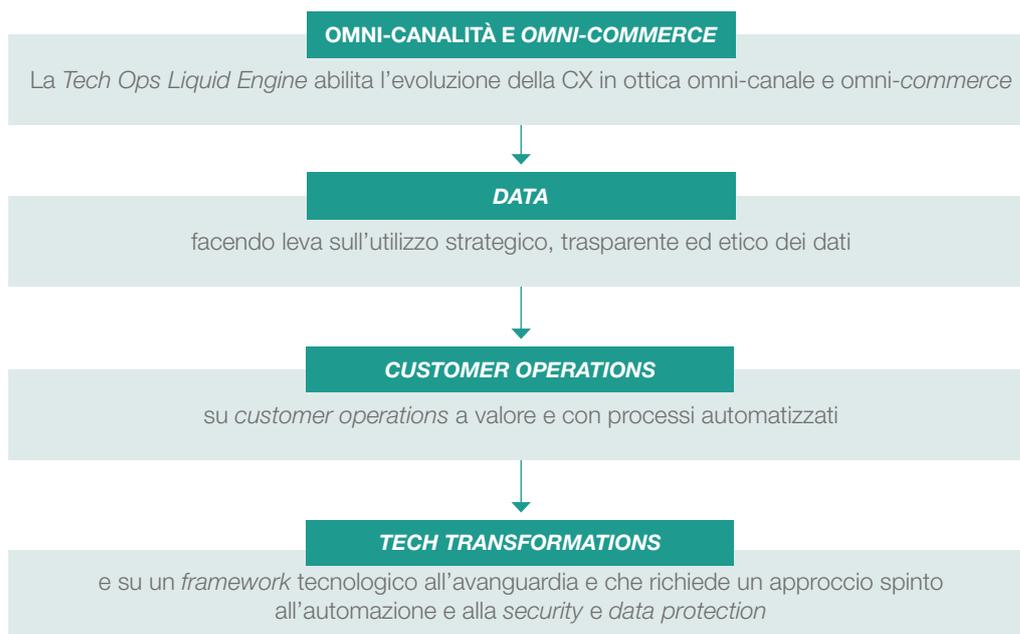
Il Gruppo ha identificato nel capitale umano una risorsa di vitale importanza per l'innovazione. Per questo motivo, oltre a proseguire la sua politica di open innovation e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le *startup* più innovative, sta anche attuando una politica di "*reshoring*", 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.

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.

## Oggi Poste Italiane è un'azienda-piattaforma

La strategia incente della Platform Company





È bene sottolineare che per rendere possibile la trasformazione è necessario non solo sviluppare *partnership* strategiche in grado di accelerare la digitalizzazione del Paese, ma anche 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.

## Rinnovare insieme alle startup

Poste Italiane in campo per l'innovazione

Poste Italiane sottolinea il proprio impegno nell'ambito dell'innovazione partecipando alla sesta 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.

Le *startup* rappresentano oggi sempre di più un attore con cui le imprese possono sviluppare concretamente innovazione, tramite molteplici modalità e approcci. Per questo motivo, durante il programma OPEN ITALY Poste Italiane ha collaborato con Bleb Technology e Dscovr.

La tecnologia messa a punto da Bleb Technology, una *startup* operante nell'ambito dell'*Internet of Things* (IOT), ha trovato applicazione nella logistica di Poste Italiane. La soluzione proposta si basa sull'utilizzo di "Blebricks", mattoncini modulari *wireless* a basso consumo energetico integrabili su dispositivi mobili per la raccolta, l'analisi dei dati e la geolocalizzazione. Insieme a questa *startup*, l'Azienda ha sviluppato il progetto I-Fast per valutare il possibile utilizzo di questa tecnologia innovativa al fine di migliorare i sistemi di tracciatura all'interno dei propri Centri di Smistamento e Distribuzione della corrispondenza e dei pacchi.

Dalla collaborazione con Dscovr, una *startup* composta da un *team* di soli *under 35* che mette a disposizione la propria piattaforma per ascoltare la voce dei clienti e aiutare a prendere decisioni strategiche sui servizi aziendali, è nato il progetto Look Around. L'obiettivo è analizzare in modo innovativo e flessibile alcuni servizi di Poste Italiane attraverso le esperienze della clientela, oltre a far crescere nelle persone che lavorano in azienda la consapevolezza dell'importanza dei dati nei processi produttivi e nelle interazioni con il cliente.

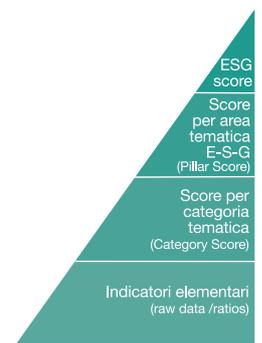


Poste Italiane offre un modello di consulenza focalizzato sugli investimenti sostenibili consultabile grazie alla creazione di una piattaforma *online*. Il modello si concentra su un catalogo di prodotti includendo criteri finanziari e preferenze ESG del cliente. Tra i criteri presenti si annoverano 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 su due livelli, uno complessivo che fa riferimento al *pillar* e uno per categoria, insieme ad 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*.

La consulenza viene effettuata in relazione ai *driver* finanziari, 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. Il controllo si aggiunge a quelli dell'attuale modello di adeguatezza. Infine, per quanto riguarda la *disclosure* al cliente, il *report* di raccomandazione viene arricchito con le indicazioni sulla coerenza dei prodotti proposti rispetto alle preferenze ESG dello stesso e con i cambiamenti in termini di score del singolo *pillar*, tra portafoglio pre e post raccomandazione. La Piattaforma di Consulenza nella scheda informativa di ogni prodotto fornisce le informazioni in ambito ESG, e nella voce "scheda prodotto", vengono scomposti gli score relativi a ciascun *driver* (E, S, G). 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.

## Il modello di consulenza ESG

### Una piattaforma di Consulenza Guidata



Nel corso del 2022, 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.

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.

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.

Attraverso una diversificazione di prodotto in linea con il nuovo *hybrid world*, il Gruppo Poste Italiane risponde alle necessità dei cittadini nella transizione al digitale e si configura come azienda-piattaforma per la crescita del Paese

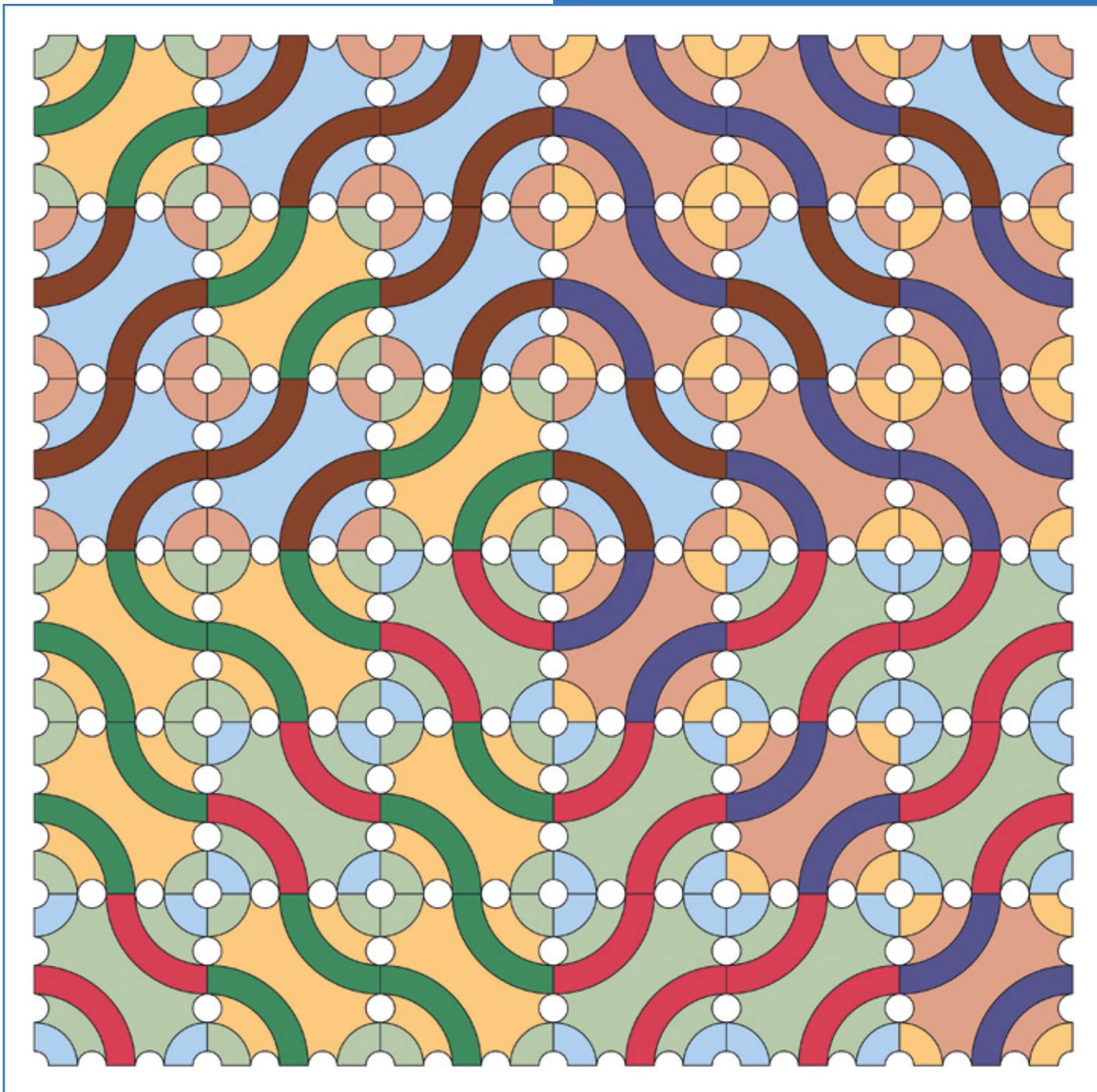
In continuità con gli anni precedenti è continuata la *partnership* con Microsoft Italia e Postel, dando la possibilità ai clienti di acquistare pacchetti di offerte integrate per la semplificazione della gestione del *business*.

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 con Microsoft

Posteitaliane





**SCOPRI L'OPERA  
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone  
e inquadra l'opera.



**ADRIANO ATTUS**  
Designer e artista visivo



# Finanza Sostenibile

**Investimenti responsabili per una crescita sostenibile.**

- **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**

# < 7.16 Finanza sostenibile



**FINANZA SOSTENIBILE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO  
ATTUAZIONE

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI | INDICATORE (KPI) | TARGET | BASELINE | 2022 | OUTCOME |
|---------------------|-----------|------------------|--------|----------|------|---------|
|---------------------|-----------|------------------|--------|----------|------|---------|

|   |   |  |      |                        |  |
|---|---|--|------|------------------------|--|
| Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli <i>stakeholder</i> interni  | • N° di iniziative  | • 4 entro il 2024  | 2021 | • 3                    |  |
| 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 | • 60%                  |  |
| Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG  | • % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>benchmark</i> | • 50% entro il 2022  | 2019 | • 88%                  |  |
| Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG  | • % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>benchmark</i> | • 75% entro il 2023  | 2021 | • 88%                  |  |
| Lancio sul mercato dell'offerta assicurativa protezione rischi digitali di Poste Assicura legata all'utilizzo del web   | • Sviluppo offerta per protezione dai rischi digitali   | • Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022   | 2021 | • Offerta in commercio |  |
| Lancio sul mercato della copertura visite specialistiche, fisioterapia e accertamenti diagnostici di Poste Assicura, acquistabile da un <i>target</i> ampio e che supporti il bisogno di dover ricorrere alla sanità privata in un contesto pandemico e di contrazione generalizzata di spesa sanitaria nazionale   | • Sviluppo offerta  | • Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022   | 2021 | • Offerta in commercio |  |
| Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone con fragilità  | • Sviluppo offerta per persone con fragilità  | • Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022   | 2020 | • Offerta sviluppata   |  |
| Integrare in almeno un fondo aperto al <i>retail</i> 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 | NEW                    |  |
| 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 | NEW                    |  |
| Sviluppo del <i>concept</i> di una strategia che integri obiettivi di sostenibilità (ex art. 9)   | • N° di strategie con obiettivo di sostenibilità  | • 1 entro il 2024  | 2022 | NEW                    |  |
| Revisione dell'offerta arricchendola di servizi di assistenza destinati alla persona, in piena logica ESG   | • Ampliare l'offerta con servizi di assistenza destinati alla persona   | • Ampliamento dell'offerta entro il 2023   | 2022 | NEW                    |  |
| Realizzazione nuovo « <i>check up</i> » 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 <i>check up</i> assicurativi in produzione  | • 1 entro il 2023  | 2022 | NEW                    |  |
| Realizzazione nuovo modello di accesso e utilizzo del prodotto assicurativo, con <i>focus</i> principale sulle coperture della persona, per aumentarne la consapevolezza e la diffusione fra la popolazione italiana, in due fasi:<br>• Razionalizzazione e semplificazione dell'offerta, superando la tradizionale struttura a « <i>garanzie</i> » verso una a « <i>bisogni</i> »;<br>• Sviluppo di un modello consulenziale che indirizzi il cliente verso le strutture sanitarie più idonee allo specifico bisogno e in generale renda più agevole « <i>l'utilizzo</i> » della polizza stessa (es. la gestione dei sinistri) | • <i>Restyling</i> linea Persona di Poste Vivere Protetti<br>• Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni  | • <i>Restyling</i> linea Persona di Poste Vivere Protetti entro il 2023<br>• Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni entro il 2023 | 2022 | NEW                    |  |



Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Integrazione ESG nelle politiche di investimento

DNF

La crescente diffusione della finanza sostenibile e l'espansione degli investimenti responsabili testimoniano che l'integrazione delle considerazioni ESG è ormai diventata un asse strategico, e che gli investitori istituzionali hanno il dovere di operare per la creazione di valore sostenibile a lungo termine.

Questo principio è, ormai da anni, alla base dell'approccio di investimento responsabile che il Gruppo Poste Italiane ha adottato e implementato nell'ambito delle attività di investimento di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. Infatti, il Gruppo ha da tempo integrato questa visione nella propria strategia, declinando i principi di sostenibilità in tutti i settori in cui opera, compreso quello finanziario, forte della convinzione che, grazie ad efficaci processi di investimento, i settori del risparmio gestito e assicurativo possono aiutare a proteggere la società, promuovere 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

Al fine di definire un approccio olistico per l'integrazione di considerazioni di natura ambientale, sociale e di *governance* ("ESG") nelle attività di investimento, a partire dal 2019 è stato intrapreso un percorso per lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile per le società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è rappresentata dall'assunzione dell'impegno formale ad integrare i criteri ESG nelle attività di investimento, a seguito della sottoscrizione da parte delle due Società dei *Principles for Responsible Investment* (PRI). Si tratta di una rete internazionale di investitori, promossa dalle Nazioni Unite, che ha l'obiettivo di favorire l'integrazione delle tematiche ESG all'interno dei propri investimenti e delle aziende oggetto di investimento, proponendo una visio-

Gli ultimi anni hanno visto una crescente regolamentazione a livello europeo nell'ambito della finanza sostenibile, grazie alle normative emanate dal legislatore con l'obiettivo di riorientare i flussi di capitali verso investimenti sostenibili e promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie.

Durante il 2022 sono state definite le norme tecniche di regolamentazione (c.d. "RTS", Regolamento Delegato (UE) 2022/1288) che disciplinano le modalità di presentazione e i contenuti delle *disclosure* previste ai sensi del Regolamento (UE) 2019/2008 ("*Sustainable Finance Disclosure Regulation*" o "SFDR") e del Regolamento (UE) 2020/852 ("*Taxonomy Regulation*").

In vista dell'entrata in vigore degli RTS, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono state chiamate ad adeguarsi alle disposizioni, in particolare procedendo all'aggiornamento dell'informativa della documentazione precontrattuale con la predisposizione degli allegati e l'adeguamento dell'informativa sul sito web per tutti i prodotti del Gruppo che promuovono caratteristiche ambientali o sociali (ex Art. 8 SFDR). Per tali prodotti, sarà condotta a partire dai primi mesi del 2023 l'attività di rendicontazione periodica.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



ne a lungo termine nell'interesse dei firmatari, dell'economia, dell'ambiente e della società. L'impegno assunto non è limitato all'integrazione dei criteri ESG, ma si traduce anche in una forma di *accountability* rispetto alle politiche ed ai processi di integrazione ESG adottati dai firmatari, su cui, infatti, ricade l'obbligo di rendicontare successivamente alla sottoscrizione e su base annuale un *report* sui progressi 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.

### Festival dello Sviluppo Sostenibile

Poste Italiane ha partecipato al Festival dello Sviluppo Sostenibile rappresentata dall'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR portando la propria esperienza sullo sviluppo sostenibile ed in qualità di *partner* istituzionale dell'evento

Nella visione di Poste Italiane, un importante contributo alla diffusione di modelli di sviluppo sostenibili e al raggiungimento degli obiettivi ESG in ottica internazionale è possibile attraverso un'azione di dialogo con gli emittenti in cui le società del Gruppo scelgono di investire, coinvolgendoli in iniziative dedicate alla gestione degli aspetti ESG. In linea con tale convinzione, nel 2022 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, con l'obiettivo di favorire il raggiungimento di risultati concreti attraverso la mobilitazione condivisa delle risorse, coerentemente alle linee guida che regolano l'esercizio del diritto di voto e le attività di *engagement*.

La normativa europea in materia di finanza sostenibile

## L'impatto della guerra sui mercati ed il sostegno alla transizione green

Nel corso del 2022 i mercati finanziari e le prospettive economiche di tutti i loro partecipanti, investitori istituzionali, investitori *retail* e imprese, sono stati profondamente influenzati dallo scoppio della guerra in Ucraina. In aggiunta all'instabilità finanziaria che ne è conseguita, l'enorme incremento dei prezzi dell'energia ha contribuito a spingere i tassi di inflazione, portando le banche centrali di riferimento a intervenire con un rialzo dei tassi di interesse.

Gli *shock* di prezzo registrati hanno sottolineato ancora una volta l'urgenza, anche da parte del settore finanziario e assicurativo, di accelerare nella transizione climatica, operando lungo percorsi globali di decarbonizzazione e promozione di energie pulite, garantendo nel contempo lo sviluppo sociale di lungo termine.

In linea con ciò, il Gruppo Poste Italiane, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno sottoscritto la "*Business letter ahead of the publication of the RePowerEU Plan*" indirizzata alla Presidente della Commissione Europea Ursula Von der Leyen per sostenere l'Unione Europea a terminare la dipendenza di approvvigionamento dalla Russia e promuovere la transizione *green* rafforzando la sicurezza e resilienza energetica.

Poste Italiane considera fondamentale la partecipazione al dialogo con istituzioni, associazioni di categoria e settore finanziario per contribuire alla diffusione della finanza sostenibile e alla promozione dello sviluppo sostenibile nella convinzione che un'azione congiunta possa generare risultati più concreti verso lo sviluppo sostenibile

Nello specifico, il Gruppo ha confermato l'adesione a iniziative sociali e ambientali quali: *Access to Medicine Index*, volta alla sensibilizzazione del settore farmaceutico e finalizzata a facilitare l'accesso ai farmaci da parte delle fasce di popolazione più povere del mondo in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU; *Land use and Climate Working Group* della rete internazionale Ceres, che dal 1989 ha lo scopo di migliorare la gestione delle emissioni e delle risorse naturali con attività di engagement mirate; *Access to Nutrition US Index*, *Workforce Disclosure Initiative (WDI)*, *ClimateAction 100+*.

Inoltre, come in precedenza, sono state portate avanti attività di dialogo sui temi ESG con società quotate nell'ambito del Gruppo di Lavoro "*Engagement*" del Forum per la Finanza Sostenibile e della *Digital Italian Sustainability Week* di Borsa Italiana.

Nel 2022, BancoPosta Fondi SGR ha pubblicato per la prima volta un *report* di rendicontazione delle attività di *engagement* e dei diritti di voto esercitati nell'anno precedente relativamente agli strumenti presenti in portafoglio.

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 nelle attività di investimento svolte. Similmente a quanto descritto per la rispettiva *Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di engagement*, nel 2022 entrambe le Società hanno revisionato la *Linea guida per l'investimento in settori sensibili*, mentre Poste Vita ha aggiornato la propria *Politica di Investimento Responsabile*, in considerazione sia dell'evoluzione dell'approccio interno adottato che del contesto esterno, rappresentato da normativa, mercato e *standard* internazionali.

Nel corso del 2022 è stato intrapreso un processo di aggiornamento del sistema di politiche che definiscono l'approccio per l'integrazione dei criteri ESG nei processi di investimento di Poste Italiane con l'obiettivo di allineare la strategia di Investimento Responsabile alle evoluzioni del contesto esterno, del quadro normativo e alle *best-practice* e di recepire gli sviluppi interni

La *Politica di Investimento Responsabile* è il documento di riferimento per tutti gli *stakeholder* che formalizza l'impegno verso l'integrazione ESG nei processi di investimento sulla base dei principi considerati, delle attività, dei ruoli e degli strumenti previsti dalla strategia definita. Tale strategia si fonda sul principio dell'inclusione del profilo ambientale, sociale e di *governance* degli emittenti nei processi di valutazione degli investimenti, con l'adozione di strumenti di monitoraggio allo scopo di identificare la presenza di profili di sostenibilità non adeguati. 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.

### Armi controverse

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno anticipato per i propri investimenti i divieti previsti dalla legge italiana entrati in vigore nel 2022 rispetto al finanziamento di emittenti coinvolti nella produzione e vendita (e ogni attività ad esse correlata) di mine anti-persona e munizioni a grappolo, già escluse dall'universo investibile delle Società secondo la rispettiva *Politica di Investimento*

Il sistema di politiche è completato da linee guida che definiscono l'approccio per far fronte a rischi di natura ambientale, sociale e di *governance* che possono insorgere nel corso della durata degli investimenti. In particolare, la *Linea guida per l'investimento in settori sensibili* di BancoPosta Fondi

SGR e Poste Vita risponde all'esigenza di adottare un presidio rafforzato per quelle attività o condotte di business che presentano un rilevante rischio ESG intrinseco, definendo gli opportuni 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 nella violazione della tutela dei diritti umani. Nel corso del 2022, oltre alla revisione generale del processo, sono stati valutati anche i criteri per identificare gli emittenti operanti nei settori sensibili da monitorare, portando all'estensione degli emittenti coinvolti, così da includere le società attive nel settore dei combustibili fossili non convenzionali e che svolgono attività di trasporto e infrastrutturali legate al carbone.

In parallelo ai criteri di esclusione e al monitoraggio delle esposizioni a settori ritenuti sensibili, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prendono in considerazione i potenziali impatti negativi sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento.

La corretta implementazione di tale sistema di politiche è garantita dalla diffusione e comunicazione delle stesse all'interno dell'organizzazione, nella convinzione che la consapevolezza di tutti sia necessaria per incorporare pienamente l'integrazione delle 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, che, attraverso il coordinamento centrale, assicurano la coerenza degli approcci con la più ampia strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita promuovono l'integrazione dei criteri ESG al loro interno anche per mezzo dell'ado-

zione 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.

### 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*

## Il monitoraggio ESG

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, con lo scopo di: verificare il rispetto dei criteri di esclusione, verificare le esposizioni ai settori sensibili, analizzare i profili ESG degli *asset* presenti e valutare l'opportunità di svolgere attività di *engagement* con gli emittenti in portafoglio. Mediante i principi e processi adottati, le due Società del Gruppo monitorano il profilo ESG complessivo dei propri investimenti, servendosi 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 la collaborazione ormai pluriennale con l'agenzia Moody's ESG Solutions (ex *Vigeo Eiris*), specializzata sulle tematiche sociali ed ambien-

Per quanto riguarda il Gruppo Poste Vita, nel 2022 il punteggio ESG medio ponderato del portafoglio investimenti è risultato essere pari a 53/100 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 42/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e Xtrackers Global Government Bond pari a 64/100 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), il *carbon footprint* medio ponderato del proprio portafoglio è risultato essere pari a 6.160.000 tCO<sub>2</sub>eq, con uno score di Transizione Energetica di 55/100 per gli emittenti imprese. Il confronto rispetto al *benchmark* Ishares MSCI World ETF è leggermente sfavorevole per l'impronta di carbonio (pari a 5.970.529 tCO<sub>2</sub>eq per l'ETF) mentre la Transizione Energetica degli investimenti di Poste Vita è superiore a quella dell'indice (score 45/100). In ultimo, il CFET degli investimenti governativi è risultato pari a 361.194.832 tCO<sub>2</sub>eq e lo score di Transizione energetica 71/100.

Con riferimento a BancoPosta Fondi SGR, il punteggio medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette ed indirette dell'Azienda (101 bn/€ di *asset*) è risultato essere pari a 53/100 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 42/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e Xtrackers Global Government Bond pari a 64/100 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, il *carbon footprint* medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette e indirette dell'Azienda (101 bn/€ di *asset*) è risultato pari a 5.024.749 tCO<sub>2</sub>eq, con uno score di Transizione Energetica di 55/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori hanno decretato come risultante un punteggio superiore al *benchmark* Ishares MSCI World ETF (5.970.529 tCO<sub>2</sub>eq, *score* di Transizione energetica 45/100). Il CFET degli investimenti governativi, invece, è pari a 473.390.426 tCO<sub>2</sub>eq e lo score di Transizione energetica 72/100.

## Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

**Postevita**  
GruppoAssicurativoPostevita

BancoPostaFondi SGR

tali, per valutarne il grado di responsabilità sociale e la *carbon footprint* (impronta di carbonio), allo scopo di mitigare eventuali rischi emergenti. Tali valutazioni sono effettuate in armonia con *standard*, linee guida e norme riconosciute e divulgate a livello

internazionale da organizzazioni come ONU, ILO e OCSE, e riguardano sia gli emittenti imprese, sia gli emittenti Paese che sono all'interno dei portafogli gestiti direttamente o detenuti indirettamente per mezzo di fondi di terze parti.

## L'offerta di prodotti di investimento con valore ambientale e sociale

Nel corso del 2022 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. In particolare, l'estensione dell'offerta di prodotti di investimento prevede, in aggiunta all'applicazione delle politiche e linee guida implementate dalle società del Gruppo, strategie di investimento orientate a raggiungere le migliori *performance* per mezzo di investimenti selezionati sulla base di caratteristiche ESG, secondo diversi possibili approcci.

### Poste Gestione Patrimoniale

Nel 2022 Poste Italiane, in collaborazione con BancoPosta Fondi SGR e Moneyfarm, ha lanciato Poste Gestione Patrimoniale, una nuova gestione di portafogli composta da 4 linee le cui decisioni di investimento prendono in considerazione fattori ESG

L'offerta di soluzioni di investimento classificate ex Articolo 8 SFDR, in linea con il quadro normativo di riferimento indicato dal Regolamento (UE) 2019/2088, deriva sia dal lancio di nuovi prodotti sia dalla rivisitazione delle strategie di investimento applicate, con l'introduzione di strategie di integrazione ESG aggiuntive.

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.

## Fondi Green

Facendo seguito alla commercializzazione nel 2021 di *BancoPosta Focus Ambiente 2027*, BancoPosta Fondi SGR ha raddoppiato nel corso dell'anno la sua offerta di prodotti tematici focalizzati sull'ambiente, con il lancio di *BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028*. I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o 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'e-

conomia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Relativamente all'ambito assicurativo, è presente un prodotto multiramo la cui componente di ramo III può essere investita in un fondo interno assicurativo connesso ad un *benchmark* costituito in prevalenza da indici ESG, tra cui, per il 20%, un indice globale azionario avente come obiettivo la riduzione delle emissioni di carbonio di almeno il 50% rispetto all'indice principale. Inoltre, nel portafoglio di Poste Vita sono compresi investimenti in *asset class* alternative connotati da una componente ESG: ad esempio, il fondo di Real Estate *Diamond Eurozone Office* (DEO), che ha ottenuto un'elevata valutazione in termini di sostenibilità da parte di GRESB<sup>114</sup> 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 ESG

Nell'ambito dell'integrazione ESG attuata dai prodotti *fondi di fondi*, BancoPosta Fondi SGR opera in qualità di *asset manager* per mezzo di soluzioni flessibili basate sulla strutturazione di un apposito modello proprietario a supporto delle decisioni di investimento. In particolare, ai due fondi della famiglia *Universo*, *BancoPosta Universo 40* e *BancoPosta Universo 60*, si sono aggiunti i tre fondi interni che rappresentano le possibili opzioni di investimento sostenibile offerte dal primo prodotto ex Articolo 8 SFDR lanciato da Poste Vita, ossia *Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico*, *Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato* e *Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo*.

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 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.

All'inizio del 2023 BancoPosta Fondi SGR ha avviato il collocamento del nuovo fondo *Universo Tematico*, che si avvale dei medesimi criteri di selezione di OICR appena descritti,

114. Organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti Real Estate in ottica ambientale, sociale e di *governance* in tutto il mondo.

concentrando allo stesso tempo gli investimenti su tre megatrend (pianeta, innovazione, popolazione) che guideranno i cambiamenti futuri.

## Fondi ESG best-in-class

In questa categoria rientrano quei prodotti di investimento di BancoPosta Fondi SGR per i quali un gestore delegato adotta 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 stesso oppure dall'*info-provider* di riferimento scelto dal gestore delegato.

L'offerta di questa tipologia di fondi includeva già nel 2021 i prodotti *Poste Investo Sostenibile*, *BancoPosta Selezione Attiva* e *BancoPosta Azionario Euro*, gestiti in delega da

Amundi, operatore con una forte vocazione verso l'investimento responsabile; ad essi si sono aggiunti nel 2022 i fondi *BancoPosta Azionario Internazionale*, *BancoPosta Orizzonte Reddito* e *BancoPosta Azionario Flessibile*, per i quali la SGR ha provveduto alla riclassificazione in prodotti Articolo 8 SFDR, tramite una modifica alle rispettive politiche di investimento che ha ridefinito l'obiettivo e lo stile di gestione di tali fondi. In particolare, la selezione degli emittenti è condotta con l'obiettivo di minimizzare l'esposizione a determinati settori di attività e mantenere un livello minimo di *rating* ESG per emittente o portafoglio.

Nel corso del 2023 verrà reso efficace anche il passaggio dei tre fondi *BancoPosta Mix 1*, *Mix 2* e *Mix 3* da Articolo 6 ad Articolo 8 SFDR. La politica di investimento sarà infatti rivista prevedendo l'applicazione di criteri di finanza sostenibile quali l'esclusione di settori controversi e l'implementazione di una strategia *best-in-class*.

## Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione DNF

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 svolge in quest'ambito. Infatti, attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management* anche da parte degli operatori del settore, il settore assicurativo può contribuire alla protezione della 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", sottoposta ad un processo di revisione nel corso del 2022. 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. In particolare, la Politica prevede il principio della valutazione sistematica delle variabili di contesto ambientali, sociali ed economiche che presentano un impatto potenziale sulle persone, con l'obiettivo di garantire un'adeguata gestione dei rischi consistenti in un'ottica di continuità del *business* nel lungo termine. Al fine di assicurare la concreta efficacia delle proprie iniziative, la Politica include, inoltre, articolati processi di gestione e monitoraggio attraverso la definizione di ruoli e strumenti predeterminati.

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 e sostenibili con impatti a livello sociale e ambientale

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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 sottolineato 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 determinare un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG.

### Brand Finance Global 500

Nel 2023, Poste Italiane si posiziona al 283° posto nella classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo

## Prodotti assicurativi con valore 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, e le persone con particolari patologie. 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.

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 2022, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di evoluzione della gamma considerando 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. In particolare, a maggio 2022, Poste Vita ha avviato il collocamento del primo prodotto della sua gamma classificato come prodotto che promuove caratteristiche ai sensi del Regolamento EU 2019/2088 ("SFDR"), ossia "Poste Progetto Valore 360": oltre alla soddisfazione delle esigenze dei clienti orientati a scelte di investimento più sostenibili, tale prodotto è stato ideato per 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, avendo, 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.

## Poste Progetto Valore 360

"Poste Progetto Valore 360" è una soluzione assicurativa multiramo che prevede l'allocazione dell'investimento, secondo una combinazione predefinita, tra la Gestione Separata "Posta ValorePiù" e uno dei fondi interni assicurativi, i quali operano con l'obiettivo di realizzare la crescita del capitale investito, ossia "Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico", "Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato" e "Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo". Sebbene caratterizzati da differenti profili di rischio, ciascun fondo interno adotta una strategia di investimento responsabile volta a promuovere caratteristiche ambientali e/o sociali.

In particolare, i fondi, la cui gestione è delegata a BancoPosta Fondi SGR, selezionano strumenti OICVM tramite un processo di valutazione di natura quantitativa e qualitativa basato sull'analisi della società di gestione e sull'analisi del singolo OICVM, privilegiando quelli che applicano almeno una strategia di investimento responsabile tra le seguenti: promozione di caratteristiche ambientali o sociali, perseguimento di obiettivi di investimento sostenibili, o utilizzo di *benchmark* con caratteristiche ESG.

Coerentemente con l'impegno assunto attraverso la sottoscrizione dei *Principles for Sustainable Insurance* nel 2019 e con la promozione della trasparenza sull'operatività che caratterizza il Gruppo Poste Italiane, Poste Vita si impegna a rendicontare periodicamente i progressi nell'implementazione dei Principi sottoscritti che sono riepilogati nello schema di seguito.

**Principle 1 – Incorporare nei processi decisionali le problematiche ambientali, sociali e di governance rilevanti per le proprie attività assicurative.**

- Assegnazione di responsabilità formalizzate ai vertici aziendali in ambito ESG: Consiglio di Amministrazione, Comitato Prodotti, *Risk Office*
- Formazione continua sui temi ESG ai vertici aziendali e ai dipendenti
- Presenza di una sezione dedicata all'interno del Comitato Prodotti della Compagnia con la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Compagnia
- Valutazione sistematica dei fattori di contesto economici, sociali e ambientali che possono avere impatto sulle persone e, quindi, sul *business* aziendale nel lungo termine e, in particolare, fattori sociali, tecnologici, politici, regolamentari e ambientali
- Sviluppo di prodotti assicurativi con valore sociale ed ambientale
- Integrazione dei criteri ESG nelle attività di investimento in linea con la *Politica di Investimento Responsabile*, le *Linee Guida in materia di esercizio del diritto di voto e di attività di engagement* e le *Linee Guida per l'investimento in settori sensibili* adottate dalla Compagnia

**Principle 2 – Collaborare insieme a clienti e partner commerciali per accrescere la consapevolezza delle problematiche ambientali, sociali e di governance, per gestire i rischi e sviluppare soluzioni.**

- Valutazione ESG dei fornitori
- Attività di sensibilizzazione e di coinvolgimento dei fornitori attraverso attività specifiche
- Condivisione delle informazioni rilevanti in ambito ESG con i clienti

**Principle 3 – Collaborare insieme a governi, Autorità e altri stakeholder rilevanti per promuovere un'azione diffusa all'interno della società sulle problematiche ambientali, sociali e di governance.**

- *Membership* all'interno dei Comitato Esecutivo di UNEP FI
- Adesione ad iniziative di riferimento quali PRI, PSI, UN Global Compact
- Partecipazione ad iniziative di discussione e promozione in ambito nazionale e internazionale sui temi della Sostenibilità
- Partecipazione ad iniziative di *engagement* collettivo
- Partecipazione al Comitato ESG dell'associazione di categoria

**Principle 4 – Dimostrare accountability e trasparenza nella regolare rendicontazione pubblica dei progressi raggiunti per l'implementazione dei Principi.**

- Rendicontazione periodica delle *performance* di investimento e assicurazione responsabile e, in generale, di sostenibilità del Gruppo attraverso molteplici strumenti, tra cui il Bilancio Integrato all'interno della Relazione Finanziaria Annuale, *PRI Transparency Report*, *PSI Progress Report*, sito web aziendali e *social media*\*.

\* Su questi documenti è possibile trovare tutti i dettagli sulle modalità di applicazione dei *Principles for Sustainable Insurance* e la loro evoluzione.

## < 7.17 Tavole degli indicatori DNF

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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 Pilastri della Strategia del Gruppo.

#### [GRI 2-6] Capillarità dell'organizzazione\*

| Capillarità            | 2020      |            | 2021      |            | 2022      |            |
|------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                        | Unità     | Risorse    | Unità     | Risorse    | Unità     | Risorse    |
| Operation Area Manager | 6         | 19         | 6         | 19         | 6         | 22         |
| Filiali                | 66        | 798        | 66        | 825        | 67        | 821        |
| <b>Totale</b>          | <b>72</b> | <b>817</b> | <b>72</b> | <b>844</b> | <b>73</b> | <b>843</b> |

\* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A.

#### [GRI 2-6] Capillarità dell'organizzazione\*

| Capillarità                   | 2020  |         | 2021  |         | 2022  |         |
|-------------------------------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
|                               | Unità | Risorse | Unità | Risorse | Unità | Risorse |
| Centri Operativi Territoriali | 10    | 534     | 9     | 485     | 9     | 467     |

\* 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                    | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione   | 16   | 16   | 18   |
| Numero totale delle società del Gruppo  | 24   | 24   | 33   |
| Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione     | 66   | 66   | 55   |
| Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di audit*** |      |      |      |
| Alta copertura  | 86   | 86   | 64   |
| Media copertura   | 9    | 14   | 32   |
| Bassa copertura   | 5    | 0    | 4    |

\* 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                                     | 2020 | 2021 | 2022  |
|--|------|------|-------|
| Segnalazioni gestite                             | 274  | 617  | 790   |
| di cui risultate fondate                         | 0    | 28** | 37*** |
| di cui in approfondimento                        | 0    | 28   | 57    |
| Totale segnalazioni gestite in ambito corruzione | 3*   | 0    | 0     |
| di cui risultate fondate                         | 0    | 0    | 0     |
| di cui in approfondimento                        | 0    | 0    | 0     |

\* Per le segnalazioni in ambito corruzione, 3 esposti sono stati valutati potenzialmente rilevanti ai fini della corruzione; in particolare le 3 segnalazioni sono risultate prive di fondamento, di cui 1 esposto con riferimento al 31 dicembre 2019 è stato chiuso nel corso del 2020.

\*\* 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 motori, 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.

## Casi di corruzione e concussione e azioni correttive

| Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Casi di corruzione e concussione                               | 0    | 0    | 0    |

## Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione

| Formazione anticorruzione | 2020   | 2021   | 2022    |
|---------------------------|--------|--------|---------|
| Totale dipendenti         | 80.529 | 92.661 | 100.829 |
| di cui:                   |        |        |         |
| Dirigenti                 | 428    | 455    | 478     |
| Quadri                    | 12.413 | 13.899 | 14.393  |
| Impiegati                 | 67.688 | 78.307 | 85.958  |

## Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali\*

| Procedure di gara con criteri ambientali                        | 2020 | 2021 | 2022** |
|---|------|------|--------|
| Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali (%) | 75,9 | 83,4 | 84,8   |

\* 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 2022, in continuità ai rilievi precedenti, il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel S.p.A., Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l. 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 1,4 punti percentuali rispetto al dato 2021. 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                    | 2020 | 2021 | 2022** |
|--|------|------|--------|
| Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali | 74,1 | 84,5 | 88,3   |

\* 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 2022, in continuità ai rilievi precedenti, il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel S.p.A., Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l. 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* sociali pari a 3,8 punti percentuali rispetto al dato 2021. 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 (> 98%).

## Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri di governance\*

|   | 2021 | 2022** |
|---|------|--------|
| Percentuale gare espletate sulla base di criteri di <i>governance</i> | 33,1 | 52,3   |

\* 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 2022 il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel S.p.A., Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l. 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* di *governance* pari a 19,2 punti percentuali rispetto al dato 2021.

**[GRI 301-1] Materiali usati per peso o volume\***

| Tipologia di materiali/materie prime (kg) | 2020              | 2021              | 2022              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Rinnovabili</b>                        | <b>28.856.114</b> | <b>34.675.462</b> | <b>35.710.127</b> |
| Carta                                     | 17.563.176        | 18.775.259        | 22.680.803        |
| Cartone                                   | 4.033.481         | 6.115.574         | 3.678.597         |
| Legno                                     | 7.259.458         | 9.784.629         | 9.350.728         |
| <b>Non Rinnovabili</b>                    | <b>3.067.403</b>  | <b>3.538.701</b>  | <b>3.208.353</b>  |
| Plastica                                  | 2.576.816         | 2.655.118         | 1.986.962         |
| Inchiostri/toner                          | 83.479**          | 80.003            | 71.084            |
| Colle                                     | 4.022             | 6.552             | 8.485             |
| Altro***                                  | 403.086           | 797.028           | 1.141.822         |
| <b>Totale</b>                             | <b>31.923.517</b> | <b>38.214.163</b> | <b>38.918.480</b> |

\* Il trend delle risorse materiali approvvigionate conferma una crescita principalmente correlata allo sviluppo dei volumi in ambito e-commerce.

\*\* Il dato 2020 relativo all'uso di "Inchiostri/toner" è stato aggiornato a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

\*\*\* La voce "Altro" contiene i seguenti materiali: etichette, sacchi e sigilli, spago da imballo, carta termica (priva di bisfenolo di tipo A, in linea con gli obblighi di legge) e le buste di sicurezza in materiale Kraft.

**[GRI 301-2] Materiali utilizzati che provengono da riciclo**

| Tipologia di materiali/materie prime che provengono da riciclo (kg) | 2020              | 2021              | 2022              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Carta   | 4.664.961,7       | 4.003.532,9       | 4.248.312,6       |
| Cartone   | 504.415           | 1.890.347,4       | 2.517.357         |
| Legno   | 6.181.407,5       | 9.784.527,7       | 5.761.963,5       |
| Plastica  | 0                 | 205.653,4         | 109.955           |
| Inchiostri/toner  | 0                 | 17.795,7          | 23.451,3          |
| <b>Totale materiali utilizzati</b>                                  | <b>31.923.517</b> | <b>38.214.163</b> | <b>38.918.480</b> |
| di cui: provenienti da riciclo                                      | 11.350.784,2      | 15.901.857,2      | 12.661.039,3      |
| <b>Percentuale di materiali utilizzati provenienti da riciclo</b>   | <b>35,56%</b>     | <b>41,61%</b>     | <b>32,53%</b>     |

**Pratiche anti-concorrenziali**

| Ammontare delle sanzioni   | 2020      | 2021       | 2022 |
|--|-----------|------------|------|
| Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni <i>antitrust</i> (€)       | 5.000.000 | 11.000.000 | 0    |
| Numero di sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni <i>antitrust</i> | 1         | 1          | 0    |

**Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS**

| Percentuale di fornitori   | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS (%) | 75,9 | 83,4 | 84,8 |

**[GRI 207-4] Rendicontazione delle informazioni di natura fiscale\***

| Dati di natura fiscale (in milioni di €)                          | 2021   |           |      | 2022     |              |          |                  |
|---|--------|-----------|------|----------|--------------|----------|------------------|
|   | Italia | Hong Kong | Cina | Italia** | Hong Kong*** | Cina**** | Regno Unito***** |
| Ricavi da vendite a terze parti                                   | 31.633 | 77        | 0    | 31.761   | 115          | 0        | 2                |
| Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali  | 63     | 0         | 1    | 95       | 0            | 3        | 2                |
| Utili/perdite ante imposte  | 2.164  | 4         | 0    | 2.319    | 8            | 1        | 0                |
| Attività materiali diverse da disponibilità liquide e equivalenti | 2.454  | 0         | 0    | 2.592    | 0            | 0        | 0                |
| Imposte sul reddito pagate sulla base del criterio di cassa*****  | 380    | 0         | 0    | 471,10   | 0            | 0        | 0                |
| Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite    | 587    | 1         | 0    | 817      | 1            | 0        | 0                |
| Ricavi  | 32.065 | 77        | 1    | 32.024   | 116          | 3        | 4                |

\* 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 S.c.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A., PostePay S.p.A., Consorzio Per I Servizi Di Telefonia S.c.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., Poste Assicura S.p.A., PatentiVia Poste S.c.p.A., 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 Scari, Net Holding S.p.A., LIS Holding S.p.A., LIS Pay S.p.A., Agile Power S.r.l., Agile Lab S.r.l., Plurima Bidco S.r.l., Plurima S.p.A., Bridge Technologies S.r.l., Logos S.r.l., Sourcesense S.p.A., Sourcesence Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Agile Aim2 S.r.l., Agile Skill S.r.l., Agile Next S.r.l.

\*\*\* 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, in relazione alla differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e le imposte pagate, nonostante per il 2022 risultano essersi manifestati due macro-fenomeni, quali il riconoscimento di un rimborso ACE relativo al FY2013 derivante dalla presentazione di un'istanza di rimborso e l'effetto imposta derivante dall'accantonamento a fondo rischi indeducibile per la passività sottesa alla tematica dei crediti d'imposta, 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                 | 2020          |               |                | 2021          |               |                | 2022          |               |                |
|--|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|  | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         |
| <b>Contratto Stabile**</b>             | <b>51.366</b> | <b>62.775</b> | <b>114.141</b> | <b>49.714</b> | <b>60.197</b> | <b>109.911</b> | <b>52.022</b> | <b>61.393</b> | <b>113.415</b> |
| di cui:                                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |
| Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione | 50.784        | 62.123        | <b>112.907</b> | 49.112        | 59.557        | <b>108.668</b> | 51.250        | 60.664        | <b>111.914</b> |
| Servizi Finanziari                     | 246           | 231           | <b>476</b>     | 249           | 217           | <b>466</b>     | 252           | 229           | <b>481</b>     |
| Servizi Assicurativi                   | 207           | 269           | <b>476</b>     | 214           | 269           | <b>483</b>     | 220           | 239           | <b>459</b>     |
| Pagamenti e <i>Mobile</i>              | 130           | 152           | <b>282</b>     | 140           | 154           | <b>294</b>     | 300           | 261           | <b>561</b>     |
| <b>Contratto Flessibile***</b>         | <b>5.898</b>  | <b>3.544</b>  | <b>9.442</b>   | <b>5.700</b>  | <b>3.358</b>  | <b>9.058</b>   | <b>4.742</b>  | <b>2.876</b>  | <b>7.618</b>   |
| di cui:                                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |
| Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione | 5.898         | 3.542         | <b>9.440</b>   | 5.697         | 3.353         | <b>9.050</b>   | 4.738         | 2.863         | <b>7.602</b>   |
| Servizi Finanziari                     | 0             | 1             | <b>1</b>       | 0             | 0             | <b>0</b>       | 0             | 0             | <b>0</b>       |
| Servizi Assicurativi                   | 0             | 1             | <b>1</b>       | 3             | 4             | <b>7</b>       | 0             | 1             | <b>1</b>       |
| Pagamenti e <i>Mobile</i>              | 0             | 0             | <b>0</b>       | 0             | 1             | <b>1</b>       | 4             | 12            | <b>16</b>      |
| <b>Totale</b>                          | <b>57.264</b> | <b>66.319</b> | <b>123.583</b> | <b>55.414</b> | <b>63.555</b> | <b>118.969</b> | <b>56.765</b> | <b>64.269</b> | <b>121.033</b> |

\* 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                   | 2020          |               |                | 2021          |               |                | 2022          |               |                |
|--|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|  | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         |
| <b>Full-time</b>                       | <b>55.636</b> | <b>62.194</b> | <b>117.830</b> | <b>53.763</b> | <b>59.321</b> | <b>113.084</b> | <b>54.817</b> | <b>60.142</b> | <b>114.959</b> |
| di cui:                                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |
| Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione | 55.055        | 61.563        | <b>116.618</b> | 53.159        | 58.695        | <b>111.854</b> | 54.043        | 59.425        | <b>113.468</b> |
| Servizi Finanziari                     | 245           | 221           | <b>466</b>     | 248           | 209           | <b>457</b>     | 251           | 222           | <b>473</b>     |
| Servizi Assicurativi                   | 207           | 260           | <b>467</b>     | 217           | 265           | <b>482</b>     | 220           | 230           | <b>450</b>     |
| Pagamenti e <i>Mobile</i>              | 129           | 150           | <b>279</b>     | 139           | 152           | <b>291</b>     | 303           | 265           | <b>568</b>     |
| <b>Part-time</b>                       | <b>2.948</b>  | <b>6.798</b>  | <b>9.746</b>   | <b>2.963</b>  | <b>6.900</b>  | <b>9.863</b>   | <b>3.419</b>  | <b>6.561</b>  | <b>9.980</b>   |
| di cui:                                |               |               |                |               |               |                |               |               |                |
| Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione | 2.946         | 6.768         | <b>9.714</b>   | 2.961         | 6.875         | <b>9.836</b>   | 3.416         | 6.529         | <b>9.945</b>   |
| Servizi Finanziari                     | 1             | 14            | <b>15</b>      | 1             | 11            | <b>12</b>      | 2             | 9             | <b>11</b>      |
| Servizi Assicurativi                   | 0             | 13            | <b>13</b>      | 0             | 10            | <b>10</b>      | 0             | 13            | <b>13</b>      |
| Pagamenti e <i>Mobile</i>              | 1             | 3             | <b>4</b>       | 1             | 4             | <b>5</b>       | 1             | 10            | <b>11</b>      |
| <b>Totale</b>                          | <b>58.584</b> | <b>68.992</b> | <b>127.576</b> | <b>56.726</b> | <b>66.221</b> | <b>122.947</b> | <b>58.236</b> | <b>66.703</b> | <b>124.939</b> |

\* Dati espressi in *Headcount*.

## Distribuzione (Estero)

| Distribuzione per Paese | 2021      | 2022      |
|-------------------------|-----------|-----------|
| di cui:                 |           |           |
| Cina                    | 24        | 32        |
| Hong Kong               | 0         | 0         |
| Regno Unito             | 0         | 2         |
| <b>Totale</b>           | <b>24</b> | <b>34</b> |

## [GRI 2-8] Lavoratori non dipendenti

| Numero totale di stagisti suddivisi per gruppo di età e genere | 2020 |       |        | 2021 |       |        | 2022 |       |        |
|--|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|
|  | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale | Uomo | Donna | Totale |
| Numero totale di stagisti*                                     | 21   | 20    | 41     | 92   | 55    | 147    | 90   | 67    | 157    |
| di cui:  |      |       |        |      |       |        |      |       |        |
| < 30 anni  | 20   | 20    | 40     | 92   | 55    | 147    | 90   | 67    | 157    |
| 30 – 50 anni   | 1    | 0     | 1      | 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    | 2020       | 2021       | 2022       |
|------------------------|------------|------------|------------|
| Laurea (%)             | 17         | 19,1       | 21,5       |
| Diploma (%)            | 69,2       | 67,9       | 66,8       |
| Licenza media (%)      | 13,7       | 12,9       | 11,6       |
| Licenza elementare (%) | 0,1        | 0,1        | 0,1        |
| <b>Totale (%)</b>      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

\* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in *Headcount*.

## Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo

| Programmi di Sviluppo                          | 2020       | 2021         | 2022         |
|--|------------|--------------|--------------|
| Assessment del potenziale                      | 190        | 1.162        | 2.069        |
| Percorsi di <i>mentoring</i> e <i>coaching</i> | 374        | 562          | 867          |
| Sviluppo competenze e innovazione              | 105        | 6.990        | 4.760        |
| <b>Totale</b>                                  | <b>669</b> | <b>8.714</b> | <b>7.696</b> |

## [GRI 404-1] Numero di ore di formazione medie annue per dipendente

| Categoria dipendenti     | 2020      |           |           | 2021      |           |           | 2022      |           |           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                          | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    |
| Dirigenti                | 45        | 52        | 47        | 38        | 49        | 41        | 42        | 51        | 44        |
| Quadri                   | 83        | 103       | 92        | 80        | 99        | 89        | 71        | 83        | 77        |
| Impiegati                | 34        | 45        | 40        | 37        | 49        | 44        | 39        | 48        | 44        |
| <b>Totale dipendenti</b> | <b>41</b> | <b>51</b> | <b>46</b> | <b>43</b> | <b>55</b> | <b>49</b> | <b>43</b> | <b>52</b> | <b>48</b> |

## Giornate di formazione medie per dipendente

| Giornate di formazione                             | 2020 |       |            | 2021 |       |            | 2022 |       |          |
|--|------|-------|------------|------|-------|------------|------|-------|----------|
|  | Uomo | Donna | Totale     | Uomo | Donna | Totale     | Uomo | Donna | Totale   |
| Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti | 6,8  | 8,4   | <b>7,7</b> | 7,1  | 9,1   | <b>8,2</b> | 7,2  | 8,7   | <b>8</b> |

## Ore per tipologia di formazione\*

| Tipologia formazione    | 2020             | 2021             | 2022             |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Manageriale             | 37.000           | 33.200           | 53.600           |
| Tecnico – specialistica | 2.584.400        | 2.743.150        | 3.041.350        |
| Compliance              | 3.253.500        | 3.266.800        | 2.893.800        |
| <b>Totale</b>           | <b>5.874.900</b> | <b>6.043.250</b> | <b>5.988.750</b> |

\* 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                      | 2020      | 2021      | 2022      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (€) | 7.020.250 | 8.220.217 | 8.310.436 |

## Posizioni aperte occupate da dipendenti interni

| Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni      | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)* | 35   | 57   | 25   |

\* 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         |              |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
|  | Uomo         | Donna        | Totale       | Uomo         | Donna        | Totale        |
| <b>Numero medio di ore di formazione e sviluppo erogate ai dipendenti*</b> | <b>43,84</b> | <b>57,33</b> | <b>51,05</b> | <b>44,40</b> | <b>54,21</b> | <b>49,61</b>  |
| di cui:  |              |              |              |              |              |               |
| < 30 anni  | 46,95        | 65,90        | <b>54,17</b> | 67,24        | 100,74       | <b>80,40</b>  |
| 30 – 50 anni   | 48,86        | 59,08        | <b>54,24</b> | 47,74        | 56,85        | <b>52,47</b>  |
| > 50 anni  | 37,32        | 54,64        | <b>47,18</b> | 33,19        | 44,65        | <b>39,76</b>  |
| <b>Importo speso per dipendente in attività di formazione e sviluppo**</b> | <b>59,34</b> | <b>77,60</b> | <b>69,10</b> | <b>61,46</b> | <b>75,02</b> | <b>68,66</b>  |
| di cui:  |              |              |              |              |              |               |
| < 30 anni  | 63,55        | 89,20        | <b>73,31</b> | 93,07        | 139,43       | <b>111,28</b> |
| 30 – 50 anni   | 66,13        | 79,96        | <b>73,42</b> | 66,07        | 78,68        | <b>72,63</b>  |
| > 50 anni  | 50,51        | 73,96        | <b>63,86</b> | 45,94        | 61,79        | <b>55,03</b>  |

\* 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                                    | 2019         |              |              | 2020         |              |              | 2021         |              |              | 2022         |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | Uomo         | Donna        | Totale       |
| <b>Nuovi assunti suddivisi per genere</b>                          | <b>3.157</b> | <b>2.148</b> | <b>5.305</b> | <b>1.153</b> | <b>1.023</b> | <b>2.176</b> | <b>1.356</b> | <b>1.268</b> | <b>2.623</b> | <b>4.208</b> | <b>3.664</b> | <b>7.872</b> |
| di cui:  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| < 30 anni  | 1.606        | 1.054        | <b>2.660</b> | 568          | 478          | <b>1.046</b> | 773          | 667          | <b>1.440</b> | 2.058        | 1.667        | <b>3.724</b> |
| 30 – 50 anni   | 1.443        | 1.057        | <b>2.499</b> | 540          | 519          | <b>1.059</b> | 532          | 570          | <b>1.102</b> | 2.017        | 1.936        | <b>3.953</b> |
| > 50 anni  | 109          | 37           | <b>145</b>   | 45           | 26           | <b>71</b>    | 51           | 31           | <b>82</b>    | 133          | 62           | <b>195</b>   |
| Percentuale dei nuovi assunti suddivisi per genere (%)             | 60           | 40           | <b>100</b>   | 53           | 47           | <b>100</b>   | 52           | 48           | <b>100</b>   | 53           | 47           | <b>100</b>   |
| <b>Numero di posizioni aperte occupate da dipendenti interni**</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>91</b>    | <b>68</b>    | <b>159</b>   | <b>847</b>   | <b>884</b>   | <b>1.731</b> | <b>449</b>   | <b>394</b>   | <b>843</b>   |
| di cui:  |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| < 30 anni  | 0            | 0            | <b>0</b>     | 91           | 68           | <b>159</b>   | 0            | 0            | <b>0</b>     | 111          | 49           | <b>160</b>   |
| 30 – 50 anni   | 0            | 0            | <b>0</b>     | 0            | 0            | <b>0</b>     | 0            | 0            | <b>0</b>     | 325          | 309          | <b>634</b>   |
| > 50 anni  | 0            | 0            | <b>0</b>     | 0            | 0            | <b>0</b>     | 0            | 0            | <b>0</b>     | 13           | 36           | <b>49</b>    |

\* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).

\*\* Dati riferibili alla società Capogruppo Poste Italiane S.p.A. e alle Società del Gruppo SDA e Poste Air Cargo.

## Trend del coinvolgimento dei dipendenti suddivisi per genere\*

| Trend del coinvolgimento dei dipendenti                                  | 2021   |        |                | 2022   |        |                |
|--|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|
|  | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         |
| Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i>          | 14.417 | 16.146 | <b>30.563</b>  | 10.345 | 11.335 | <b>21.680</b>  |
| Numero totale dei dipendenti del Gruppo                                  | 55.414 | 63.555 | <b>118.969</b> | 56.765 | 64.269 | <b>121.033</b> |
| Percentuale di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> (%) | 26     | 25     | <b>26</b>      | 18     | 18     | <b>18 **</b>   |

\* I dati sono espressi in *Headcount*.

\*\* Il trend di coinvolgimento rileva una flessione nel 2022 in quanto non è stata realizzata l'indagine "InEvidenza", programma di ascolto sulla comunicazione interna rivolta a tutta la popolazione aziendale. L'indagine non è stata realizzata in quanto ha una valenza periodica e non annuale. Pertanto, al netto di tale indagine il trend risulta in varianza positiva.

\*\* Il target atteso per il 2022 è pari al 16%.

## Trend del coinvolgimento dei dipendenti con suddivisione per genere e età

| Trend del coinvolgimento dei dipendenti   | 2022  |       |               |
|---|-------|-------|---------------|
|   | Uomo  | Donna | Totale        |
| Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> suddivisi per fasce di età:     |       |       |               |
| < 30 anni   | 952   | 1.043 | <b>1.995</b>  |
| 30 – 50 anni  | 4.971 | 5.446 | <b>10.417</b> |
| > 50 anni   | 4.422 | 4.845 | <b>9.268</b>  |
| Numero di dipendenti coinvolti in attività di <i>engagement</i> suddivisi per fasce di età (%): |       |       |               |
| < 30 anni   | 9     | 9     | <b>9</b>      |
| 30 – 50 anni  | 48    | 48    | <b>48</b>     |
| > 50 anni   | 43    | 43    | <b>43</b>     |

**[401-2] Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time**

| Benefit per i dipendenti a tempo pieno     | 2020                            |             |                               |             | 2021                            |             |                               |             | 2022                            |             |                               |             |
|--|---------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|
|  | 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 |
| Benefit finanziari                         |                                 |             |                               |             |                                 |             |                               |             |                                 |             |                               |             |
| 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 (%)        | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Gestione per obiettivi*   | 94   | 96   | 96   |
| Valutazione multidimensionale delle prestazioni**                 | 91,1 | 96,2 | 97,4 |
| 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 2022 con riferimento alla valutazione esercizio 2021 il numero di N.V è di c.a. 3.800 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2021, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 3 *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 (per il 2022 con riferimento alla valutazione esercizio 2021 sono consuntivati 1.296 valutati da colleghi su 1.330 valutabili). Per il 2022 (*performance* 2021) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione del capo e dei colleghi) ma per c.a.179 manager la valutazione complessiva è data dal contributo del capo diretto, 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                 | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|
| Tasso di <i>turnover</i> totale (%)*     | 6,90   | 7,90   | 6,30   |
| Tasso di <i>turnover</i> volontario (%)* | 6,30   | 7,20   | 5,50   |
| Costi medi per FTE assunto (€)**         | 36.200 | 36.000 | 35.700 |

\* 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.

## Tasso di turnover dei dipendenti suddivisi per genere e età

| Tasso di turnover dei dipendenti         | 2020       |            |            | 2021       |            |            | 2022       |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | Uomo       | Donna      | Totale     | Uomo       | Donna      | Totale     | Uomo       | Donna      | Totale     |
| <b>Tasso di turnover totale (%)*</b>     | <b>3,5</b> | <b>3,8</b> | <b>7,2</b> | <b>3,9</b> | <b>4,3</b> | <b>8,2</b> | <b>3,0</b> | <b>3,2</b> | <b>6,2</b> |
| di cui:                                  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| < 30 anni                                | 0,0        | 0,1        | <b>0,1</b> | 0,1        | 0,1        | <b>0,2</b> | 0,2        | 0,1        | <b>0,3</b> |
| 30 – 50 anni                             | 0,1        | 0,1        | <b>0,3</b> | 0,2        | 0,2        | <b>0,4</b> | 0,3        | 0,2        | <b>0,5</b> |
| > 50 anni                                | 3,4        | 3,6        | <b>7,0</b> | 3,6        | 4,0        | <b>7,6</b> | 2,5        | 2,9        | <b>5,4</b> |
| <b>Tasso di turnover volontario (%)*</b> | <b>3,2</b> | <b>3,4</b> | <b>6,6</b> | <b>3,6</b> | <b>3,9</b> | <b>7,5</b> | <b>2,5</b> | <b>2,9</b> | <b>5,4</b> |
| di cui:                                  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
| < 30 anni                                | 0,0        | 0,0        | <b>0,1</b> | 0,1        | 0,1        | <b>0,2</b> | 0,2        | 0,1        | <b>0,3</b> |
| 30 – 50 anni                             | 0,1        | 0,1        | <b>0,2</b> | 0,1        | 0,1        | <b>0,2</b> | 0,2        | 0,2        | <b>0,4</b> |
| > 50 anni                                | 3,1        | 3,3        | <b>6,5</b> | 3,4        | 3,7        | <b>7,1</b> | 2,1        | 2,6        | <b>4,7</b> |

\* 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                  | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------|------|------|------|
| Contenziosi con i dipendenti | 533  | 700  | 601* |

\* I trend periodici fanno registrare un consistente decremento del contenzioso del Gruppo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Infatti, nel periodo di riferimento sono state registrate 601 nuove vertenze rispetto alle 700 cause del 2021 per un decremento pari a circa il 14%. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" si registra un apprezzabile incremento nella misura di circa il 37%. Le nuove controversie sono 136 (quelle del 2021 erano 85) di cui 41 CTD, 60 Somministrazione Lavoro e 35 Assunzione a seguito di Appalto. Quanto allo "svolgimento del rapporto di lavoro", si rileva che le vertenze incardinate nel 2022 sono 390 (quelle del 2021 erano 556) facendo registrare un consistente decremento di circa il 30%, limitato alle sole cause in materia di trasferimento/mobilità, di aggiornamento delle posizioni contributive e di sanzioni disciplinari conservative. Per quanto attiene infine alla "risoluzione del rapporto di lavoro", le nuove controversie sono 75 (quelle del 2021 erano 59) facendo registrare un leggero incremento di circa il 21%.

## [GRI 403-8] Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

| Dipendenti coperti dal sistema*       | 2020** |        |                | 2021   |        |                | 2022   |        |                |
|---------------------------------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|
|                                       | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         |
| Numero dipendenti coperti dal sistema | 58.088 | 68.793 | <b>126.881</b> | 56.303 | 66.076 | <b>122.379</b> | 57.257 | 66.352 | <b>123.609</b> |
| % dipendenti coperti dal sistema      | 99     | 99     | <b>99</b>      | 100    | 100    | <b>100</b>     | 100    | 100    | <b>100</b>     |

\* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

\*\* I dati relativi al 2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di reporting.

| Dipendenti coperti dal sistema*       | 2020** |        |                | 2021   |        |                | 2022   |        |                |
|---------------------------------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|
|                                       | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         |
| Numero dipendenti coperti dal sistema | 57.983 | 68.732 | <b>126.715</b> | 56.303 | 66.076 | <b>122.379</b> | 57.257 | 66.352 | <b>123.609</b> |
| % dipendenti coperti dal sistema      | 99     | 99     | <b>99</b>      | 100    | 100    | <b>100</b>     | 100    | 100    | <b>100</b>     |

\* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto a audit interno.

\*\* I dati relativi al 2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di reporting.

| Dipendenti coperti dal sistema*       | 2020** |        |                | 2021   |        |                | 2022   |        |                |
|---------------------------------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|--------|--------|----------------|
|                                       | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         | Uomo   | Donna  | Totale         |
| Numero dipendenti coperti dal sistema | 57.973 | 68.727 | <b>126.700</b> | 56.207 | 65.989 | <b>122.196</b> | 57.167 | 66.276 | <b>123.443</b> |
| % dipendenti coperti dal sistema      | 99     | 99     | <b>99</b>      | 99     | 99     | <b>99</b>      | 99     | 100    | <b>100</b>     |

\* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

\*\* I dati relativi al 2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di reporting.

| Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*       | 2020  |       |              | 2021  |       |              | 2022  |       |              |
|--|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|
|  | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       |
| Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema | 1.461 | 297   | <b>1.758</b> | 3.021 | 831   | <b>3.852</b> | 3.465 | 256   | <b>3.721</b> |
| % lavoratori non dipendenti coperti dal sistema      | 100   | 100   | <b>100</b>   | 100   | 100   | <b>100</b>   | 100   | 90    | <b>99</b>    |

\* 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*       | 2020 |       |            | 2021  |       |              | 2022  |       |              |
|--|------|-------|------------|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|
|  | Uomo | Donna | Totale     | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       |
| Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema | 533  | 255   | <b>788</b> | 1.797 | 336   | <b>2.133</b> | 3.011 | 242   | <b>3.253</b> |
| % lavoratori non dipendenti coperti dal sistema      | 36   | 86    | <b>45</b>  | 59    | 40    | <b>55</b>    | 87    | 85    | <b>87</b>    |

\* Numero totale di lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto a *audit* interno.

| Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*       | 2020 |       |            | 2021  |       |              | 2022  |       |              |
|--|------|-------|------------|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|
|  | Uomo | Donna | Totale     | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       |
| Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema | 678  | 247   | <b>925</b> | 2.094 | 533   | <b>2.627</b> | 2.936 | 212   | <b>3.148</b> |
| % lavoratori non dipendenti coperti dal sistema      | 46   | 83    | <b>53</b>  | 69    | 64    | <b>68</b>    | 85    | 74    | <b>84</b>    |

\* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto a *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 comprendono i casi di Covid-19**

| Lavoratori dipendenti  | 2020              |                   |                    | 2021              |                   |                    | 2022              |                   |                    |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|  | Uomo              | Donna             | Totale             | Uomo              | Donna             | Totale             | Uomo              | Donna             | Totale             |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*</b>           | <b>38,55</b>      | <b>36,51</b>      | <b>37,48</b>       | <b>63,26</b>      | <b>62,51</b>      | <b>62,87</b>       | <b>136,70</b>     | <b>164,12</b>     | <b>150,96</b>      |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**</b> | 10,14             | 9,56              | <b>9,84</b>        | 10,48             | 11,48             | <b>11,01</b>       | 7,27              | 6,98              | <b>7,12</b>        |
| <b>Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro</b>   | 0,22              | 0,02              | <b>0,12</b>        | 0,07              | 0,02              | <b>0,04</b>        | 0,07              | 0,01              | <b>0,04</b>        |
| <b>Media mobile infortuni sul lavoro***</b>                  |                   |                   | <b>6.661</b>       |                   |                   | <b>8.109</b>       |                   |                   | <b>14.663</b>      |
| <b>Infortuni****</b>   | <b>3.547</b>      | <b>3.851</b>      | <b>7.398</b>       | <b>5.759</b>      | <b>6.453</b>      | <b>12.212</b>      | <b>11.841</b>     | <b>15.461</b>     | <b>27.302</b>      |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 3.185             | 3.325             | <b>6.510</b>       | 5.346             | 5.868             | <b>11.214</b>      | 11.410            | 14.850            | <b>26.260</b>      |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 362               | 526               | <b>888</b>         | 413               | 585               | <b>998</b>         | 431               | 611               | <b>1.042</b>       |
| <b>Decessi</b>   | <b>19</b>         | <b>3</b>          | <b>22</b>          | <b>6</b>          | <b>4</b>          | <b>10</b>          | <b>7</b>          | <b>1</b>          | <b>8</b>           |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 18                | 2                 | <b>20</b>          | 6                 | 2                 | <b>8</b>           | 6                 | 1                 | <b>7</b>           |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 1                 | 1                 | <b>2</b>           | 0                 | 2                 | <b>2</b>           | 1                 | 0                 | <b>1</b>           |
| <b>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>            | <b>965</b>        | <b>1.072</b>      | <b>2.037</b>       | <b>1.032</b>      | <b>1.257</b>      | <b>2.289</b>       | <b>742</b>        | <b>828</b>        | <b>1.570</b>       |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 838               | 871               | <b>1.709</b>       | 886               | 1.078             | <b>1.964</b>       | 607               | 632               | <b>1.239</b>       |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 127               | 201               | <b>328</b>         | 146               | 179               | <b>325</b>         | 135               | 196               | <b>331</b>         |
| <b>Numero totale di ore lavorate</b>                         | <b>82.616.388</b> | <b>91.067.228</b> | <b>173.683.616</b> | <b>84.510.522</b> | <b>93.871.311</b> | <b>178.381.833</b> | <b>83.468.272</b> | <b>90.480.504</b> | <b>173.948.776</b> |

\* 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 2018 al 2022. 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 (2018-2022) e la media di tre periodi triennali consecutivi (18-19-20/19-20-21/20-21-22), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2020, 2021 e 2022 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 18-19-20, 19-20-21 e 20-21-22.

\*\*\*\* Con riferimento al 2022, il numero totale di infortuni è influenzato dai lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 8.874 uomini e 12.548 donne, per un totale di 21.422 eventi considerati come infortuni sul lavoro. A tal proposito, come è possibile rilevare attraverso l'indicatore "Infortuni sul lavoro al netto dei casi Covid-19", il dato relativo agli infortuni registrati nel 2022 presenta un incremento rispetto al 2021 dovuto all'impatto preponderante dei casi Covid-19 (su 27.302 infortuni, 21.422 sono relativi all'infezione da Covid-19).

\*\*\*\*\* 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                             | 2020        |             |                  | 2021        |             |                  | 2022        |             |                  |
|---|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|------------------|
|   | Uomo        | Donna       | Totale           | Uomo        | Donna       | Totale           | Uomo        | Donna       | Totale           |
| <b>Malattia</b>                                   | 812.284     | 1.181.694   | <b>1.993.978</b> | 731.341     | 1.032.274   | <b>1.763.615</b> | 739.850     | 1.056.700   | <b>1.796.550</b> |
| <b>Infortunio</b>                                 | 123.111     | 134.636     | <b>257.747</b>   | 159.888     | 187.179     | <b>347.067</b>   | 181.770     | 232.840     | <b>414.610</b>   |
| <b>Stress</b>                                     | 0           | 0           | <b>0</b>         | 0           | 0           | <b>0</b>         | 0           | 0           | <b>0</b>         |
| <b>Altro (specificare) Ricovero/Convalescenza</b> | 0           | 0           | <b>0</b>         | 0           | 0           | <b>0</b>         | 0           | 0           | <b>0</b>         |
| <b>Tasso di assenteismo*</b>                      | <b>5,45</b> | <b>6,48</b> | <b>6,00</b>      | <b>5,29</b> | <b>6,18</b> | <b>5,77</b>      | <b>5,53</b> | <b>6,73</b> | <b>6,17**</b>    |

\* 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 2022 è pari a 6,20%.

## Tasso di malattie professionali

| Lavoratori dipendenti                                 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Numero di casi di malattie professionali registrabili | 13   | 8    | 5    |
| Tasso di malattie professionali registrabili (%)      | 0,07 | 0,04 | 0,03 |

## Infortuni sul lavoro al netto dei casi Covid-19

| Lavoratori dipendenti  | 2019              |                   |                    | 2020              |                   |                    | 2021              |                   |                    |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
|  | Uomo              | Donna             | Totale             | Uomo              | Donna             | Totale             | Uomo              | Donna             | Totale             |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*</b>           | <b>27,02</b>      | <b>24,55</b>      | <b>25,72</b>       | <b>30,91</b>      | <b>26,26</b>      | <b>28,46</b>       | <b>30,38</b>      | <b>25,44</b>      | <b>27,81</b>       |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**</b> | 7,64              | 6,94              | <b>7,27</b>        | 7,56              | 7,29              | <b>7,42</b>        | 7,01              | 6,71              | <b>6,85</b>        |
| <b>Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro</b>   | 0,02              | 0,01              | <b>0,02</b>        | 0,04              | 0,00              | <b>0,02</b>        | 0,07              | 0,01              | <b>0,04</b>        |
| <b>Media mobile infortuni sul lavoro***</b>                  |                   |                   | <b>5.949</b>       |                   |                   | <b>5.351</b>       |                   |                   | <b>4.753</b>       |
| <b>Infortuni****</b>   | <b>2.594</b>      | <b>2.762</b>      | <b>5.356</b>       | <b>3.025</b>      | <b>3.050</b>      | <b>6.075</b>       | <b>2.967</b>      | <b>2.913</b>      | <b>5.880</b>       |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 2.232             | 2.236             | <b>4.468</b>       | 2.612             | 2.465             | <b>5.077</b>       | 2.536             | 2.302             | <b>4.838</b>       |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 362               | 526               | <b>888</b>         | 413               | 585               | <b>998</b>         | 431               | 611               | <b>1.042</b>       |
| <b>Decessi</b>   | <b>3</b>          | <b>2</b>          | <b>5</b>           | <b>3</b>          | <b>2</b>          | <b>5</b>           | <b>7</b>          | <b>1</b>          | <b>8</b>           |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 2                 | 1                 | <b>3</b>           | 3                 | 0                 | <b>3</b>           | 6                 | 1                 | <b>7</b>           |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 1                 | 1                 | <b>2</b>           | 0                 | 2                 | <b>2</b>           | 1                 | 0                 | <b>1</b>           |
| <b>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>            | <b>758</b>        | <b>833</b>        | <b>1.591</b>       | <b>785</b>        | <b>863</b>        | <b>1.648</b>       | <b>720</b>        | <b>803</b>        | <b>1.523</b>       |
| di cui:  |                   |                   |                    |                   |                   |                    |                   |                   |                    |
| sul lavoro   | 631               | 632               | <b>1.263</b>       | 639               | 684               | <b>1.323</b>       | 585               | 607               | <b>1.192</b>       |
| <i>in itinere*****</i>                                       | 127               | 201               | <b>328</b>         | 146               | 179               | <b>325</b>         | 135               | 196               | <b>331</b>         |
| <b>Numero totale di ore lavorate</b>                         | <b>82.616.388</b> | <b>91.067.228</b> | <b>173.683.616</b> | <b>84.510.522</b> | <b>93.871.311</b> | <b>178.381.833</b> | <b>83.468.272</b> | <b>90.480.504</b> | <b>173.948.776</b> |

\* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate \* 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

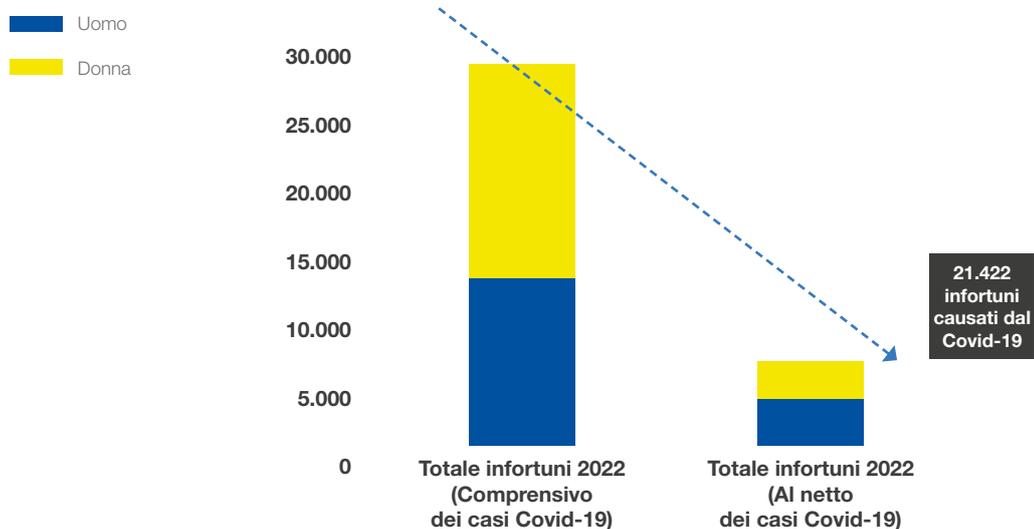
\*\* Infortunio sul lavoro che comporta un'assenza dal lavoro maggiore o uguale a 40 giorni e che causa un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente. Esclude i decessi.

\*\*\* 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 2018 al 2022. 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 (2018-2022) e la media di tre periodi triennali consecutivi (18-19-20 / 19-20-21 / 20-21-22), confrontando i dati trimestrali e il cumulato da inizio anno. I FY 2020, 2021 e 2022 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 18-19-20, 19-20-21, 20-21-22.

\*\*\*\* Con riferimento al 2022, il numero totale di infortuni non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 8.874 uomini e 12.548 donne, per un totale di 21.422 eventi considerati come infortuni sul lavoro. A tal proposito, il dato relativo agli infortuni registrati nel 2022 presenta un decremento rispetto al 2021, evidenziando l'efficacia delle iniziative intraprese dall'Azienda in ambito salute e sicurezza sul lavoro.

\*\*\*\*\* 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.

## Totale infortuni 2022



## Tasso di assenteismo al netto dei casi di Covid-19

## Numero di assenze dei dipendenti per tipologia

| Lavoratori dipendenti                             | 2020    |           |                  | 2021    |         |                  | 2022    |         |                  |
|---|---------|-----------|------------------|---------|---------|------------------|---------|---------|------------------|
|   | Uomo    | Donna     | Totale           | Uomo    | Donna   | Totale           | Uomo    | Donna   | Totale           |
| <b>Malattia</b>                                   | 710.757 | 1.033.470 | <b>1.744.228</b> | 618.268 | 878.353 | <b>1.496.621</b> | 587.940 | 846.066 | <b>1.434.006</b> |
| <b>Infortunio</b>                                 | 91.373  | 98.251    | <b>189.624</b>   | 93.717  | 101.377 | <b>195.094</b>   | 87.689  | 93.592  | <b>181.281</b>   |
| <b>Stress</b>                                     | 0       | 0         | <b>0</b>         | 0       | 0       | <b>0</b>         | 0       | 0       | <b>0</b>         |
| <b>Altro (specificare) Ricovero/Convalescenza</b> | 0       | 0         | <b>0</b>         | 0       | 0       | <b>0</b>         | 0       | 0       | <b>0</b>         |
| <b>Tasso di assenteismo*</b>                      | 4,67    | 5,57      | <b>5,16</b>      | 4,23    | 4,97    | <b>4,63</b>      | 4,05    | 4,90    | <b>4,51</b>      |

\* 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 comprende i casi di Covid-19

| Lavoratori non dipendenti                                  | 2020             |                |                  | 2021             |                |                  | 2022             |                |                  |
|--|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
|  | Uomo             | Donna          | Totale           | Uomo             | Donna          | Totale           | Uomo             | Donna          | Totale           |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili</b>          | <b>12,55</b>     | <b>17,54</b>   | <b>13,07</b>     | <b>19,89</b>     | <b>26,91</b>   | <b>21,25</b>     | <b>13,14</b>     | <b>10,26</b>   | <b>12,77</b>     |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b> | 0                | 0              | 0                | 0,88             | 2,45           | 1,18             | 0,61             | 0,00           | 0,53             |
| <b>Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro</b> | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                |
| <b>Infortuni</b>   | <b>87</b>        | <b>23</b>      | <b>110</b>       | <b>78</b>        | <b>34</b>      | <b>112</b>       | <b>93</b>        | <b>12</b>      | <b>105</b>       |
| di cui:  |                  |                |                  |                  |                |                  |                  |                |                  |
| sul lavoro   | 85               | 14             | 99               | 68               | 22             | 90               | 86               | 10             | 96               |
| in itinere   | 2                | 9              | 11               | 10               | 12             | 22               | 7                | 2              | 9                |
| <b>Decessi</b>   | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>0</b>         |
| di cui:  |                  |                |                  |                  |                |                  |                  |                |                  |
| sul lavoro   | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                |
| in itinere   | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                | 0                | 0              | 0                |
| <b>Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze</b>          | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>5</b>         | <b>2</b>       | <b>7</b>         | <b>5</b>         | <b>0</b>       | <b>5</b>         |
| di cui:  |                  |                |                  |                  |                |                  |                  |                |                  |
| sul lavoro   | 0                | 0              | 0                | 3                | 2              | 5                | 4                | 0              | 4                |
| in itinere   | 0                | 0              | 0                | 2                | 0              | 2                | 1                | 0              | 1                |
| <b>Numero totale di ore lavorate</b>                       | <b>6.773.978</b> | <b>798.146</b> | <b>7.572.124</b> | <b>3.418.572</b> | <b>817.660</b> | <b>4.236.232</b> | <b>6.545.201</b> | <b>974.791</b> | <b>7.519.992</b> |

## Tasso di gravità infortuni che comprende i casi di Covid-19

| Lavoratori non dipendenti                   | 2021      | 2022      |
|---|-----------|-----------|
| Numero di giorni persi a causa di infortuni | 3.068     | 3.267     |
| Totale ore lavorate                         | 4.236.233 | 7.519.992 |
| Tasso di gravità infortuni (%)              | 0,001     | 0         |

## Infortuni per tipologia che comprendono i casi di Covid-19

| Lavoratori dipendenti            | 2020         |              |              | 2021         |              |               | 2022          |               |               |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                  | Uomo         | Donna        | Totale       | Uomo         | Donna        | Totale        | Uomo          | Donna         | Totale        |
| <b>Infortunio per tipologia</b>  |              |              |              |              |              |               |               |               |               |
| Caduta da motomezzo              | 741          | 412          | 1.153        | 804          | 411          | 1.215         | 851           | 405           | 1.256         |
| Incidente con mezzo aziendale    | 296          | 237          | 533          | 481          | 349          | 830           | 351           | 243           | 594           |
| Investito da auto                | 9            | 7            | 16           | 14           | 18           | 32            | 8             | 10            | 18            |
| Incidente con mezzo privato      | 16           | 21           | 37           | 11           | 28           | 39            | 24            | 34            | 58            |
| Caduta e/o movimento inopportuno | 593          | 958          | 1.551        | 620          | 1.001        | 1.621         | 617           | 913           | 1.530         |
| Aggressione                      | 186          | 212          | 398          | 207          | 240          | 447           | 200           | 222           | 422           |
| Movimentazione manuale carichi   | 91           | 73           | 164          | 107          | 70           | 177           | 111           | 78            | 189           |
| Rapina                           | 21           | 53           | 74           | 28           | 49           | 77            | 28            | 49            | 77            |
| Schiacciamento contusione        | 249          | 231          | 480          | 279          | 254          | 533           | 300           | 304           | 604           |
| Altre cause*                     | 983          | 1.121        | 2.104        | 2.795        | 3.448        | 6.243         | 8.920         | 12.592        | 21.512        |
| <b>Totale</b>                    | <b>3.185</b> | <b>3.325</b> | <b>6.510</b> | <b>5.346</b> | <b>5.868</b> | <b>11.214</b> | <b>11.410</b> | <b>14.850</b> | <b>26.260</b> |

\* Con riferimento al 2022, il dato prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 8.874 uomini e 12.548 donne, per un totale di 21.422 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

## Infortunati per tipologia al netto dei casi di Covid-19

| Lavoratori dipendenti            | 2020         |              |              | 2021         |              |              | 2022         |              |              |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                  | Uomo         | Donna        | Totale       | Uomo         | Donna        | Totale       | Uomo         | Donna        | Totale       |
| Infortunio per tipologia         |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| Caduta da motomezzo              | 741          | 412          | <b>1.153</b> | 804          | 411          | <b>1.215</b> | 851          | 405          | <b>1.256</b> |
| Incidente con mezzo aziendale    | 296          | 237          | <b>533</b>   | 481          | 349          | <b>830</b>   | 351          | 243          | <b>594</b>   |
| Investito da auto                | 9            | 7            | <b>16</b>    | 14           | 18           | <b>32</b>    | 8            | 10           | <b>18</b>    |
| Incidente con mezzo privato      | 16           | 21           | <b>37</b>    | 11           | 28           | <b>39</b>    | 24           | 34           | <b>58</b>    |
| Caduta e/o movimento inopportuno | 593          | 958          | <b>1.551</b> | 620          | 1.001        | <b>1.621</b> | 617          | 913          | <b>1.530</b> |
| Aggressione                      | 186          | 212          | <b>398</b>   | 207          | 240          | <b>447</b>   | 200          | 222          | <b>422</b>   |
| Movimentazione manuale carichi   | 91           | 73           | <b>164</b>   | 107          | 70           | <b>177</b>   | 111          | 78           | <b>189</b>   |
| Rapina                           | 21           | 53           | <b>74</b>    | 28           | 49           | <b>77</b>    | 28           | 49           | <b>77</b>    |
| Schiacciamento contusione        | 249          | 231          | <b>480</b>   | 279          | 254          | <b>533</b>   | 300          | 304          | <b>604</b>   |
| Altre cause*                     | 30           | 32           | <b>62</b>    | 61           | 45           | <b>106</b>   | 46           | 44           | <b>90</b>    |
| <b>Totale</b>                    | <b>2.232</b> | <b>2.236</b> | <b>4.468</b> | <b>2.612</b> | <b>2.465</b> | <b>5.077</b> | <b>2.536</b> | <b>2.302</b> | <b>4.838</b> |

\* Con riferimento al 2022, il dato non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 8.874 uomini e 12.548 donne, per un totale di 21.422 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

| Lavoratori non dipendenti        | 2020      |           |           | 2021      |           |           | 2022      |           |           |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                                  | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    |
| Infortunio per tipologia         |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| Caduta da motomezzo              | 3         | 0         | <b>3</b>  | 13        | 6         | <b>19</b> | 4         | 1         | <b>5</b>  |
| Incidente con mezzo aziendale    | 39        | 1         | <b>40</b> | 19        | 2         | <b>21</b> | 6         | 0         | <b>6</b>  |
| Investito da auto                | 0         | 0         | <b>0</b>  | 1         | 1         | <b>2</b>  | 0         | 0         | <b>0</b>  |
| Incidente con mezzo privato      | 3         | 0         | <b>3</b>  | 4         | 1         | <b>5</b>  | 4         | 1         | <b>5</b>  |
| Caduta e/o movimento inopportuno | 5         | 0         | <b>5</b>  | 12        | 3         | <b>15</b> | 39        | 5         | <b>44</b> |
| Aggressione                      | 0         | 0         | <b>0</b>  | 0         | 0         | <b>0</b>  | 6         | 1         | <b>7</b>  |
| Movimentazione manuale carichi   | 6         | 9         | <b>15</b> | 7         | 7         | <b>14</b> | 10        | 1         | <b>11</b> |
| Rapina                           | 0         | 0         | <b>0</b>  | 0         | 0         | <b>0</b>  | 0         | 0         | <b>0</b>  |
| Schiacciamento contusione        | 6         | 0         | <b>6</b>  | 4         | 1         | <b>5</b>  | 3         | 1         | <b>4</b>  |
| Altre cause                      | 23        | 4         | <b>27</b> | 4         | 0         | <b>4</b>  | 14        | 0         | <b>14</b> |
| <b>Totale</b>                    | <b>85</b> | <b>14</b> | <b>99</b> | <b>64</b> | <b>21</b> | <b>85</b> | <b>86</b> | <b>10</b> | <b>96</b> |

## Dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza

|  | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|
| Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza | 39.315 | 49.632 | 68.930 |

## Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro

|  | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| 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 | 2020        |             |            | 2021        |             |            | 2022        |             |            |
|--|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
|  | Uomo        | Donna       | Totale     | Uomo        | Donna       | Totale     | Uomo        | Donna       | Totale     |
| <b>Componenti organi di Governo</b>                          | <b>5</b>    | <b>4</b>    | <b>9</b>   | <b>5</b>    | <b>4</b>    | <b>9</b>   | <b>5</b>    | <b>4</b>    | <b>9</b>   |
| < 30 anni  | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          |
| 30 – 50 anni   | 0           | 1           | 1          | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          |
| > 50 anni  | 5           | 3           | 8          | 5           | 4           | 9          | 5           | 4           | 9          |
| <b>Componenti organi di Governo (%)</b>                      | <b>55,6</b> | <b>44,4</b> | <b>100</b> | <b>55,6</b> | <b>44,4</b> | <b>100</b> | <b>55,6</b> | <b>44,4</b> | <b>100</b> |
| < 30 anni  | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          |
| 30 – 50 anni   | 0           | 25          | 11         | 0           | 0           | 0          | 0           | 0           | 0          |
| > 50 anni  | 100         | 75          | 89         | 100         | 100         | 100        | 100         | 100         | 100        |

\* Dati espressi in *Headcount*.

### [GRI 405-1] Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età\*

| Inquadramento professionale dei dipendenti | 2020          |               |                | 2021          |               |                | 2022          |               |                |
|--|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|  | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         | Uomo          | Donna         | Totale         |
| <b>Dirigenti</b>                           | <b>519</b>    | <b>159</b>    | <b>678</b>     | <b>481</b>    | <b>146</b>    | <b>627</b>     | <b>512</b>    | <b>167</b>    | <b>679</b>     |
| < 30 anni (%)                              | 0,2           | 0             | 0,2            | 0             | 0             | 0              | 0             | 0             | 0              |
| 30 – 50 anni (%)                           | 35            | 40            | 36             | 36            | 42            | 38             | 35            | 43            | 37             |
| > 50 anni (%)                              | 65            | 60            | 64             | 64            | 58            | 62             | 65            | 57            | 63             |
| <b>Quadri</b>                              | <b>7.763</b>  | <b>6.945</b>  | <b>14.708</b>  | <b>7.822</b>  | <b>7.034</b>  | <b>14.856</b>  | <b>8.040</b>  | <b>7.132</b>  | <b>15.171</b>  |
| < 30 anni (%)                              | 0,3           | 0,2           | 0,2            | 0,3           | 0,2           | 0,2            | 0,4           | 0,2           | 0,3            |
| 30 – 50 anni (%)                           | 45            | 44            | 44             | 49            | 47            | 48             | 51            | 49            | 50             |
| > 50 anni (%)                              | 55            | 56            | 55             | 51            | 53            | 52             | 49            | 50            | 50             |
| <b>Impiegati</b>                           | <b>48.982</b> | <b>59.215</b> | <b>108.197</b> | <b>47.111</b> | <b>56.375</b> | <b>103.486</b> | <b>48.213</b> | <b>56.970</b> | <b>105.183</b> |
| < 30 anni (%)                              | 11            | 6             | 8              | 12            | 6             | 9              | 14            | 8             | 11             |
| 30 – 50 anni (%)                           | 46            | 46            | 46             | 48            | 46            | 47             | 49            | 47            | 48             |
| > 50 anni (%)                              | 42            | 48            | 46             | 40            | 47            | 44             | 37            | 46            | 42             |
| <b>Totale</b>                              | <b>57.264</b> | <b>66.319</b> | <b>123.583</b> | <b>55.414</b> | <b>63.555</b> | <b>118.969</b> | <b>56.765</b> | <b>64.269</b> | <b>121.033</b> |

\* Dati espressi in *Full Time Equivalent (FTE)* stabile e flessibile.

### [GRI 405-1] Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità

| Lavoratori dipendenti     | 2020  |       |              | 2021  |       |              | 2022  |       |              |
|---------------------------|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|-------|-------|--------------|
|                           | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       | Uomo  | Donna | Totale       |
| Dipendenti con disabilità | 3.383 | 2.202 | <b>5.585</b> | 3.123 | 2.171 | <b>5.294</b> | 2.934 | 2.239 | <b>5.173</b> |

## Diversità della forza lavoro per genere

| Presenza di donne per categoria (%)* | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Posizioni manageriali                | 31,9 | 31,5 | 32,4 |
| Top management**                     | 17,3 | 17,9 | 16,3 |
| Junior management***                 | 33,6 | 33,4 | 34,3 |
| Revenue-generating functions****     | 32   | 31,3 | 29,4 |
| Posizioni STEM*****                  | 20   | 21   | 20,8 |

\* 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.

\*\*\* Include le posizioni manageriali diverse dal Top Management. Il target atteso per il 2022 è pari a 34%.

\*\*\*\* 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.

## Diversità della forza lavoro per paese di origine\*

| Ripartizione della forza lavoro per paese di origine   | 2021     |          |         |          |        |             | 2022     |          |         |          |        |             |
|--|----------|----------|---------|----------|--------|-------------|----------|----------|---------|----------|--------|-------------|
|  | 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         |
| 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         |
| 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           |
| 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           |

\* Dati espressi in Full Time Equivalent (FTE). La rilevazione si riferisce 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 (%) | 2020      |           |           | 2021      |           |           | 2022      |           |           |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                          | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    | Uomo      | Donna     | Totale    |
| Dirigenti                | 96        | 100       | 97        | 92        | 97        | 94        | 100       | 100       | 100       |
| Quadri                   | 99        | 98        | 99        | 96        | 98        | 97        | 98        | 99        | 98        |
| Impiegati                | 83        | 89        | 86        | 81        | 86        | 84        | 80        | 87        | 84        |
| <b>Totale</b>            | <b>85</b> | <b>90</b> | <b>88</b> | <b>83</b> | <b>88</b> | <b>86</b> | <b>83</b> | <b>88</b> | <b>86</b> |

\* 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 2022 inoltre non includono ca. 3.800 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                 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Rapporto remunerazione AD-DG* | 59   | 75   | 77   |

\* 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, tenuto conto del primo anno di rendicontazione dell'indicatore e dell'integrazione all'interno del processo in fase di consolidamento, il confronto sarà fornito a partire dal Bilancio Integrato 2023.

**Gender pay gap**

|                          | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------|------|------|------|
| Gender pay gap (RAL) (%) | -0,9 | -0,7 | -0,7 |

**Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani\***

|   | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| <b>Società del Gruppo**</b>   |      |      |      |
| Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani                 | 24   | 29   | 39   |
| Numero totale delle società del Gruppo  | 24   | 29   | 39   |
| 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 2022 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**

| Discriminazioni e molestie | 2021 | 2022 |
|----------------------------|------|------|
| Numero di incidenti        | 0    | 0    |



## Valore al territorio

### [GRI 201-1] Valore economico generato, distribuito e trattenuto

| Valore economico generato<br>(milioni di euro) | 2020   | 2021   | 2022   |
|--|--------|--------|--------|
| Valore economico generato dal Gruppo           | 10.628 | 11.619 | 11.985 |

| Valore economico distribuito<br>(milioni di euro)    | 2020  | 2021  | 2022   |
|--|-------|-------|--------|
| Valore economico distribuito agli <i>stakeholder</i> | 9.382 | 9.917 | 10.109 |
| - Fornitori  | 2.994 | 3.117 | 3.024  |
| - Dipendenti   | 5.249 | 5.303 | 5.221  |
| - Finanziatori                                       | 53    | 55    | 102    |
| - Pubblica Amministrazione                           | 447   | 671   | 916    |
| - Comunità   | 7     | 4     | 2      |
| - Azionisti  | 632   | 768   | 844    |

| Valore economico trattenuto<br>(milioni di euro) | 2020  | 2021  | 2022  |
|--|-------|-------|-------|
| Valore economico trattenuto dal Gruppo           | 1.246 | 1.702 | 1.876 |

### [GRI 203-1] Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa\*115

| Tipologia di attività<br>(in migliaia di euro)         | 2020           | %          | 2021           | %          | 2022         | %          |
|--|----------------|------------|----------------|------------|--------------|------------|
| Erogazioni liberali**                                  | 213            | 5          | 274            | 6          | 351          | 18         |
| Investimenti nelle comunità***                         | 760,8          | 20         | 954,9          | 23         | 1.547,5      | 79         |
| Iniziative commerciali****                             | 2.938,9        | 75         | 2.994,5        | 71         | 55,5         | 3          |
| <b>Totale</b>  | <b>3.912,7</b> | <b>100</b> | <b>4.223,5</b> | <b>100</b> | <b>1.954</b> | <b>100</b> |
| <b>Suddivisione per finalità (in migliaia di euro)</b> |                |            |                |            |              |            |
| Iniziative commerciali                                 | 2.938,9        | 75         | 2.994,5        | 71         | 55,5         | 3          |
| Iniziative socio-culturali                             | 973,8          | 25         | 1.229          | 29         | 1.898,5      | 97         |
| di cui:  |                |            |                |            |              |            |
| Arte, cultura e diffusione di conoscenze               | 180,2          | 4          | 271,7          | 6          | 597,5        | 31         |
| Benessere e inclusione sociale                         | 532,4          | 14         | 537,9          | 13         | 818,1        | 42         |
| Formazione e sviluppo del sapere                       | 261,2          | 7          | 419,4          | 10         | 482,9        | 26         |

\* 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, donazione 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).

115. Nel 2022 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a 376.803,23 euro.

**Contributi e altre spese a organizzazioni/individui in grado di influenzare campagne politiche e attività legislative\***

| Contributi per categoria (€)  | 2019             | 2020             | 2021             | 2022             |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 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.) | 3.537.885        | 3.263.286        | 3.263.286        | 3.263.286        |
| Altro   | 0                | 0                | 0                | 0                |
| <b>Totale contributi e altre spese</b>  | <b>3.537.885</b> | <b>3.263.286</b> | <b>3.263.286</b> | <b>3.263.286</b> |

\* 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 per il triennio 2020-2022 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, che si attesta a 3.263.286 € per il 2022, risulta essere l'unico contributo erogato dal Gruppo nel 2022.

**Conciliazioni**

|   | 2020         | 2021         | 2022*        |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail</b>            | <b>753</b>   | <b>1.476</b> | <b>983</b>   |
| di cui conciliate (%)   | 88,45        | 90,11        | 87,18        |
| <b>Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business</b>          | <b>387</b>   | <b>925</b>   | <b>1.148</b> |
| di cui conciliate (%)   | 93           | 92,54        | 90,24        |
| <b>Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta</b>                | <b>166</b>   | <b>250</b>   | <b>280</b>   |
| di cui conciliate (%)   | 72,9         | 69,2         | 65,71        |
| <b>Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile</b>               | <b>43</b>    | <b>63</b>    | <b>39</b>    |
| di cui conciliate (%)   | 86           | 88,89        | 97,44        |
| <b>Conciliazioni discusse su prodotti PostePay</b>                  | <b>325</b>   | <b>400</b>   | <b>355</b>   |
| di cui conciliate (%)   | 72,6         | 79           | 76,1         |
| <b>Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| di cui conciliate (%)   | 0            | 0            | 0            |
| <b>Totale conciliazioni discusse</b>                                | <b>1.709</b> | <b>3.114</b> | <b>2.805</b> |
| di cui conciliate (%)   | 85,14        | 87,70        | 85,03        |

\* Nel 2022 si distinguono la procedura su prodotti Postali Retail e quella su prodotti Postali Business, registrando una percentuale al di sopra del 50% di casi discussi rispetto al 2020. Si registra inoltre una flessione minima delle domande nella procedura PostePay (-11%), e un incremento minimo sulla procedura BancoPosta (+12%).

**[FS14] Gli ATM per l'inclusione**

| ATM   | 2020         | 2021         | 2022         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti | 7.958        | 8.107        | 8.118        |
| di cui:   |              |              |              |
| ATM dotati di guida vocale                          | 7.384        | 7.691        | 7.809        |
| <b>Totale</b>                                       | <b>7.958</b> | <b>8.107</b> | <b>8.118</b> |

**[FS14] Uffici Postali per l'integrazione culturale**

| Uffici Postali                      | 2020             | 2021             | 2022             |
|-------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Monoetnici                          | 2                | 2                | 4                |
| Multietnici                         | 27               | 30               | 31               |
| Numero clienti serviti              | 2.322.361        | 2.449.059        | 2.379.475        |
| <b>Totale operazioni effettuate</b> | <b>3.514.631</b> | <b>4.102.071</b> | <b>4.073.335</b> |

### Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni

| <b>Nuove aperture di conti correnti retail</b>                         | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> ) | 27          | 25,2        | 26          |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>     | 24,7        | 23,8        | 23,4        |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"            | 16,4        | 12,2        | 15          |
| <b>Nuove aperture di Postepay Standard*</b>                            |             |             |             |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> ) | 23,6        | 27,4        | 26,7        |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>     | 11,6        | 13,4        | 15,7        |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"            | 8,4         | 11,9        | 12,4        |
| <b>Nuove aperture di Postepay Evolution*</b>                           |             |             |             |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani ( <i>under 35</i> ) | 37,4        | 40,2        | 41          |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>     | 9,4         | 10,5        | 11,5        |
| Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"            | 20,7        | 22,2        | 25,3        |

\* 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

| <b>Tipo di contributo (migliaia di €)</b>   | <b>2020</b>     | <b>2021</b>     | <b>2022</b>     |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Contributi in denaro  | 3.912,67        | 4.223,54        | 1.953,95        |
| Ammontare totale di donazioni di prodotti o servizi, progetti/ <i>partnership</i> | 0               | 0               | 0               |
| Spese generali di gestione  | 1.500           | 319             | 376,80          |
| <b>Totale</b>   | <b>5.412,67</b> | <b>4.542,54</b> | <b>2.330,75</b> |



## Transizione green

### [GRI 302-1] Consumi energetici interni al Gruppo\*

| Consumi energetici interni                              | 2020             | 2021             | 2022**           |
|---|------------------|------------------|------------------|
| <b>Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)</b> | <b>2.417.825</b> | <b>2.516.482</b> | <b>2.314.922</b> |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| GPL   | 28.578           | 29.264           | 13.692           |
| Gasolio   | 774.974          | 720.765          | 450.907          |
| Gas metano  | 828.820          | 831.068          | 723.860          |
| Jet fuel  | 543.464          | 664.375          | 682.129          |
| Benzina   | 241.990          | 271.011          | 444.335          |
| <b>Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)</b> | <b>80.411</b>    | <b>53.140</b>    | <b>30.037</b>    |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| Energia termica (teleriscaldamento)                     | 27.164           | 25.677           | 23.308           |
| Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale  | 53.247           | 27.464           | 6.729            |
| <b>Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)</b>     | <b>1.536.576</b> | <b>1.588.317</b> | <b>1.570.291</b> |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico          | 6.213            | 7.145            | 9.032            |
| Energia elettrica certificata garanzia d'origine        | 1.530.362        | 1.581.172        | 1.561.258        |
| <b>Consumi di energia totali (GJ)</b>                   | <b>4.034.811</b> | <b>4.157.939</b> | <b>3.915.250</b> |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| da fonti rinnovabili                                    | 1.536.576        | 1.588.317        | 1.570.291        |
| da fonti non rinnovabili                                | 2.498.235        | 2.569.623        | 2.344.959        |

\* 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 2022.

### [GRI 302-2] Consumi energetici esterni al Gruppo\*

| Consumi energetici esterni                           | 2020             | 2021             | 2022**           |
|--|------------------|------------------|------------------|
| <b>Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)</b> | <b>2.384.452</b> | <b>2.548.699</b> | <b>3.616.077</b> |
| di cui:  |                  |                  |                  |
| Gasolio  | 2.168.237        | 2.323.096        | 3.347.986        |
| Benzina  | 29               | 0                | 0                |
| Gas Metano   | 64               | 70               | 718              |
| GPL  | 174              | 127              | 161              |
| Jet fuel   | 215.948          | 225.406          | 267.213          |

\* Il perimetro di rendicontazione 2022 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

\*\* Il *target* atteso per l'anno 2022 è pari a 1.580.274 GJ (439.000 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 6.479.482 GJ (1.800.000 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione). A tal proposito, nel 2022 la priorità del Gruppo è stata quella di limitare il naturale incremento dei consumi rispetto al biennio 2020-2021, dettato dalla ripresa delle attività a seguito del venire meno delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19 e che nel biennio precedente avevano limitato l'operatività sotto diversi aspetti.

### [GRI 302-3] Intensità energetica

| Intensità energetica                             | 2020             | 2021             | 2022             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ) | 2.417.825        | 2.516.482        | 2.314.922        |
| Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ) | 80.411           | 53.140           | 30.037           |
| Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)     | 1.536.576        | 1.588.317        | 1.570.291        |
| <b>Consumi di energia totali (GJ)</b>            | <b>4.034.811</b> | <b>4.157.939</b> | <b>3.915.250</b> |
| Numero totale dei dipendenti                     | 123.583          | 118.969          | 121.033          |
| <b>Intensità energetica (GJ/P)*</b>              | <b>32,6</b>      | <b>34,9</b>      | <b>32,3</b>      |

\* P = quantità di personale impiegato in sede.

### [GRI 303-3] Prelievo idrico\*

| Prelievo idrico                    | 2020             | 2021             | 2022**           |
|------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Totale prelievi idrici (MI)</b> | <b>1.824,983</b> | <b>1.756,076</b> | <b>1.585,905</b> |
| di cui:                            |                  |                  |                  |
| Acque di superficie                | 0                | 0                | 0                |
| Acque sotterranee                  | 3,963            | 3,934            | 3,821            |
| Acqua di mare                      | 0                | 0                | 0                |
| Acqua prodotta                     | 0                | 0                | 0                |
| Risorse idriche di terze parti     | 1.821,019        | 1.752,142        | 1.582,084        |

\* 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 2022 è pari a 1.600 megalitri.

| Prelievo Idrico                    | 2020  |   | 2021   |   | 2022   |   |
|------------------------------------|---|---|--|---|--|---|
|                                    | 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) |
| <b>Totale prelievi idrici (MI)</b> | <b>1.824,983</b>                                      | <b>0</b>  | <b>1.756,076</b>                                     | <b>0</b>  | <b>1.585,905</b>                                     | <b>0</b>  |
| di cui:                            |   |   |  |   |  |   |
| Acque di superficie                | 0   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0   |
| Acque sotterranee                  | 3,963   | 0   | 3,934  | 0   | 3,821  | 0   |
| Acqua di mare                      | 0   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0   |
| Acqua prodotta                     | 0   | 0   | 0  | 0   | 0  | 0   |
| Risorse idriche di terze parti     | 1.821,019   | 0   | 1.752,142  | 0   | 1.582,084  | 0   |

\* Acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiore a 1.000 mg/l.

### Rendicontazione scarichi idrici

| Scarichi idrici (m³)   | 2020      | 2021      | 2022      |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Totale scarichi idrici | 1.824.983 | 1.756.076 | 1.585.905 |

### [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)\*

| Emissioni GHG   | 2020           | 2021           | 2022           |
|---|----------------|----------------|----------------|
| <b>Emissioni dirette – Scope 1 (tCO<sub>2</sub>e)**</b>     | <b>159.308</b> | <b>165.508</b> | <b>152.703</b> |
| di cui:   |                |                |                |
| GPL   | 1.828          | 1.872          | 876            |
| Gasolio   | 55.044         | 50.384         | 32.102         |
| Gas metano  | 46.817         | 46.872         | 40.661         |
| Jet fuel  | 39.376         | 48.142         | 49.489         |
| Benzina   | 16.243         | 18.238         | 29.575         |
| <b>Emissioni indirette – Scope 2 (tCO<sub>2</sub>e)***</b>  | <b>9.257</b>   | <b>5.709</b>   | <b>2.860</b>   |
| di cui:   |                |                |                |
| Energia termica   | 2.365          | 2.211          | 2.007          |
| Energia elettrica   | 6.892          | 3.498          | 853            |
| <b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)****</b> | <b>169.656</b> | <b>178.737</b> | <b>257.796</b> |
| di cui:   |                |                |                |
| Gasolio   | 153.993        | 162.392        | 238.359        |
| Gas metano  | 4              | 4              | 40             |
| Benzina   | 2              | 0              | 0              |
| GPL   | 11,1           | 8,1            | 10,3           |
| Jet fuel  | 15.646         | 16.333         | 19.387         |

\* Il perimetro di rendicontazione 2022 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: GPL per il 2020 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2020), per il 2021 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021) e per il 2022 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022). Gasolio per il 2020 2,54 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2020), per il 2021 2,51 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021) e per il 2022 2,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022). Gas Metano per il 2020 2,02 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2020), per il 2021 2,02 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2021) e per il 2022 2,02 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2022). Benzina per il 2020 2,17 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2020), per il 2021 2,19 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021) e per il 2022 2,16 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022). Il target atteso per l'anno 2022 è pari a 155.000 tCO<sub>2</sub>e. A tal proposito, nel 2022 la priorità del Gruppo è stata quella di limitare il naturale incremento delle emissioni rispetto al biennio 2020-2021, dettato dalla ripresa delle attività a seguito del venire meno delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19 e che nel biennio precedente avevano limitato l'operatività sotto diversi aspetti.

\*\*\* 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 CO<sub>2</sub> emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificata 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 2022 0,457 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2021, per il 2021 0,459 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2020, per il 2020, 0,466 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2019). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO<sub>2</sub>e: per il 2020 0,17 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, per il 2021 0,17 kg CO<sub>2</sub>e/kWh e per il 2022 0,17 kg CO<sub>2</sub>e/kWh. Il target atteso per l'anno 2022 è pari a 3.000 tCO<sub>2</sub>e.

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 2020 150.168 tCO<sub>2</sub>e, nel 2021 142.966 tCO<sub>2</sub>e e nel 2022 139.206 tCO<sub>2</sub>e (fattore di emissione per il calcolo del Location-based method: 0,315 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2022).

\*\*\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: Jet fuel per il 2020 2,54 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2020), per il 2021 2,55 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021) e per il 2022 2,55 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022). Il target atteso per l'anno 2022 è pari a 280.000 tCO<sub>2</sub>e, in aumento rispetto al 2021 a seguito di una progressiva esternalizzazione dei trasporti. L'incremento registrato, tuttavia, risulta contenuto rispetto al target prefissato.

### [GRI 306-3] Rifiuti generati [GRI 306-4] Rifiuti recuperati [GRI 306-5] Rifiuti smaltiti\*

| Rifiuti per tipologia (t) | 2020**           |                    |                  | 2021**           |                    |                  | 2022             |                       |                      |
|---------------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|----------------------|
|                           | Rifiuti generati | Rifiuti recuperati | Rifiuti smaltiti | Rifiuti generati | Rifiuti recuperati | Rifiuti smaltiti | Rifiuti generati | Rifiuti recuperati*** | Rifiuti smaltiti**** |
| <b>Totale rifiuti</b>     | <b>29.240,6</b>  | <b>28.738,7</b>    | <b>501,9</b>     | <b>34.471,7</b>  | <b>33.202,5</b>    | <b>1.269,2</b>   | <b>37.245,3</b>  | <b>36.443,2</b>       | <b>802,1</b>         |
| di cui:                   |                  |                    |                  |                  |                    |                  |                  |                       |                      |
| Carta/cartone             | 12.642           | 12.636,6           | 5,4              | 13.584,9         | 13.539,2           | 45,8             | 15.588,5         | 15.467,8              | 125,2                |
| Plastica                  | 1.080            | 1.080              | 0                | 1.359,3          | 1.359,3            | 0                | 1.282,4          | 1.282,4               | 0                    |
| Legno                     | 8.617,7          | 8.617,7            | 0                | 10.481,8         | 10.478,2           | 3,6              | 10.097,9         | 10.097,9              | 0                    |
| Altro                     | 6.901            | 6.404,4            | 496,6            | 9.045,8          | 7.825,9            | 1.219,8          | 10.276,5         | 9.595,2               | 676,9                |

\* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

\*\* I valori riferiti al biennio 2020-2021 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

\*\*\* Il target atteso per il 2022 rispetto ai rifiuti recuperati è pari a 35.000 tonnellate.

\*\*\*\* Il target atteso per il 2022 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento (discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento) è pari a 1.000 tonnellate.

| Peso totale dei rifiuti pericolosi recuperati (t) | 2020*        |              | 2021*        |              | 2022         |              |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|   | In loco      | Fuori sede   | In loco      | Fuori sede   | In loco      | Fuori sede   |
| Preparazione al riutilizzo                        | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Riciclo   | 0            | 268,4        | 0            | 364,4        | 0            | 924,8        |
| Altre operazioni di recupero                      | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            |
| <b>Totale</b>                                     | <b>0</b>     | <b>268,4</b> | <b>0</b>     | <b>364,4</b> | <b>0</b>     | <b>924,8</b> |
| <b>Totale rifiuti pericolosi recuperati</b>       | <b>268,4</b> |              | <b>364,4</b> |              | <b>924,8</b> |              |

\* I valori riferiti al biennio 2020-2021 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

| Peso totale dei rifiuti non pericolosi recuperati (t) | 2020*           |                 | 2021*           |                 | 2022            |                 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|   | In loco         | Fuori sede      | In loco         | Fuori sede      | In loco         | Fuori sede      |
| Preparazione al riutilizzo                            | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| Riciclo   | 0               | 28.470,3        | 0               | 32.838,2        | 0               | 35.518,4        |
| Altre operazioni di recupero                          | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| <b>Totale</b>   | <b>0</b>        | <b>28.470,3</b> | <b>0</b>        | <b>32.838,2</b> | <b>0</b>        | <b>35.518,4</b> |
| <b>Totale rifiuti non pericolosi recuperati</b>       | <b>28.470,3</b> |                 | <b>32.838,2</b> |                 | <b>35.518,4</b> |                 |

\* I valori riferiti al biennio 2020-2021 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

| Peso totale dei rifiuti pericolosi smaltiti (t) | 2020****    |             | 2021****     |              | 2022        |             |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
|   | In loco     | Fuori sede  | In loco      | Fuori sede   | In loco     | Fuori sede  |
| Smaltimento in discarica*                       | 0           | 0,5         | 0            | 99,3         | 0           | 3,0         |
| Incenerimento**                                 | 0           | 0,1         | 0            | 0,3          | 0           | 0           |
| Altro tipo di smaltimento***                    | 0           | 23,7        | 0            | 36,1         | 0           | 41,3        |
| <b>Totale</b>                                   | <b>0</b>    | <b>24,3</b> | <b>0</b>     | <b>135,8</b> | <b>0</b>    | <b>44,3</b> |
| <b>Totale rifiuti pericolosi smaltiti</b>       | <b>24,3</b> |             | <b>135,8</b> |              | <b>44,3</b> |             |

| Peso totale dei rifiuti non pericolosi smaltiti (t) | 2020****     |              | 2021****       |                | 2022         |              |
|---|--------------|--------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|   | In loco      | Fuori sede   | In loco        | Fuori sede     | In loco      | Fuori sede   |
| Smaltimento in discarica*                           | 0            | 101,9        | 0              | 616,6          | 0            | 358,6        |
| Incenerimento**                                     | 0            | 1,8          | 0              | 0,01           | 0            | 0            |
| Altro tipo di smaltimento***                        | 0            | 373,9        | 0              | 516,8          | 0            | 399,2        |
| <b>Totale</b>                                       | <b>0</b>     | <b>477,6</b> | <b>0</b>       | <b>1.133,4</b> | <b>0</b>     | <b>757,8</b> |
| <b>Totale rifiuti non pericolosi smaltiti</b>       | <b>477,6</b> |              | <b>1.133,4</b> |                | <b>757,8</b> |              |

\* Il target atteso per il 2022 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica (pericolosi e non pericolosi) è pari a 500 tonnellate.

\*\* Il target atteso per il 2022 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 0,3 tonnellate.

\*\*\* Il target atteso per il 2022 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 500 tonnellate.

\*\*\*\* I valori riferiti al biennio 2020-2021 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

## Smaltimento dei rifiuti

| Smaltimento dei rifiuti (t)           | 2020             | 2021             | 2022             |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Totale rifiuti riciclati/riutilizzati | <b>28.738,69</b> | <b>33.202,54</b> | <b>36.443,16</b> |
| Totale rifiuti smaltiti               | <b>501,92</b>    | <b>1.269,20</b>  | <b>802,11</b>    |
| di cui:                               |                  |                  |                  |
| in discarica                          | 102,38           | 715,94           | 361,65           |
| 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 | 397,63           | 552,91           | 440,46           |

**[GRI 302-1] Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte**

| Consumi energetici interni                              | 2020             | 2021             | 2022             |
|---|------------------|------------------|------------------|
| <b>Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)</b> | <b>871.256</b>   | <b>897.844</b>   | <b>765.154</b>   |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| GPL   | 10.314           | 13.234           | 8.482            |
| Gasolio   | 78.693           | 78.654           | 48.046           |
| Gas metano  | 782.249          | 805.955          | 708.626          |
| <b>Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)</b> | <b>80.411</b>    | <b>53.140</b>    | <b>30.037</b>    |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| Energia termica (teleriscaldamento)                     | 27.164           | 25.677           | 23.308           |
| Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale  | 53.247           | 27.464           | 6.729            |
| <b>Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)</b>     | <b>1.535.358</b> | <b>1.586.985</b> | <b>1.563.952</b> |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico          | 6.213            | 7.145            | 9.032            |
| Energia elettrica certificata garanzia d'origine        | 1.529.145        | 1.579.840        | 1.554.920        |
| <b>Consumi energetici totali (GJ)</b>                   | <b>2.487.024</b> | <b>2.537.969</b> | <b>2.359.143</b> |
| di cui:   |                  |                  |                  |
| da fonti rinnovabili                                    | 1.535.358        | 1.586.985        | 1.563.952        |
| da fonti non rinnovabili                                | 951.666          | 950.984          | 795.191          |

**[GRI 305-1; GRI 305-2] Emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>e riferite alle strutture immobiliari**

| Emissioni   | 2020          | 2021          | 2022          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>Emissioni dirette – Scope 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>                   | <b>50.435</b> | <b>51.800</b> | <b>43.769</b> |
| di cui:   |               |               |               |
| GPL   | 660           | 847           | 543           |
| Gasolio   | 5.589         | 5.498         | 3.421         |
| Gas metano  | 44.186        | 45.455        | 39.805        |
| <b>Emissioni indirette – Scope 2 (market based) (tCO<sub>2</sub>e)*</b> | <b>9.257</b>  | <b>5.709</b>  | <b>2.860</b>  |
| di cui:   |               |               |               |
| Energia elettrica   | 6.892         | 3.498         | 853           |
| Energia termica   | 2.365         | 2.211         | 2.007         |

\* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alle strutture immobiliari di Scope 2 nel 2020 è 150.054 tCO<sub>2</sub>e, nel 2021 142.850 tCO<sub>2</sub>e, nel 2022 138.651 tCO<sub>2</sub>e.

**[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia esterni ed emissioni di CO<sub>2</sub>e riferite alle strutture immobiliari**

| Consumi di energia esterni ed emissioni                 | 2020        | 2021       | 2022        |
|---|-------------|------------|-------------|
| <b>Totale energia esterna al Gruppo (GJ)</b>            | <b>159</b>  | <b>127</b> | <b>161</b>  |
| <b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b> | <b>10,2</b> | <b>8,1</b> | <b>10,3</b> |

### [GRI 305-4] Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari

| Intensità delle emissioni  | 2020          | 2021          | 2022         |
|--|---------------|---------------|--------------|
| Totale emissioni GHG <i>Scope 1</i> (kg CO <sub>2</sub> e)                               | 50.435.444    | 51.800.253    | 43.768.581   |
| Totale emissioni GHG <i>Scope 2</i> (kg CO <sub>2</sub> e)                               | 9.257.089     | 5.709.145     | 2.860.232    |
| Totale emissioni GHG <i>Scope 3</i> (kg CO <sub>2</sub> e)                               | 10.200        | 8.130         | 10.274       |
| Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m <sup>2</sup> )                               | 5.469.439     | 5.583.325     | 5.580.793    |
| <b>Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG <i>Scope 1</i> e <i>Scope 2</i></b> | <b>10,914</b> | <b>10,300</b> | <b>8,355</b> |
| <b>Intensità delle altre emissioni indirette di GHG <i>Scope 3</i></b>                   | <b>0,002</b>  | <b>0,001</b>  | <b>0,002</b> |

### [GRI 302-4; GRI 305-5] Riduzione dei consumi di energia ed emissioni di CO<sub>2</sub>e riferite alle strutture immobiliari

| Iniziative implementate                      | 2022          |                |                 |                  |
|--|---------------|----------------|-----------------|------------------|
|  | Iniziativa 1* | Iniziativa 2** | Iniziativa 3*** | Iniziativa 4**** |
| tCO <sub>2</sub> e risparmiate               | 1.133         | 475            | 10.400          | 622              |
| <b>Riduzione del consumo di energia (GJ)</b> | <b>8.895</b>  | <b>3.729</b>   | <b>81.645</b>   | <b>4.883</b>     |

\* Progetto LED.

\*\* Progetto efficientamento energetico.

\*\*\* Progetto fotovoltaico.

\*\*\*\* Progetto *Smart Building*.

### Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business*\*

| Consumi di energia elettrica                                 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Uffici Postali (%)   | 47   | 47   | 55   |
| Uffici direzionali (%)                                       | 16   | 16   | 15   |
| Impianti industriali (Centri di Meccanizzazione Postale) (%) | 14   | 14   | 14   |
| Centri Logistici per il recapito (%)                         | 12   | 12   | 7    |
| <i>Data Center</i> (%)                                       | 11   | 11   | 9    |

\* A partire dal 2020, all'interno dell'indicatore vengono considerati i valori di tutto il Gruppo e classificati edifici per funzionalità simili a quelli di Poste Italiane (ad esempio Impianti industriali non solo CMP, ma anche stamperie Postel).

### Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari

| Costi totali dell'energia acquistata | 2020       | 2021       | 2022*      |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| Spesa energetica totale (€)          | 85.717.548 | 83.196.736 | 62.155.518 |

\* Il *target* atteso per l'anno 2022 è pari a 65.000.000 euro.

### Risparmi totali o profitti complessivi ottenuti grazie ai programmi di risparmio energetico

| Programmi che hanno generato un risparmio (€) | 2020      | 2021      | 2022    |
|---|-----------|-----------|---------|
| Progetto LED                                  | 2.551.886 | 1.739.793 | 640.000 |
| Programma di efficientamento energetico       | 724.996   | 735.273   | 600.000 |
| <i>Smart Building</i>                         | 148.153   | 124.547   | 340.000 |

| Programmi che hanno generato un profitto (€) | 2020    | 2021    | 2022      |
|--|---------|---------|-----------|
| Impianti fotovoltaici                        | 194.934 | 170.000 | 1.200.000 |

## Dati sulla flotta aziendale

| Dati sulla flotta aziendale         | 2020               | 2021               | 2022               |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Totale chilometri percorsi</b>   | <b>336.266.255</b> | <b>321.599.897</b> | <b>320.472.162</b> |
| Totale veicoli (n.)                 | 32.791             | 31.645             | 30.850             |
| di cui:                             |                    |                    |                    |
| veicoli tradizionali                | 28.133             | 26.747             | 19.441             |
| veicoli alternativi                 | 4.658              | 4.898              | 11.409             |
| di cui:                             |                    |                    |                    |
| biciclette                          | 324                | 324                | 333                |
| veicoli elettrici                   | 1.448              | 1.805              | 3.654              |
| auto ibride                         | 79                 | 79                 | 5.782              |
| veicoli alimentati a benzina-metano | 1.727              | 1.615              | 1.410              |
| veicoli alimentati a benzina-GPL    | 1.080              | 1.075              | 230                |
| veicoli alimentati a gasolio-metano | 0                  | 0                  | 0                  |
| veicoli alimentati a GPL            | 0                  | 0                  | 0                  |
| percentuale veicoli alternativi (%) | 14,2               | 15,5               | 37                 |

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] Consumi di energia ed emissioni di CO<sub>2</sub>e della flotta aziendale su gomma

| Consumi di energia ed emissioni                         | 2020             | 2021           | 2022           |
|---|------------------|----------------|----------------|
| <b>Totale consumi energia (GJ)</b>                      | <b>1.004.322</b> | <b>955.596</b> | <b>873.978</b> |
| di cui:   |                  |                |                |
| Gasolio   | 696.28           | 642.111        | 402.861*       |
| Gas metano  | 46.570           | 25.112         | 15.234*        |
| GPL   | 18.264           | 16.029         | 5.210*         |
| Benzina   | 241.990          | 271.011        | 444.335*       |
| Energia elettrica certificata garanzia d'origine        | 1.217            | 1.332          | 6.338          |
| <b>Emissioni dirette – Scope 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>   | <b>69.497</b>    | <b>65.566</b>  | <b>59.445</b>  |
| <b>Emissioni indirette – Scope 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b> | <b>0</b>         | <b>0</b>       | <b>0</b>       |

\* La diminuzione dei consumi di carburante Diesel, GPL, Metano e l'aumento dei consumi di Benzina sono dovuti a diversi fattori. Per quanto riguarda il metano, a causa dell'elevato aumento del prezzo alla pompa per i mezzi Bifuel si è privilegiato l'utilizzo del serbatoio a benzina piuttosto che quello del gas. Inoltre, il piano di rinnovo della flotta prevede la sostituzione di tutti i veicoli GPL e di tutte le auto Van e Berline Diesel (non presenti più sul mercato) con i più performanti motori Hybrid. Infine, prosegue la riduzione del numero di furgoni ed autocarri destinati ai servizi di trasporto a causa della sempre maggiore esternalizzazione degli stessi. Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alla flotta aziendale su gomma di Scope 2 nel 2020 114 tCO<sub>2</sub>e, nel 2021 117 tCO<sub>2</sub>e, nel 2022 555 tCO<sub>2</sub>e.

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni di CO<sub>2</sub>e della logistica su gomma in appalto\*

| Consumi di energia ed emissioni                         | 2020             | 2021             | 2022             |
|---|------------------|------------------|------------------|
| <b>Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)**</b>  | <b>2.168.345</b> | <b>2.323.166</b> | <b>3.348.703</b> |
| <b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b> | <b>154.000</b>   | <b>162.396</b>   | <b>238.399</b>   |

\* Il perimetro di rendicontazione 2022 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

\*\* I mezzi della logistica su gomma in appalto sono alimentati quasi interamente a gasolio. Per il 2022 l'aumento dei consumi (prevalentemente di gasolio) è attribuibile a una maggiore esternalizzazione dei servizi di trasporto.

## Dati sulla flotta per il trasporto aereo

| Dati sul trasporto aereo | 2020  | 2021  | 2022  |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Numero mezzi             | 13    | 16    | 16    |
| Mail (ore)               | 8.644 | 8.386 | 8.635 |
| Charter (ore)            | 21    | 87    | 193   |

### [GRI 302-1; GRI 305-1] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e charter

| Consumi di energia ed emissioni*                      | 2020    | 2021    | 2022    |
|---|---------|---------|---------|
| <b>Totale energia interna al Gruppo (GJ)</b>          | 543.464 | 664.375 | 682.129 |
| <b>Emissioni dirette – Scope 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b> | 39.376  | 48.142  | 49.489  |

\* Si segnala che per il volato in campo europeo sono stati utilizzati i valori comunicati e certificati da terza parte nell'ambito della normativa ETS di cui alla Direttiva "Emission Trading" (Direttiva 2003/87/CE), che istituisce un sistema per lo scambio di quote di emissioni dei gas a effetto serra nella Comunità Europea. Il volato in campo europeo certificato è pari a 42.063 tCO<sub>2</sub>.

### [GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e charter in appalto

| Consumi di energia ed emissioni                         | 2020    | 2021    | 2022    |
|---|---------|---------|---------|
| <b>Totale energia esterna al Gruppo (GJ)</b>            | 215.948 | 225.406 | 267.213 |
| <b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b> | 15.646  | 16.333  | 19.387  |

### Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica

| Emissioni dirette   | 2020          | 2021          | 2022          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tNO<sub>x</sub>)*</b> | <b>222,21</b> | <b>175,33</b> | <b>120,55</b> |
| Gas metano  | 1,27          | 0,66          | 0,24          |
| GPL   | 0,57          | 0,44          | 0,14          |
| Gasolio   | 199,37        | 157,27        | 93,79         |
| Benzina   | 21,00         | 16,96         | 26,38         |

\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in NO<sub>x</sub>: gas metano 0,0155 t NO<sub>x</sub>/TJ. GPL 0,0271 t NO<sub>x</sub>/TJ. Gasolio per autovetture 0,2142 t NO<sub>x</sub>/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,29 t NO<sub>x</sub>/TJ, per autocarri pesanti 0,2872 t NO<sub>x</sub>/TJ. Benzina per autovetture 0,0577 t NO<sub>x</sub>/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,05 t NO<sub>x</sub>/TJ, per motocicli 0,0671 t NO<sub>x</sub>/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

| Emissioni dirette   | 2020        | 2021        | 2022        |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tSO<sub>2</sub>)*</b> | <b>0,30</b> | <b>0,25</b> | <b>0,23</b> |
| Gasolio   | 0,24        | 0,18        | 0,13        |
| Benzina   | 0,06        | 0,07        | 0,10        |

\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in SO<sub>2</sub>: gasolio 0,0003 tSO<sub>2</sub>/TJ. Benzina 0,0002 tSO<sub>2</sub>/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

| Emissioni dirette   | 2020          | 2021          | 2022          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (VOC)*</b> | <b>117,66</b> | <b>100,70</b> | <b>147,85</b> |
| Gas metano  | 2,65          | 1,44          | 0,37          |
| GPL   | 0,71          | 0,64          | 0,19          |
| Gasolio   | 5,58          | 3,61          | 1,96          |
| Benzina   | 108,72        | 95,01         | 145,33        |

\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0243 t VOC/TJ. GPL 0,0361 t VOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0031 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0050 t VOC/TJ, autocarri pesanti 0,0105 t VOC/TJ. Benzina per autovetture 0,2473 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1403 t VOC/TJ, per motocicli 0,6886 t VOC/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

| Emissioni dirette  | 2020         | 2021         | 2022         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (PM10)*</b> | <b>14,09</b> | <b>18,46</b> | <b>14,40</b> |
| Gas metano   | 0,47         | 0,24         | 0,16         |
| GPL  | 0,32         | 0,24         | 2,95         |
| Gasolio  | 10,40        | 7,40         | 6,07         |
| Benzina  | 2,89         | 10,58        | 5,21         |

\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in PM10: gas metano 0,0102 t PM10/TJ. GPL 0,0095 t PM10/TJ. Gasolio per autovetture 0,0150 t PM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0146 t PM10/TJ, autocarri pesanti 0,0154 t PM10/TJ. Benzina per autovetture 0,0103 t PM10/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0092 t PM10/TJ, per motocicli 0,0182 t PM10/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia.

**Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica**

| Emissioni indirette  | 2020          | 2021          | 2022          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tNO<sub>x</sub>)</b> | <b>725,69</b> | <b>708,75</b> | <b>949,12</b> |
| Gasolio  | 725,68        | 708,75        | 949,12        |
| Gas metano   | ≈0*           | ≈0*           | 0,01          |
| GPL  | ≈0*           | 0             | 0             |
| Benzina  | ≈0*           | 0             | 0             |

\* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

| Emissioni indirette  | 2020        | 2021        | 2022        |
|--|-------------|-------------|-------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tSO<sub>2</sub>)</b> | <b>0,75</b> | <b>0,66</b> | <b>1,12</b> |
| Gasolio  | 0,75        | 0,66        | 1,12        |
| Benzina  | ≈0*         | 0           | 0           |

\* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

| Emissioni indirette  | 2020         | 2021         | 2022         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (VOC)</b> | <b>26,27</b> | <b>21,55</b> | <b>29,25</b> |
| Gasolio  | 26,26        | 21,55        | 29,24        |
| Gas metano   | ≈0*          | ≈0*          | 0,02         |
| GPL  | ≈0*          | 0            | 0            |
| Benzina  | ≈0*          | 0            | 0            |

\* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

| Emissioni indirette   | 2020         | 2021         | 2022         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (PM10)</b> | <b>24,30</b> | <b>26,52</b> | <b>51,16</b> |
| Gasolio   | ≈0*          | 0,07         | 51,15        |
| Gas metano  | ≈0*          | 0            | 0,01         |
| GPL   | 24,30        | 26,45        | 0            |
| Benzina   | ≈0*          | 0            | 0            |

\* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

**Business Travel**

| Business Travel                          | 2020         | 2021         | 2022*         |
|--|--------------|--------------|---------------|
| <b>Totale emissioni tCO<sub>2</sub>e</b> | <b>6.569</b> | <b>8.700</b> | <b>10.446</b> |
| Auto                                     | 5.965        | 8.036        | 9.205         |
| Benzina                                  | 2.214        | 3.350        | 5.998         |
| Gasolio                                  | 3.751        | 4.686        | 3.207         |
| Treno                                    | 92           | 96           | 157           |
| Aereo                                    | 512          | 568          | 1.084         |
| Internazionali – <i>short haul</i>       | 94           | 79           | 124           |
| Internazionali – <i>long haul</i>        | 7            | 27           | 91            |
| Nazionali ( <i>domestic</i> )            | 411          | 462          | 869           |

\* Il *target* atteso per l'anno 2022 è pari a 12.000 tCO<sub>2</sub>e. A tal proposito, nel 2022, come per il 2021, la priorità del Gruppo è stata quella di contenere il naturale incremento delle emissioni dovute ai viaggi di lavoro rispetto al biennio 2020-2021, dettato dalla ripresa regolare delle attività a seguito del venire meno delle restrizioni legate alla pandemia da Covid-19, che nel biennio precedente avevano limitato gli spostamenti legati ai viaggi di lavoro.

## Employee commuting

| Employee commuting                       | 2020    | 2021     | 2022      |
|--|---------|----------|-----------|
| <b>Totale emissioni tCO<sub>2</sub>e</b> | 13.929* | 32.940** | 28.370*** |

\* Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 300 risorse che, allo stato, si attestano a n. 38 dislocate in 18 città del territorio nazionale, per un campione di 24.316 risorse totali.

\*\* Il valore delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro indicate (2021 – 32.940 tons CO<sub>2</sub>e) 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, 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, 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.

## Emissioni finanziate Scope 3\*

| Emissioni finanziate Scope 3   | 2021         | 2022         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Totale emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)**</b>           | 6.641.823,42 | 8.541.519,64 |
| <b>Weighted Average Carbon Intensity (WACI) (tCO<sub>2</sub>e/mln € ricavi)***</b> | 153,41       | 155,53       |

\* 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 2022 ha preso in considerazione un ammontare di *Asset under Management* (AuM – emittenti imprese) pari a € 63.107.022.142,85 corrispondente al 90,21% 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   |   |
|------------------------------|--|---|--|---|
|                              | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) |
| Asia Pacifico                | 252.081,79   | 12,97                                   | 60.643,85  | 5,21                                    |
| Europa                       | 4.671.440,57   | 81,99                                   | 6.045.701,57   | 95,81                                   |
| Africa Medio Orientale       | 111,58   | 0,10                                    | 37.248,02  | 0,38                                    |
| Nord America                 | 1.025.890,23   | 30,46                                   | 1.243.038,83   | 31,10                                   |
| Resto del mondo              | 692.299,25   | 27,89                                   | 1.154.887,37   | 23,02                                   |
| <b>Totale</b>                | <b>6.641.823,42</b>  | <b>153,41</b>                           | <b>8.541.519,64</b>  | <b>155,53</b>                           |

**Emissioni finanziate Scope 3 per asset class**

| Emissioni finanziate Scope 3 | 2021   |   | 2022   |   |
|------------------------------|--|---|--|---|
|                              | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) |
| <i>Corporate bond</i>        | 5.645.549,91   | 130,40                                  | 7.260.291,70   | 132,20                                  |
| <i>Equity</i>                | 996.273,51   | 23,01                                   | 1.281.277,95   | 23,33                                   |
| <b>Totale</b>                | <b>6.641.823,42</b>  | <b>153,41</b>                           | <b>8.541.519,64</b>  | <b>155,53</b>                           |

### Emissioni finanziate Scope 3 per settore/industry

| Emissioni finanziate Scope 3                  | 2021   |   | 2022   |   |
|---|--|---|--|---|
|   | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) | Emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e) | WACI (tCO <sub>2</sub> e/ mln € ricavi) |
| Aerospaziale                                  | 3.154,77   | 0,04                                    | 2.374,31   | 0,04                                    |
| Automobili                                    | 149.376,92   | 1,36                                    | 148.764,63   | 1,26                                    |
| Bevande                                       | 18.442,14  | 1,00                                    | 30.608,39  | 1,07                                    |
| Radiodiffusione e pubblicità                  | 7.783,35   | 0,08                                    | 6.624,62   | 0,26                                    |
| Materiali da costruzione                      | 382.375,95   | 9,63                                    | 1.402.793,80   | 20,46                                   |
| Servizi di supporto alle imprese              | 13.252,31  | 0,24                                    | 10.888,61  | 0,42                                    |
| Prodotti chimici                              | 153.463,03   | 7,22                                    | 308.910,19   | 7,64                                    |
| Banche per lo sviluppo                        | 0*   | 0,03                                    | 0*   | 0,07                                    |
| Banche diversificate                          | 65.109,01  | 3,15                                    | 40.505,42  | 2,51                                    |
| Aziende elettriche e del gas                  | 2.748.944,62   | 59,37                                   | 3.208.045,28   | 58,42                                   |
| Componenti e apparecchiature elettriche       | 3.905,16   | 0,16                                    | 2.488,58   | 0,15                                    |
| Energia                                       | 1.729.556,19   | 27,84                                   | 1.672.150,10   | 22,45                                   |
| Servizi Finanziari – Generali                 | 63.989,05  | 0,46                                    | 12.389,75  | 0,64                                    |
| Servizi finanziari – Immobiliari              | 17.057,29  | 3,67                                    | 21.899,28  | 3,55                                    |
| Prodotti alimentari                           | 25.405,53  | 0,56                                    | 27.654,61  | 1,26                                    |
| Prodotti forestali e carta                    | 55.153,93  | 1,25                                    | 48.998,53  | 1,09                                    |
| Apparecchiature e servizi sanitari            | 7.453,21   | 0,32                                    | 9.099,46   | 0,31                                    |
| Edilizia pesante                              | 12.989,40  | 0,18                                    | 16.049,10  | 0,19                                    |
| Edilizia domestica                            | 476,76   | 0,01                                    | 33,72  | 0,00                                    |
| Hotel, beni e servizi per il tempo libero     | 19.183,07  | 1,76                                    | 64.624,04  | 3,34                                    |
| Beni e servizi industriali                    | 48.126,29  | 0,58                                    | 41.952,74  | 0,70                                    |
| Assicurazioni                                 | 23.818,20  | 0,06                                    | 24.565,34  | 0,97                                    |
| Autorità locali                               | 0*   | 3,97                                    | 0*   | 4,26                                    |
| Beni di lusso e cosmetici                     | 3.808,25   | 0,17                                    | 3.081,19   | 0,24                                    |
| Componenti e attrezzature meccaniche          | 3.363,71   | 0,48                                    | 95.378,57  | 0,68                                    |
| Miniere e metalli                             | 362.885,73   | 13,58                                   | 326.478,03   | 7,23                                    |
| Attrezzature e servizi petroliferi            | 64.448,87  | 2,23                                    | 110.190,18   | 2,73                                    |
| Prodotti farmaceutici e biotecnologie         | 13.045,37  | 0,75                                    | 21.179,70  | 0,74                                    |
| Editoria                                      | 84,72  | 0,01                                    | 84,59  | 0,00                                    |
| Commercio al dettaglio e banche specializzate | 2.946,01   | 0,55                                    | 9.140,55   | 0,62                                    |
| Software e servizi IT                         | 5.659,01   | 0,55                                    | 1.946,88   | 0,49                                    |
| Commercio al dettaglio specializzato          | 9.610,11   | 0,23                                    | 3.759,29   | 0,20                                    |
| Banche e agenzie per scopi specifici          | 0,04   | 0,07                                    | 0,60   | 0,07                                    |
| Supermercati                                  | 28.856,52  | 0,13                                    | 4.335,08   | 0,14                                    |
| Tecnologia-Hardware                           | 26.502,77  | 1,58                                    | 10.218,49  | 1,06                                    |
| Telecomunicazioni                             | 99.666,46  | 1,48                                    | 116.766,88   | 1,94                                    |
| Tabacco                                       | 6.138,19   | 0,21                                    | 6.339,14   | 0,30                                    |
| Trasporti e logistica                         | 48.245,96  | 3,35                                    | 17.278,18  | 2,52                                    |
| Viaggi e turismo                              | 175.989,23   | 2,64                                    | 543.356,50   | 3,12                                    |
| Rifiuti e acqua                               | 241.556,26   | 2,43                                    | 170.565,29   | 2,38                                    |
| <b>Totale</b>                                 | <b>6.641.823,42</b>  | <b>153,41</b>                           | <b>8.541.519,64</b>  | <b>155,53</b>                           |

\* 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

| <b>Customer experience negli Uffici Postali</b>                             | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)                            | 8,3         | 9,20        | 10,20       |
| Clients serviti entro 15 minuti (%)   | 84,35       | 81,27       | 78,30       |
| Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)                     | 7,8         | 7,7         | 7,8         |
| Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale | 8,4         | 8           | 8,2         |

### Reclami dei clienti per tipologia\*

| <b>Uffici Postali</b>  | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Reclami pervenuti  | 9.176       | 6.476       | 10.336      |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 14          | 16          | 40          |
| <b>Corrispondenza</b>  |             |             |             |
| Reclami pervenuti  | 54.188      | 46.054      | 36.042      |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 22          | 17          | 29          |
| <b>Pacchi</b>  |             |             |             |
| Reclami pervenuti  | 123.571     | 102.630     | 64.217      |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 19          | 16          | 15          |
| <b>Servizi Finanziari</b>  |             |             |             |
| Reclami pervenuti  | 136.217     | 198.878     | 154.310     |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 6           | 8           | 11          |
| <b>Servizi Assicurativi</b>  |             |             |             |
| Reclami pervenuti  | 7.056       | 5.102       | 5.065       |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 28          | 30          | 23          |
| Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni | 300         | 307         | 293         |
| <b>PosteMobile</b>   |             |             |             |
| Reclami pervenuti telefonia mobile                                 | 8.430       | 5.922       | 1.934       |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 2           | 2           | 3           |
| Reclami pervenuti telefonia fissa                                  | 1.191       | 1.767       | 515         |
| Tempo medio di risposta (gg.)                                      | 4           | 4           | 5           |

\* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

### Numero contatti gestiti\*

| <b>Contact Center</b>         | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Numero contatti gestiti (mln) | 33          | 37          | 41          |

\* Complessivamente il numero dei contatti gestiti nel 2022 registra un incremento del +10% rispetto al 2021. Tale incremento è principalmente dovuto alla componente AI la quale ha un'incidenza pari al 39% del totale gestito (vs 33% nel 2021).

## Soddisfazione dei Clienti\*

| Clienti soddisfatti (%)  | 2020 | 2021 | 2022** |
|--|------|------|--------|
| Clienti soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience" | 82,1 | 82,2 | 83     |
| Copertura del dato   | 100  | 100  | 100    |

\* La *customer experience* delle Business Unit viene misurata semestralmente attraverso survey che misurano la consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane basate sulla metrica di *Net Promoter Score* (NPS).  
Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso ai servizi.  
I campioni di clienti coinvolti dall'indagine di *customer experience* sono rappresentativi dell'universo di riferimento.  
Le *Business Unit* coinvolte nell'analisi di *customer experience* sono: BancoPosta (Retail, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (Retail). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente i canali di uffici postali e il Contact Center.  
Con riferimento alla metodologia utilizzata nella misurazione della *customer satisfaction*, le survey prevedono una scala di valutazione del livello di soddisfazione da 1 a 10. Le percentuali riportate includono i clienti che hanno risposto 7-8 e 9-10 alle survey somministrate. I punteggi 9-10 NPS/CES riflettono rispettivamente i clienti "promotori" (NPS) ed "entusiasti" (CES).

\*\* Il target atteso per il 2022 è pari al 82,60%.

## Reclami mensili

| Reclami                   | 2020   | 2021   | 2022   |
|---------------------------|--------|--------|--------|
| Reclami mensili pervenuti | 28.319 | 30.568 | 23.035 |

## Risorse del piano di continuità del business\*

| Risorse del piano di continuità del business   | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Investimenti (milioni di euro)   | 2    | 1,3  | 1,6  |
| Esercitazioni  | 3    | 4    | 4    |
| Persone coinvolte  | 162  | 240  | 269  |
| 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, PosteVita S.p.A.

## [GRI 418-1] Violazione della privacy e perdita dei dati

| Violazioni e fuoriuscite di dati  | 2020 | 2021 | 2022* |
|---|------|------|-------|
| Reclami ricevuti per violazione della <i>privacy</i>                              | 57   | 41   | 29    |
| di cui:   |      |      |       |
| reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione                      | 57   | 41   | 29    |
| reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione                        | 0    | 0    | 0     |
| Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati | 468  | 304  | 371   |

\* Nel 2022, rispetto agli eventi riscontrati di violazione della *privacy*, in 26 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  | 2020 | 2021 | 2022* |
|--|------|------|-------|
| Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di <i>cybersecurity</i>   | 74   | 195  | 83    |
| Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori   | 6    | 3    | 1     |
| 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. In relazione alla crisi Russia-Ucraina sono stati innalzati i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e rafforzate le attività di *cyber intelligence* al fine di prevenire o prontamente intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del gruppo Poste Italiane. Sono state, inoltre, poste in atto misure specifiche per ridurre al minimo la superficie di attacco e l'impatto di un eventuale attacco alla base clienti di Poste Italiane. La tempestiva ed efficace gestione della continuità operativa e della crisi è garantita dall'applicazione di un Piano di Continuità Operativa e un 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.  
Le cause sottostanti la gestione degli incidenti e delle violazioni IT avvenuti nel corso del 2022 sono principalmente attribuibili ad attacchi esterni. In particolare, l'attacco è stato rivolto verso i dipendenti di Poste Italiane con l'obiettivo di eseguire furti di identità e conseguentemente accedere ai sistemi aziendali. A tal proposito, si specifica che non essendo questi imputabili ad un atteggiamento negligente da parte del personale di Poste Italiane, non sono stati adottati provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti. 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 (%)                | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Percentuale di clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%) | 1    | 0    | 0    |

**Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT**

| Clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT           | 2020  | 2021 | 2022 |
|--|-------|------|------|
| Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT | 3.789 | 175  | 17   |



## Innovazione

### Numero dei servizi digitali offerti (dati in milioni)

| Offerta digitale  | 2020 | 2021  | 2022  |
|---|------|-------|-------|
| Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>app</i> ) di Poste Italiane   | 27,1 | 33,8  | 36,8  |
| Identità digitali rilasciate  | 12,2 | 21,2  | 23,8  |
| Download app Postepay   | 14,4 | 18,4  | 21,7  |
| Download app BancoPosta   | 8,3  | 10,8  | 13,2  |
| Download app Ufficio Postale  | 6,8  | 12,2  | 14,7  |
| Download app PostelD  | 13,8 | 24,1  | 30,2  |
| Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> ( <i>web</i> e <i>app</i> ) | 90,3 | 124,7 | 152,6 |

### La dematerializzazione delle pratiche e transazioni corrispondenti

| Tipologie di pratiche*   | 2020          |                    | 2021          |                    | 2022          |                    |
|--------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|
|                          | N. Pratiche   | % dematerializzate | N. Pratiche   | % dematerializzate | N. Pratiche   | % dematerializzate |
| Buoni                    | 1.828         | 96                 | 1.584         | 94                 | 1.811         | 97                 |
| Conti Correnti           | 376           | 94                 | 586           | 96                 | 535           | 96                 |
| Libretti                 | 629           | 95                 | 746           | 92                 | 687           | 96                 |
| Postepay Evolution       | 2.129         | 97                 | 2.137         | 98                 | 1.749         | 99                 |
| Full Acquiring           | 17            | 4                  | 11            | 9                  | 14            | 100                |
| Polizze Vita             | 592           | 93                 | 520           | 97                 | 726           | 67                 |
| Polizze Danni            | 147           | 88                 | 250           | 93                 | 256           | 96                 |
| MiFID                    | 1.909         | 92                 | 2.175         | 94                 | 1.803         | 96                 |
| PosteMobile              | 857           | 82                 | 832           | 87                 | 764           | 95                 |
| Consulenza guidata       | 1.214         | 89                 | 1.512         | 94                 | 1.388         | 89                 |
| Finanziamenti            | 391           | 88                 | 417           | 91                 | 460           | 96                 |
| Fondi                    | 119           | 85                 | 262           | 94                 | 144           | 96                 |
| <b>Totale Pratiche**</b> | <b>10.209</b> | <b>92</b>          | <b>11.030</b> | <b>94</b>          | <b>10.336</b> | <b>96</b>          |

\* Dati in migliaia.

\*\* I volumi totali assoluti delle pratiche sono diminuiti del 6,2% rispetto allo scorso anno. In particolare, si segnalano significativi decrementi di pratiche dematerializzate in particolare per le pratiche di tipo Postepay Evolution, MiFID e Fondi.

| Transazioni corrispondenti                        | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| Totale Transazioni (milioni di euro)              | 29,9 | 27,7 | 26,9 |
| Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro) | 29,1 | 26,9 | 25,8 |
| Transazioni dematerializzate (%)                  | 97,4 | 96,9 | 95,9 |



## Finanza sostenibile

### Prodotti e servizi ESG legati ad attività di Asset Management\*

| Categorie di prodotti e servizi di investimento sostenibile offerti (€)  | 2021                    | 2022                    |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Prodotti/servizi che prevedono l'integrazione di criteri ESG**   | 73.853.542,92           | 244.029.168,87          |
| Prodotti/servizi che applicano criteri <i>best-in-class</i> ***  | 3.373.416.622,23        | 6.704.015.404,05        |
| Prodotti/servizi con investimenti tematici****   | 81.007.675,68           | 118.464.735,57          |
| Prodotti/servizi legati ad attività di <i>impact investing</i> *****   | 0                       | 0                       |
| Altro*****   | 1.028.285.424,05        | 2.125.849.651,51        |
| <b>Totale AuM di prodotti di investimento sostenibile</b>  | <b>4.556.563.264,88</b> | <b>9.192.358.960,00</b> |
| Totale AuM nel segmento <i>asset management</i> *****  | 114.962.750.522,64      | 100.621.409.143,26      |
| <b>Percentuale di prodotti di investimento sostenibile sul totale degli AuM nel segmento <i>asset management</i> (%)</b> | <b>4</b>                | <b>9,1</b>              |

\* La performance al 2022 risultano essere in linea con l'obiettivo di Gruppo di aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG. Considerando come perimetro i fondi *retail* aperti in collocamento, la percentuale di masse gestite dai fondi con caratteristiche ESG è pari all'88% al 30/12/22.

\*\* La categoria comprende i prodotti per cui le informazioni di natura ESG sono strutturalmente integrate, assieme alle considerazioni a carattere finanziario, nel processo decisionale dell'attività di investimento. Nel 2022 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP UNIVERSO 60" e "BP UNIVERSO 40", e "BPF GPM Sostenibilità Equilibrato", "BPF GPM Sostenibilità Dinamico", "BPF GPM Sostenibilità Sviluppo".

\*\*\* La categoria comprende i prodotti i cui target di investimento sono le società con le performance ESG migliori all'interno dei rispettivi settori di operatività. Nel 2022 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Orizzonte Reddito", "BP Azionario Flessibile", "BP Azionario Internazionale", "BP Azionario Euro", "BP Selezione Attiva" e "Poste Investo Sostenibile", "BP Mix 1", "BP Mix 2", "BP Mix 3".

\*\*\*\* La categoria comprende i prodotti i cui investimenti sono focalizzati su società che contribuiscono positivamente a determinate problematiche sociali o ambientali (es. cambiamento climatico, crescita dei paesi sottosviluppati, ecc.). Nel 2022 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP Focus Ambiente 2027" e "BP Focus Ambiente Marzo 2028".

\*\*\*\*\* La categoria comprende i prodotti i cui investimenti vengono effettuati in società che offrono prodotti e/o servizi che creano impatto sociale o ambientale positivo e soddisfano il duplice obiettivo di creazione di valore socio-ambientale e di ritorno economico.

\*\*\*\*\* All'interno della categoria "Altro" sono stati inclusi i mandati con *benchmark* ESG.

\*\*\*\*\* Il valore riportato è la somma dei NAV dei fondi gestiti.

## 8. Proposte deliberative e altre informazioni

- Proposte deliberative
- Altre informazioni

### 8.1 Proposte deliberative

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti di approvare il progetto di Bilancio dell'esercizio 2022 di Poste Italiane S.p.A. (comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta), corredato dalla Relazione degli Amministratori sulla gestione.

In coerenza con la vigente politica di distribuzione dei dividendi, si prospetta al Consiglio di Amministrazione di proporre all'Assemblea ordinaria degli Azionisti:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta pari a 602.311.327 euro a disposizione della Società;
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2022 di Poste Italiane S.p.A. di 847.112.738 euro, come segue:
  - a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", quota non disponibile alla distribuzione, per 877.653<sup>116</sup> euro;
  - alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, l'importo di 0,650 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 0,650 euro per azione come segue:
  - l'importo di 0,210 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 23 novembre 2022 per un importo complessivo di 272.700.542 euro;
  - l'importo di 0,440 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 19 giugno 2023, 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 2022

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2022 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022.

#### 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 2022.

116. L'ammontare di 877.653 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 19 ottobre 2022, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 18 ottobre 2022, ha autorizzato la potenziale sottoscrizione da parte di Poste Italiane S.p.A. dell'eventuale aumento di capitale della società controllata Poste Vita S.p.A. teso al rafforzamento del capitale della società controllata conformemente alle linee guida contenute nel Piano Strategico, a supporto della crescita del *business* assicurativo.

In relazione all'importo del potenziale aumento di capitale, pari ad un massimo di 1 miliardo di euro, l'Operazione si qualifica come "operazione con parte correlata di maggiore rilevanza" ai sensi della normativa CONSOB. In data 26 ottobre 2022, 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". Allo stato attuale l'aumento di capitale non è stato sottoscritto.

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 due 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.

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. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a quattro 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.

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 milioni 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.

Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2022, 13 operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso e 23 operazioni di compravendita titoli di Stato.

## 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 2022 comparativo con quello al 31 dicembre 2021 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2022 (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 inusuali<sup>117</sup> nel corso dell'esercizio 2022.

## 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.

Nell'ambito della transizione al nuovo principio contabile IFRS 17, sono in corso di valutazione da parte del Gruppo Poste Italiane adeguamenti su alcuni indicatori alternativi di *performance* utilizzati per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati, nonché l'integrazione, a partire dal Resoconto intermedio al 31 marzo 2023, di nuovi indicatori.

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

**CAPITALE ALLOCATO:** indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Patrimonio netto di Gruppo al netto delle riserve di *fair value* e *cash flow hedge*. L'indicatore include le cedole maturate sul prestito obbligazionario ibrido perpetuo e i dividendi agli azionisti di competenza dell'anno corrente.

**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 (*Cet 1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

**COMBINED RATIO (netto riassicurazione):** indicatore tecnico del business Danni, determinato come incidenza dei sinistri e delle spese di gestione (acquisizione, incasso e spese amministrative e saldo riassicurazione) sui premi di competenza, ossia pari alla somma di *loss ratio* e *expense ratio*.

**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.

117. 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.

**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.

**EXPENSE RATIO:** indicatore tecnico del *business* Danni, determinato dal rapporto tra spese di gestione (acquisizione, incasso, spese amministrative e saldo riassicurazione) e premi di competenza.

**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.

**LOSS RATIO:** indicatore tecnico del *business* Danni, che misura l'incidenza percentuale, rispetto ai premi di competenza, delle somme pagate e riservate per i sinistri accaduti nell'esercizio e negli esercizi precedenti comprensive delle relative spese dirette e delle spese di liquidazione.

**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 Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) 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).

**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.

**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. Nel calcolo dell'indicatore per il 2021 non si è tenuto conto del provento finanziario non ricorrente correlato alla fusione di SIA-NEXI pari 221 milioni di euro.

**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 CET 1 Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Posteltaliane), 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 la parte dell'utile netto di una società quotata concessa a ciascuna delle azioni ordinarie in circolazione. È calcolato come rapporto tra l'utile netto del Gruppo e il n. delle azioni in circolazione.

# Appendice

## Conto economico consolidato riclassificato

| (dati in milioni di euro)                            | 2022          | 2021          | VARIAZIONI    |               | 4Q 2022      | 4Q 2021      | VARIAZIONI    |               |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>Ricavi</b>  | <b>11.889</b> | <b>11.220</b> | <b>+669</b>   | <b>+6,0%</b>  | <b>3.144</b> | <b>2.775</b> | <b>+369</b>   | <b>+13,3%</b> |
| <i>di cui:</i>                                       |               |               |               |               |              |              |               |               |
| Corrispondenza, pacchi e distribuzione               | 3.651         | 3.695         | (44)          | -1,2%         | 1.003        | 1.013        | (10)          | -1,0%         |
| Servizi Finanziari                                   | 4.939         | 4.783         | +156          | +3,3%         | 1.194        | 1.088        | +106          | +9,7%         |
| di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli    | 335           | 407           | (72)          | -17,8%        | (0)          | 2            | (2)           | -101,2%       |
| Servizi Assicurativi                                 | 2.153         | 1.861         | +292          | +15,7%        | 580          | 413          | +167          | +40,5%        |
| Pagamenti e mobile                                   | 1.147         | 882           | +265          | +30,0%        | 368          | 263          | +105          | +40,2%        |
| <b>Costi</b>   | <b>8.768</b>  | <b>8.584</b>  | <b>+184</b>   | <b>2,1%</b>   | <b>2.690</b> | <b>2.352</b> | <b>+339</b>   | <b>+14,4%</b> |
| <i>di cui:</i>                                       |               |               |               |               |              |              |               |               |
| Costo del lavoro totale                              | 5.226         | 5.467         | (241)         | -4,4%         | 1.383        | 1.533        | (150)         | -9,8%         |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | 5.157         | 5.236         | (79)          | -1,5%         | 1.323        | 1.322        | +1            | +0,1%         |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | 77            | 235           | (158)         | -67,2%        | 60           | 210          | (150)         | -71,4%        |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | (7)           | (3)           | (4)           | -124,3%       | (1)          | 1            | (2)           | -137,2%       |
| Altri costi operativi                                | 3.541         | 3.117         | +425          | +13,6%        | 1.308        | 819          | +489          | +59,8%        |
| <b>EBITDA</b>  | <b>3.121</b>  | <b>2.636</b>  | <b>+485</b>   | <b>+18,4%</b> | <b>453</b>   | <b>424</b>   | <b>+30</b>    | <b>+7,0%</b>  |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 830           | 790           | +39           | +5,0%         | 216          | 193          | +23           | +11,9%        |
| <b>EBIT</b>  | <b>2.291</b>  | <b>1.846</b>  | <b>+446</b>   | <b>+24,1%</b> | <b>237</b>   | <b>230</b>   | <b>+7</b>     | <b>+2,9%</b>  |
| <b>EBIT Margin %</b>                                 | <b>19,3%</b>  | <b>16,5%</b>  |               |               | <b>7,5%</b>  | <b>8,3%</b>  |               |               |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 37            | 322           | (285)         | -88,4%        | 26           | 263          | (237)         | -90,1%        |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>2.328</b>  | <b>2.168</b>  | <b>+161</b>   | <b>+7,4%</b>  | <b>263</b>   | <b>493</b>   | <b>(230)</b>  | <b>-46,7%</b> |
| Imposte  | 818           | 588           | +229          | +39,0%        | 177          | 88           | +89           | +101,6%       |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>1.511</b>  | <b>1.580</b>  | <b>(69)</b>   | <b>-4,3%</b>  | <b>86</b>    | <b>405</b>   | <b>(319)</b>  | <b>-78,8%</b> |
| <b>Utile netto per azione (€)</b>                    | <b>1,16</b>   | <b>1,21</b>   | <b>(0,05)</b> | <b>-4,2%</b>  | <b>0,07</b>  | <b>0,31</b>  | <b>(0,25)</b> | <b>-78,7%</b> |

## Contribuzione delle *Strategic Business Units* al conto economico consolidato

| 2022<br>(dati in milioni di euro)                    | Corrispondenza,<br>Pacchi e Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Rettifiche ed<br>elisioni | Totale        |
|--|---|-----------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| <b>Totale ricavi</b>                                 | <b>8.512</b>                              | <b>5.759</b>          | <b>2.156</b>            | <b>1.410</b>          | <b>(5.948)</b>            | <b>11.889</b> |
| Ricavi da terzi                                      | 3.651                                     | 4.939                 | 2.153                   | 1.147                 |                           | 11.889        |
| Ricavi infrasettoriali                               | 4.862                                     | 820                   | 3                       | 264                   | (5.948)                   | 0             |
| <b>Totale costi</b>                                  | <b>8.838</b>                              | <b>4.872</b>          | <b>805</b>              | <b>1.031</b>          | <b>(5.948)</b>            | <b>9.598</b>  |
| Costo del lavoro totale                              | 5.114                                     | 41                    | 36                      | 35                    |                           | 5.226         |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | 5.046                                     | 40                    | 36                      | 34                    |                           | 5.157         |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | 76  | 1                     | 0                       | 0                     |                           | 77            |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | (7)                                       | 1                     | 0                       | 0                     |                           | (7)           |
| Altri costi operativi                                | 2.880                                     | 73                    | 97                      | 491                   |                           | 3.541         |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 805                                       | 0                     | 3                       | 23                    | (2)                       | 830           |
| Costi infrasettoriali                                | 39  | 4.757                 | 668                     | 482                   | (5.946)                   | (0)           |
| <b>EBIT</b>  | <b>(326)</b>                              | <b>887</b>            | <b>1.350</b>            | <b>379</b>            |                           | <b>2.291</b>  |
| <b>EBIT Margin %</b>                                 | <b>-3,8%</b>                              | <b>15,4%</b>          | <b>62,6%</b>            | <b>26,9%</b>          |                           | <b>19,3%</b>  |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 17  | (22)                  | 41                      | 1                     |                           | 37            |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>(309)</b>                              | <b>865</b>            | <b>1.392</b>            | <b>380</b>            |                           | <b>2.328</b>  |
| Imposte  | 52  | 243                   | 413                     | 110                   |                           | 818           |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>(361)</b>                              | <b>622</b>            | <b>979</b>              | <b>270</b>            |                           | <b>1.511</b>  |

## Conto economico per *Strategic Business Units*

### *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

| (dati in milioni di euro)                            | 2022         | 2021         | VARIAZIONI   |               | 4Q 2022       | 4Q 2021       | VARIAZIONI   |                |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| <b>Ricavi</b>  | <b>8.512</b> | <b>8.391</b> | <b>+122</b>  | <b>+1,5%</b>  | <b>2.189</b>  | <b>2.125</b>  | <b>+65</b>   | <b>+3,0%</b>   |
| Corrispondenza                                       | 2.066        | 2.082        | (17)         | -0,8%         | 556           | 564           | (8)          | -1,3%          |
| Pacchi   | 1.395        | 1.403        | (8)          | -0,5%         | 404           | 384           | +19          | +5,0%          |
| Altri ricavi   | 190          | 210          | (19)         | -9,3%         | 43            | 64            | (22)         | -33,7%         |
| Ricavi infrasettoriali                               | 4.862        | 4.696        | +165         | +3,5%         | 1.187         | 1.112         | +75          | +6,7%          |
| <b>Costi</b>   | <b>8.033</b> | <b>7.921</b> | <b>112</b>   | <b>1,4%</b>   | <b>2.464</b>  | <b>2.215</b>  | <b>+249</b>  | <b>+11,2%</b>  |
| <i>di cui:</i>                                       |              |              |              |               |               |               |              |                |
| Costo del lavoro totale                              | 5.114        | 5.366        | (252)        | -4,7%         | 1.351         | 1.508         | (157)        | -10,4%         |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>             | 5.046        | 5.136        | (91)         | -1,8%         | 1.292         | 1.297         | (5)          | -0,4%          |
| <i>di cui incentivi all'esodo</i>                    | 76           | 233          | (157)        | -67,5%        | 59            | 210           | (150)        | -71,7%         |
| <i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i> | (7)          | (3)          | (4)          | -133,9%       | (0)           | 1             | (2)          | -129,7%        |
| Altri costi operativi                                | 2.880        | 2.476        | +404         | +16,3%        | 1.104         | 689           | +415         | +60,3%         |
| Costi infrasettoriali                                | 39           | 78           | (40)         | -50,5%        | 9             | 18            | (9)          | -49,0%         |
| <b>EBITDA</b>  | <b>480</b>   | <b>470</b>   | <b>+10</b>   | <b>+2,1%</b>  | <b>(275)</b>  | <b>(91)</b>   | <b>(184)</b> | <b>n.s.</b>    |
| Ammortamenti e svalutazioni                          | 805          | 771          | +34          | +4,5%         | 206           | 189           | +17          | +9,1%          |
| <b>EBIT</b>  | <b>(326)</b> | <b>(301)</b> | <b>(25)</b>  | <b>-8,2%</b>  | <b>(481)</b>  | <b>(280)</b>  | <b>(201)</b> | <b>-72,0%</b>  |
| <b>EBIT Margin %</b>                                 | <b>-3,8%</b> | <b>-3,6%</b> |              |               | <b>-22,0%</b> | <b>-13,2%</b> |              |                |
| Proventi/(Oneri) finanziari                          | 17           | 29           | (12)         | -43,1%        | 19            | 22            | (3)          | -14,3%         |
| <b>Utile lordo</b>                                   | <b>(309)</b> | <b>(272)</b> | <b>(37)</b>  | <b>-13,7%</b> | <b>(462)</b>  | <b>(257)</b>  | <b>(205)</b> | <b>-79,5%</b>  |
| Imposte  | 52           | (46)         | +97          | n.s.          | (17)          | (53)          | +36          | +68,3%         |
| <b>Utile netto</b>                                   | <b>(361)</b> | <b>(226)</b> | <b>(134)</b> | <b>-59,4%</b> | <b>(445)</b>  | <b>(204)</b>  | <b>(241)</b> | <b>-118,1%</b> |

n.s.: non significativo

**Strategic Business Unit Servizi Finanziari**

| (dati in milioni di euro)                     | 2022         | 2021         | VARIAZIONI  |               | 4Q 2022      | 4Q 2021      | VARIAZIONI  |               |
|---|--------------|--------------|-------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Ricavi</b>                                 | <b>5.759</b> | <b>5.542</b> | <b>+217</b> | <b>+3,9%</b>  | <b>1.411</b> | <b>1.287</b> | <b>+124</b> | <b>+9,7%</b>  |
| Gestione pro-attiva del portafoglio titoli    | 335          | 407          | (72)        | -17,8%        | (0)          | 2            | (2)         | -101,2%       |
| Interessi attivi netti                        | 1.910        | 1.485        | +425        | +28,6%        | 528          | 375          | +153        | +40,8%        |
| Raccolta Risparmio postale                    | 1.600        | 1.753        | (153)       | -8,7%         | 400          | 441          | (41)        | -9,3%         |
| Servizi di Incasso e Pagamento                | 763          | 796          | (33)        | -4,2%         | 209          | 205          | +4          | +2,0%         |
| Distribuzione di prodotti di terzi            | 213          | 221          | (8)         | -3,7%         | 27           | 33           | (5)         | -15,9%        |
| Gestione del risparmio                        | 119          | 120          | (2)         | -1,3%         | 29           | 32           | (3)         | -10,6%        |
| Ricavi infrasettoriali                        | 820          | 759          | +61         | +8,1%         | 218          | 199          | +18         | +9,3%         |
| <b>Costi</b>                                  | <b>4.872</b> | <b>4.796</b> | <b>+76</b>  | <b>+1,6%</b>  | <b>1.173</b> | <b>1.082</b> | <b>+90</b>  | <b>+8,3%</b>  |
| di cui:                                       |              |              |             |               |              |              |             |               |
| Costo del lavoro totale                       | 41           | 42           | (1)         | -1,5%         | 10           | 10           | (0)         | -3,5%         |
| di cui costo del lavoro ordinario             | 40           | 41           | (1)         | -2,3%         | 10           | 10           | (0)         | -3,5%         |
| di cui incentivi all'esodo                    | 1            | 0            | 0           | +45,1%        | 0            | 0            | 0           | +86,4%        |
| di cui vertenze e altre partite straordinarie | 1            | 0            | 0           | +129,2%       | 0            | 0            | 0           | n.s.          |
| Altri costi operativi                         | 73           | 119          | (46)        | -38,8%        | 7            | (6)          | +13         | n.s.          |
| Costi infrasettoriali                         | 4.757        | 4.634        | +123        | +2,7%         | 1.156        | 1.078        | +78         | +7,2%         |
| <b>EBITDA</b>                                 | <b>888</b>   | <b>747</b>   | <b>+141</b> | <b>+18,9%</b> | <b>239</b>   | <b>205</b>   | <b>+34</b>  | <b>+16,5%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni                   | 0,4          | 0,5          | 0,0         | -5,7%         | (0,1)        | 0,1          | (0,2)       | n.s.          |
| <b>EBIT</b>                                   | <b>887</b>   | <b>747</b>   | <b>+141</b> | <b>+18,9%</b> | <b>239</b>   | <b>205</b>   | <b>+34</b>  | <b>+16,7%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                          | <b>15,4%</b> | <b>13,5%</b> |             |               | <b>16,9%</b> | <b>15,9%</b> |             |               |
| Proventi/(Oneri) finanziari                   | (22)         | 10           | (32)        | n.s.          | 0            | 1            | (1)         | -61,3%        |
| <b>Utile lordo</b>                            | <b>865</b>   | <b>757</b>   | <b>+109</b> | <b>+14,4%</b> | <b>239</b>   | <b>206</b>   | <b>+33</b>  | <b>+16,2%</b> |
| Imposte                                       | 243          | 200          | +43         | +21,3%        | 63           | 43           | +20         | +48,0%        |
| <b>Utile netto</b>                            | <b>622</b>   | <b>556</b>   | <b>+66</b>  | <b>+11,9%</b> | <b>176</b>   | <b>163</b>   | <b>+13</b>  | <b>+7,9%</b>  |

n.s.: non significativo

### Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

| (dati in milioni di euro)  | 2022         | 2021         | VARIAZIONI  |               | 4Q 2022      | 4Q 2021      | VARIAZIONI  |               |
|--|--------------|--------------|-------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| <b>Ricavi</b>  | <b>2.156</b> | <b>1.864</b> | <b>+292</b> | <b>+15,7%</b> | <b>580</b>   | <b>413</b>   | <b>+167</b> | <b>+40,4%</b> |
| <i>Up Front Vita</i>   | 285          | 289          | (3)         | -1,1%         | 73           | 62           | +11         | +18,5%        |
| Margine Finanziario Vita   | 1.670        | 1.455        | +215        | +14,8%        | 434          | 357          | +77         | +21,5%        |
| Margine Protezione Vita  | 17           | 17           | (1)         | -3,3%         | 12           | 5            | +8          | n.s.          |
| Variatione altre riserve tecniche e altri proventi/<br>oneri tecnici | 29           | (21)         | +51         | n.s.          | 25           | (34)         | +59         | n.s.          |
| <b>Ricavi netti Vita</b>   | <b>2.002</b> | <b>1.740</b> | <b>+262</b> | <b>+15,0%</b> | <b>545</b>   | <b>389</b>   | <b>+155</b> | <b>+39,9%</b> |
| Premi assicurativi   | 358          | 295          | +63         | +21,5%        | 92           | 77           | +15         | +19,5%        |
| Variatione riserve tecniche e oneri da liquidazione<br>sinistri      | (206)        | (169)        | (37)        | -21,9%        | (57)         | (51)         | (6)         | -11,7%        |
| Risultato della Riassicurazione                                      | (12)         | (11)         | (1)         | -10,8%        | (5)          | (7)          | +2          | +33,9%        |
| Proventi netti Danni   | 8            | 4            | +5          | +118,5%       | 4            | 3            | +1          | +15,7%        |
| <b>Ricavi netti Danni</b>  | <b>148</b>   | <b>119</b>   | <b>+30</b>  | <b>+24,9%</b> | <b>35</b>    | <b>22</b>    | <b>+12</b>  | <b>+53,7%</b> |
| Altri ricavi e proventi  | 3            | 2            | +1          | +36,4%        | 0            | 1            | (0)         | -33,8%        |
| Ricavi infrasettoriali   | 3            | 3            | (0)         | -9,8%         | 1            | 1            | (0)         | -8,3%         |
| <b>Costi</b>   | <b>802</b>   | <b>741</b>   | <b>+61</b>  | <b>+8,2%</b>  | <b>210</b>   | <b>184</b>   | <b>+26</b>  | <b>+14,3%</b> |
| <i>di cui:</i>   |              |              |             |               |              |              |             |               |
| Costo del lavoro totale  | 36           | 34           | +2          | +6,7%         | 10           | 9            | +1          | +14,6%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i>                             | 36           | 33           | +3          | +9,8%         | 10           | 9            | +1          | +12,3%        |
| Altri costi operativi  | 97           | 102          | (4)         | -4,3%         | 28           | 27           | 1           | +3,9%         |
| Costi infrasettoriali  | 668          | 605          | +63         | +10,4%        | 172          | 148          | +24         | +16,2%        |
| <i>di cui provvigioni</i>  | 572          | 520          | +51         | +9,9%         | 148          | 124          | +24         | +19,2%        |
| <b>EBITDA</b>  | <b>1.354</b> | <b>1.123</b> | <b>+231</b> | <b>+20,6%</b> | <b>370</b>   | <b>230</b>   | <b>+141</b> | <b>+61,3%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni  | 3            | 4            | (1)         | -18,3%        | 0            | 1            | (1)         | -63,4%        |
| <b>EBIT</b>  | <b>1.350</b> | <b>1.119</b> | <b>+232</b> | <b>+20,7%</b> | <b>370</b>   | <b>229</b>   | <b>+141</b> | <b>+61,9%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>   | <b>62,6%</b> | <b>60,0%</b> |             |               | <b>63,8%</b> | <b>55,3%</b> |             |               |
| Proventi/(Oneri) finanziari  | 41           | 54           | (13)        | -23,3%        | 5            | 14           | (8)         | -61,8%        |
| <b>Utile lordo</b>   | <b>1.392</b> | <b>1.173</b> | <b>+219</b> | <b>+18,7%</b> | <b>375</b>   | <b>242</b>   | <b>+133</b> | <b>+54,9%</b> |
| Imposte  | 413          | 349          | +64         | +18,4%        | 97           | 71           | +27         | +37,8%        |
| <b>Utile netto</b>   | <b>979</b>   | <b>824</b>   | <b>+155</b> | <b>+18,8%</b> | <b>278</b>   | <b>172</b>   | <b>+106</b> | <b>+61,9%</b> |

n.s.: non significativo

**Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile**

| (dati in milioni di euro)                | 2022         | 2021         | VARIAZIONI   |               | 4Q 2022      | 4Q 2021      | VARIAZIONI   |               |
|--|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| <b>Ricavi</b>                            | <b>1.410</b> | <b>1.201</b> | <b>+209</b>  | <b>+17,4%</b> | <b>430</b>   | <b>336</b>   | <b>+94</b>   | <b>+28,1%</b> |
| Monetica                                 | 582          | 457          | +124         | +27,2%        | 178          | 136          | +42          | +30,6%        |
| Altri pagamenti                          | 233          | 115          | +118         | +102,7%       | 99           | 48           | +50          | +104,5%       |
| TLC                                      | 319          | 309          | +10          | +3,2%         | 82           | 78           | +4           | +5,4%         |
| Energia                                  | 12           | 0            | +12          | n.s.          | 9            | 0            | +9           | n.s.          |
| Ricavi infrasettoriali                   | 264          | 319          | (56)         | -17,5%        | 62           | 73           | (11)         | -14,9%        |
| <b>Costi</b>                             | <b>1.008</b> | <b>904</b>   | <b>+104</b>  | <b>+11,5%</b> | <b>310</b>   | <b>255</b>   | <b>+55</b>   | <b>+21,5%</b> |
| <i>di cui:</i>                           |              |              |              |               |              |              |              |               |
| Costo del lavoro totale                  | 35           | 25           | +9           | +36,8%        | 12           | 6            | +6           | +96,2%        |
| <i>di cui costo del lavoro ordinario</i> | 34           | 25           | +9           | +35,4%        | 12           | 6            | +6           | +90,6%        |
| Altri costi operativi                    | 491          | 420          | +72          | +17,1%        | 169          | 109          | +60          | +55,4%        |
| Costi infrasettoriali                    | 482          | 459          | +23          | +5,1%         | 129          | 141          | (11)         | -8,0%         |
| <b>EBITDA</b>                            | <b>402</b>   | <b>298</b>   | <b>+104</b>  | <b>+35,1%</b> | <b>120</b>   | <b>80</b>    | <b>+40</b>   | <b>+49,3%</b> |
| Ammortamenti e svalutazioni              | 23           | 16           | +7           | +40,9%        | 10           | 4            | +7           | n.s.          |
| <b>EBIT</b>                              | <b>379</b>   | <b>282</b>   | <b>+98</b>   | <b>+34,8%</b> | <b>109</b>   | <b>77</b>    | <b>+33</b>   | <b>+42,7%</b> |
| <b>EBIT Margin %</b>                     | <b>26,9%</b> | <b>23,4%</b> |              |               | <b>25,4%</b> | <b>22,8%</b> |              |               |
| Proventi/(Oneri) finanziari              | 0,9          | 229          | (228)        | -99,6%        | 1            | 226          | (225)        | -99,5%        |
| <b>Utile lordo</b>                       | <b>380</b>   | <b>510</b>   | <b>(130)</b> | <b>-25,5%</b> | <b>111</b>   | <b>303</b>   | <b>(192)</b> | <b>-63,4%</b> |
| Imposte                                  | 110          | 85           | 25           | +30,0%        | 33           | 28           | +6           | +20,1%        |
| <b>Utile netto</b>                       | <b>270</b>   | <b>425</b>   | <b>(155)</b> | <b>-36,6%</b> | <b>77</b>    | <b>275</b>   | <b>(198)</b> | <b>-71,9%</b> |

n.s.: non significativo

# Sintesi patrimoniale

## Capitale investito netto e relativa copertura

| (dati in milioni di euro)                                 | 31 dicembre 2022 | 31 dicembre 2021 | VARIAZIONI     |               |
|---|------------------|------------------|----------------|---------------|
| Immobilizzazioni materiali                                | 2.434            | 2.299            | +135           | +5,9%         |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 1.817            | 873              | +944           | n.s           |
| Attività per diritti d'uso                                | 1.334            | 1.116            | +218           | +19,5%        |
| Partecipazioni  | 267              | 277              | (10)           | -3,7%         |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>5.852</b>     | <b>4.565</b>     | <b>+1.287</b>  | <b>+28,2%</b> |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 7.554            | 7.824            | (270)          | -3,4%         |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (6.238)          | (5.638)          | (600)          | -10,6%        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | 80               | 99               | (19)           | -19,2%        |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>1.396</b>     | <b>2.285</b>     | <b>(889)</b>   | <b>-38,9%</b> |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>7.248</b>     | <b>6.850</b>     | <b>+398</b>    | <b>+5,8%</b>  |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (1.355)          | (1.268)          | (87)           | -6,9%         |
| Trattamento di fine rapporto                              | (705)            | (922)            | +217           | +23,5%        |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | 1.344            | 292              | +1.052         | n.s           |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>6.531</b>     | <b>4.952</b>     | <b>+1.579</b>  | <b>+31,9%</b> |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>8.937</b>     | <b>12.110</b>    | <b>(3.173)</b> | <b>-26,2%</b> |
| <i>di cui Utile di periodo</i>                            | 1.511            | 1.580            | (69)           | -4,4%         |
| <i>di cui Riserva di fair value</i>                       | (2.558)          | 1.307            | (3.865)        | n.s           |
| Passività finanziarie                                     | 103.644          | 104.732          | (1.088)        | -1,0%         |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | 139.942          | 159.039          | (19.097)       | -12,0%        |
| Attività finanziarie                                      | (226.141)        | (248.856)        | +22.715        | +9,1%         |
| Crediti d'imposta Legge n.77/2020                         | (9.021)          | (6.456)          | (2.565)        | -39,7%        |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | (5.848)          | (7.659)          | +1.811         | +23,6%        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (4.983)          | (7.958)          | +2.975         | +37,4%        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>(2.406)</b>   | <b>(7.158)</b>   | <b>+4.752</b>  | <b>+66,4%</b> |

n.s.: non significativo

| 31 dicembre 2022<br>(dati in milioni di euro)             | Corrispondenza,<br>Pacchi e Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Elisioni e<br>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            |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>7.861</b>                              | <b>265</b>            | <b>168</b>              | <b>715</b>            | <b>(3.156)</b>           | <b>5.852</b>   |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 2.486                                     | 3.154                 | 2.671                   | 291                   | (1.048)                  | 7.554          |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (3.513)                                   | (2.048)               | (1.036)                 | (686)                 | 1.046                    | (6.238)        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | 58  | 0                     | 30                      | (9)                   | -                        | 80             |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>(969)</b>                              | <b>1.105</b>          | <b>1.665</b>            | <b>(404)</b>          | <b>(2)</b>               | <b>1.396</b>   |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>6.893</b>                              | <b>1.370</b>          | <b>1.833</b>            | <b>311</b>            | <b>(3.158)</b>           | <b>7.248</b>   |
| 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                   | 167                     | (41)                  | -                        | 1.344          |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>5.349</b>                              | <b>2.112</b>          | <b>1.979</b>            | <b>251</b>            | <b>(3.158)</b>           | <b>6.531</b>   |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>2.510</b>                              | <b>1.338</b>          | <b>6.816</b>            | <b>1.412</b>          | <b>(3.138)</b>           | <b>8.937</b>   |
| <i>di cui Utile di periodo</i>                            | (361)                                     | 622                   | 979                     | 270                   | 0                        | 1.511          |
| <i>di cui Riserva di fair value</i>                       | (282)                                     | (2.094)               | (185)                   | 3                     | -                        | (2.558)        |
| Passività finanziarie                                     | 4.918                                     | 100.941               | 303                     | 9.557                 | (12.074)                 | 103.644        |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | -   | -                     | 139.942                 | -                     | -                        | 139.942        |
| 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)        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>2.839</b>                              | <b>773</b>            | <b>(4.837)</b>          | <b>(1.161)</b>        | <b>(21)</b>              | <b>(2.406)</b> |

| 31 dicembre 2021<br>(dati in milioni di euro)             | Corrispondenza,<br>Pacchi e Distribuzione | Servizi<br>Finanziari | Servizi<br>Assicurativi | Pagamenti e<br>Mobile | Elisioni e<br>rettifiche | Consolidato    |
|---|---|-----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|
| Immobilizzazioni materiali                                | 2.275                                     | 1                     | 1                       | 22                    | -                        | 2.299          |
| Immobilizzazioni immateriali                              | 872                                       | -                     | -                       | 1                     | -                        | 873            |
| Attività per diritti d'uso                                | 1.113                                     | 2                     | 2                       | 6                     | (7)                      | 1.116          |
| Partecipazioni  | 1.736                                     | 274                   | 178                     | -                     | (1.911)                  | 277            |
| <b>Capitale immobilizzato</b>                             | <b>5.996</b>                              | <b>277</b>            | <b>181</b>              | <b>29</b>             | <b>(1.918)</b>           | <b>4.565</b>   |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze | 2.784                                     | 3.167                 | 2.491                   | 332                   | (950)                    | 7.824          |
| Debiti commerciali e Altre passività                      | (3.306)                                   | (1.895)               | (823)                   | (562)                 | 948                      | (5.638)        |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                     | 103                                       | (1)                   | (2)                     | (1)                   | -                        | 99             |
| <b>Capitale circolante netto</b>                          | <b>(419)</b>                              | <b>1.271</b>          | <b>1.666</b>            | <b>(231)</b>          | <b>(2)</b>               | <b>2.285</b>   |
| <b>Capitale investito lordo</b>                           | <b>5.577</b>                              | <b>1.548</b>          | <b>1.847</b>            | <b>(202)</b>          | <b>(1.920)</b>           | <b>6.850</b>   |
| Fondi per rischi e oneri                                  | (1.004)                                   | (229)                 | (20)                    | (15)                  | -                        | (1.268)        |
| Trattamento di fine rapporto                              | (915)                                     | (3)                   | (1)                     | (3)                   | -                        | (922)          |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite         | 404                                       | (387)                 | 264                     | 11                    | -                        | 292            |
| <b>Capitale investito netto</b>                           | <b>4.062</b>                              | <b>929</b>            | <b>2.090</b>            | <b>(209)</b>          | <b>(1.920)</b>           | <b>4.952</b>   |
| <b>Patrimonio netto</b>                                   | <b>2.778</b>                              | <b>4.414</b>          | <b>5.938</b>            | <b>890</b>            | <b>(1.910)</b>           | <b>12.110</b>  |
| <i>di cui Utile di periodo</i>                            | (226)                                     | 556                   | 824                     | 425                   | -                        | 1.580          |
| <i>di cui Riserva di fair value</i>                       | 35  | 1.157                 | 58                      | 57                    | -                        | 1.307          |
| <b>Passività finanziarie</b>                              | <b>4.795</b>                              | <b>102.198</b>        | <b>284</b>              | <b>8.716</b>          | <b>(11.261)</b>          | <b>104.732</b> |
| Riserve tecniche assicurative nette                       | -   | -                     | 159.039                 | -                     | -                        | 159.039        |
| Attività finanziarie                                      | (942)                                     | (89.995)              | (158.587)               | (9.783)               | 10.451                   | (248.856)      |
| Crediti d'imposta Legge n.77/2020                         | (448)                                     | (6.008)               | -                       | -                     | -                        | (6.456)        |
| Cassa e depositi BancoPosta                               | -   | (7.659)               | -                       | -                     | -                        | (7.659)        |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                 | (2.121)                                   | (2.021)               | (4.584)                 | (32)                  | 800                      | (7.958)        |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                        | <b>1.284</b>                              | <b>(3.485)</b>        | <b>(3.848)</b>          | <b>(1.099)</b>        | <b>(10)</b>              | <b>(7.158)</b> |

**Relazione Finanziaria Annuale 2022**  
Gruppo Poste Italiane

| <b>Variazioni 31.12.2022 vs 31.12.2021</b><br>(dati in milioni di euro) | <b>Corrispondenza,<br/>Pacchi e Distribuzione</b> | <b>Servizi<br/>Finanziari</b> | <b>Servizi<br/>Assicurativi</b> | <b>Pagamenti e<br/>Mobile</b> | <b>Elisioni e<br/>rettifiche</b> | <b>Consolidato</b> |
|---|---|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Immobilizzazioni materiali  | 117   | (0)                           | (1)                             | 19                            | -                                | 135                |
| Immobilizzazioni immateriali  | 285   | -                             | -                               | 658                           | -                                | 944                |
| Attività per diritti d'uso  | 213   | (0)                           | 9                               | 8                             | (11)                             | 218                |
| Partecipazioni  | 1.250   | (12)                          | (21)                            | -                             | (1.227)                          | (10)               |
| <b>Capitale immobilizzato</b>   | <b>1.865</b>                                      | <b>(12)</b>                   | <b>(13)</b>                     | <b>686</b>                    | <b>(1.238)</b>                   | <b>1.287</b>       |
| Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze               | (298)   | (14)                          | 180                             | (41)                          | (98)                             | (270)              |
| Debiti commerciali e Altre passività                                    | (207)   | (153)                         | (213)                           | (124)                         | 98                               | (600)              |
| Crediti (Debiti) per imposte correnti                                   | (45)  | 1                             | 32                              | (8)                           | -                                | (19)               |
| <b>Capitale circolante netto</b>  | <b>(550)</b>                                      | <b>(166)</b>                  | <b>(1)</b>                      | <b>(173)</b>                  | <b>0</b>                         | <b>(889)</b>       |
| <b>Capitale investito lordo</b>   | <b>1.316</b>                                      | <b>(178)</b>                  | <b>(14)</b>                     | <b>513</b>                    | <b>(1.238)</b>                   | <b>398</b>         |
| Fondi per rischi e oneri  | (127)   | 40                            | (1)                             | (0)                           | -                                | (87)               |
| Trattamento di fine rapporto  | 216   | 1                             | 0                               | (0)                           | -                                | 217                |
| Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite                       | (119)   | 1.320                         | (97)                            | (52)                          | -                                | 1.052              |
| <b>Capitale investito netto</b>   | <b>1.287</b>                                      | <b>1.183</b>                  | <b>(111)</b>                    | <b>460</b>                    | <b>(1.238)</b>                   | <b>1.579</b>       |
| <b>Patrimonio netto</b>   | <b>(268)</b>                                      | <b>(3.076)</b>                | <b>878</b>                      | <b>522</b>                    | <b>(1.228)</b>                   | <b>(3.173)</b>     |
| <i>di cui Riserva di fair value</i>                                     | <i>(317)</i>                                      | <i>(3.251)</i>                | <i>(243)</i>                    | <i>(54)</i>                   | <i>-</i>                         | <i>(3.865)</i>     |
| <b>Passività finanziarie</b>  | <b>123</b>  | <b>(1.257)</b>                | <b>19</b>                       | <b>841</b>                    | <b>(813)</b>                     | <b>(1.088)</b>     |
| Riserve tecniche assicurative nette                                     | -   | -                             | (19.097)                        | -                             | -                                | (19.097)           |
| Attività finanziarie  | (141)   | 6.294                         | 16.236                          | (762)                         | 1.088                            | 22.715             |
| Crediti d'imposta Legge n.77/2020                                       | 28  | (2.593)                       | -                               | -                             | -                                | (2.565)            |
| Cassa e depositi BancoPosta   | -   | 1.811                         | -                               | -                             | -                                | 1.811              |
| Disponibilità liquide e mezzi equivalenti                               | 1.546   | 3                             | 1.852                           | (140)                         | (285)                            | 2.975              |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                                      | <b>1.555</b>                                      | <b>4.258</b>                  | <b>(989)</b>                    | <b>(62)</b>                   | <b>(11)</b>                      | <b>4.752</b>       |

## Dati salienti delle principali Società del Gruppo

### Poste Italiane S.p.A.

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI  |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|-------------|-------|
|                             |                |                | Valori      | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 10.052.886     | 9.691.221      | +361.665    | +3,7  |
| Risultato operativo         | 1.076.180      | 884.504        | +191.676    | +21,7 |
| Risultato netto             | 847.113        | 797.192        | +49.921     | +6,3  |
| Investimenti                | 750.722        | 707.984        | +42.738     | +6,0  |
| Patrimonio netto            | 3.807.509      | 7.034.372      | (3.226.863) | -45,9 |
| Organico stabile – medio    | 108.405        | 110.173        | (1.768)     | -1,6  |
| Organico flessibile – medio | 7.403          | 7.216          | +187        | +2,6  |

### Postel S.p.A.

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 186.299        | 184.385        | +1.914     | +1,0  |
| Risultato operativo         | (4.389)        | 4.800          | (9.189)    | n.s.  |
| Risultato netto             | (3.810)        | 3.012          | (6.822)    | n.s.  |
| Investimenti                | 2.181          | 5.084          | (2.903)    | -57,1 |
| Patrimonio netto            | 81.640         | 87.250         | (5.610)    | -6,4  |
| Organico stabile – medio    | 721            | 855            | (134)      | -15,7 |
| Organico flessibile – medio | 64             | 45             | +19        | +42,2 |

n.s.: non significativo

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 3 milioni di euro.

### SDA Express Courier S.p.A.

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 1.072.384      | 1.126.452      | (54.068)   | -4,8  |
| Risultato operativo         | 52.285         | 129.496        | (77.211)   | -59,6 |
| Risultato netto             | 34.963         | 90.916         | (55.953)   | -61,5 |
| Investimenti                | 30.262         | 23.228         | +7.034     | +30,3 |
| Patrimonio netto            | 59.556         | 114.397        | (54.841)   | -47,9 |
| Organico stabile – medio    | 1.113          | 1.065          | +48        | +4,5  |
| Organico flessibile – medio | 63             | 80             | (17)       | -21,3 |

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 91 milioni di euro.

### Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 33.228         | 29.175         | +4.053     | +13,9 |
| Risultato operativo         | 7.244          | 6.071          | +1.173     | +19,3 |
| Risultato netto             | 4.315          | 3.135          | +1.180     | +37,6 |
| Investimenti                | 882            | 592            | +290       | +49,0 |
| Patrimonio netto            | 243.014        | 241.796        | +1.218     | +0,5  |
| Organico stabile – medio    | 24             | 25             | (1)        | -4,0  |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | -          | -     |

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 3 milioni di euro.

### Poste Air Cargo S.r.l.

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 80.867         | 74.574         | +6.293     | +8,4  |
| Risultato operativo         | 4.671          | 5.483          | (812)      | -14,8 |
| Risultato netto             | 2.244          | 3.300          | (1.056)    | -32,0 |
| Investimenti                | -              | -              | -          | -     |
| Patrimonio netto            | 7.040          | 6.242          | +798       | +12,8 |
| Organico stabile – medio    | 93             | 97             | (4)        | -4,1  |
| Organico flessibile – medio | 4              | 6              | (2)        | -33,3 |

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 2 milioni di euro.

### BancoPosta Fondi S.p.A. SGR

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Commissioni attive          | 144.415        | 143.626        | +789       | +0,5  |
| Commissioni nette           | 64.102         | 60.431         | +3.671     | +6,1  |
| Risultato netto             | 26.884         | 26.057         | +827       | +3,2  |
| Impieghi finanziari         | 68.949         | 77.523         | (8.574)    | -11,1 |
| Patrimonio netto            | 55.816         | 57.074         | (1.258)    | -2,2  |
| Organico stabile – medio    | 77             | 69             | +7         | +10,3 |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | -          | -     |

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 26 milioni di euro.

**Poste Vita S.p.A.\***

| (migliaia di euro)            | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI   |       |
|-------------------------------|----------------|----------------|--------------|-------|
|                               |                |                | Valori       | %     |
| Premi assicurativi**          | 17.179.478     | 17.574.114     | (394.636)    | -2,2  |
| Risultato netto               | 935.538        | 794.679        | +140.859     | +17,7 |
| Attività finanziarie          | 141.776.300    | 158.087.053    | (16.310.753) | -10,3 |
| Riserve tecniche assicurative | 139.627.593    | 158.794.616    | (19.167.023) | -12,1 |
| Patrimonio netto              | 6.575.971      | 5.718.521      | +857.450     | +15,0 |
| Organico stabile – medio      | 350            | 341            | +9           | +2,6  |
| Organico flessibile – medio   | 3              | 2              | +1           | +50,0 |

\* 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.

\*\* I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 397 milioni di euro.

**Poste Assicura S.p.A.\***

| (migliaia di euro)            | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-------------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                               |                |                | Valori     | %     |
| Premi assicurativi**          | 374.683        | 304.614        | +70.069    | +23,0 |
| Risultato netto               | 41.531         | 25.033         | +16.498    | +65,9 |
| Attività finanziarie          | 572.627        | 499.875        | +72.752    | +14,6 |
| Riserve tecniche assicurative | 358.248        | 294.106        | +64.142    | +21,8 |
| Patrimonio netto              | 276.411        | 259.536        | +16.875    | +6,5  |
| Organico stabile – medio      | 91             | 73             | +18        | +24,7 |
| Organico flessibile – medio   | -              | -              | -          | -     |

\* 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.

\*\* I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

**PostePay S.p.A.**

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 1.315.962      | 1.201.695      | +114.267   | +9,5  |
| Risultato operativo         | 366.502        | 281.682        | +84.820    | +30,1 |
| Risultato netto             | 261.220        | 201.987        | +59.233    | +29,3 |
| Investimenti                | 20.181         | 17.343         | +2.838     | +16,4 |
| Patrimonio netto            | 1.403.594      | 560.275        | +843.319   | n.s.  |
| Organico stabile – medio    | 315            | 285            | +30        | +10,5 |
| Organico flessibile – medio | 2              | -              | +2         | n.s.  |

n.s.: non significativo.

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 119 milioni di euro.

**sender Italia S.r.l.**

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 229.395        | 202.540        | +26.855    | +13,3 |
| Risultato operativo         | 4.317          | 2.859          | +1.458     | +51,0 |
| Risultato netto             | 3.164          | 2.006          | +1.158     | +57,7 |
| Investimenti                | 570            | 434            | +136       | +31,3 |
| Patrimonio netto            | 10.514         | 7.159          | +3.355     | +46,9 |
| Organico stabile – medio    | 77             | 66             | +11        | +16,7 |
| Organico flessibile – medio | 18             | 20             | (2)        | -10,0 |

**MLK Deliveries S.p.A.**

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 43.771         | 32.774         | +10.997    | +33,6 |
| Risultato operativo         | 975            | (1.507)        | +2.482     | n.s.  |
| Risultato netto             | 663            | (1.235)        | +1.898     | n.s.  |
| Investimenti                | 334            | 981            | (647)      | -66,0 |
| Patrimonio netto            | 13.308         | 11.964         | +1.344     | +11,2 |
| Organico stabile – medio    | 34             | 35             | (1)        | -2,9  |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | -          | -     |

n.s.: non significativo

**Plurima S.p.A.\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |      |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|------|
|                             |                |                | Valori     | %    |
| Ricavi, proventi e altri    | 40.598         | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato operativo         | 4.086          | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato netto             | 1.735          | -              | n.s.       | n.s. |
| Investimenti                | 1.728          | -              | n.s.       | n.s. |
| Patrimonio netto            | 19.664         | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico stabile – medio    | 425            | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico flessibile – medio | 153            | -              | n.s.       | n.s. |

n.s.: non significativo

\* I dati esposti fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/04/2022-31/12/2022) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS.

**Nexive Network S.r.l.**

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |        |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|--------|
|                             |                |                | Valori     | %      |
| Ricavi, proventi e altri    | 80.016         | 123.529        | (43.513)   | -35,2  |
| Risultato operativo         | 1.134          | (12.144)       | +13.278    | n.s.   |
| Risultato netto             | 225            | (9.576)        | +9.801     | n.s.   |
| Investimenti                | -              | 10             | (10)       | -100,0 |
| Patrimonio netto            | 8.242          | 7.917          | +325       | +4,1   |
| Organico stabile – medio    | 84             | 742            | (658)      | -88,7  |
| Organico flessibile – medio | -              | 16             | (16)       | -100,0 |

n.s.: non significativo

**LIS Holding S.p.A.\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |      |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|------|
|                             |                |                | Valori     | %    |
| Ricavi, proventi e altri    | 21.852         | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato operativo         | 4.229          | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato netto             | 15.600         | -              | n.s.       | n.s. |
| Investimenti                | 4.936          | -              | n.s.       | n.s. |
| Patrimonio netto            | 163.388        | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico stabile – medio    | 47             | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico flessibile – medio | 2              | -              | n.s.       | n.s. |

n.s.: non significativo.

\* I dati esposti fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022-31/12/2022).

**LIS Pay S.p.A.\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |      |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|------|
|                             |                |                | Valori     | %    |
| Ricavi, proventi e altri    | 76.205         | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato operativo         | 12.453         | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato netto             | 7.791          | -              | n.s.       | n.s. |
| Investimenti                | 345            | -              | n.s.       | n.s. |
| Patrimonio netto            | 104.695        | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico stabile – medio    | 27             | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico flessibile – medio | 2              | -              | n.s.       | n.s. |

n.s.: non significativo.

\* I dati esposti fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/09/2022 – 31/12/2022).

**Relazione Finanziaria Annuale 2022**  
 Gruppo Poste Italiane

**Sourcesense S.p.A.\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |      |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|------|
|                             |                |                | Valori     | %    |
| Ricavi, proventi e altri    | 6.347          | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato operativo         | 297            | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato netto             | 112            | -              | n.s.       | n.s. |
| Investimenti                | 244            | -              | n.s.       | n.s. |
| Patrimonio netto            | 7.010          | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico stabile – medio    | 14             | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | n.s.       | n.s. |

n.s.: non significativo

\* I dati esposti fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022-31/12/2022) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS.

**Sengi Express Limited\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |       |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|-------|
|                             |                |                | Valori     | %     |
| Ricavi, proventi e altri    | 115.175        | 77.285         | +37.890    | +49,0 |
| Risultato operativo         | 6.933          | 5.428          | +1.505     | +27,7 |
| Risultato netto             | 6.987          | 3.283          | +3.704     | n.s.  |
| Investimenti                | -              | -              | -          | -     |
| Patrimonio netto            | 6.256          | 3.931          | +2.325     | +59,1 |
| Organico stabile – medio    | -              | -              | -          | -     |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | -          | -     |

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 della società redatta in conformità dei Local GAAP.

La società, al 31 dicembre 2022, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 2 milioni di euro.

**Agile LAB S.r.l.\***

| (migliaia di euro)          | Esercizio 2022 | Esercizio 2021 | VARIAZIONI |      |
|-----------------------------|----------------|----------------|------------|------|
|                             |                |                | Valori     | %    |
| Ricavi, proventi e altri    | 1.613          | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato operativo         | (1.589)        | -              | n.s.       | n.s. |
| Risultato netto             | (1.189)        | -              | n.s.       | n.s. |
| Investimenti                | 700            | -              | n.s.       | n.s. |
| Patrimonio netto            | 4.355          | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico stabile – medio    | 18             | -              | n.s.       | n.s. |
| Organico flessibile – medio | -              | -              | n.s.       | n.s. |

n.s.: non significativo

\* I dati esposti fanno riferimento al periodo di consolidamento della società all'interno del Gruppo Poste Italiane (01/10/2022 – 31/12/2022) e sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS.

# 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario DNF

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI



## Introduzione

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la “Dichiarazione”) 2022 di Poste Italiane è stata redatta in accordo al 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 “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 descritti 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” che 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

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 2022, 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 pag. 476-477 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 2022 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 29 marzo 2023 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 revisionato e perfezionato la propria metodologia di analisi di materialità, allineandola alle previsioni contenute nell'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI e tenendo conto delle disposizioni dell'EFRAG, seppur ancora in *draft*. 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 2022 e i *trend* di *performance* al triennio 2020–2022, 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, a 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.

Tutti gli indicatori *GRI Standards* rendicontati sono riportati nel *GRI Content Index* della presente sezione a partire da pagina 465.

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.782-784). 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**

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## 9.2 Il Regolamento sulla Tassonomia Europea

In virtù della crescente attenzione da parte dell'Unione Europea ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, il 22 giugno 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE n.852/2020 (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri affinché un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile. Rinnovando, infatti, 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, la Commissione Europea ha introdotto il Regolamento Tassonomia con l'obiettivo di instaurare un sistema di classificazione unificato per le attività sostenibili e stabilire, al contempo, con un linguaggio comune una chiara definizione di ciò che è «green».

L'identificazione di un sistema di classificazione unificato e basato su criteri armonizzati a livello dell'Unione Europea, al fine di definire un'attività eco-sostenibile, rappresenta l'azione più importante all'interno del Piano d'azione per finanziare la crescita sostenibile. A tale scopo, il Regolamento Tassonomia si instaura in un contesto sfidante intrapreso da parte dell'Unione Europea, volto 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.852/2020 stabilisce le basi della Tassonomia, gli obiettivi ambientali e le modalità con cui un'attività economica può essere definita eco-sostenibile e si identifica a livello europeo come strumento in grado di aiutare:

- le imprese a valutare le proprie attività, ad adottare politiche aziendali finalizzate a una maggiore sostenibilità ambientale e a rendicontare in modo più completo e comparabile ai propri *stakeholder*;
- gli investitori nell'integrazione dei temi di Sostenibilità all'interno delle politiche d'investimento e a comprendere l'impatto ambientale delle attività economiche nelle quali investono o vogliono investire;
- le istituzioni pubbliche a definire e migliorare le proprie politiche di transizione ecologica.

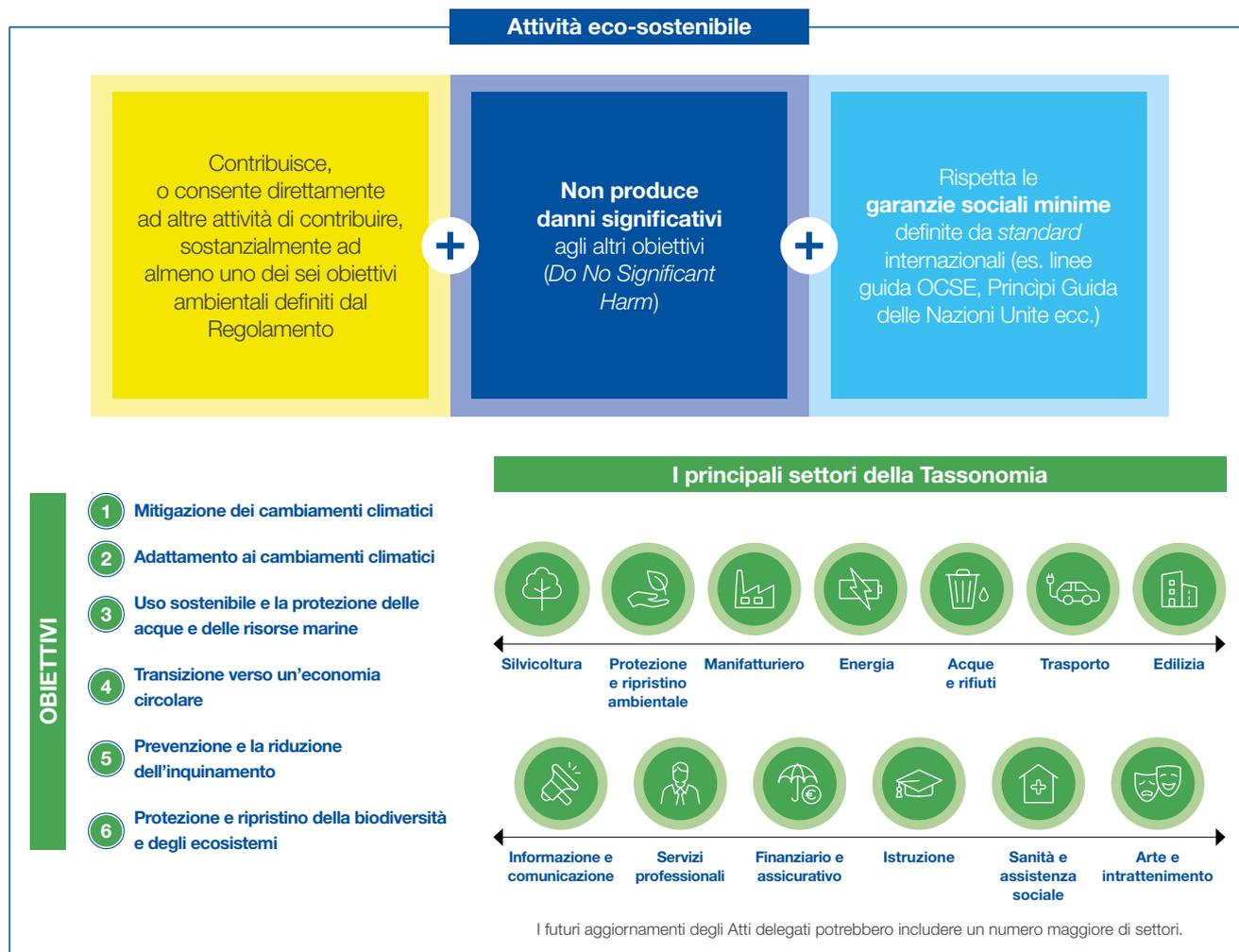
Inoltre, il Regolamento Tassonomia consente agli operatori del mercato di avere una definizione univoca di attività sostenibile da poter utilizzare nei propri processi decisionali e al contempo favorisce la trasparenza dei mercati finanziari rispetto tematiche di Sostenibilità in termini di scelte di investimento, garantendo agli investitori informazioni adeguate per 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 "eco-sostenibili".

Ai sensi del Regolamento Tassonomia, un'attività economica può definirsi eco-sostenibile (allineata alla Tassonomia UE) qualora rispettasse 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 Not Significant Harm – DNSH*);
- è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia.

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 impattanti sugli obiettivi definiti dalla Tassonomia.



In relazione alle modalità di rappresentazione delle informazioni di sostenibilità ambientale che le società finanziarie e non finanziarie sono tenute a fornire, il Regolamento Delegato UE n.2178/2021, che integra le disposizioni previste dal Regolamento Tassonomia, precisa 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. L'atto delegato specifica in particolare che:

- 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 allineate alla Tassonomia UE;
- le imprese finanziarie (*Financial Undertakings*) devono comunicare la quota degli investimenti/finanziamenti associati ad attività economiche allineate alla Tassonomia UE<sup>118</sup>.

Ai sensi dell'art.10 del Regolamento Delegato, per il secondo anno di rendicontazione è prevista una differenziata modalità di rappresentazione degli indicatori fondamentali di prestazione tra le società non finanziarie e le società finanziarie; infatti, a partire dal 1° gennaio 2023 le *Non Financial Undertakings* devono dare *disclosure* della quota del proprio fatturato, delle spese in conto capitale (Capex) e delle spese operative (Opex) associate ad attività economiche allineate alla Tassonomia, ossia incluse nell'elenco di attività che rispettano tutte le condizioni generali definite dalla Tassonomia, ivi compresa l'*assessment* dei criteri di vaglio tecnico definiti, per il presente anno di rendicontazione, negli Annex I e Annex II degli Atti Delegati Tecnici al Regolamento Tassonomia – contributo sostanziale alla Mitigazione e all'Adattamento ai cambiamenti climatici. Invece, per le *Financial Undertakings* il processo di allineamento delle proprie attività economiche entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2024; dunque, per quanto riguarda il *business* finanziario, ancora per un altro anno di rendicontazione, le *Financial Undertakings* dovranno dar evidenza della quota di investimenti/finanziamenti ammissibili alla Tassonomia, ossia incluse nell'elenco di attività considerate ad oggi dalla Tassonomia come potenzialmente ecosostenibili con riferimento ai primi due obiettivi definiti dalla Commissione Europea.

118. Si precisa che la normativa qualifica le imprese finanziarie distinguendole tra enti creditizi, gestori di attività finanziarie, imprese di investimento e imprese di assicurazione/riassicurazione, prevedendo metriche e modalità di rendicontazione differenti per ciascuna categoria.

## Tassonomia Europea: approccio metodologico al processo di rendicontazione

Il Gruppo Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico in grado di fornire una disclosure adeguata e rappresentativa del proprio profilo di *business*. In particolare, tale approccio è stato introdotto a seguito di un'attenta analisi delle attività economiche nonché del contesto normativo di riferimento, nell'ambito dell'impegno messo in campo come parte attiva nel conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea.

In linea con il principio di trasparenza verso il mercato da sempre seguito, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione in grado di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) sia dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, ai sensi della normativa in vigore relativa alle modalità di rendicontazione dei gruppi misti, Poste Italiane ha ritenuto di perseguire una duplice modalità di rendicontazione: all'interno del presente documento, infatti, viene data disclosure su base consolidata dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*<sup>119</sup>, nonché dei KPI previsti dalla normativa, e ritenuti maggiormente rappresentativi del *business* finanziario e assicurativo del Gruppo Poste Italiane, per le *Financial Undertakings*. Tale scelta è stata guidata dalla convinzione che la presente modalità di rendicontazione possa contribuire a completare il 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, tuttora in fase di completamento.

Il processo di rendicontazione delle richieste informative declinate dal Regolamento Tassonomia ha previsto un'attenta analisi della normativa e delle relative evoluzioni, al fine di individuare, valutare e consolidare le informazioni qualitative e di natura gestionale e/o contabile necessarie per il relativo calcolo degli indicatori rappresentativi dell'allineamento (*alignment*) per le *Non Financial Undertakings* e dell'ammissibilità (*eligibility*) per le *Financial Undertakings*. Tale processo, pertanto, ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo *owner* del dato, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di *business* per l'identificazione delle attività allineate e ammissibili alla Tassonomia, in ottemperanza ai relativi criteri di ecosostenibilità associati alle singole attività economiche oggetto di valutazione, nonché la connessa gestione del processo di *data collection*.

Infine, in linea con l'esercizio precedente, si è ritenuto opportuno ed efficiente richiedere il supporto del *provider* esterno Moody's al fine dell'elaborazione di alcuni dati necessari al calcolo dei KPI delle *Financial Undertaking*; al contempo, anche per il presente esercizio, con l'obiettivo di garantire una corretta quadratura con le grandezze economico-patrimoniali esposte nel *reporting* finanziario, le analisi di *eligibility* realizzate dal *provider* esterno Moody's sugli investimenti potenzialmente ecosostenibili sono state accompagnate dal costante presidio da parte della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo.

## Attività economiche ecosostenibili di Poste Italiane

Si riportano di seguito gli indicatori richiesti dalla normativa per le *Non Financial Undertakings* che, come precedentemente sottolineato, 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.

In relazione alle analisi di allineamento alla Tassonomia eseguite per il presente esercizio, ai sensi dell'art. 3 lettera c) del Regolamento 852/2020, il Gruppo ha svolto le proprie attività economiche nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia<sup>120</sup>, ovvero in linea con le linee guida OCSE, i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e la Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

Inoltre, si precisa che, con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento Delegato UE n.2178/2021 che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle attività legate al nucleare e ai gas fossili, sono stati omessi tutti i modelli in quanto non sono rappresentativi delle attività della società.

Infine, coerentemente con quanto disciplinato dalle ultime FAQ pubblicate dalla Commissione Europea<sup>121</sup>, per il primo anno di rendicontazione di allineamento non è richiesta la pubblicazione dei dati comparativi con l'anno precedente di *disclosure*.

119. Approccio in linea con quanto indicato nelle FAQ della Commissione Europea pubblicate a dicembre 2021 in merito alle modalità di rendicontazione dei gruppi misti con operatività industriale e finanziaria.

120. Per maggiori dettagli sul rispetto dei quattro *pillar* della *Platform on Sustainable Finance*, si rimanda alla sezione "Integrità e trasparenza".

121. FAQ pubblicate a dicembre 2022 dalla Commissione Europea e riferite alle modalità di disclosure dei KPI previste dal Regolamento Delegato EU 2021/2178 per le *Non Financial Undertakings*.

## KPI del fatturato

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 2022, 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.

La quota del fatturato associato ad attività economiche allineate alla Tassonomia è pari allo 0,7%, mentre la quota di attività economiche ammissibili ma non allineate è di 8,9%; pertanto, la parte relativa al fatturato non ammissibile è equivalente al 90,4%.

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, e i premi sulle polizze danni per la sottoscrizione di coperture riferite ai pericoli legati al clima.

In particolare, con riferimento alla SBU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" è stata valutata la quota di fatturato (nota C1 "Ricavi da corrispondenza, pacchi ed altro" Bilancio consolidato) riferibile ad attività economiche rientranti nel "6.6 – Servizi di trasporto di merci su strada" – obiettivo di Mitigazione dei cambiamenti climatici, in quanto maggiormente in linea alla natura delle stesse attività economiche; invece, con riferimento alla SBU "Servizi Assicurativi" sono stati valutati i ricavi (nota C2 "Ricavi netti da Servizi Finanziari") da premi sulle polizze danni afferenti al "10.1 – Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima" – obiettivo di Adattamento ai cambiamenti climatici.

Inoltre, al fine di ricondurre i ricavi del Gruppo alla categoria di fatturato oggetto delle analisi di allineamento e di ammissibilità dei servizi di trasporto di merci su strada, è stato adottato un *driver* di ponderazione basato sul costo iniziale del numero di mezzi rientranti nella flotta aziendale del Gruppo, che partecipano, pertanto, alla formazione dei ricavi della SBU "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione".

Nell'ambito dei ricavi ammissibili afferenti al *business* assicurativo, sono stati considerati i premi direttamente collegati alle polizze incendio e altri danni ai beni.

In relazione alle analisi di allineamento, in virtù dei singoli criteri di vaglio tecnico relativi ai rispettivi obiettivi associati per le attività economiche oggetto di valutazione, è stato ricondotto l'*alignment* per la componente di attività economiche rientranti nel "6.6 – Servizi di trasporto di merci su strada". Infatti, a seguito di un'attenta analisi delle informazioni di natura gestionale che coprono i rispettivi criteri di contributo sostanziale all'obiettivo di Mitigazione ai cambiamenti climatici e di DNSH, sono stati individuati i veicoli della flotta aziendale del Gruppo, rientranti nel perimetro del solo recapito, di categoria N1<sup>122</sup> che presentano emissioni dirette (dallo scarico) di CO<sub>2</sub> pari a zero e che non arrecano danno significativo agli obiettivi di Adattamento ai cambiamenti climatici, Transizione verso un'economia circolare nonché Prevenzione e Riduzione dell'inquinamento.

Invece, con riferimento al totale del fatturato a livello consolidato è stato determinato il totale dei "Ricavi netti della gestione ordinaria" dell'esercizio 2022, così come riportati nel "Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio consolidato" del Bilancio consolidato, ai sensi dello *standard* IAS 1.82(a).

122. Veicoli destinati al trasporto di merci aventi massa massima non superiore a 3,5 t (Art. 47, Nuovo Codice della Strada).

**Tabella 1: Quota del fatturato derivante da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa relativa all'anno 2022<sup>123</sup>**

| Attività economiche (1)  | Codici (2)    | Fatturato assoluto (3) | Criteri per il contributo sostanziale |   |  |                           |                        |                  |                                 | Criteri per "non arrecare un danno significativo" |   |                            |                         |                   |                                 |                                      | Categoria (attività abilitante) (20) | Categoria (attività di transizione) (21) |   |
|--|---------------|------------------------|---------------------------------------|---|--|---------------------------|------------------------|------------------|---------------------------------|---|---|----------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
|  |               |                        | Quota del fatturato (4)               | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Aque e risorse marine (7) | Economia circolare (8) | Inquinamento (9) | Biodiversità ed ecosistemi (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11)        | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Aque e risorse marine (13) | Economia circolare (14) | Inquinamento (15) | Biodiversità ed ecosistemi (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) |                                      |  | Quota di fatturato allineato alla tassonomia anno 2022 (18) |
|  | mln €         | %                      | %                                     | %   | %  | %                         | %                      | %                | S/N                             | S/N   | S/N                                       | S/N                        | S/N                     | S/N               | S/N                             | %                                    | %                                    | A  | T   |
| <b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |               |                        |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| <b>A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>  |               |                        |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6           | 83                     | 0,7%                                  | 0,7%                                      | 0,0%                                     |                           |                        |                  | S                               | S   |   | S                          | S                       |                   | S                               | 0,7%                                 |                                      |  |   |
| Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima  | 10.1          | 0                      | 0,0%                                  | 0,0%                                      | 0,0%                                     |                           |                        |                  | S                               | N   |   |                            |                         |                   |                                 | 0,0%                                 |                                      |  |   |
| <b>Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>   | 83            | 0,7%                   | 0,7%                                  | 0,0%                                      |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 | 0,7%                                 |                                      |  |   |
| <b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>                  |               |                        |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6           | 1.051                  | 8,8%                                  | 8,8%                                      | 0,0%                                     |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| Assicurazione non vita: sottoscrizione dei pericoli legati al clima  | 10.1          | 11                     | 0,1%                                  | 0,0%                                      | 0,1%                                     |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| <b>Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b> | 1.062         | 8,9%                   | 8,8%                                  | 0,1%                                      |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| <b>Totale (A.1. + A.2.)</b>  | 1.145         | 9,6%                   | 9,5%                                  | 0,1%                                      |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 | 0,7%                                 |                                      |  |   |
| <b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |               |                        |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| <b>Fatturato delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>  | 10.744        | 90,4%                  |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |
| <b>Totale (A + B)</b>  | <b>11.889</b> | <b>100%</b>            |                                       |   |  |                           |                        |                  |                                 |   |   |                            |                         |                   |                                 |                                      |                                      |  |   |

123. 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 derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari al 5,1%, come riportato nella *template* (Tabella 2: Quota delle spese in conto capitale derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa relativa all'anno 2022), ai sensi dell'Annex II del Regolamento Delegato n.2178/2021. Con riferimento, invece, alla quota di Capex associata ad attività economiche ammissibili ma non allineate, nel presente esercizio è stato conseguito il 17,8%, pertanto, la quota parte di spese in conto capitale non ammissibili è pari al 77,1%.

Gli indicatori riportati figurano le spese in conto capitale associate agli investimenti nella flotta aziendale del Gruppo, direttamente correlati ai ricavi della *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione", e agli investimenti realizzati in materia di efficientamento energetico sugli immobili del Gruppo, i quali fanno specificatamente riferimento 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;
- Capex collegato al settore "7. Edilizia e attività immobiliari" – obiettivo di Mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare riguardo 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 realizzate hanno sottolineato la conformità delle attività economiche valutate ai criteri di ecosostenibilità del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati. A tal riguardo, sono state sottoposte all'*assessment* di conformità, e pertanto definite allineate alla Tassonomia, le attività rientranti tra gli investimenti inerenti ai veicoli della flotta aziendale del Gruppo di categoria N1 di solo recapito, nonché le spese in conto capitale relative all'efficientamento energetico, alla mobilità ecosostenibile, allo *smart building* e al fotovoltaico, che, rispettivamente per data natura, contribuiscono in maniera sostanziale all'obiettivo di Mitigazione ai cambiamenti climatici e non arrecano danno significativo agli altri obiettivi ambientali.

In relazione, invece, al denominatore del KPI del Capex, quest'ultimo 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 derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia – Informativa relativa all'anno 2022<sup>124</sup>**

| Attività economiche (1)  | Criteri per il contributo sostanziale |                                      |                                      |   |  |                            |                        | Criteri per "non arrecare un danno significativo" |                                 |  |   |                             |                         |                   | Categoria (attività di transizione) (21) |                                 |                                      |   |   |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|----------------------------|------------------------|---|---------------------------------|--|---|-----------------------------|-------------------------|-------------------|--|---------------------------------|--------------------------------------|---|---|
|  | Codici (2)                            | Spese in conto capitale assolute (3) | Quota di spese in conto capitale (4) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acque e risorse marine (7) | Economia circolare (8) | Inquinamento (9)                                  | Biodiversità ed ecosistemi (10) | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11) | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acque e risorse marine (13) | Economia circolare (14) | Inquinamento (15) |  | Biodiversità ed ecosistemi (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) | Quota di spese in conto capitale allineate alla tassonomia anno 2022 (18) | Quota di spese in conto capitale allineate alla tassonomia anno 2021 (19) |
|  | min €                                 | %                                    | %                                    | %   | %  | %                          | %                      | %   | S/N                             | S/N  | S/N                                       | S/N                         | S/N                     | S/N               | S/N                                      | %                               | %                                    | A   | T   |
| <b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |                                       |                                      |                                      |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| <b>A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>  |                                       |                                      |                                      |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6                                   | 28                                   | 2,3%                                 | 2,3%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   | S                               | S  |   | S                           | S                       |                   | S  | 2,3%                            |                                      |   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica   | 7.3                                   | 9                                    | 0,8%                                 | 0,8%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   | S                               | S  |   |                             | S                       |                   | S  | 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) | 7.4                                   | 10                                   | 0,9%                                 | 0,9%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   | S                               | S  |   |                             |                         |                   | S  | 0,9%                            |                                      | A   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici     | 7.5                                   | 3                                    | 0,2%                                 | 0,2%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   | S                               | S  |   |                             |                         |                   | S  | 0,2%                            |                                      | A   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili   | 7.6                                   | 11                                   | 0,9%                                 | 0,9%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   | S                               | S  |   |                             |                         |                   | S  | 0,9%                            |                                      | A   |   |
| <b>Spese in conto capitale delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>   |                                       | 61                                   | 5,1%                                 | 5,1%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  | 5,1%                            |                                      |   |   |
| <b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>  |                                       |                                      |                                      |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6                                   | 213                                  | 17,8%                                | 17,8%                                     | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica   | 7.3                                   | 0                                    | 0,0%                                 | 0,0%                                      | 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) | 7.4                                   | 0                                    | 0,0%                                 | 0,0%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici     | 7.5                                   | 0                                    | 0,0%                                 | 0,0%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili   | 7.6                                   | 0                                    | 0,0%                                 | 0,0%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| <b>Spese in conto capitale delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b>                         |                                       | 213                                  | 17,8%                                | 17,8%                                     | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| <b>Totale (A.1. + A.2.)</b>  |                                       | 273                                  | 22,9%                                | 22,9%                                     | 0,0%                                     |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  | 5,1%                            |                                      |   |   |
| <b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |                                       |                                      |                                      |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| <b>Spese in conto capitale delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>  |                                       | 923                                  | 77,1%                                |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |
| <b>Totale (A + B)</b>  |                                       | <b>1.196</b>                         | <b>100,0%</b>                        |   |  |                            |                        |   |                                 |  |   |                             |                         |                   |  |                                 |                                      |   |   |

124. 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 operative

Ai sensi dell'art.10 comma 4 del Regolamento Delegato n.2178/2021, con riferimento al presente esercizio, il Gruppo ha individuato e riportato all'interno della seguente Tabella 3: Quota delle spese operative derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2022, la quota delle spese operative associate ad attività economiche allineate, ammissibile ma non allineate e non ammissibili alla Tassonomia.

La quota delle spese operative derivanti da attività economiche allineate alla Tassonomia è pari al 0,1%; la quota dell'Opex associato ad attività economiche ammissibili ma non ecosostenibili è 2,3%, mentre la relativa quota non ammissibile è equivalente al 97,6%.

In relazione alle rispettive analisi di *alignment* e *eligibility*, il numeratore dei presenti KPI si riferisce principalmente ai costi diretti strettamente connessi alle attività economiche relative alla flotta aziendale del Gruppo.

Pertanto, in linea con quanto analizzato per il KPI del Fatturato e il KPI del Capex, data la natura delle stesse spese conseguite durante l'esercizio, sono state valutate le spese operative allineate e ammissibili direttamente associate al "6.6 – Servizi di trasporto di merci su strada", le quali pertinenti principalmente agli obiettivi di Mitigazione ai cambiamenti climatici.

In particolare, come esplicitato nella sezione riferita al KPI del Fatturato, al fine di ricondurre le Opex analizzate al valore contabile delle spese operative riferite ai veicoli di categoria N1, è stato adottato un *driver* di ponderazione basato sul costo iniziale del numero di mezzi rientranti nella flotta aziendale del Gruppo che partecipano alle spese assimilabili al "6.6 – Servizi di trasporto di merci su strada". Pertanto, la valutazione di conformità ai criteri stabiliti dall'articolo 3 del Regolamento Tassonomia e ai criteri di vaglio tecnico associati alle attività economiche oggetto di analisi ha permesso di identificare l'allineamento delle spese operative collegate ai veicoli di categoria N1 della flotta aziendale del Gruppo, le quali attività economiche, 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.

Il denominatore del KPI delle spese operative, ai sensi dell'Allegato I del Regolamento Delegato n.2178/2021, è definito dai 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 derivanti da prodotti o servizi associati ad attività economiche allineate alla tassonomia — Informativa relativa all'anno 2022<sup>125</sup>**

| Attività economiche (1)  | Codici (2) | Spese operative assolute (3) | Criteri per il contributo sostanziale |   |  |                            |                        |                  | Criteri per "non arrecare un danno significativo" |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
|--|------------|------------------------------|---------------------------------------|---|--|----------------------------|------------------------|------------------|---|--|---|-----------------------------|-------------------------|-------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|
|  |            |                              | Quota delle spese operative (4)       | Mitigazione dei cambiamenti climatici (5) | Adattamento ai cambiamenti climatici (6) | Acque e risorse marine (7) | Economia circolare (8) | Inquinamento (9) | Biodiversità ed ecosistemi (10)                   | Mitigazione dei cambiamenti climatici (11) | Adattamento ai cambiamenti climatici (12) | Acque e risorse marine (13) | Economia circolare (14) | Inquinamento (15) | Biodiversità ed ecosistemi (16) | Garanzie minime di salvaguardia (17) | Quota di spese operative allineate alla tassonomia anno 2022 (18) | Quota di spese operative allineate alla tassonomia anno 2021 (19) | Categoria (attività abilitante) (20) |
|  | min €      | %                            | %                                     | %   | %  | %                          | %                      | %                | S/N   | S/N  | S/N                                       | S/N                         | S/N                     | S/N               | S/N                             | %                                    | %   | A   | T                                    |
| <b>A. ATTIVITÀ AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |            |                              |                                       |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| <b>A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia)</b>  |            |                              |                                       |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6        | 0,2                          | 0,1%                                  | 0,1%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |                  | S   | S  |   | S                           | S                       |                   | S                               | 0,1%                                 |   |   |                                      |
| <b>Spese operative delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)</b>   |            | 0,2                          | 0,1%                                  | 0,1%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 | 0,1%                                 |   |   |                                      |
| <b>A.2. Attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia)</b>                        |            |                              |                                       |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| Servizi di trasporto di merci su strada  | 6.6        | 9                            | 2,3%                                  | 2,3%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| <b>Spese operative delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)</b> |            | 9                            | 2,3%                                  | 2,3%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| <b>Totale (A.1. + A.2.)</b>  |            | 9,2                          | 2,4%                                  | 2,4%                                      | 0,0%                                     |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 | 0,1%                                 |   |   |                                      |
| <b>B. ATTIVITÀ NON AMMISSIBILI ALLA TASSONOMIA</b>   |            |                              |                                       |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| <b>Spese operative delle attività non ammissibili alla tassonomia (B)</b>  |            | 378                          | 97,6%                                 |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |
| <b>Totale (A + B)</b>  |            | <b>387</b>                   | <b>100,0%</b>                         |   |  |                            |                        |                  |   |  |   |                             |                         |                   |                                 |                                      |   |   |                                      |

125. 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

Al fine di garantire la massima trasparenza verso il mercato, il Gruppo ha deciso di dare *disclosure* anche degli indicatori previsti dal Regolamento Tassonomia per le *Financial Undertakings*. Infatti, in relazione all'operatività finanziaria di *Asset Management* e *Insurance* svolta rispettivamente da parte di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, di seguito viene data rendicontazione dei rispettivi KPI disciplinati ai sensi della normativa.

Come riportato in precedenza, per le imprese finanziarie è stato previsto per i primi due anni di rendicontazione un contenuto informativo ridotto che prevede la pubblicazione della quota di esposizioni ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia. Per il presente esercizio, tuttavia, è stato possibile dare *disclosure* dei KPI relativi alla quota di esposizioni ammissibili e non ammissibili performati sulla base delle percentuali *actual/reported* di Fatturato e Capex ricavate dalle controparti, ovvero dati puntuali che consentono una rendicontazione *mandatory* e non più esclusivamente basata su stime e *proxy*.

In linea con lo scorso esercizio di rendicontazione, con l'obiettivo di garantire una più elevata certificazione del dato ed elaborazioni metodologicamente robuste, il Gruppo ha ritenuto opportuno prevedere il coinvolgimento del *provider* esterno Moody's ESG Solutions (MESG, ex. Vigeo Eiris), specializzato in soluzioni ESG e avente a disposizione una mappatura degli emittenti secondo i criteri previsti dalla Tassonomia. A tal riguardo, infatti, la metodologia adottata da MESG ha permesso di analizzare gli *asset* rientranti nel perimetro di applicazione degli Atti Delegati Tecnici riferiti ai primi due obiettivi ambientali di Mitigazione e Adattamento al cambiamento climatico, e utilizzare nel calcolo dei KPI dati di *eligibility* puntuali su base Fatturato e Capex.

**MOODY'S** | **ESG Solutions** Il supporto del *provider* nelle analisi condotte al fine della rendicontazione dei diversi indicatori ha permesso di effettuare gli *screening* necessari alla *disclosure* dei KPI, che hanno evidenziato una copertura del 98,4% e del 97,7% degli *asset corporate* detenuti direttamente ed indirettamente da Poste Vita e BancoPosta Fondi<sup>126</sup>.

In relazione alla metodologia adottata da MESG, coerentemente alla normativa in materia, il numeratore dei KPI è stato definito in funzione alle esposizioni detenute in portafoglio in termini di attività economiche ammissibili verso *financial entities* e *non-financial entities* soggette all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, nonché coperte dalla ricerca *MESG EU Taxonomy*. Il denominatore, invece, è dato dalla somma delle esposizioni detenute in portafoglio verso controparti rientranti nel perimetro della ricerca *MESG EU Taxonomy*, delle esposizioni in derivati, della liquidità e del *cash*, al netto dei *sovereigns*.

Pertanto, ad eccezione della "Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali", per il quale KPI è stato adottato al denominatore, ai sensi della normativa, l'indicazione degli *Asset under Management* complessivi, per gli indicatori di seguito riportati si precisa che è stato utilizzato quale denominatore il Totale Attivo, corrispondente agli *Asset under Management* al netto degli investimenti in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali (*sovereigns*).

Infine, per BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, il *total asset* rappresenta rispettivamente il 19% e il 20% degli *Asset Under Management* totali.

## Asset Management KPI

Nell'ottica di rappresentare in modo sempre più completo e conforme alle richieste normative le risultanze delle analisi condotte, per il presente esercizio sono stati utilizzati dati puntuali riferiti alle percentuali di Fatturato e Capex ricavate per le controparti presenti in portafoglio. Pertanto, è stato possibile calcolare rispettivamente la quota di investimenti ammissibili e non ammissibili *Turnover-based* e *Capex-based*, di seguito riportate:

- gli investimenti ammissibili alla Tassonomia, ponderati per le percentuali di fatturato, sono pari al 13,3%;
- la quota di investimenti ammissibili *Capex-based* risulta essere equivalente al 6,3%.

Si precisa, inoltre, che le presenti percentuali di *eligibility* rappresentano le risultanze delle analisi condotte sugli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che potenzialmente contribuiscono agli obiettivi ambientali di Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adattamento ai cambiamenti climatici.

126. Gli *asset* non coperti costituiscono una quota molto residuale e sono prevalentemente investiti in società a media e piccola capitalizzazione, le quali, ad oggi non hanno comunicato i dati necessari per la Tassonomia. Si precisa inoltre che gli *asset* di Poste Vita sottoposti a *screening* sono stati depurati degli *asset* gestiti da BancoPosta Fondi SGR, al fine di evitare *double counting*.

Pertanto, la quota di investimenti non ammissibili su base Fatturato risulta essere pari al 86,7%, mentre la quota non ammissibile riferita alle percentuali di Capex è pari al 93,7%.

## Insurance KPI

Come 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 ammissibili e non ammissibili sono state ricavate rispettivamente due percentuali, frutto della ponderazione delle esposizioni rispetto ai dati puntuali. Gli investimenti che contribuiscono potenzialmente agli obiettivi ambientali di Mitigazione e Adattamento ai cambiamenti climatici, e dunque ammissibili su base Fatturato e su base Capex sono pari al 11,2% e al 5,7% degli attivi totali.

Pertanto, la quota di investimenti non ammissibili alla Tassonomia, in funzione delle percentuali di Fatturato e di Capex, sono rispettivamente equivalenti al 88,8% e al 94,3%.

Inoltre, nell'ambito del *business* assicurativo del Gruppo, è stato performedo l'*Underwriting KPI*, rappresentativo della sottoscrizione di polizze danni. A tal riguardo, sono stati individuati i ricavi collegati alla sottoscrizione di polizze incendio e altri danni ai beni, valutati in relazione all'attività "10.1 – Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima", conforme all'Annex II dell'Atto Delegato sul Clima. Dunque, a seguito delle analisi di *alignment* ed *eligibility*, come riportato anche nella sezione relativa al KPI del fatturato, è stato possibile identificare esclusivamente la quota di attività ammissibili collegate alla sottoscrizione di polizze danni su coperture riferite ai pericoli legati al clima, la quale risulta essere equivalente al 3,5% del totale dei ricavi generati nell'ambito dell'attività di assicurazione non vita; pertanto, la quota di attività non ammissibili rappresenta il 96,5%.

## Altri KPI

Con riferimento, infine, agli ulteriori indicatori richiesti dalla normativa per le categorie di imprese finanziarie in cui si collocano BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, di seguito si riportano le risultanze relative al presente esercizio:

- la "Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali" di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente al 81,5% e al 79,8%;
- la "Quota di derivati"<sup>127</sup> di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente a 1,9% e al 1,8%;
- la "Quota di esposizioni in imprese non soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria" di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente al 39,6% e al 48,2%.

127. In continuità con quanto rendicontato al 31.12.21, anche per il presente esercizio sono stati considerati i valori assoluti dei derivati al *mark-to-market* sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita.

**Tabella di raccordo tra gli ambiti del D.Lgs. 245/2016 e il relativo posizionamento all'interno della DNF**

La tabella di raccordo che segue evidenzia i contenuti informativi richiesti dal Decreto e il relativo posizionamento all'interno del Bilancio Integrato o in altri documenti societari.

| AMBITI DEL D.LGS. 254/2016  | CAPITOLI/PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF   | TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2022  |
|---|--|---|
| Modello di gestione aziendale e organizzazione<br>[Art. 3, comma 1, lettera a]    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane</li> <li>• L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane</li> <li>• Modello di <i>business</i></li> <li>• Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane</li> </ul>  | <b>Relazione sulla Corporate Governance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3. Modello di governo societario Organizzazione della Società</li> <li>• 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica</li> <li>• 7. Comitati</li> <li>• 8. Collegio Sindacale</li> <li>• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n.231/2001</li> </ul> |
| Politiche praticate dall'impresa<br>[Art. 3, comma 1, lettera b]                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo</li> <li>• <i>Outcome</i> 2022 del processo di creazione di valore in Poste Italiane</li> <li>• Creazione di Valore</li> </ul>   |   |
| Principali rischi e relative modalità di gestione<br>[Art. 3, comma 1, lettera c] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane</li> <li>• Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane</li> </ul>  | <b>Relazione sulla Corporate Governance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> </ul>  |
| Lotta alla corruzione attiva e passiva<br>[Art. 3, comma 1]                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> </ul>  | <b>Relazione sulla Corporate Governance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> </ul>  |
| Personale<br>[Art. 3, comma 1]  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela dei diritti umani in Azienda</li> <li>• Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>• Formazione e sviluppo del personale</li> <li>• <i>Welfare</i> e benessere del personale</li> <li>• Relazioni con le parti sociali</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>   |   |
| Rispetto dei diritti umani<br>[Art. 3, comma 1]                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>• Tutela dei diritti umani in Azienda</li> <li>• Pari opportunità nei percorsi di carriera</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> </ul>  |   |
| Ambiente<br>[Art. 3, comma 1]   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>• Impatti ambientali degli immobili</li> <li>• Impatti ambientali della logistica</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> </ul>   |   |
| Sociale<br>[Art. 3, comma 1]  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane</li> <li>• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</li> <li>• Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</li> <li>• Dialogo e trasparenza con le istituzioni</li> <li>• Inclusione finanziaria</li> <li>• Qualità e <i>Customer experience</i></li> <li>• Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>• <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i></li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>• Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> </ul> |   |

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 <i>Standards</i>   | Perimetro interno   | Perimetro esterno  | Tipologia di impatto   |                     |
|---|--|--|---|--|--|---------------------|
| <b>Lotta alla corruzione attiva e passiva</b> | Lavorare con trasparenza e integrità                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 205 <i>Anticorruzione</i></li> <li>GRI 207 <i>Imposte</i></li> <li>GRI 415 <i>Politica pubblica</i></li> </ul>                                  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Clienti</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>                                | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | <b>Personale</b>   | Pari opportunità nei percorsi di carriera  | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i></li> <li>GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i></li> </ul> | Gruppo Poste Italiane  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>                  | Generato dal Gruppo |
|   |  | Formazione e sviluppo del personale  | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul> | Generato dal Gruppo |
|   |  | <i>Welfare</i> e benessere del personale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 401 <i>Occupazione</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>                  | Generato dal Gruppo |
|   |  | Relazioni con le parti sociali   | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 402 <i>Relazioni tra lavoratori e management</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> </ul>   | Generato dal Gruppo |
|   | Salute e sicurezza sul lavoro                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 403 <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i></li> </ul>   | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>   | Generato dal Gruppo  |                     |
| <b>Rispetto dei diritti umani</b>             | Tutela dei diritti umani in Azienda                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Comunità e Territorio</li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> <li>Clienti</li> </ul> | Generato dal Gruppo  |                     |
| <b>Ambiente</b>                               | Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 301 <i>Materiali</i></li> </ul>   | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> </ul>  | Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di <i>business</i>                                |                     |
|   | Impatti ambientali degli immobili                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 302 <i>Energia</i></li> <li>GRI 303 <i>Acqua e scarichi idrici</i></li> <li>GRI 305 <i>Emissioni</i></li> <li>GRI 306 <i>Rifiuti</i></li> </ul> | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente</li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Comunità e Territorio</li> </ul>  | Generato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali  |                     |
|   | Impatti ambientali della logistica                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 302 <i>Energia</i></li> <li>GRI 305 <i>Emissioni</i></li> </ul>   | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente</li> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Comunità e Territorio</li> </ul>                                 | Generato dal Gruppo  |                     |
| <b>Sociale</b>                                | Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio          | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 203 <i>Impatti economici indiretti</i></li> </ul>   | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Comunità e Territorio</li> </ul>  | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | Dialogo e trasparenza con le istituzioni                       | -  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Comunità e Territorio</li> </ul>  | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | Inclusione finanziaria   | <ul style="list-style-type: none"> <li>FS 14 <i>Iniziative per migliorare l'accesso ai Servizi Finanziari per le persone svantaggiate</i></li> </ul>                                       | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Comunità e Territorio</li> </ul>  | Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce   |                     |
|   | Qualità e <i>Customer experience</i>                           | -  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> </ul>  | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi | -  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Comunità e Territorio</li> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>                             | Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce   |                     |
|   | <i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 418 <i>Privacy dei clienti</i></li> </ul>   | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Fornitori e <i>Business Partner</i></li> <li>Enti e Istituzioni</li> <li>Azionisti e Investitori</li> </ul>                                | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | Integrazione ESG nelle politiche di investimento               | <ul style="list-style-type: none"> <li>FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Azionisti e Investitori</li> <li>Comunità e Territorio</li> <li>Ambiente</li> </ul>   | Generato dal Gruppo  |                     |
|   | Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione              | <ul style="list-style-type: none"> <li>FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i></li> </ul>  | Gruppo Poste Italiane   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Azionisti e Investitori</li> <li>Comunità e Territorio</li> <li>Ambiente</li> </ul>   | Generato dal Gruppo  |                     |

## 9.3 Indice dei contenuti GRI-*Standards* (GRI *content index*)

|  |  |
|--|--|
| <b>Dichiarazione di utilizzo</b>           | Poste Italiane ha realizzato la presente Dichiarazione Non Finanziaria in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 1 gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 |
| <b>GRI 1 utilizzati</b>                    | GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021  |
| <b>Standard GRI Settoriali applicabili</b> | N/A  |

| GRI STANDARD   | INFORMATIVA   | UBICAZIONE  | OMISSIONE |
|--|---|---|-----------|
| <b>Informative generali</b>                                |   |   |           |
| <b>L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione</b> |   |   |           |
| <b>GRI 2 - Informative Generali - Versione 2021</b>        | 2-1 Dettagli organizzativi  | Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-12)<br>Relazione Finanziaria Annuale: Premessa (p.492-493)<br>Relazione sulla Gestione: Strategia omnicanal (p. 59-71)<br>Relazione sulla Gestione: Modello di <i>business</i> (p.35-105)  |           |
|  | 2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.451-480)  |           |
|  | 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto                 | Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.451-480)<br>Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare:<br>Poste Italiane S.p.A.<br>Funzione <i>Corporate Affairs</i> /Sviluppo Sostenibile, <i>Risk</i> e <i>Compliance</i> di Gruppo<br>Viale Europa, 190<br>00144 Roma – Italia  |           |
|  | 2-4 Revisione delle informazioni  | Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.451-480); Tavole degli Indicatori (p. 392-431). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato  |           |
|  | 2-5 <i>Assurance</i> esterna  | Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.451-480)  |           |
| <b>Attività e lavoratori</b>                               |   |   |           |
| <b>GRI 2 - Informative Generali - Versione 2021</b>        | 2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di <i>business</i>           | Relazione sulla Gestione: Omnicanalità e settori di attività (p.59-105); Strategia omnicanal (p.59-71)<br>Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio Bancoposta (p.242-254); Tavole degli indicatori (p.392-431) -- Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.1-8)<br>Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.268-274)<br>Relazione sulla Gestione: Principali operazioni societarie intervenute (p.55-58); Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane (p.35-38) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.1-8) |           |
|  | 2-7 Dipendenti  | Relazione sulla Gestione: Andamento Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del patrimonio Bancoposta (p.242-254); Tavole degli indicatori (p.392-431); Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.1-8) Capitolo 7. Creazione di Valore - Tavole degli indicatori (p.397-398)  |           |
|  | 2-8 Lavoratori non dipendenti   | Capitolo 7. Creazione di Valore - Tavole degli indicatori (p.398)   |           |

| GRI STANDARD  | INFORMATIVA   | UBICAZIONE  | OMISSIONE |
|---|---|---|-----------|
| <b>Governance</b>   |   |   |           |
| <b>GRI 2 -<br/>Informative<br/>Generali -<br/>Versione 2021</b> | 2-9 Struttura e composizione della <i>governance</i>                                | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-34)<br>Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.136-140); Relazione sulla Gestione: La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.158-168); Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.392-431); Link: <a href="https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html">https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html</a>   |           |
|   | 2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo                               | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6. Consiglio di Amministrazione, 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF (p.11); 6.8 Amministratori indipendenti (p.19-21); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.22-23); 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d) -bis, TUF (p.23-24)  |           |
|   | 2-11 Presidente del massimo organo di governo                                       | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.18-19)   |           |
|   | 2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | Relazione sulla Gestione: Il <i>Forum Multistakeholder 2022</i> (p. 111-113); La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.136-140); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.141-146); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.143-146); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.158-168);<br>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF (p.13-15); 6.6 Amministratore Delegato (p.18-19); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-34); 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF (p.59-64) |           |
|   | 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti                            | Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.136-140); Modello di Risk Management e analisi dei rischi (p.143-146); Il <i>Forum Multistakeholder 2022</i> (p.111-113)<br>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-34)  |           |
|   | 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.14-16); 6.4 Riunioni del Consiglio e modalità di funzionamento (p.16-17); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-34)   |           |
|   | 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.59-64)  |           |
|   | 2-16 Comunicazione delle criticità  | Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.141-146) - 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.6); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-34)  |           |
|   | 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.141-146) - Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF (p.14-16); 6.8 Amministratori indipendenti (p.19-21); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.22-23)  |           |
|   | 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.22-23)  |           |
| 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni                         | Relazione sulla politica in materia di remunerazione: 1° Sezione (p. 14-64)         |   |           |

| GRI STANDARD  | INFORMATIVA   | UBICAZIONE   | OMISSIONE   |
|---|---|--|---|
| <b>GRI 2 -<br/>Informative<br/>Generali -<br/>Versione 2021</b> | 2-20 Procedura di determinazione della retribuzione                   | Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi (p.25)   |   |
|   | 2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale                          | Relazione sulla Gestione: Tavole degli indicatori (p.411)  | Rispetto a quanto disciplinato dal punto b, tenuto conto del primo anno di rendicontazione dell'indicatore e dell'integrazione all'interno del processo in fase di consolidamento, il confronto sarà fornito a partire dal Bilancio Integrato 2023. |
| <b>Strategia, politiche e prassi</b>                            |   |  |   |
| <b>GRI 2 -<br/>Informative<br/>Generali -<br/>Versione 2021</b> | 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile            | Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p. 8-12)  |   |
|   | 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.<br>Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.122-125); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.143-146); La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico (p.158-168); L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani (p.154-157); Lavorare con trasparenza e integrità (p.261-267)   |   |
|   | 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; Politica Integrata; <i>Policy</i> Sostegno della genitorialità attiva.<br>Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.136-140); Capitolo 7 (p.260; 278; 308; 322; 338; 354; 368; 384); Formazione e sviluppo del personale (p. 279-290) |   |
|   | 2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi                      | Relazione sulla Gestione: Capitolo 6. Rischi e opportunità (p. 136-187)  |   |
|   | 2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Linee Guida <i>Whistleblowing</i><br>Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (p. 110-111); Il <i>Forum Multistakeholder</i> (p. 111-113)  |   |
|   | 2-27 Conformità a leggi e regolamenti                                 | Relazione sulla Gestione: Capitolo 7. Impatti ambientali degli immobili (p. 339); Tavole degli Indicatori (p. 395, 402, 411)   |   |
|   | 2-28 Appartenenza ad associazioni                                     | Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.122-125); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.330-332)   |   |
|   | <b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>                               |  |   |
| <b>GRI 2 -<br/>Informative<br/>Generali -<br/>Versione 2021</b> | 2-29 Approccio al coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>             | Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> (p.110-111)   |   |
|   | 2-30 Contratti collettivi   | Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali (p.296-301)   |   |

| GRI STANDARD  | INFORMATIVA  | UBICAZIONE   | OMISSIONE |
|---|--|--|-----------|
| <b>TEMI MATERIALI</b>   |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117)  |           |
|   | 3-2 Elenco dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La strategia di sostenibilità di Poste Italiane (p.109-110; 114-117)   |           |
| <b>Lavorare con trasparenza e integrità</b>                           |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Lavorare con trasparenza e integrità (p.261-267); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.463-464)                           |           |
| <b>GRI 205: Anticorruzione</b>  | 205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione                                    | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.393)  |           |
|   | 205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.393)  |           |
| <b>GRI 207 (2019): Tasse</b>  | 207-1 Approccio alla fiscalità   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Politiche di trasparenza in materia fiscale (p.265-267); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.463-464)                    |           |
|   | 207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio                                       |  |           |
|   | 207-3 Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale |  |           |
|   | 207-4 Rendicontazione Paese per Paese  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.396)  |           |
| <b>GRI 415: Politica pubblica</b>                                     | 415-1 Contributi politici  | In linea con quanto sancito dalla Politica Integrata del Gruppo, Poste Italiane nel 2022 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                   |           |
| <b>Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento</b> |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.268-274); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.463-464) |           |
| <b>GRI 301: Materiali</b>   | 301-1 Materiali utilizzati per peso o volume   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.395)  |           |
|   | 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.395)  |           |
| <b>Formazione e sviluppo del personale</b>                            |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Formazione e sviluppo del personale (p.279-290); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.463-464)                            |           |
| <b>GRI 404: Formazione e istruzione</b>                               | 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.398)  |           |

| GRI STANDARD  | INFORMATIVA  | UBICAZIONE  | OMISSIONE |
|---|--|---|-----------|
| <b>Welfare e benessere del personale</b>              |  |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); <i>Welfare e benessere del personale</i> (p.291-296); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)   |           |
| <b>GRI 401: Occupazione</b>                           | 401-2 <i>Benefit</i> previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti <i>part-time</i> o con contratto a tempo determinato | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.401)   |           |
| <b>Relazioni con le parti sociali</b>                 |  |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Relazioni con le parti sociali (p.296-301); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)   |           |
| <b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management</b> | 402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi  | Per Poste Italiane e per le Società del Gruppo firmatarie del CCNL Poste Italiane:<br>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.<br><br>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. |           |
| <b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>                  |  |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>         | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Salute e sicurezza sul lavoro (p.301-305); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)  |           |
| <b>GRI 403 (2018): Salute e sicurezza sul lavoro</b>  | 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro  |   |           |
|   | 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.402-403)   |           |
|   | 403-9 Infortuni sul lavoro   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.404-408)   |           |

| GRI STANDARD   | INFORMATIVA  | UBICAZIONE   | OMISSIONE |
|--|--|--|-----------|
| <b>Tutela dei diritti umani in Azienda</b>                   |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Tutela dei diritti umani in Azienda (p.309-314); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                   |           |
| <b>GRI 405: Diversità e pari opportunità</b>                 | 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.409-410)  |           |
| <b>Pari opportunità nei percorsi di carriera</b>             |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Pari opportunità nei percorsi di carriera (p.314-319); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)             |           |
| <b>GRI 404: Formazione e istruzione</b>                      | 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle <i>performance</i> e dello sviluppo professionale | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.410)  |           |
| <b>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</b> |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio (p.323-330); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464) |           |
| <b>GRI 201: Performance economica</b>                        | 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito   | Relazione sulla Gestione: <i>Highlights</i> (p. 24-25); Tavole degli indicatori (p.412)  |           |
| <b>GRI 203: Impatti economici indiretti</b>                  | 203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziari   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.412)  |           |
| <b>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</b>              |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.330-332); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)              |           |
| <b>Inclusione finanziaria</b>                                |  |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                | 3-3 Gestione dei temi materiali  | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Inclusione finanziaria (p. 332-335); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                               |           |
|  | FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate                                     | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.413)  |           |

| GRI STANDARD                                   | INFORMATIVA   | UBICAZIONE   | OMISSIONE |
|--|---|--|-----------|
| <b>Impatti ambientali degli immobili</b>       |   |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Impatti ambientali degli immobili (p.339-347); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464) |           |
| <b>GRI 302: Energia</b>                        | 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione                   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.415; 419)   |           |
|  | 302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione                   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.415; 419)   |           |
|  | 302-3 Intensità energetica  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 416)   |           |
|  | 302-4 Riduzione del consumo di energia                                    | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.420)  |           |
| <b>GRI 303 (2018): Acqua e scarichi idrici</b> | 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa                      | Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.339-347); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)   |           |
|  | 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua              |  |           |
|  | 303-3 Prelievo idrico   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.416)<br>Attualmente non vi è evidenza che Poste Italiane prelevi acqua da aree a stress idrico. Pertanto, tale valore risulta essere pari a zero.   |           |
| <b>GRI 305: Emissioni</b>                      | 305-1 Emissioni GHG dirette ( <i>Scope 1</i> )                            | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 419)   |           |
|  | 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici ( <i>Scope 2</i> ) | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 419)   |           |
|  | 305-3 Altre emissioni indirette di GHG ( <i>Scope 3</i> )                 | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 419)   |           |
|  | 305-4 Intensità delle emissioni di GHG                                    | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.420)  |           |
|  | 305-5 Riduzione delle emissioni di GHG                                    | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.420)  |           |
| <b>GRI 306 (2020): Rifiuti</b>                 | 306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti   | Relazione sulla Gestione: Impatti ambientali degli immobili (p.339-347); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)   |           |
|  | 306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti            |  |           |
|  | 306-3 Rifiuti prodotti  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417-418)  |           |
|  | 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento                                 |  |           |
|  | 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento                                  |  |           |

| GRI STANDARD  | INFORMATIVA   | UBICAZIONE  | OMISSIONE |
|---|---|---|-----------|
| <b>Impatti ambientali della logistica</b>                             |   |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Impatti ambientali della logistica (p.347-351); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                             |           |
| <b>GRI 302: Energia</b>   | 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.415; 421; 422)   |           |
|   | 302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.415; 421; 422)   |           |
|   | 302-3 Intensità energetica  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p. 416)  |           |
| <b>GRI 305: Emissioni</b>   | 305-1 Emissioni GHG dirette ( <i>Scope 1</i> )  | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 421; 422)   |           |
|   | 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici ( <i>Scope 2</i> )   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 421)  |           |
|   | 305-3 Altre emissioni indirette di GHG ( <i>Scope 3</i> )   | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.417; 421; 422)   |           |
| <b>Qualità e customer experience</b>                                  |   |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Qualità e <i>customer experience</i> (p.355-360); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                           |           |
| <b>Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy</b>                 |   |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); <i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i> (p.360-365); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)  |           |
| <b>GRI 418: Privacy dei clienti</b>                                   | 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti | Capitolo 7. Tavole degli indicatori (p.428)   |           |
| <b>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</b> |   |   |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>                         | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi (p.369-381); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464) |           |

| GRI STANDARD   | INFORMATIVA   | UBICAZIONE   | OMISSIONE |
|--|---|--|-----------|
| <b>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</b>  |   |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>            | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Integrazione ESG nelle politiche di investimento (p.385-389); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                                  |           |
|  | FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali | Nel corso del 2022, 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 90% dell'AuM corporate ed il 98% dell'AuM in governativi. |           |
| <b>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</b> |   |  |           |
| <b>GRI 3 - Temi materiali - Versione 2021</b>            | 3-3 Gestione dei temi materiali   | Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.113-115); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.108-117); Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione (p.389-391); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI <i>Standards</i> (p.463-464)                                 |           |
|  | FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali | Nel corso del 2022, 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 96% dell'AuM complessivo di Poste Vita.  |           |

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.

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

## RACCOMANDAZIONI

## RIFERIMENTI

 Governance
**Disclosure della Governance dell'Organizzazione**

La supervisione del CdA sui rischi e le opportunità legati al clima

La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.136-140); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p. 158-168)

Il ruolo del *management* 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.453-464); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.158-168); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.169-187); Transizione *green* (p.339-351)

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.113-115); Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo (p.120-122); Il Piano Strategico *Environmental, Social and Governance* (ESG) del Gruppo (p.122-125); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.158-168); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.169-187)

Descrivere i processi dell'organizzazione per la gestione dei rischi legati al clima

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.453-464); Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.141-146); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.147-153); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.158-168); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.169-187); Transizione *green* (p.339-351); Tavole degli indicatori (p.392-431)

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 *target* utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi

## 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”).

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## 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 | Governing Purpose                | Definizione dello scopo   | GRI 2-12  |
|            | Quality of Governing Body        | Composizione del Board  | GRI 2-9<br>GRI 405-1                              |
|            | Stakeholder engagement           | Impatto dei problemi materiali sugli stakeholder  | GRI 2-12<br>GRI 2-29<br>GRI 3-2                   |
|            | Ethical behavior                 | Anticorruzione<br>Contributi politici   | GRI 205-3<br>GRI 415-1                            |
|            | Risk and opportunity oversight   | Integrare i rischi e le opportunità nel processo di business  | GRI 3-3   |
| Planet     | Climate change                   | Emissioni Greenhouse Gas (GHG)  | GRI 305-1<br>GRI 305-2<br>GRI 305-3               |
| People     | Dignity and equality             | Diversità e inclusione (%)<br>Valutazione sul rispetto dei diritti umani, impatto del reclamo e schiavitù moderna (#,%) | GRI 405-1   |
|            | Health and Well Being            | Salute e sicurezza (%)  | GRI 403-6<br>GRI 403-9                            |
|            | Skills for the Future            | Formazione fornita (#)  | GRI 404-1   |
| Prosperity | Employment and wealth generation | Contributo economico  | GRI 201-1<br>GRI 203-1                            |
|            | Community and social vitality    | Totale di tasse pagate  | GRI 201-1   |

## 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 2022.

| SASB  |            | BILANCIO INTEGRATO 2022   |
|---|------------|---|
| Tema  | Indicatore | Riferimento ai paragrafi/indicatori   |
| <b>Settore – INSURANCE</b>  |            |   |
| <i>Transparent Information &amp; Fair Advice for Customers</i>              | FN-IN-270a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Qualità e <i>Customer experience</i></li> <li>Reclami mensili</li> <li>Reclami dei clienti per tipologia</li> </ul>   |
| <i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management</i>                | FN-IN-410a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>  |
| <i>Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior</i>                | FN-IN-410b | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>L'offerta di prodotti di investimento con valore sociale e ambientale</li> <li>Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale</li> </ul>   |
| <i>Environmental Risk exposure</i>  | FN-IN-450a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico</li> </ul>   |
| <i>Systemic Risk Management</i>   | FN-IN-550a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate</li> </ul>  |
| <b>Settore – ASSET MANAGEMENT</b>   |            |   |
| <i>Transparent Information &amp; Fair Advice for Customers</i>              | FN-AC-270a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Qualità e <i>Customer experience</i></li> <li>Reclami mensili</li> <li>Reclami dei clienti per tipologia</li> </ul>   |
| <i>Employee Diversity &amp; Inclusion</i>                                   | FN-AC-330a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Diversità e inclusione</li> <li>Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età</li> <li>Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità</li> <li>Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di <i>business</i></li> <li>Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di <i>business</i></li> </ul>   |
| <i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management &amp; Advisory</i> | FN-AC-410a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>  |
| <i>Business Ethics</i>  | FN-AC-510a | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani</li> <li>Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i></li> <li>Segnalazioni gestite dal Comitato <i>Whistleblowing</i></li> <li>Pratiche anti-concorrenziali</li> <li>Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione</li> <li>Casi di corruzione e concussione e azioni correttive</li> <li>Contributi politici</li> <li>Approccio alla fiscalità</li> </ul> |

| SASB   |            | BILANCIO INTEGRATO 2022  |
|--|------------|--|
| Tema   | Indicatore | Riferimento ai paragrafi/indicatori  |
| <b>Settore – AIR FREIGHT &amp; LOGISTICS</b> |            |  |
| Greenhouse Gas Emissions                     | TR-AF-110a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Transizione <i>green</i></li> <li>• Emissioni GHG dirette totali (<i>Scope 1</i>)</li> <li>• Emissioni GHG indirette totali (<i>Scope 2</i>)</li> <li>• Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari</li> <li>• Consumi energetici interni al Gruppo</li> <li>• Consumi energetici esterni al Gruppo</li> </ul>  |
| Air Quality                                  | TR-AF-120a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica</li> <li>• Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica</li> </ul>  |
| Labor Practices                              | TR-AF-310a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Relazioni con le parti sociali</li> <li>• Tutela dei diritti umani in Azienda</li> <li>• Contenziosi</li> </ul>  |
| Employee Health & Safety                     | TR-AF-320a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• 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</li> </ul>   |
| Supply Chain Management                      | TR-AF-430a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Impatti ambientali della logistica</li> <li>• Altre emissioni GHG indirette totali (<i>Scope 3</i>)</li> </ul>   |
| <b>Settore – COMMERCIAL BANKS</b>            |            |  |
| Data Security                                | FN-CB-230a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi</li> <li>• <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i></li> <li>• Violazione della <i>privacy</i> e perdita dei dati</li> <li>• Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica</li> <li>• Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT</li> </ul>   |
| Financial Inclusion & Capacity Building      | FN-CB-240a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Inclusione finanziaria</li> <li>• Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni</li> <li>• Gli ATM per l'inclusione</li> <li>• Uffici Postali per l'integrazione culturale</li> </ul>  |
| Business Ethics                              | FN-CB-510a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</li> <li>• Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li>• Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i></li> <li>• Segnalazioni gestite dal Comitato <i>Whistleblowing</i></li> <li>• Pratiche anti-concorrenziali</li> <li>• Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione</li> <li>• Casi di corruzione e concussione e azioni correttive</li> <li>• Contributi politici</li> <li>• Approccio alla fiscalità</li> </ul> |
| Systemic Risk Management                     | FN-CB-550a | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi</li> </ul>   |

## Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI Standards

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



| SDG  | TEMA   | INDICATORE GRI   |
|--|--|--|
|  <p><b>Goal 1 – Povertà Zero</b></p> <p>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso ai Servizi Finanziari</li> <li>• Fiscalità</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FS14</li> <li>• 207-1</li> <li>• 207-2</li> <li>• 207-3</li> <li>• 207-4</li> </ul>   |
|  <p><b>Goal 3 – Salute e benessere</b></p> <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità dell'aria</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 305-1</li> <li>• 305-2</li> <li>• 305-3</li> <li>• 306-1</li> <li>• 306-2</li> <li>• 306-3</li> <li>• 306-4</li> <li>• 306-5</li> <li>• 403-2</li> <li>• 403-3</li> <li>• 403-6</li> <li>• 403-9</li> </ul> |
|  <p><b>Goal 4 – Istruzione di qualità</b></p> <p>Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e istruzione professionale</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 404-1</li> </ul>  |
|  <p><b>Goal 5 – Uguaglianza di genere</b></p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parità di genere negli organi di governo</li> <li>• Investimenti in infrastrutture</li> <li>• Parità di genere nella formazione dei dipendenti</li> <li>• Parità di genere</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-9</li> <li>• 2-10</li> <li>• 203-1</li> <li>• 401-2</li> <li>• 404-1</li> <li>• 404-3</li> <li>• 405-1</li> </ul>   |
|  <p><b>Goal 6 – Acqua pulita e igiene</b></p> <p>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prelievo sostenibile dell'acqua</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 303-1</li> <li>• 303-2</li> <li>• 303-3</li> <li>• 306-1</li> <li>• 306-2</li> <li>• 306-3</li> <li>• 306-4</li> <li>• 306-5</li> </ul>   |

| SDG  | TEMA  | INDICATORE GRI   |
|--|---|--|
| <br><b>Goal 7 – Energia pulita e accessibile</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficienza energetica</li> <li>• Energia rinnovabile</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 302-1</li> <li>• 302-2</li> <li>• 302-1</li> <li>• 302-2</li> </ul>   |
| <p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.</p>                                      |   |  |
| <br><b>Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso ai Servizi Finanziari</li> <li>• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non</li> <li>• Accordi contrattazione collettiva</li> <li>• Investimenti in infrastrutture</li> <li>• Efficienza nei materiali utilizzati</li> <li>• Efficienza energetica</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> <li>• Guadagni, salari e benefici</li> <li>• Relazioni tra lavoratori e <i>management</i></li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Formazione e istruzione professionale</li> <li>• Diversità e pari opportunità</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FS14</li> <li>• 2-7</li> <li>• 2-8</li> <li>• 2-30</li> <li>• 201-1</li> <li>• 301-1</li> <li>• 302-1</li> <li>• 302-2</li> <li>• 306-2</li> <li>• 401-2</li> <li>• 402-1</li> <li>• 403-1</li> <li>• 403-2</li> <li>• 403-3</li> <li>• 403-4</li> <li>• 403-5</li> <li>• 403-7</li> <li>• 403-8</li> <li>• 403-9</li> <li>• 404-1</li> <li>• 404-3</li> <li>• 405-1</li> </ul> |
| <p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.</p>              |   |  |
| <br><b>Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti in infrastrutture</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 201-1</li> <li>• 203-1</li> </ul>   |
| <p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.</p>             |   |  |
| <br><b>Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sui lavoratori dipendenti e non</li> <li>• Fiscalità</li> <li>• Equa formazione dei dipendenti</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-7</li> <li>• 2-8</li> <li>• 207-1</li> <li>• 207-2</li> <li>• 207-3</li> <li>• 207-4</li> <li>• 404-1</li> <li>• 404-3</li> </ul>   |
| <p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.</p>  |   |  |
| <br><b>Goal 11 – Città e comunità sostenibili</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti in infrastrutture</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 203-1</li> <li>• 306-1</li> <li>• 306-2</li> <li>• 306-3</li> <li>• 306-4</li> <li>• 306-5</li> </ul>   |
| <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.</p>  |   |  |

| SDG  | TEMA  | INDICATORE GRI                                      |
|--|---|---|
|  <p><b>Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili</b></p> <p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.</p>  | • Uso efficiente/riciclo dei materiali  | • 301-1   |
|  | • Efficienza energetica   | • 302-1<br>• 302-2                                  |
|  | • Prelievi idrici per fonte   | • 303-1<br>• 303-3                                  |
|  | • Qualità dell'aria   | • 305-1<br>• 305-2<br>• 305-3                       |
|  | • Gestione dei rifiuti  | • 306-1<br>• 306-2<br>• 306-3<br>• 306-4<br>• 306-5 |
|  <p><b>Goal 13 – Agire per il clima</b></p> <p>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.</p>  | • Efficienza energetica   | • 302-1<br>• 302-2                                  |
|  | • Emissioni GHG   | • 305-1<br>• 305-2<br>• 305-3<br>• 305-4            |
|  | • Acidificazione degli oceani   | • 305-1<br>• 305-2<br>• 305-3<br>• 305-4            |
|  <p><b>Goal 14 – La vita sott'acqua</b></p> <p>Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.</p>   | • Degrado delle foreste   | • 305-1<br>• 305-2<br>• 305-3<br>• 305-4            |
|  <p><b>Goal 15 – La vita sulla terra</b></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> | • Gestione dei rifiuti  | • 306-3<br>• 306-5                                  |
|  |  <p><b>Goal 16 – Pace, giustizia e istituzioni forti</b></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                                 |
| • Parità di genere negli organi di governo   |   | • 2-9<br>• 2-10<br>• 2-11<br>• 2-12<br>• 2-15       |
| • Anticorruzione   |   | • 205-1<br>• 205-3                                  |
| • Salute e sicurezza sul lavoro  |   | • 403-4<br>• 403-9                                  |
| • Politica pubblica  |   | • 415-1   |
| • Protezione della <i>Privacy</i>  |   | • 418-1   |
| • Fiscalità  |   | • 207-1<br>• 207-2<br>• 207-3<br>• 207-4            |
|  <p><b>Goal 17 – Partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</b></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.

## < ASSET CLASS

Categoria d'investimento, ossia insieme di strumenti finanziari con caratteristiche simili e comportamento analogo sui mercati, ad esempio: obbligazionario (breve termine, medio/lungo termine, governativi, societari, *high yield*, ecc.), azionario (Europa, America, Paesi emergenti, ecc.), *real estate*. La scelta delle *Asset Class* è fondamentale per la costruzione del portafoglio perché sono le singole componenti che vengono valutate nel processo di *Asset Allocation*.

## < 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).

## < 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, c.d. 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.

#### < **CODICE POSTEPAY**

Servizio innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria app Postepay, inquadrando il QR Code esposto dall'esercente.

#### < **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.

#### < **DEFERRED POLICYHOLDER LIABILITIES (DPL)**

Posta contabile derivante dall'applicazione dello *shadow accounting*, come definita successivamente.

#### < **DIGITAL PROPERTIES**

Le proprietà digitali (sito web, app BancoPosta, app Postepay, app Ufficio Postale, app PostelD) 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 rap-

presentativi di società che in maggioranza appartengono ai settori bancario, assicurativo e industriale.

#### < **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.

#### < **HIGH YIELD (TITOLI AD ALTO RENDIMENTO)**

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*.

#### < **HUB**

In accezione logistica, identifica un grande nodo merci, sul quale convergono e dal quale si dipartono molte linee di traffico.

#### < **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).

#### < **INFLATION LINKED**

Trattasi di titoli di Stato che forniscono all'investitore una protezione contro l'aumento del livello dei prezzi: sia il capitale rimborsato a scadenza sia le cedole pagate sono, infatti, rivalutati sulla base dell'inflazione.

#### < **MERCHANT (ESERCENTE)**

Soggetto che svolge un'attività commerciale.

#### < **MIFID (MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS DIRECTIVE)**

La direttiva 2004/39/CE, in vigore dal 1° novembre del 2007, ha l'obiettivo principale di uniformare a livello europeo le regole dei partecipanti ai mercati finanziari al fine di tutelare gli investitori, imponendo agli intermediari l'obbligo di agire in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei clienti. La normativa ha introdotto una classificazione della clientela sulla base del diverso grado di esperienza finanziaria: clienti al dettaglio (*retail*), clienti professionali (*professional clients*), controparti qualificate (*eligible counterparties*). Tale suddivisione ha lo scopo di adottare misure di protezione coerenti con ciascuna categoria di investitore, rispettando le differenti esigenze di tutela derivanti dalle informazioni raccolte circa la sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, la sua situazione finanziaria e i suoi obiettivi di investimento, al fine di verificare l'adeguatezza o l'appropria-

tezza del servizio di investimento o dello strumento finanziario richiesto e/o proposto. Inoltre, gli intermediari hanno l'obbligo di fornire informazioni corrette, chiare e non fuorvianti descrivendo i servizi e gli strumenti finanziari offerti, fornendo informazioni riguardo le perdite percepite, le commissioni ed i costi connessi ai servizi forniti e la presenza di eventuali conflitti d'interesse. Entrata in vigore il 3 gennaio 2018 (in sostituzione della c.d. MiFID I, di cui riprende principi e finalità), la Direttiva MiFID II si pone l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati innalzando il livello di tutela degli investitori, tramite presidi volti a rendere edotta la propria clientela sulle caratteristiche essenziali dell'attività prestata, anche in termini di rischi e costi delle operazioni proposte, e rafforzando alcuni requisiti organizzativi e norme di condotta nella fase di ideazione e di offerta dei prodotti alla propria clientela nonché in tema di formazione degli addetti alla prestazione della consulenza in materia di investimenti.

#### < **MISURE TRANSITORIE**

Le misure transitorie sulle riserve tecniche (MTRT) sono state introdotte dalla direttiva 2014/51/EU (c.d. *Omnibus II*) per consentire una transizione graduale dal regime prudenziale previgente (c.d. *Solvency I*) al regime *Solvency II*, evitando che i nuovi requisiti producessero effetti indesiderati sulle imprese e sul mercato.

Le norme prevedono che le imprese di assicurazione, a partire dal 1° gennaio 2016 e fino al 31 dicembre 2031, possano, previa autorizzazione dell'Istituto, applicare alle riserve tecniche calcolate alla fine di ogni esercizio una deduzione transitoria, determinata come quota parte della differenza (positiva) tra l'importo delle riserve tecniche calcolate secondo il regime *Solvency II* alla data del 1° gennaio 2016 e quelle iscritte in bilancio alla data del 31 dicembre 2015 (*Solvency I*).

#### < **MOBILE HOST OPERATOR**

Operatore di riferimento per la fornitura dei servizi di accesso alla rete radiomobile.

#### < **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 di *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.

#### < **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.

#### < **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.

#### < PSP (PSTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO)

Soggetti autorizzati a offrire servizi di pagamento: Banche, Poste Italiane (BancoPosta), istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica (PostePay S.p.A.).

#### < PREMI LORDI CONTABILIZZATI

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.

#### < PREMI DI COMPETENZA

Premi lordi contabilizzati al netto della variazione della **riserva premi** [🔗](#).

#### < 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.

#### < **RE.PO. (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.

< **RISERVA PREMI** È pari alla somma della riserva per frazioni di premio, che comprende gli importi di premi lordi contabilizzati di competenza di esercizi successivi, e della riserva di rischi in corso, che si compone degli accantonamenti a copertura degli indennizzi e delle spese che superano la riserva per frazioni di premi.

#### < **SCT (SEPA CREDIT TRANSFER)**

Strumento di pagamento che permette al debitore di disporre, tramite un ordine impartito alla propria Banca, un pagamento in euro a favore di un suo creditore nel caso in cui gli enti creditizi o le succursali dove risiedono i conti dell'Ordinante e del Beneficiario del bonifico (Banca dell'Ordinante e Banca del Beneficiario) siano entrambi situati in un Paese SEPA e abbiano aderito al servizio.

#### < **SHADOW ACCOUNTING**

Pratica contabile (IFRS 4), che consente di mitigare le asimmetrie valutative esistenti tra le attività finanziarie inserite nelle gestioni separate, valutate secondo l'IFRS 9 e le riserve matematiche valutate secondo i principi contabili locali. Attraverso lo *shadow accounting*, i criteri contabili applicati alle passività assicurative (ovvero le riserve tecniche civilistiche) possono essere modificati per tenere conto, come se fossero realizzate, dell'effetto delle plusvalenze o minusvalenze rilevate ma non realizzate su attività che hanno effetto diretto sulla misurazione delle passività assicurative.

#### < **SICUREZZA INFORMATICA (CYBERSECURITY)**

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 *Cybersecurity* 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.

#### < **SIM M2M (MACHINE TO MACHINE)**

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.

#### < **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*.

#### < **ULTRABROADBAND**

Di tecnologia, apparecchio o linea di telecomunicazione che permettono l'accesso a *internet* con velocità superiori a 30 Mbps, sia in *download* sia in *upload*. L'uso del termine tende a riferirsi alla velocità di picco e non a quella media effettivamente disponibile.



# POSTA TELEGRAFO

**VELOCITÀ** *Premura*

**DIALOGO** *Empatia*

**GO** *Puntuale*

*Cortesia*

**ASCOLTO** *Familiarità*

**RICERCA** *APERTURA*

**PRECISIONE**

**VIGILANZA**

*Esclusa*

**RISPETTO**

ALTERNITÀ

