

01

RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2020



01

RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2020

Contenuti

RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2020

1. Introduzione	8
Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	8
Presentazione del terzo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane	12
2. <i>Highlights</i>	14
<i>Output</i> 2020 del processo di creazione di valore in Poste Italiane	14
Gli impatti generati da Poste Italiane	16
3. Modello di <i>business</i>	20
Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane	20
Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane	24
Assetto societario del Gruppo al 31 dicembre 2020	34
Settori di attività e organizzazione del Gruppo	43
4. Strategia	72
Contesto macroeconomico	72
L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane	75
La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane	77
Il Percorso di Sostenibilità di Poste Italiane	84

5. Rischi e opportunità	90
La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane	90
Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane	95
Gestione della pandemia da Covid-19	99
Temi materiali, rischi e modalità di gestione	104
<i>Outlook</i> : la gestione dei rischi emergenti	122
6. <i>Performance</i>	132
<i>Performance</i> del titolo	133
Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19	134
<i>Performance</i> economiche di Gruppo e delle <i>Strategic Business Unit</i>	136
<i>Digital properties</i> , reti terze e principali KPIs	166
Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo	169
Andamento di Poste Italiane S.p.A. e relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta	176
<i>Performance Environmental, Social & Governance (ESG)</i>	188
Integrità e trasparenza	192
Valorizzazione delle persone	206
Diversità e inclusione	236
Sostegno al territorio e al Paese	246
<i>Customer experience</i>	260
Innovazione	274
Decarbonizzazione immobili e logistica	286
Finanza sostenibile	298
Tavole degli indicatori	306
7. Evoluzione prevedibile della gestione	334
8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria e altre informazioni	337
Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria	337
Altre informazioni	338
Appendice	341
9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	351
Introduzione	351
Principi e criteri di <i>reporting</i>	353
Indice dei contenuti GRI- <i>Standards</i> (GRI <i>content index</i>)	356
Altri <i>standard</i> e Linee Guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato	365

1. Introduzione

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato



Maria Bianca Farina
Presidente



Matteo Del Fante
Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Cari Azionisti,

a seguito di un anno intenso e complesso che ha condizionato le nostre vite e l'andamento dei mercati mondiali, è motivo di ulteriore orgoglio presentarVi il terzo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane.

L'emergenza sanitaria ha spinto al limite le condizioni di sopravvivenza delle imprese, impattando in maniera consistente buona parte dell'economia nazionale e sollevando forti disagi a livello sociale. Questa situazione impone alle aziende di agire rapidamente, di ripensare non solo i prodotti e i servizi, ma anche i modelli di *business* stessi, capaci di connettere persone, tecnologia, organizzazione e tutte le altre forme di capitale all'interno di un sistema flessibile e interattivo, in cui l'interazione stessa genera valore.

Le aziende che pongono al centro delle proprie strategie la Sostenibilità potranno uscire meglio e più velocemente dalla crisi causata dal Covid-19. Questo vale soprattutto per quelle aziende che già in passato hanno cercato sempre un equilibrio tra crescita e rispetto degli equilibri sociali e ambientali. Chi ha integrato nei propri modelli di *business* la creazione di valore condiviso con il territorio avrà probabilità maggiori di ripresa e di successo rispetto a coloro che non lo hanno fatto.

In particolare, saranno l'innovazione e la digitalizzazione ad avere un ruolo determinante per la ripresa dell'economia e del tessuto sociale. La pandemia ha, infatti,

accelerato i cambiamenti in corso che caratterizzano la cosiddetta "quarta rivoluzione industriale" con la rapida espansione dell'*e-commerce*, dell'istruzione *online*, della salute digitale e del lavoro a distanza. Gli effetti di questi cambiamenti – che perdureranno per molto tempo, anche dopo che la pandemia sarà risolta – stanno portando grandi benefici alle società, ma rischiano anche di creare o aggravare disuguaglianze, soprattutto nelle situazioni di divario digitale, che oggi rappresenta uno dei maggiori rischi a livello globale – insieme a quelli ambientali, come evidenziato anche al World Economic Forum di quest'anno.

Sostenibilità e innovazione diventano, quindi, i pilastri da cui far partire la ripresa e proprio su questi pilastri è stato fondato il nuovo Piano Strategico del Gruppo "2024 *Sustain & Innovate*". In continuità con il precedente, i cui obiettivi sono stati raggiunti con successo, il nuovo Piano si pone l'obiettivo di portare ad una crescita responsabile e guidare la Sostenibilità e l'integrità sociale dell'Italia attraverso l'innovazione e la digitalizzazione ponendosi obiettivi finanziari, operativi e di Sostenibilità. Tra questi ultimi, particolare importanza assumono gli obiettivi che il Gruppo si dà per il contrasto al cambiamento climatico nel breve, medio e lungo termine, con l'intenzione di diventare *carbon neutral* entro il 2030, contribuendo quindi in anticipo agli obiettivi europei in tale ambito.

Rispetto a quanto occorso nel 2020, a causa della pandemia da Covid-19 il Paese si è ritrovato ad affrontare situazioni completamente inaspettate e in questo scenario particolarmente impegnativo, con flessibilità, responsabilità e resilienza, il Gruppo ha rinnovato il proprio sostegno verso il territorio e la collettività, garantendo la continuità dei servizi e mettendo a disposizione dell'intero tessuto nazionale la propria rete logistica. Nonostante l'emergenza sanitaria, nel 2020 Poste Italiane si è confermata *leader* nel settore finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, nonché la più grande Azienda italiana nel settore logistico.

Nel corso degli anni il Gruppo ha intrapreso un percorso di crescita costante che gli ha permesso di contraddistinguersi, soprattutto grazie alla capacità di adattare le proprie strutture operative alle esigenze di mercato, dimostrando, anche nelle fasi più critiche, di poter contare su una presenza capillare sul territorio e su competenze trasversali in grado di raggiungere l'intera Comunità e di intercettare i bisogni degli *stakeholder*. I risultati del 2020 evidenziano questa capacità di saper gestire i rischi e cogliere le opportunità, generando valore non solo per l'Azienda, ma per tutti gli *stakeholder*, attraverso un modello di *business* strutturato e una strategia chiara.

Sin dalla sua costituzione il Gruppo svolge un ruolo importante nella vita del Paese influenzandone positivamente l'economia, in termini di Prodotto Interno Lordo, gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie, generando nel 2020 un fatturato di circa 10,5 miliardi di euro.

I risultati raggiunti sono frutto del corretto utilizzo di capitali finanziari e non-finanziari che consentono a Poste Italiane di generare *outcome* di tipo economico, ambientale e sociale per concorrere al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs). Il processo di creazione del valore passa attraverso l'adozione di un modello di *business* sostenibile che permette l'ottimizzazione di tutti i suddetti capitali, integrando in maniera sinergica il Piano Industriale con gli obiettivi ESG. In questo modo l'Azienda è in grado di essere competitiva in un contesto economico e sociale in continuo mutamento.

A tal riguardo, attribuendo ai fattori sociali e ambientali la stessa importanza riconosciuta ai criteri di *business*, ci viene restituita una visione olistica dell'ambiente in cui operiamo. Le istanze dei diversi attori delle comunità in cui il Gruppo svolge le proprie attività, consentono una più completa e migliore valutazione dei rischi aziendali, grazie alla quale le imprese sono in grado di effettuare pianificazioni più accurate e di elaborare scenari di più ampia veduta. Per tali motivi, l'integrazione dei temi extra-finanziari risulta più che mai indispensabile per costruire strategie che consentano la creazione di valore economico nel lungo termine. Poste Italiane da tempo mette in campo il massimo impegno per consentire una perfetta integrazione degli aspetti di Sostenibilità nel proprio *business*, il che significa adottare un processo di creazione del valore nel tempo fondato su un modello di *business*, una *Governance* e un Piano Strategico integrati con una prospettiva di Sostenibilità, che consente di offrire sul mercato prodotti e servizi innovativi e creare impatti positivi su economia, ambiente e società.

Le attività di ascolto degli *stakeholder* assumono assoluta centralità per Poste Italiane, e rappresentano dei momenti utili a delineare il percorso di crescita e a consolidare solidi legami di fiducia e trasparenza con tutti i portatori di interesse. Per tali ragioni, l'Azienda organizza annualmente il *Forum Multistakeholder*, un evento istituzionale che rappresenta la massima espressione di dialogo e condivisione di idee. In questa sede, attraverso il coinvolgimento di tutte le categorie di *stakeholder*, il Gruppo identifica i temi materiali da includere nella sopracitata Strategia di Sostenibilità, che è fondata su otto Pilastri: Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Sostegno al territorio e al Paese, *Customer experience*, Innovazione, Decarbonizzazione immobili e logistica e Finanza sostenibile.

Inoltre, è bene sottolineare che il successo del Gruppo si basa anche su investimenti continui in tecnologia e conoscenze tecniche. Poste Italiane ha infatti dimostrato una notevole capacità di innovare, riorganizzando i propri processi e strutture operative, e sviluppando un'offerta di prodotti e servizi progressivamente più ampia, in linea con le esigenze dei consumatori. Un elevato grado di innovazione è altresì essenziale, non solo per intercettare e rispondere in maniera adeguata alle esigenze degli *stakeholder*, ma anche per dare attuazione in maniera efficace ad una strategia che coinvolga in maniera trasversale tutti i livelli dell'organizzazione.

I numerosi riconoscimenti ottenuti in campo nazionale e internazionale sono la testimonianza del solido percorso intrapreso da Poste Italiane verso il raggiungimento della piena integrazione della Sostenibilità all'interno

della propria organizzazione. In continuità con il 2019, nel 2020 Poste Italiane ha confermato la sua presenza all'interno del Dow Jones Sustainability World Index, il più prestigioso Indice di Sostenibilità in cui sono incluse le società ritenute migliori al mondo nella gestione sostenibile del proprio *business*, e all'interno del più restrittivo segmento *Europe*. A questa, sono seguite altre importanti conferme in Indici altrettanto prestigiosi: Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), Euronext Vigeo-Eiris World 120 e FTSE4GOOD. Nel corso del periodo Poste Italiane è stata riconosciuta da CDP (ex Carbon Disclosure Project) come *leader* nella lotta al cambiamento climatico, figurando all'interno della fascia "*Leadership*" con *rating A-*. Inoltre, particolare rilevanza è assunta dal posizionamento all'interno della "*Silver Class*" nel Sustainability Yearbook 2021 di S&P Global, in considerazione della presenza del Gruppo come unica azienda italiana del settore finanziario e assicurativo ad essere stata premiata con tale riconoscimento.

I risultati raggiunti ci permettono di guardare con soddisfazione a quanto finora svolto e costituiscono un punto saldo della reputazione di Poste Italiane agli occhi della società e dei mercati. Il nostro percorso di Sostenibilità prosegue, consapevoli che solo attraverso un impegno costante e concreto nel raggiungimento di obiettivi comuni con i nostri *stakeholder*, si possono affrontare le nuove sfide di sviluppo sostenibile e creare valore condiviso per il Paese.

Presentazione del terzo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane

Il Bilancio Integrato di Poste Italiane giunge quest'anno alla sua terza edizione, proseguendo nel suo obiettivo di condividere con gli *stakeholder* il percorso di Sostenibilità intrapreso dal Gruppo in maniera chiara e completa, mettendo in risalto tutte le attività implementate per supportare la crescita del Paese e la creazione di valore condiviso.

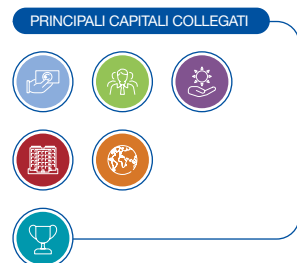
Il presente documento rappresenta, infatti, uno strumento fondamentale per illustrare l'interazione tra il contesto esterno, la strategia, il modello di *business* e le forme di capitale finanziario e non-finanziario coinvolte nel processo di creazione di valore e dare conto delle *performance* raggiunte in termini economici, ambientali e sociali.

Per Poste Italiane, il Bilancio Integrato non è solo uno strumento di efficace rendicontazione agli *stakeholder*, ma è il risultato dell'adozione di un approccio integrato alla gestione aziendale, un "*integrated thinking*" che vede coesistenza di valutazioni finanziarie e di impatti di Sostenibilità nelle decisioni aziendali. Questo approccio è ben rappresentato dal processo di creazione di valore di Poste Italiane, che ha come fondamento il modello di *business*.

Alla base di questo percorso di integrazione della Sostenibilità nel *business* vi sono una serie di scelte strategiche, individuate nell'interesse sia dell'Azienda, sia dei diversi portatori d'interesse, e che sono incentrate sull'investimento nelle principali forme di capitale, quali: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale. Questi capitali rappresentano gli *asset* su cui si fonda il successo sostenibile dell'Azienda, ma anche sui quali la stessa impatta con le sue attività, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Per questo, per la prima volta, all'interno del documento viene rappresentata sempre la correlazione tra *performance* e capitali al fine di raccontare in maniera chiara come il modello di *business* contribuisce alla creazione di valore condiviso. A tal fine, a partire sempre da quest'anno si è voluto rappresentare l'*output* del

processo di creazione di valore condiviso, che ha reso possibile il raggiungimento di molteplici risultati premianti che vengono illustrati all'interno del Capitolo 2 "*Highlights*".



A tale proposito, è stato dato rilievo agli impatti dell'emergenza generata dalla pandemia da Covid-19 che ha indubbiamente influenzato le attività e le operazioni del Gruppo. Poste Italiane è stata in grado di far fronte a questa situazione mettendo in atto iniziative per la gestione dell'emergenza sanitaria. Per permettere una visualizzazione più immediata di quelle che sono state le attività svolte e i relativi impatti, nel capitolo 5 "Rischi e opportunità" è stata inserita una tabella di raccordo che sintetizza tutti i provvedimenti realizzati, i capitali necessari per realizzarli e i Pilastri in cui sono più ampiamente trattati. Ulteriormente, lungo tutto il presente documento i contenuti legati alla gestione del Covid-19 sono evidenziati dalla presente infografica:



Nonostante l'emergenza sanitaria, Poste Italiane ha proseguito il percorso di crescente integrazione della cultura della Sostenibilità nelle strategie, nelle azioni e nelle decisioni prese dal Gruppo. A testimonianza dei progressi raggiunti e al fine di valorizzare l'impegno di tutti gli attori promoventi il cambiamento, all'interno del presente Bilancio Integrato è stata inserita una specifica sezione atta a mostrare lo sviluppo del percorso di Sostenibilità del Gruppo e i premi e i riconoscimenti ottenuti in ambito ESG.

Sul piano metodologico, consapevole della propria responsabilità verso gli *stakeholder* per una corretta rendicontazione, l'Azienda ha deciso di superare lo schema normativo vigente e di rafforzare il proprio modello di *reporting* aderendo ai più importanti *framework* internazionali di riferimento. Tale scelta nasce dalla volontà di trasparenza e *accountability* del Gruppo, nonché dall'obiettivo di intercettare tempestivamente le nuove tendenze relative alla rendicontazione non-finanziaria.

In coerenza con l'anno precedente, il Bilancio Integrato 2020 riporta al suo interno, integrata nella Relazione sulla Gestione, la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario identificata al cap. 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 - Core". 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 Bilancio Integrato è stato predisposto applicando il *framework* per l'*Integrated Reporting* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC), inoltre, nella stesura del documento, sono stati fondamentali anche le indicazioni fornite da ESMA¹ e CONSOB² sulla rendicontazione relativa all'esercizio 2020, che indicavano quali dovessero essere le priorità per il *reporting* non-finanziario in un periodo caratterizzato da un'emergenza sanitaria. A tale proposito, entrambe le istituzioni hanno ribadito la necessità di continuare nelle azioni di contrasto al cambiamento climatico e nella trasparenza sugli approcci adottati su questo fronte. In linea con ciò, il Bilancio Integrato, anche quest'anno, descrive le modalità di gestione dei rischi e delle opportunità connesse alle attività del Gruppo secondo le raccomandazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e vengono di conseguenza indicati i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico.

Il processo di rendicontazione rispetta perciò le esigenze di *compliance*, comunicazione esterna e posizionamento negli Indici di Sostenibilità in cui Poste Italiane è coinvolta.

Il Gruppo dimostra, inoltre, di prestare una particolare attenzione alle crescenti richieste di informazioni da parte degli investitori per quanto riguarda la valutazio-

ne delle aziende secondo i criteri ESG. Per questo, gli indicatori del Bilancio Integrato 2020 sono riclassificati secondo gli *standard SASB* (*Sustainability Accounting Standards Board*). Poste Italiane inoltre si impegna nel prendere parte alla creazione di un *framework* condiviso ed universale per il *reporting* non-finanziario. Nel documento predisposto, a tal fine, vengono riportati anche gli indicatori relativi ai "*material ESG metrics*" presentati al *World Economic Forum* del gennaio 2020 nel documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*" aggiornato nel settembre dello stesso anno.

Inoltre, per identificare il contributo di Poste Italiane al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, è stato svolto un raccordo tra i *target* perseguiti dal Gruppo, gli indicatori *GRI Standards* e gli *SDGs* seguendo le indicazioni del documento "*SDG Compass*" sviluppato da GRI, UN Global Compact e WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*), approfondito da un'analisi dei singoli Obiettivi e relativi 169 *target* ad essi connessi.

Oltre al Bilancio Integrato, gli altri documenti che compongono la presente Relazione Finanziaria Annuale sono: 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 2020, e la Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*, che è da ritenersi 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 24 marzo 2021, sarà resa disponibile al pubblico entro i termini previsti dalla normativa vigente (ossia, entro il 30 aprile 2021) sulla seguente pagina *web*: <https://www.posteitaliane.it/it/bilanci-e-relazioni.html#/>.

1. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2020 «*European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*».
2. Richiamo di attenzione CONSOB n. 1/21 del 16 febbraio 2021.

2. Highlights

Output 2020 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Ricavi da mercato **10,5 mld €**
EBIT **1,5 mld €**
Utile netto **1,2 mld €**
CAPEX **680 mln €**

Partnership e acquisizioni strategiche
sennder, MLK Deliveries, Tink e Moneyfarm

575 mln transazioni in Ufficio Postale
90 mln sui canali digitali
115 mln su reti terze

569 mld € Masse gestite/amministrate
15 mld € Raccolta netta *retail*

FINANZIARIO



12 mln di identità digitali rilasciate
per permettere l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Primo operatore in Italia per **carte emesse (28,9 mln)**
e **nelle transazioni e-commerce (25% di market share)**

12.765 Uffici Postali su tutto il territorio nazionale e circa
7.000 Uffici Postali aperti durante il *lockdown*

Record di 210 mln nel volume dei pacchi
e raggiungimento del **37% di market share**

Primo datore di lavoro in Italia **con 125 mila persone**
(di cui il **55% donne**)

5 mln di visitatori giornalieri su **sito/app del Gruppo**

FISICO-STRUTTURALE



1° posto nel ranking globale di Brand Finance
Poste Italiane conquista il primo posto nella
graduatoria mondiale per il settore assicurativo

BancoPosta Fondi SGR **prima società di gestione
del risparmio in Italia** certificata **ISO 37001:2016**

ISO 14001:2015
Luglio 2020

ISO 26000:2010
Giugno 2020

INTELLETTUALE

Poste



UMANO

Oltre 5,9 mln di ore di formazione erogate nel 2020

Oltre 80 mila persone formate in materia di anticorruzione

- 4% sul tasso di turnover



SOCIALE-RELAZIONALE

IV edizione del *Multistakeholder Forum* per la prima volta in diretta *streaming*

Oltre 1 milione e mezzo di dosi complessive di vaccini Covid-19 consegnati

>1,5 mld di DPI distribuiti in Italia grazie alla rete logistica del Gruppo



NATURALE

+26% di veicoli elettrici nella flotta aziendale a dicembre 2020

Adesione al Nuovo Green Deal

Adesione al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo Green Deal per l'Italia"



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.

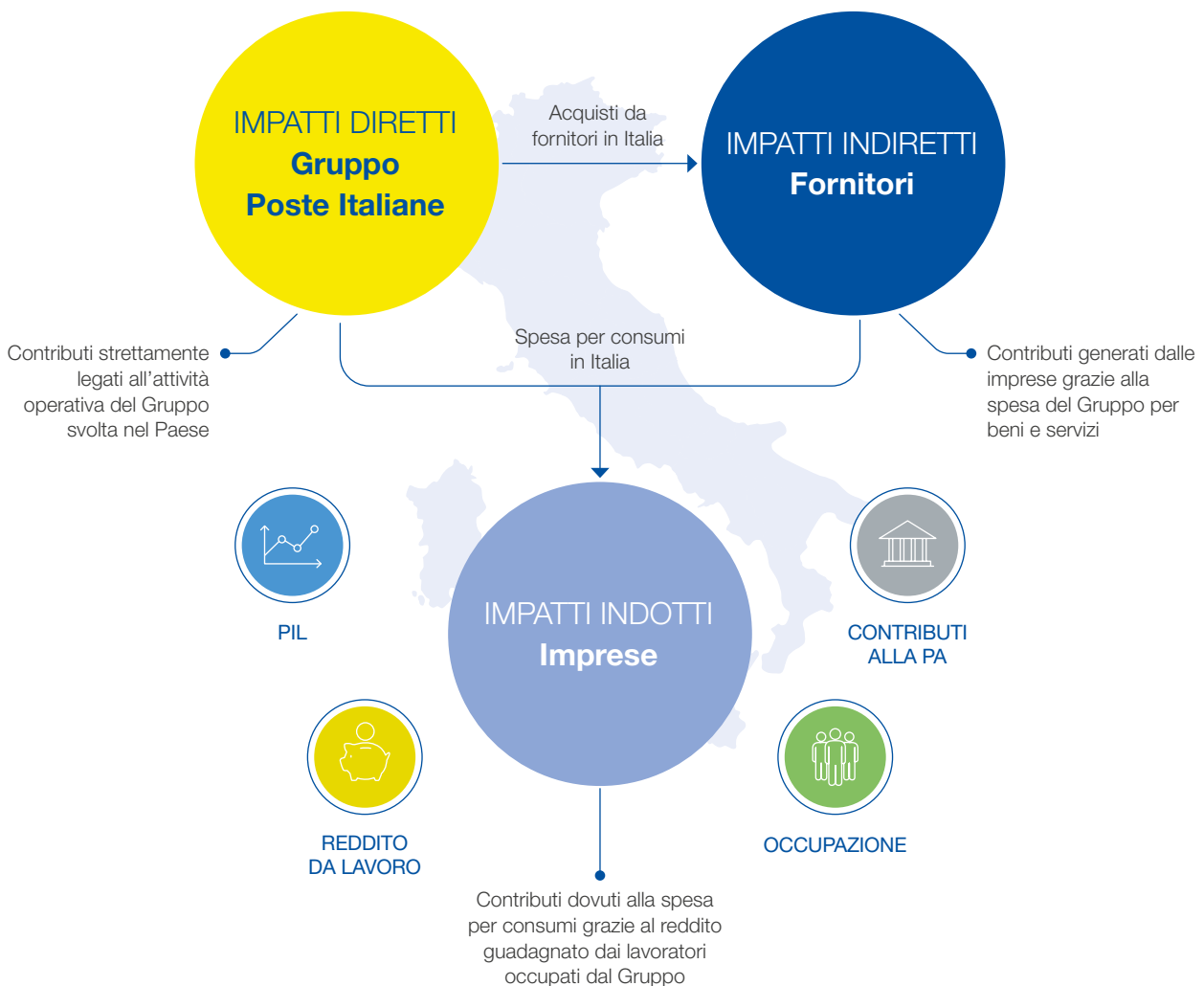
In particolare, l'attività svolta da Poste Italiane permette di generare impatti su PIL, reddito da lavoro, occupazione e contributi alle PA. Gli impatti si possono distinguere in:

- **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 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 Italiane





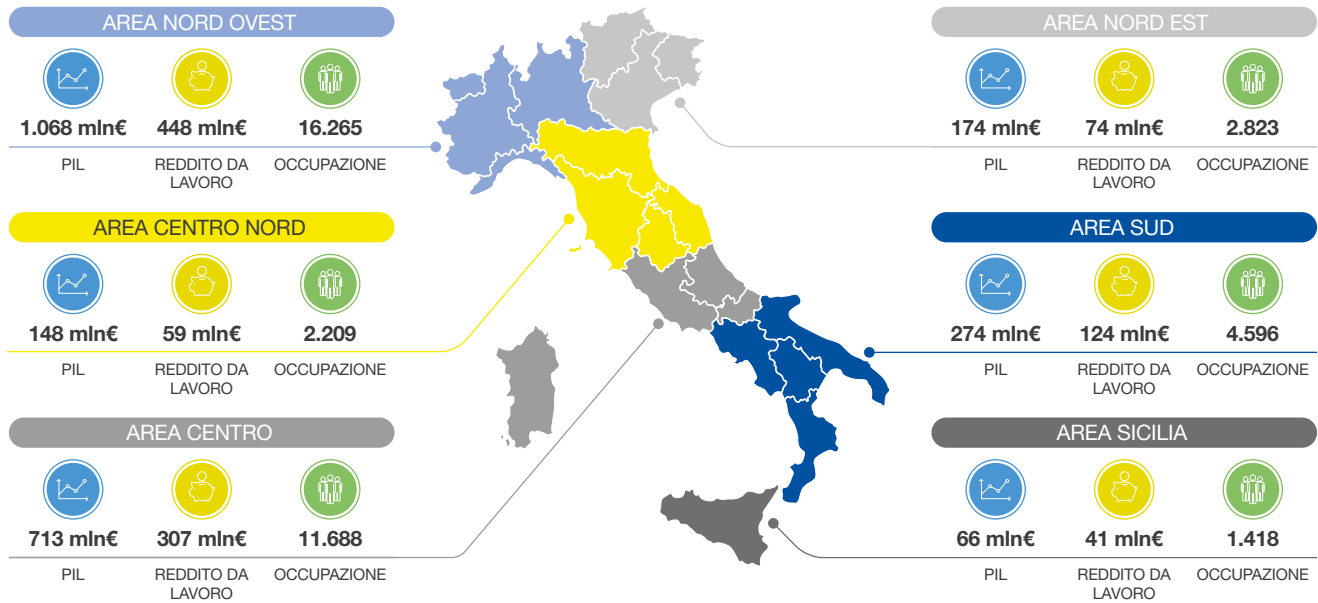
Il Gruppo Poste Italiane nel 2020 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 12,2 miliardi di euro e in termini di occupazione per un totale di circa 191 mila posti di lavoro e 2 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva sono stati coinvolti complessivamente 191 mila lavoratori. L'utilizzo di questa forza lavoro comporta la distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,4 miliardi di euro.

Indicatore significativo dell'impatto che l'Azienda ha sull'economia nazionale è il cosiddetto "moltiplicatore", fattore che mostra l'effetto leva generato dalla spesa per acquisti da fornitori locali. In base alle stime, la spesa di 1 milione di euro da parte di Poste Italiane è in grado di generare nell'economia impatti pari a 4,09 milioni di euro di PIL, 0,69 milioni di euro di gettito fiscale, 2,49 milioni di euro di reddito da lavoro e di occupare circa 64 persone nel sistema produttivo.

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

Considerando la regione della sede legale dei fornitori, sono stati identificati gli impatti indiretti generati dagli stessi in ciascuna Area Territoriale nel 2020.



In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra i 60 milioni e un miliardo di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore ad un migliaio di persone e un reddito da lavoro compreso tra i 40 e i 450 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 2020, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,2 miliardi di euro, portando all'occupazione di 21.000 persone e ad una distribuzione di reddito di circa 567 milioni di euro. Infine, sono stati creati oltre 370 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

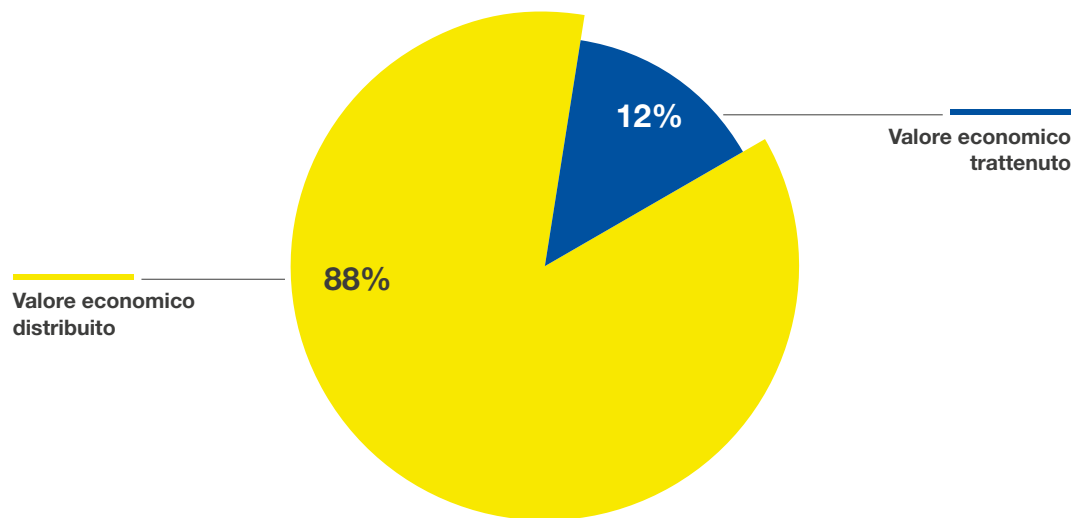
Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

Poste Italiane fornisce inoltre un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali i 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*.

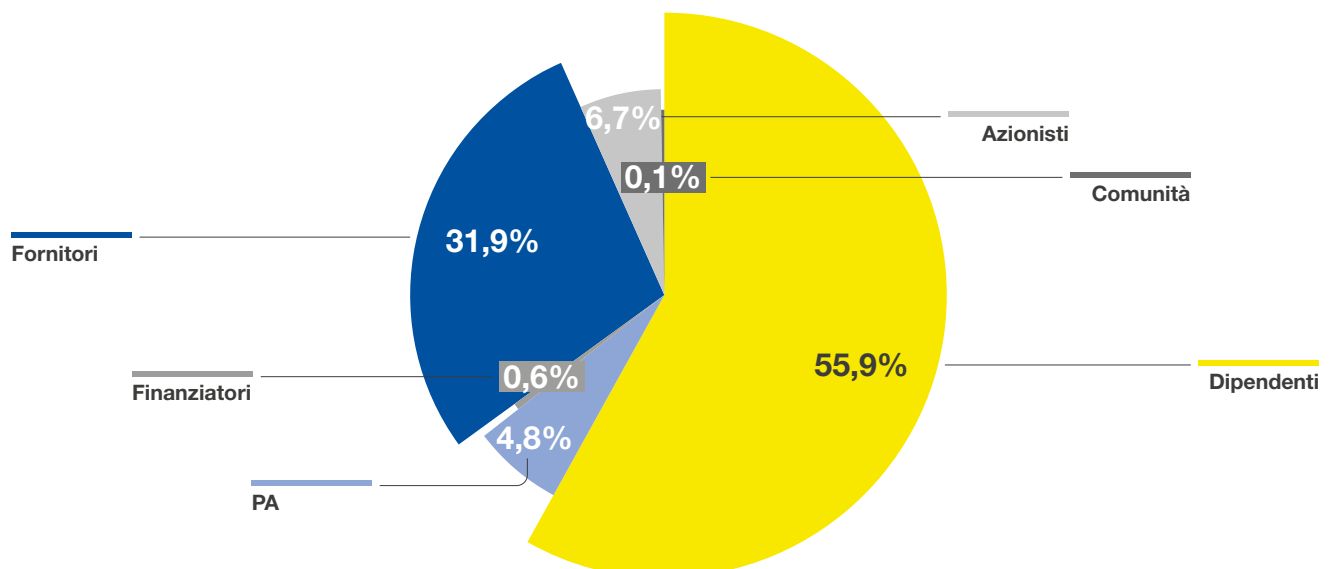
Nell'esercizio 2020, oltre l'88% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 55,9% e il 31,9% del valore distribuito totale.

Il valore economico creato nel 2020 ammonta a oltre **10,6 miliardi di euro**, di cui l'**88%** distribuito agli *stakeholder*

Distribuzione del valore economico generato



Ripartizione valore economico distribuito



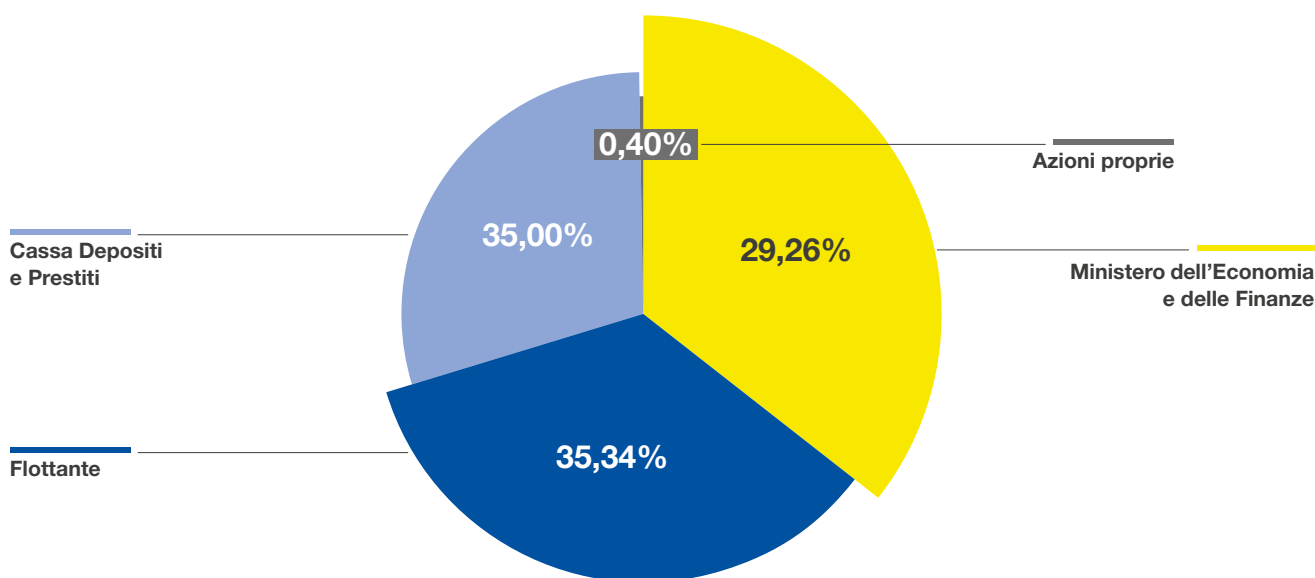
3. Modello di *business*

- Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane
- Il modello di *business* di Poste Italiane
- Assetto societario del Gruppo al 31 dicembre 2020
- Settori di attività e organizzazione del Gruppo

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



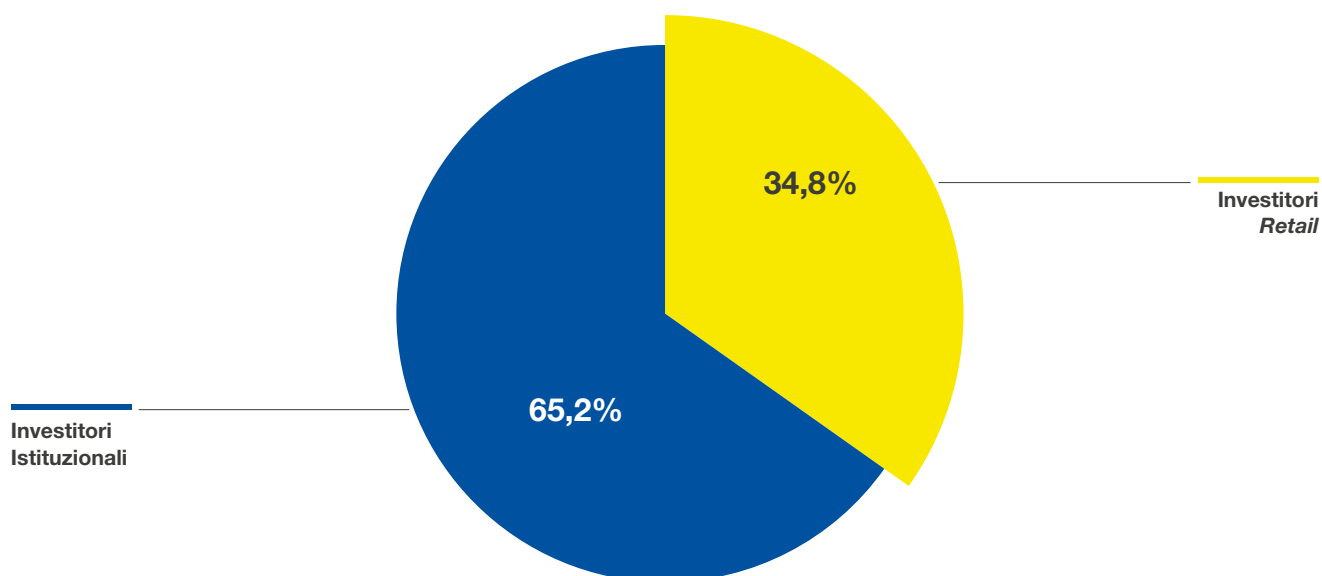
Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane



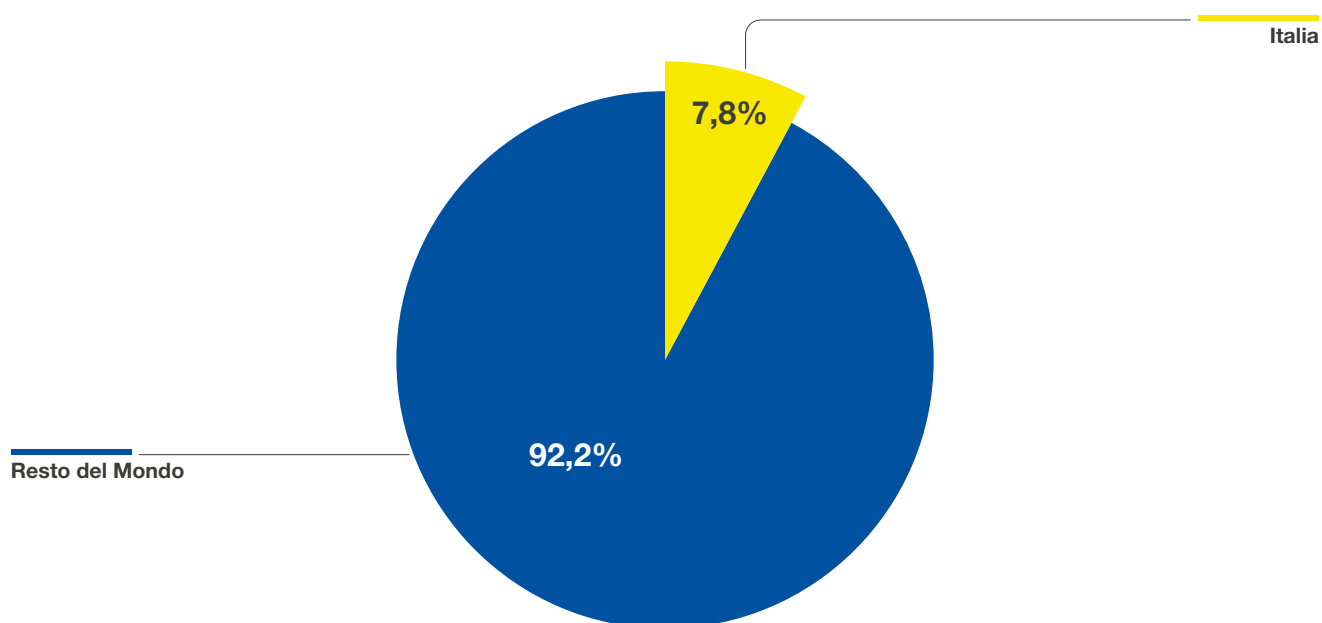
Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2020 la Società è partecipata per il 29,3% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. A ottobre 2020, la quota di investitori istituzionali che hanno perseguito i propri obiettivi di investimento integrando i criteri ESG³ risulta pari al 27%.

3. Investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. che tengono in considerazione gli aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* (*Environment, Social, Governance* - ESG) nelle proprie attività di investimento.

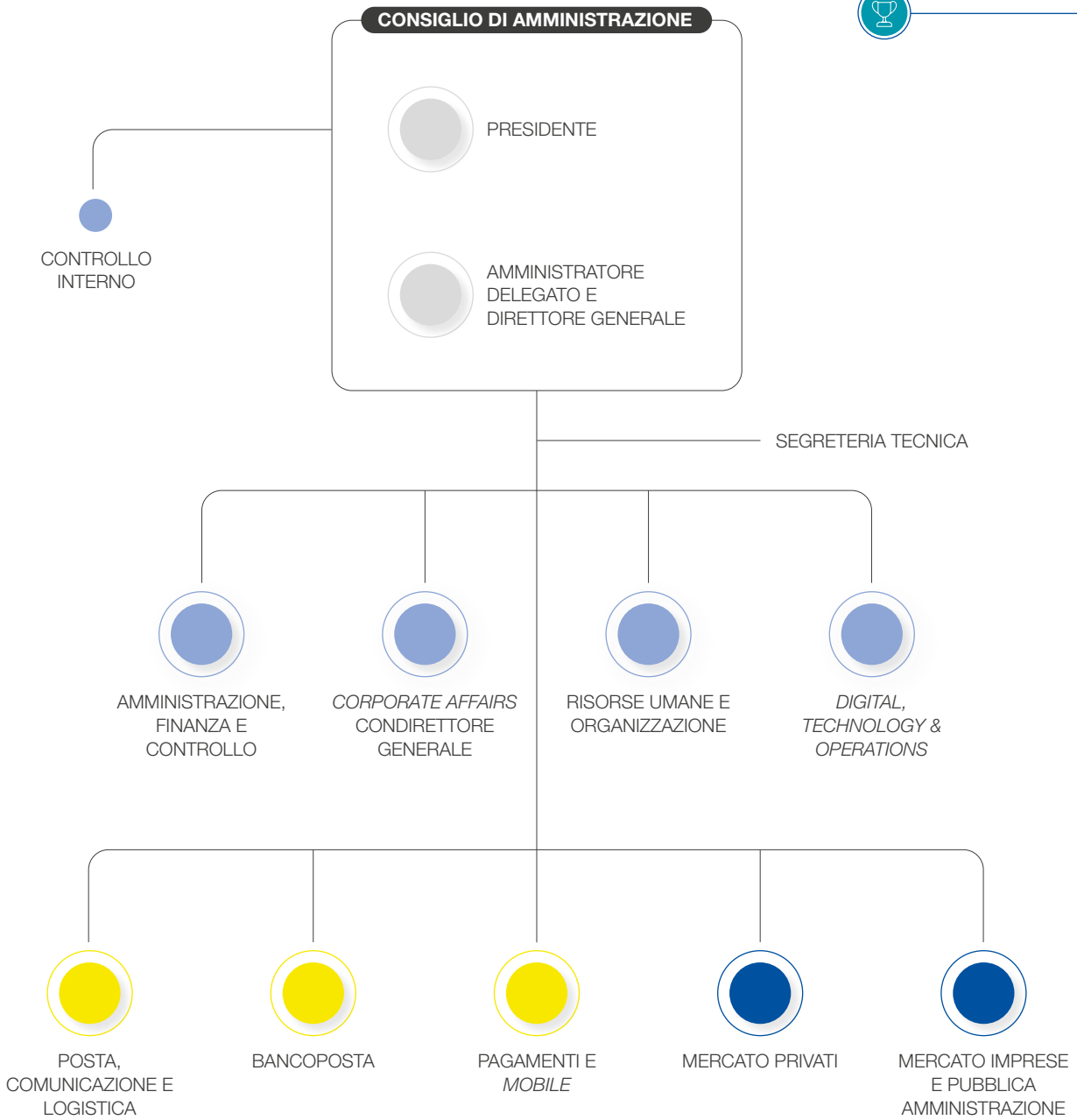
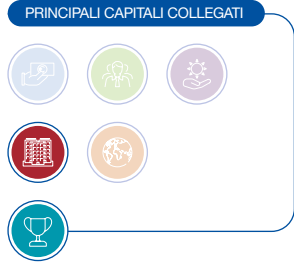
Profilo azionariato flottante



Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.



- FUNZIONI CORPORATE
- CANALI COMMERCIALI
- AREE DI BUSINESS

L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **funzioni di business**⁴ 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 a queste ultime, 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 è stata costituita la nuova funzione **Digital, Technology & Operations** all'interno della quale sono confluite **Sistemi Informativi, Chief Operating Office** e la funzione **Customer Experience Transformation** e si è provveduto, inoltre, ad accentrare le attività e i processi di supporto informatico svolti a livello territoriale dalle funzioni di Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica. Per maggiori approfondimenti sugli obiettivi di tale riorganizzazione si rimanda a quanto descritto nel capitolo 6 "Performance", nella sezione "Qualità e Customer experience" del Pilastro di Sostenibilità "Customer experience".

È stato altresì definito l'assetto della funzione **Posta, Comunicazione e Logistica** con l'obiettivo di massimizzare l'integrazione fra rete postale e rete corriere espresso, sviluppare *partnership* per i servizi di logistica e *delivery* ad alto valore aggiunto ed efficientare i processi operativi, facendo leva sull'automazione.

In merito ai canali commerciali, nel corso del periodo è stato definito il nuovo modello di presidio commerciale focalizzando la funzione Mercato Privati sulla clientela *Retail* e accentrando la filiera commerciale, di presidio dell'intera clientela imprese, nell'ambito della funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, come meglio dettagliato nel paragrafo "Rete commerciale Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione".

Un ulteriore intervento organizzativo ha riguardato la costituzione del Comitato Rete Uffici Postali con l'obiettivo di garantire la massima integrazione sulle tematiche relative all'evoluzione del piano degli Uffici Postali.

Nel primo trimestre 2021 sono state accentrate in Poste Italiane le funzioni di **Risorse Umane e Organizzazione** precedentemente operanti in ambito BancoPosta e nelle Società del Gruppo, con l'obiettivo di ricomporre la famiglia professionale Risorse Umane all'interno di un unico ambito organizzativo.

4. Si tratta delle tre funzioni di Poste Italiane: Posta, Comunicazione e Logistica per l'offerta di posta e pacchi, Pagamenti e *Mobile* per quella relativa a pagamenti e telefonia, BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Il quarto settore di *business* è presidiato dal Gruppo Assicurativo Poste Vita.

Il modello di *business* di Poste Italiane

DNF

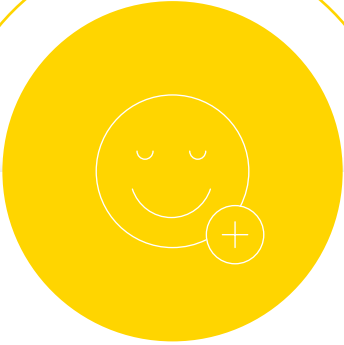
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



IL *PURPOSE*
DI POSTE ITALIANE



Il primo semestre del 2020 è stato un momento decisivo nella storia del Paese e dell'Azienda, i benefici della diversificazione del *business* e della resilienza operativa sono stati confermati nel contesto emergenziale che si è venuto a creare a causa della pandemia da Covid-19. Poste Italiane, grazie al suo modello di *business*, è stata in grado di garantire la continuità operativa, assicurando un servizio ininterrotto verso i propri *stakeholder* e mostrando una forte capacità di adattamento anche in un contesto critico e sfavorevole come quello attuale. In tale contesto, l'ampia collaborazione con le istituzioni nazionali è proseguita, mettendo a disposizione il *know-how* operativo dell'Azienda a supporto delle attività logistiche della Protezione Civile, fondamentali nello scenario emergenziale.

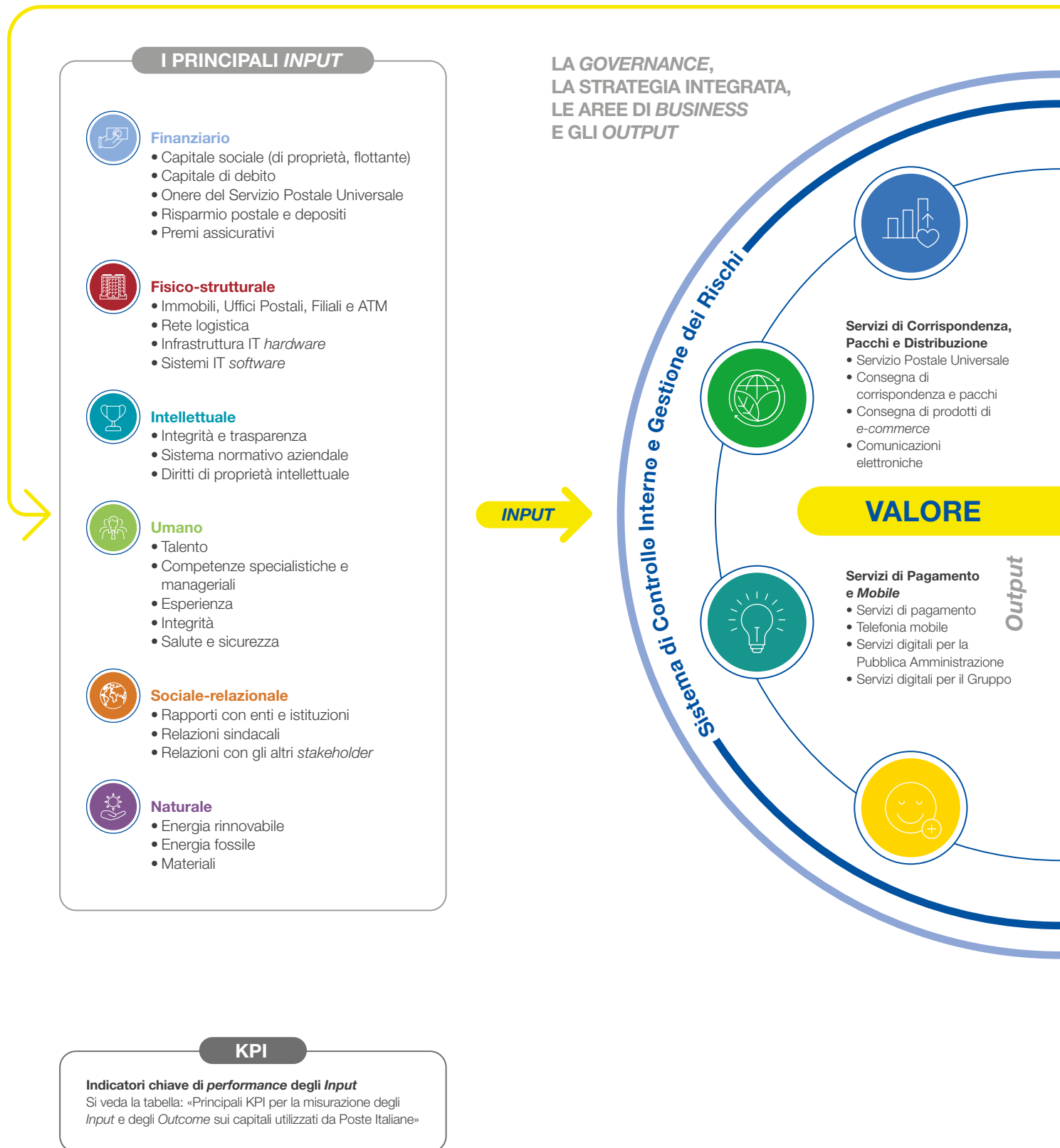


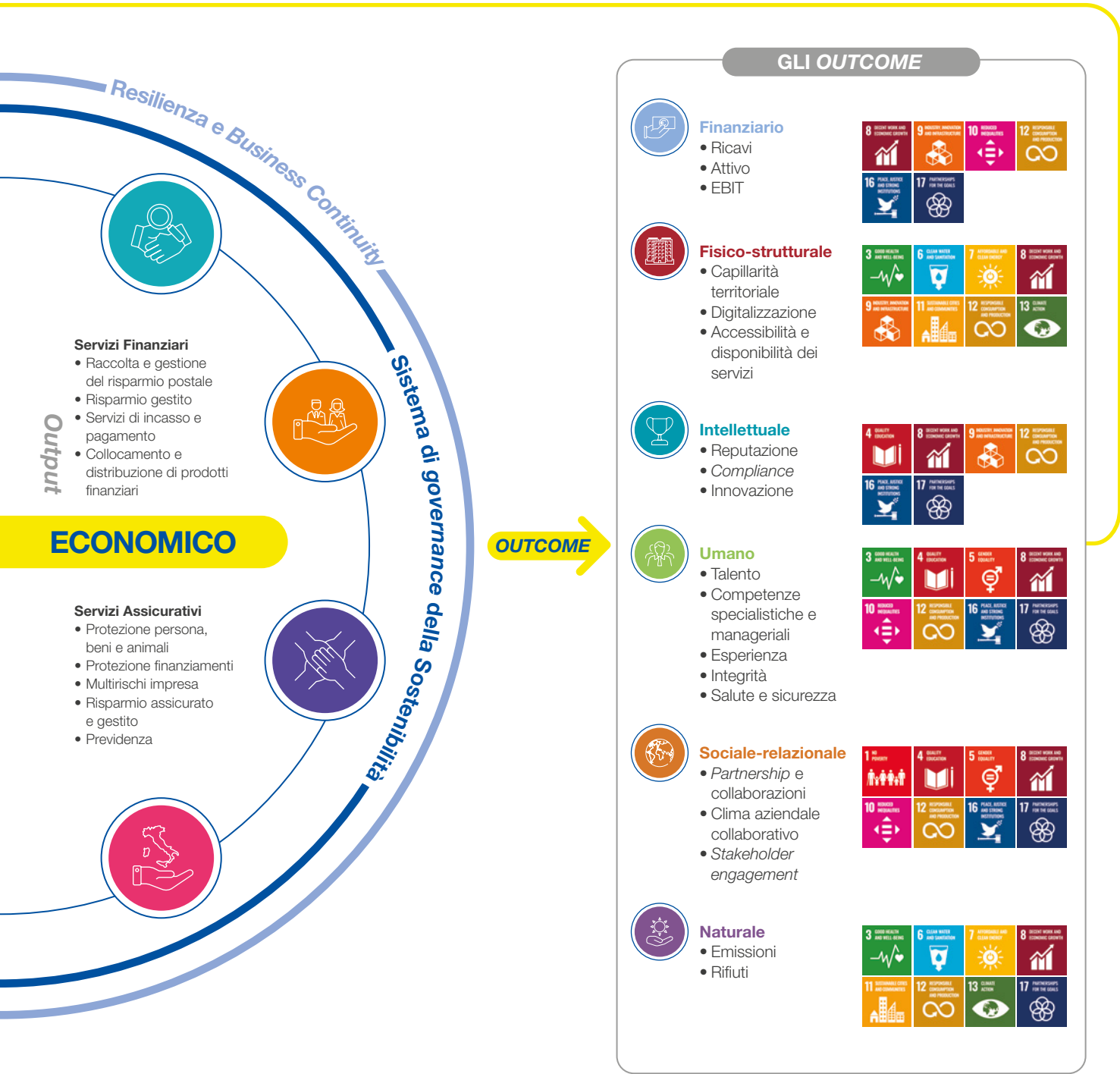
Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il successo sostenibile, l'innovazione, digitalizzazione e la coesione sociale del Paese



La figura che segue esemplifica l'interazione tra strategia, il processo di creazione di valore e le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane.

Processo di creazione del valore in Poste Italiane





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

ECONOMICO

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

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 fonda su capitali caratterizzati da eterogeneità che hanno una propria identità e determinate qualità. Ciò permette sia di declinarli in modo specifico che misurarli attraverso indicatori di *performance*: la tabella che segue evidenzia le peculiarità di ogni capitale rimandando ai paragrafi del presente documento in cui ne viene fornita una più ampia descrizione.

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
 Finanziario	<ul style="list-style-type: none"> • Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse del piano di continuità del <i>business</i> • Patrimonio netto e passivo <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto • FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali 	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Tavole degli indicatori
 Fisico-strutturale	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati sulla flotta aziendale • Dati sulla flotta per il trasporto aereo • GRI 102-7 Capillarità sul territorio <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero dei servizi digitali offerti • Numero contatti gestiti • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori
 Intellettuale	<ul style="list-style-type: none"> • Proprietà intellettuale, sistema procedurale/ organizzativo, reputazione 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risorse del piano di continuità del <i>business</i> • GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • 207-1 Approccio alla fiscalità <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> • GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Pratiche anti-concorrenziali • GRI 415-1 Contributi politici 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i> • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori

CAPITALE	DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
 Umano	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze e competenze del personale 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 102-8 Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere • GRI 401 Occupazione • GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro • GRI 404 Formazione e istruzione • GRI 405 Diversità e pari opportunità • GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani • Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo • Numero di ore di formazione medie annue per dipendente • Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione del personale (<i>turnover</i> dei dipendenti) • GRI 403-9 Infortuni sul lavoro • Diversità • Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro • Contenziosi 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Salute e sicurezza sul lavoro • Formazione e sviluppo del personale • <i>Welfare</i> e benessere del personale • Tavole degli indicatori
 Sociale-relazionale	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Partnership</i> e relazioni con gli <i>stakeholder</i> 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS • GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> • GRI 203-1 Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero contatti gestiti • Soddisfazione dei clienti • GRI 203 Impatti economici indiretti • Qualità del Servizio Postale Universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Reclami mensili • Conciliazioni • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • FS14 Gli ATM per l'inclusione • FS14 Uffici Postali per l'integrazione culturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani in Azienda • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Relazioni con le parti sociali • Inclusione finanziaria • Qualità e <i>Customer experience</i> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tavole degli indicatori
 Naturale	<ul style="list-style-type: none"> • Risorse naturali e servizi dell'ecosistema 	<p>INPUT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 301 Materiali • GRI 302 Energia • GRI 303 Acqua e scarichi idrici • Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali <p>OUTCOME:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GRI 305 Emissioni • GRI 306 Rifiuti • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Rendicontazione scarichi idrici • Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di <i>business</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Tavole degli indicatori

Poste Italiane intende promuovere una *disclosure* completa ed efficace delle proprie *performance* che passa attraverso il Piano Strategico ESG che si basa su 8 Pilastri correlati ai 18 temi rilevanti.

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 Integrità e trasparenza	Lavorare con trasparenza e integrità		<ul style="list-style-type: none"> GRI 205 Anticorruzione GRI 207 Imposte GRI 415 Politica pubblica 	 Umano  Intellettuale  Finanziario
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento		<ul style="list-style-type: none"> Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali 	 Naturale  Finanziario
				<ul style="list-style-type: none"> Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali
	 Valorizzazione delle persone	Formazione e sviluppo del personale		<ul style="list-style-type: none"> GRI 404 Formazione e istruzione
Welfare e benessere del personale		 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 102 Informativa generale GRI 401 Occupazione 	 Umano
Relazioni con le parti sociali			<ul style="list-style-type: none"> GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> 	 Sociale-relazionale
Salute e sicurezza sul lavoro		 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 	 Umano
 Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda	 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani 	 Umano  Sociale-relazionale
	Pari opportunità nei percorsi di carriera		<ul style="list-style-type: none"> GRI 404 Formazione e istruzione 	

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 <p>Sostegno al territorio e al Paese</p>	<p>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p>	   	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 203 Impatti economici indiretti 	 <p>Sociale-relazionale</p>
	<p>Dialogo e trasparenza con le istituzioni</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche 	
	<p>Inclusione finanziaria</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni 	  <p>Sociale-relazionale Finanziario</p>
 <p>Customer experience</p>	<p>Qualità e <i>Customer experience</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del Servizio Universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Soddisfazione dei clienti • Conciliazioni 	  <p>Sociale-relazionale Intellettuale</p>
	<p>Cybersecurity, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> • GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti 	 <p>Finanziario</p>
 <p>Innovazione</p>	<p>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p>	 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero dei servizi digitali offerti • Numero delle transazioni digitali 	   <p>Intellettuale Fisico-strutturale Finanziario</p>

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
 Decarbonizzazione immobili e logistica	Impatti ambientali della logistica	    	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 Energia • GRI 305 Emissioni 	
		   	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 Energia 	 Naturale  Fisico-strutturale
	Impatti ambientali degli immobili	  	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 303 Acqua e scarichi idrici • GRI 306 Rifiuti 	
		   	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 305 Emissioni 	
 Finanza sostenibile	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	 	<ul style="list-style-type: none"> • FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali 	 Finanziario  Umano  Sociale-relazionale
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			 Intellettuale  Naturale

Pagina volutamente lasciata in bianco

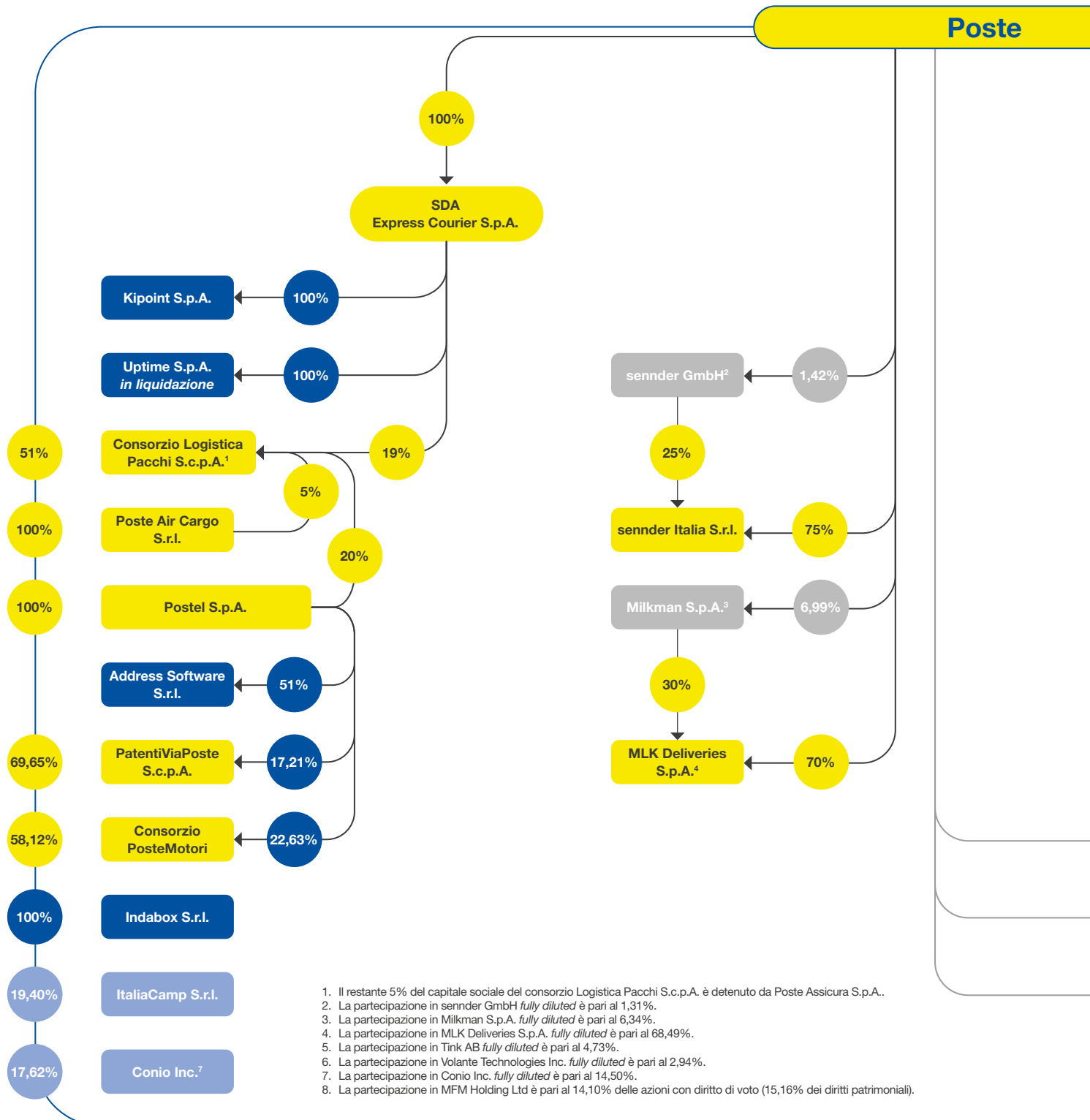
Assetto societario del Gruppo al 31 dicembre 2020

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

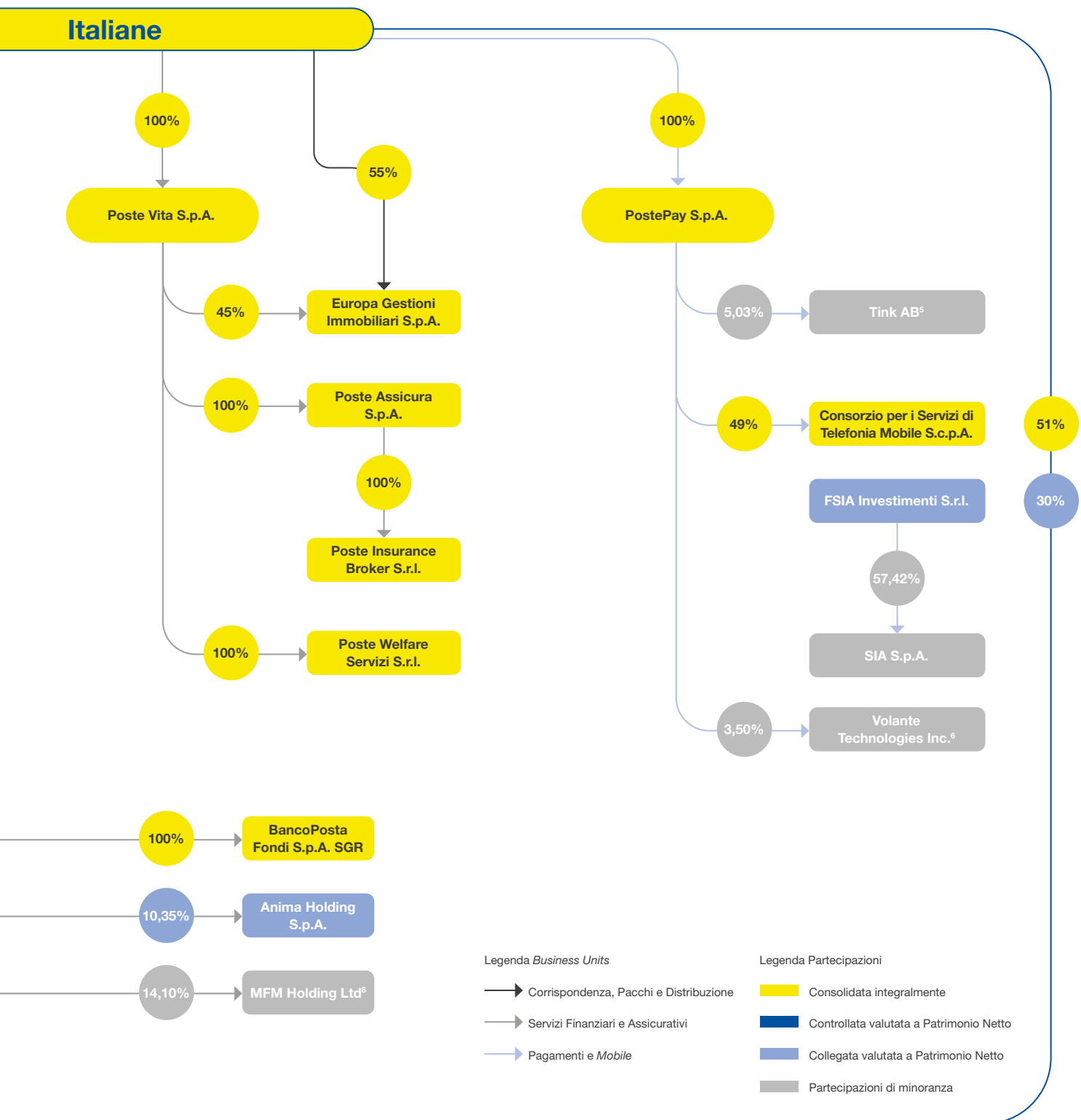


Il Modello di *Business* di Poste Italiane viene implementato dalla struttura organizzativa del Gruppo e dalle sue società che attraverso le attività e i servizi proposti contribuiscono alla creazione di valore nel tempo. Il Gruppo al 31 dicembre 2020 possiede, direttamente e






1. Il restante 5% del capitale sociale del consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
 2. La partecipazione in sender GmbH *fully diluted* è pari al 1,31%.
 3. La partecipazione in Milkman S.p.A. *fully diluted* è pari al 6,34%.
 4. La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. *fully diluted* è pari al 68,49%.
 5. La partecipazione in Tink AB *fully diluted* è pari al 4,73%.
 6. La partecipazione in Volante Technologies Inc. *fully diluted* è pari al 2,94%.
 7. La partecipazione in Conio Inc. *fully diluted* è pari al 14,50%.
 8. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,10% delle azioni con diritto di voto (15,16% dei diritti patrimoniali).

indirettamente, partecipazioni in 30 società e consorzi, di cui 16 vengono consolidate integralmente, 4 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 4 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.





La seguente tabella descrive le attività delle società del Gruppo collocandole all'interno delle rispettive *business unit*, descritte all'interno del paragrafo **"Settori di attività e organizzazione del Gruppo"** al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.

 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p>SDA Express Courier S.p.A.</p>	<p><i>Operational Company</i> del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.</p>
	<p>Postel S.p.A.</p>	<p>Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e <i>delivery</i>, soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), <i>direct marketing</i>, <i>e-procurement</i>, servizi informatici e gestione siti <i>web</i> (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti <i>online</i>.</p>
	<p>Poste Air Cargo S.r.l. (già Mistral Air S.r.l.)</p>	<p>Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, <i>cargo-courier</i> e assicurazione, come <i>provider</i> unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.</p>
	<p>Consorzio PosteMotori</p>	<p>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 per i Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, ecc.).</p>
	<p>Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.</p>	<p>Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel e Poste Air Cargo, Poste Assicura) 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>.</p>
	<p>PatentiViaPoste S.c.p.A.</p>	<p>Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.</p>
	<p>Address Software S.r.l.</p>	<p>Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, data <i>cleaning</i> e <i>geomarketing</i>).</p>
	<p>Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.</p>	<p>Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite). Inoltre ha operato sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo Poste Italiane fino al 31 dicembre 2020.</p>
	<p>ItaliaCamp S.r.l.</p>	<p>Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.</p>
	<p>Indabox S.r.l.</p>	<p>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.</p>
<p>Kipoint S.p.A.</p>	<p>Società che offre, attraverso la rete dei negozi in <i>franchising</i>, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.</p>	
<p>Conio Inc.</p>	<p>Società americana di diritto californiano con sede a San Francisco che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, <i>bitcoin</i>).</p>	

	sennder Italia S.r.l. (partecipata al 25% da sennder GmbH)	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.
	MLK Deliveries S.p.A. (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..
 PAGAMENTI E MOBILE	PostePay S.p.A.	Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (<i>Mobile Virtual Network Operator - MVNO</i>) con il <i>brand</i> PosteMobile.
	Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico", la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane. Dal 1° ottobre 2020 l'erogazione dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico" è passata in capo a Poste Italiane S.p.A..
	Fsia Investimenti S.r.l.	Società <i>holding</i> che detiene il 57,42% di SIA S.p.A., società che gestisce infrastrutture ed eroga servizi tecnologici nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.
	Tink AB	Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSA (<i>Financial Supervisory Authority</i>) e presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia). È una delle principali piattaforme di <i>open banking</i> e fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2.
	Volante Technologies Inc.	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.
 SERVIZI FINANZIARI	BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Società di gestione collettiva del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
	Anima Holding S.p.A.	Holding di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.
	MFM Holding LTD	Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF (<i>Exchange Traded Funds</i>).
 SERVIZI ASSICURATIVI	Poste Vita S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.
	Poste Assicura S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).
	Poste Insurance Broker S.r.l.	Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.
	Poste Welfare Servizi S.r.l.	Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e <i>welfare</i> del Gruppo Poste Vita.

Operazioni societarie intervenute nel corso dell'anno

 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p>sennder GmbH</p> <p>sennder Italia</p>	<p>Nell'ambito della collaborazione con il vettore digitale tedesco sennder GmbH, il 12 febbraio 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale per 255 mila euro nella società sennder Italia S.r.l., acquisendone una partecipazione del 75% (il 25% è detenuto da sennder GmbH). In data 25 febbraio 2020, sulla base degli accordi tra le parti e al fine di sostenere la crescita del <i>business</i> in fase di <i>start up</i>, Poste Italiane ha effettuato un ulteriore versamento in conto capitale per 3 milioni di euro.</p> <p>Nel mese di gennaio 2021 Poste Italiane ha partecipato a un nuovo aumento di capitale promosso da sennder GmbH investendo 7,5 milioni di euro e portando la propria partecipazione nella società tedesca al 2,0% (1,8% su base <i>fully diluted</i>).</p> <p>Infine, si segnala che, a seguito del raggiungimento da parte di sennder Italia di tutti i KPI finanziari e operativi prestabiliti dagli accordi tra Poste Italiane e sennder GmbH, a valle dell'approvazione del bilancio al 31.12.2020 da parte dell'Assemblea dei Soci, sarà effettuato un aumento di capitale al valore nominale riservato a sennder GmbH che incrementerà la quota detenuta in sennder Italia del 5% (dall'attuale 25% al 30%). A seguito di tale aumento, la quota di partecipazione diretta detenuta da Poste Italiane in sennder Italia passerà dal 75% al 70%.</p>
 <p>PAGAMENTI E MOBILE</p>	<p>Tink AB</p>	<p>Nel corso del primo trimestre 2020, nell'ambito degli accordi sottoscritti a dicembre 2019 con la società svedese Tink AB, una delle principali piattaforme di <i>Open Banking</i>⁵ in Europa, il Gruppo Poste Italiane ha aderito attraverso la controllata PostePay S.p.A., e con altri investitori, ad un aumento di capitale di Tink con un investimento di circa 20 milioni di euro, acquisendo una partecipazione pari al 5,1% del capitale sociale emesso, ovvero 4,8% su base <i>fully diluted</i> nel capitale di Tink. La sottoscrizione dell'aumento di capitale si è perfezionata il 10 marzo 2020. Successivamente, il 18 giugno 2020, PostePay ha partecipato a un nuovo aumento di capitale con un investimento di 0,63 milioni di euro, mantenendo inalterata la partecipazione del 4,8%. Tale aumento di capitale da parte di Tink è stato eseguito per finanziare parzialmente l'acquisizione della società spagnola Eurobits Technologies S.L <i>competitor</i> di Tink nel mercato delle soluzioni tecnologiche legate all'<i>open banking</i> e che annovera fra i suoi clienti le principali istituzioni finanziarie nel proprio mercato di riferimento. In data 11 dicembre 2020 PostePay ha partecipato a un nuovo aumento di capitale di Tink con un investimento di 1,5 milioni di euro, mantenendo pressoché invariata la partecipazione al capitale della società (4,7% su base <i>fully diluted</i>). Tale aumento di capitale è finalizzato all'ingresso nel capitale della società Eurazeo, primaria società di investimento europea con un portafoglio di <i>asset</i> in gestione di oltre 18 miliardi di euro.</p>

5. L'*Open Banking* è un modello collaborativo tra più *player* di mercato, bancari e non, introdotto dalla PSD2 (la direttiva europea sui servizi di pagamento diventata attuativa a partire dal 14/09/2019) che, utilizzando piattaforme tecnologiche aperte, condividendo conoscenze, ambienti di lavoro, dati e base clientela, crea servizi e prodotti innovativi per il cliente finale e aumenta la competizione del mercato.

 <p>CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE</p>	<p>MLK Deliveries S.p.A.</p>	<p>Nell'ambito della collaborazione con la <i>start up</i> tecnologica Milkman S.p.A., specializzata nella gestione della logistica di "ultimo miglio" dei servizi evoluti di consegna in Italia, Poste Italiane in data 24 aprile 2020 ha sottoscritto un aumento di capitale per 15 milioni di euro nella società MLK Deliveries S.p.A., acquisendone una partecipazione del 70%. Il restante 30% di MLK Deliveries è posseduto da Milkman S.p.A..</p> <p>MLK Deliveries è responsabile dello svolgimento dei servizi di consegna <i>Same Day e Scheduled Delivery</i>⁶ per il Gruppo Poste Italiane attraverso l'utilizzo in licenza esclusiva della tecnologia di Milkman, che a sua volta si è riposizionata come un puro <i>provider</i> tecnologico. Al contempo Poste Italiane ha acquisito una partecipazione di circa il 7% nel capitale sociale di Milkman partecipando a un aumento di capitale con un investimento di 5 milioni di euro. Infine, sono previste delle opzioni di acquisto e vendita che consentiranno a Poste Italiane, a partire dal secondo trimestre del 2023, di acquistare il 100% di MLK e la proprietà della tecnologia Milkman per le applicazioni in ambito <i>e-commerce</i>.</p> <p>Tale operazione è in linea con gli obiettivi del Piano Strategico ed è finalizzata a rafforzare il presidio dell'<i>e-commerce</i> nazionale.</p>
 <p>SERVIZI FINANZIARI</p>	<p>MFM Holding Ltd</p> <p>MFM Investments Ltd</p>	<p>Il 2 agosto 2019 Poste Italiane, in linea con il Piano Strategico, ha avviato una <i>partnership</i> con la società di gestione digitale del risparmio MFM Investments Ltd (Moneyfarm) per l'offerta di innovativi servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. L'accordo prevede che Poste Italiane distribuisca un servizio di gestione patrimoniale in <i>Exchange Traded Funds</i> (ETF) con 7 linee di investimento di cui 2 sviluppate esclusivamente per i propri clienti. In data 9 agosto 2019 Poste Italiane ha sottoscritto un contratto con MFM Holding Ltd (società che controlla il 100% di Moneyfarm) che prevede un aumento di capitale da parte di quest'ultima per un valore di circa 40 milioni di euro (36 milioni di GBP) mediante l'emissione di azioni privilegiate convertibili che sono state sottoscritte da Poste Italiane, in qualità di <i>lead investor</i>, e da Allianz Asset Management GmbH (l'azionista di minoranza di riferimento di Moneyfarm Holding Ltd). L'operazione di aumento di capitale ha previsto due fasi. Nella prima, conclusasi nel mese di agosto 2019, Poste Italiane ha sottoscritto azioni di MFM Holding Ltd per un valore complessivo di 15 milioni di euro, rappresentative del 9,70% dei diritti di voto (10,36% dei diritti patrimoniali). Nella seconda, sono state sottoscritte ulteriori azioni MFM Holding per un valore complessivo di circa 9,6 milioni di euro, con un incremento della partecipazione fino al 14,10% dei diritti di voto (15,16% dei diritti patrimoniali). Quest'ultima si è perfezionata il 13 maggio 2020, con l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle Autorità di vigilanza di Germania (Bafin) e Regno Unito (FCA).</p>
 <p>PAGAMENTI E MOBILE</p>	<p>Volante Technologies Inc.</p>	<p>In data 26 giugno 2020 PostePay ha sottoscritto gli accordi per la costituzione di una <i>partnership</i> strategica con Volante Technologies Inc. ("Volante"), società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento. Tali accordi prevedono, oltre alla fornitura a Poste Italiane in licenza perpetua della piattaforma di pagamento Volpay per l'abilitazione dei bonifici istantanei (<i>SEPA Credit Transfer Instant</i>) e di servizi di supporto per lo sviluppo di sistemi evoluti di pagamento basati su tecnologia QR Code, anche l'avvio di una collaborazione strategica di lungo periodo finalizzata allo sviluppo di nuove soluzioni nel mondo dei pagamenti per arricchire l'offerta verso i clienti del Gruppo Poste Italiane.</p> <p>Nell'ambito di tali accordi PostePay ha inoltre aderito, con altri investitori, a un aumento di capitale di Volante con un investimento di circa 5 milioni di dollari. L'efficacia dell'operazione è datata 2 luglio 2020.</p>

6. I servizi "Same day" e "Scheduled" consentono rispettivamente all'*e-Shopper* di richiedere la consegna nello stesso giorno in cui effettua l'acquisto o in un giorno desiderato e in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili.



CORRISPONDENZA
PACCHI E
DISTRIBUZIONE

Nexive Group S.r.l.

In data 16 novembre 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un accordo preliminare con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. (di seguito "PostNL") e la società tedesca Mutares Holding – 32 GmbH (di seguito "*Mutares Holding*"), per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group S.r.l. (di seguito "Nexive").

In data 29 gennaio 2021 l'operazione è stata completata e Poste Italiane ha acquisito da PostNL e Mutares l'intero capitale sociale di Nexive a un prezzo pari a 34,4 milioni di euro, sulla base di un *Enterprise Value* di 50 milioni di euro e di un indebitamento netto di 15,6 milioni di euro.

Nexive è un operatore postale attivo in Italia con una quota di mercato di circa il 12% nella corrispondenza, pari a circa 350 milioni di volumi annui (di cui circa il 5% posta c.d. descritta), e una quota di mercato dell'1% circa nei pacchi, pari a circa 8 milioni di pezzi consegnati nel 2019. Nel 2019 Nexive ha registrato un fatturato pro-forma di circa 200 milioni di euro e occupa 1.300 dipendenti e oltre 5.000 addetti delle società *partner* esterne.

L'acquisizione consentirà a Poste Italiane di sfruttare potenziali economie di scala derivanti dal consolidamento delle attività di Nexive, migliorando il livello di servizio per i clienti di entrambe le aziende.

L'operazione è stata effettuata ai sensi dell'art. 75 del D.L. del 14 agosto 2020 n.104 (convertito in Legge n. 126 del 13 ottobre 2020), che dispone che determinate operazioni di concentrazione siano considerate autorizzate previa indicazione all'AGCM di misure idonee a prevenire il rischio di imposizione di prezzi o altre condizioni contrattuali che potrebbero essere gravose per l'utenza in conseguenza dell'operazione. L'operazione di acquisizione è stata autorizzata dall'AGCM con la prescrizione di alcune misure comportamentali in capo a Poste Italiane. La società invierà una relazione semestrale per il primo anno successivo al *closing*, e annuale per gli anni a seguire, sull'ottemperanza alle misure prescritte.

Dal punto di vista strategico, in analogia a quanto avvenuto in altri Paesi europei, la contrazione strutturale del mercato postale, ulteriormente aggravata dagli effetti delle restrizioni assunte per fronteggiare l'emergenza sanitaria, rende urgente un consolidamento nel settore della corrispondenza e delle relative infrastrutture logistiche, a salvaguardia della sua Sostenibilità, dei livelli occupazionali e della disponibilità del servizio per i clienti. L'operazione contribuirà alla Sostenibilità del settore postale a beneficio degli azionisti, dei lavoratori del settore, dei cittadini, delle imprese, della Pubblica Amministrazione e dell'intero Paese.



CORRISPONDENZA
PACCHI E
DISTRIBUZIONE

Conio Inc.

In data 7 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione di Conio Inc. ha approvato un aumento di capitale di circa 13,8 milioni di dollari, finalizzato a sostenere la crescita del *business* e gli ulteriori sviluppi tecnologici. A seguito dell'adesione all'aumento di capitale da parte di un soggetto terzo, la partecipazione al 31 dicembre 2020 di Poste Italiane è passata dal 19,7% al 17,6% non avendo quest'ultima aderito al suddetto aumento di capitale.



SERVIZI
FINANZIARI

BNL Finance

In data 23 dicembre 2020 Poste Italiane e BNL Gruppo BNP Paribas hanno siglato un accordo quadro vincolante per il rafforzamento della *partnership* nel settore del credito assistito dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ"). L'accordo quadro prevede l'acquisizione da parte di Poste Italiane di una partecipazione azionaria pari al 40% di BNL Finance, società di BNL Gruppo BNP Paribas *leader* nel mercato dei Crediti CQ.

Lo schema dell'operazione prevede l'ingresso di Poste Italiane nel capitale di BNL Finance successivamente alla scissione, da parte della stessa in favore della controllante BNL S.p.A., delle attività fuori perimetro, costituite principalmente da circa 2 miliardi di euro di crediti rispetto a un portafoglio crediti complessivo di oltre 2,8 miliardi di euro a fine 2020.

BNL Finance, in qualità di fabbrica di prodotto, distribuirà i propri Crediti CQ attraverso la rete degli Uffici Postali sulla base di un accordo commerciale di durata decennale con Poste Italiane - Patrimonio BancoPosta, in continuità con l'accordo commerciale esistente.

L'operazione è soggetta all'autorizzazione da parte delle Autorità di vigilanza e il *closing* è previsto entro il primo semestre del 2021.



CORRISPONDENZA
PACCHI E
DISTRIBUZIONE

Sengi Express Limited

In data 19 gennaio 2021 Poste Italiane e Cloud Seven Holding Limited hanno siglato un accordo quadro vincolante finalizzato al rafforzamento della *partnership* nel mercato dell'*e-commerce* tra la Cina e l'Italia. L'accordo quadro prevede l'acquisizione da parte di Poste Italiane del 51% del capitale votante di Sengi Express Limited ("Sengi Express"), società interamente posseduta da Cloud Seven Holding Limited con sede a Hong Kong. Sengi Express è una società *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano.

L'operazione è parte dello sviluppo del *business* internazionale dei pacchi B2C, elemento cardine della strategia di trasformazione all'interno della divisione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione di Poste Italiane, che sfrutta le esponenziali opportunità di crescita dell'*e-commerce*.

Il *closing* dell'operazione si è perfezionato in data 1 marzo 2021.

Sengi Express
prima società
straniera
consolidata
nel Gruppo
Poste Italiane

Altre operazioni infragruppo

Nell'ambito del percorso di efficientamento dei processi di *Information Communication Technology* del Gruppo Poste Italiane, mediante accentramento nella Capogruppo della gestione dei sistemi informativi delle società controllate, si sono perfezionate nel corso del periodo le seguenti operazioni societarie:

- cessione dei rami di azienda di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi, afferenti alle attività di gestione ICT, in favore di Poste Italiane. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 12 dicembre 2019, ha avuto efficacia a decorrere dal 1° marzo 2020;
- cessione del ramo d'azienda ICT di PostePay, dedicato ai servizi di telecomunicazione e Postino Telematico, in favore di Poste Italiane. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di PostePay del 23 settembre 2020, ha avuto efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2020.

Inoltre, in data 1° luglio 2020 è divenuta efficace l'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. del 25 maggio 2020, di cessione del ramo d'azienda c.d. "CLP Mercato" a favore di Poste Italiane S.p.A., costituito dalle attività: 1) "Gamma BOX", ossia servizi di spedizione nazionale ed internazionale rivolti ad una clientela prevalentemente *business*, contrattualizzati attraverso la (ex) rete di vendita di SDA; 2) "Prodotto prepagato IoInvio", ossia la piattaforma di spedizioni *online* per invii nazionali ed internazionali UE, aperta sia a clienti *retail*, sia a clienti *business* che prevedono il pagamento contestuale. L'operazione mira alla concentrazione in seno alla Capogruppo dell'offerta commerciale "Pacchi e Corriere espresso", sia *business* che *retail*, consentendo altresì a CLP di focalizzarsi sulle attività *captive* che rappresentano la sua *mission* principale.

Con atto notarile del 30 giugno 2020, SDA Express Courier S.p.A. ha ceduto il 5% delle azioni detenute nel Consorzio Logistica e Pacchi S.c.p.A. in favore della società Poste Assicura S.p.A..

Infine, in data 27 gennaio 2021, il CdA di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "Ramo *Debit*". Tale operazione, da sottoporre alla definitiva approvazione dell'Assemblea Straordinaria degli Azionisti, previo ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, avvia il completamento del processo di accentramento della monetica sull'IMEL PostePay S.p.A., mediante conferimento in favore di quest'ultima del "Ramo *Debit*". L'operazione è finalizzata a rendere anche le carte di debito collegate al conto BancoPosta un prodotto di PostePay S.p.A.. I correntisti BancoPosta, con tale operazione, potranno accedere alle più complete funzionalità che caratterizzano l'ecosistema di pagamento/incasso di PostePay, grazie all'integrazione delle funzionalità della carta di debito BancoPosta e senza che ciò comporti per la clientela modifiche delle condizioni economiche del prodotto. In data 4 febbraio 2021 l'Assemblea Straordinaria di PostePay ha deliberato, tra l'altro, l'aumento di capitale scindibile da sottoscrivere e liberare, entro il 30 settembre 2021, tramite conferimento in natura del Ramo *Debit* da parte di Poste Italiane.

Altre operazioni

In data 10 febbraio 2021 Nexi S.p.A., SIA S.p.A. ed i rispettivi principali azionisti hanno sottoscritto gli accordi vincolanti relativi alla potenziale fusione per incorporazione di SIA in Nexi. La sottoscrizione degli accordi vincolanti fa seguito alla firma di un *memorandum of understanding* annunciata in data 5 ottobre 2020.

In data 15 novembre 2020, inoltre, Nexi ha annunciato la sottoscrizione di un accordo vincolante con la società Nets per la fusione dei due gruppi. Al perfezionamento delle due operazioni, il nuovo gruppo nato dalla combinazione di Nexi e Nets risulterà essere uno dei *leader* a livello europeo.

Si evidenzia che al 31 dicembre 2020 Poste Italiane detiene una partecipazione indiretta in SIA del 17,22% tramite il possesso del 30% in FSIA, quest'ultima valutata a patrimonio netto nel bilancio consolidato del Gruppo e iscritta a un valore di circa 402 milioni di euro.

Gli accordi fra le parti prevedono che, prima del completamento della fusione di SIA in Nexi, venga eseguita la scissione del veicolo FSIA, a seguito della quale Poste Italiane deterrà direttamente la partecipazione in SIA.

Pertanto, a completamento della scissione di FSIA e delle fusioni sopra menzionate Poste Italiane deterrà una partecipazione diretta del 3,6% nel nuovo gruppo (5,2% nel caso di completamento della sola fusione di SIA in Nexi).

Settori di attività e organizzazione del Gruppo

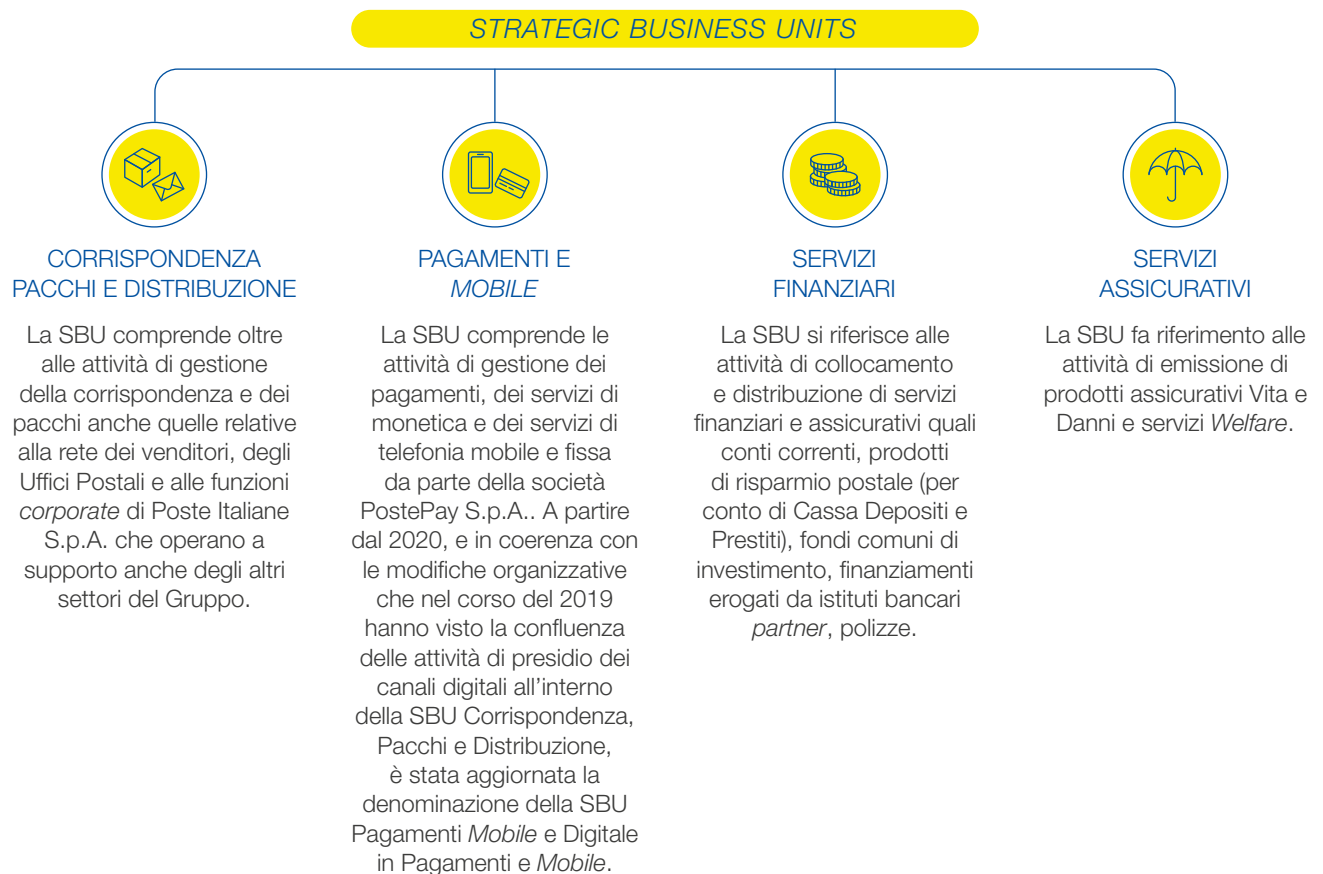
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- *Overview*
- Strategia commerciale omnicanale
- Organizzazione della rete logistica
- *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile*
- *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
- *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi

Overview

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*" approvato dal CdA il 18 marzo 2021 e presentato alla comunità finanziaria il 19 marzo 2021, è rappresentata da quattro *Strategic Business Units* (SBU - definite anche settori operativi all'interno dei Bilanci del Gruppo Poste Italiane): Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Pagamenti e *Mobile*; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.



Strategia commerciale omnicanale

DNF

La piattaforma multicanale integrata del Gruppo prevede il presidio della clientela attraverso 3 canali:

- la rete fisica di Uffici Postali affiancata dall'articolazione commerciale specializzata sulla clientela *business*;
- un'infrastruttura digitale costituita da tutte le *digital properties* del Gruppo, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- le reti terze, costituite da oltre 37 mila punti *retail* e frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo.

I canali di contatto fisici con la clientela sono presidiati da due funzioni di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: **Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**. A supporto dello sviluppo commerciale sono garantiti ulteriori presidi organizzativi da parte delle Società del Gruppo.

12.765
Uffici Postali
su tutto il
territorio
nazionale e
circa **7.000**
Uffici Postali
aperti durante
il *lockdown*

575 mln
di transazioni
in Ufficio Postale
nel 2020

Rete commerciale Mercato Privati

La funzione Mercato Privati gestisce il *front end* commerciale per il segmento *retail* e governa una rete di Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali che copre tutto il territorio nazionale.

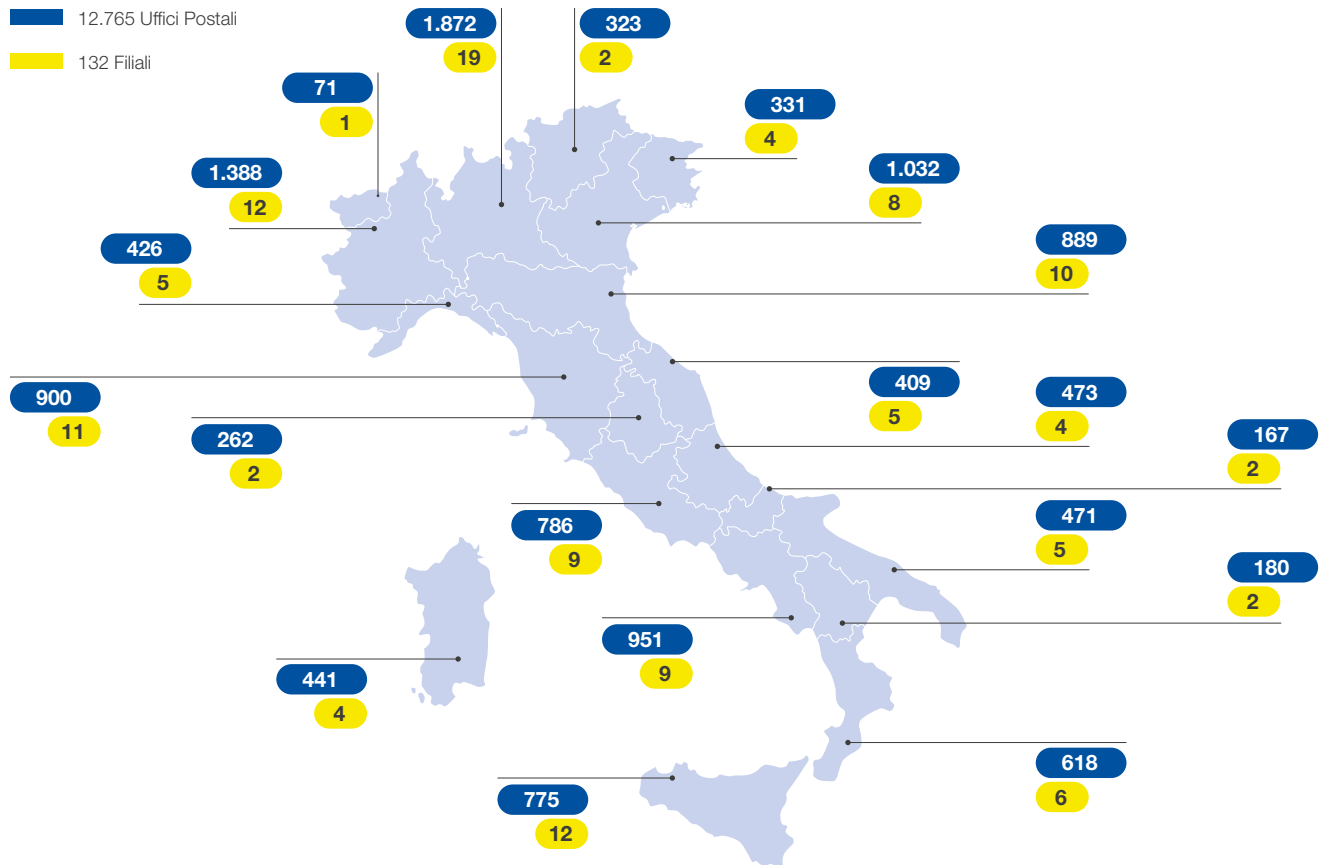
	31 dicembre 2020		31 dicembre 2019	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Mercato Privati	6	473	6	618
Filiali	132	3.661	132	4.488
Uffici Postali	12.765	51.217	12.809	52.947

Il numero delle risorse (stabili e flessibili) è espresso in *full time equivalent*.

Macro Aree Mercato Privati



Distribuzione Uffici Postali e Filiali



**Nuovo modello
Hub & Spoke**
per supportare
gli Uffici Postali
più piccoli

Nel corso del 2020 è stato sviluppato il **nuovo modello commerciale** che ha visto il superamento dell'organizzazione per canale/prodotto per favorire un modello che rafforza il presidio sul territorio e semplifica le interlocuzioni con le strutture territoriali. Con il nuovo assetto sono state ridefinite le competenze geografiche delle funzioni Commerciali delle Macro Aree Territoriali passando da 6 a 12.

Al fine di cogliere al meglio le potenzialità del territorio, è stato inoltre implementato un **nuovo modello organizzativo** della rete degli Uffici Postali che massimizza l'efficienza operativa e rafforza ulteriormente il presidio degli indicatori commerciali, operativi e gestionali. Tale nuovo modello è basato su una logica "Hub & Spoke", che garantisce, in particolar modo agli Uffici Postali minori, efficienza e continuità operativa in caso di assenza di risorse, grazie alla creazione di bacini di Uffici Postali.

Al fine di generare maggior valore nella relazione con il cliente, cogliendone i relativi bisogni e migliorando l'esperienza degli stessi all'interno degli Uffici Postali, nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno è stato avviato lo studio di soluzioni architettoniche che permettono di trasformare le postazioni attuali in sportelli relazionali per un **nuovo modello di servizio** che interesserà nel 2021 circa 500 Uffici Postali caratterizzati da un'elevata pedonabilità. Inoltre, sempre nell'ottica di potenziare la relazione con il cliente utilizzando nuove modalità di interazione grazie alle nuove tecnologie, è stata avviata una sperimentazione che darà la possibilità alle figure di vendita di interloquire con il cliente, sia in presenza, sia da remoto, con benefici attesi sia in termini di esperienza dei clienti che di minori impatti ambientali.

Con riferimento alle azioni poste in campo dall'Azienda a tutela del personale e dei clienti rispetto alla pandemia in atto, si rinvia a quanto illustrato nel capitolo 5 "**Rischi e opportunità**" e all'interno degli 8 Pilastrini di Sostenibilità del Gruppo la cui trattazione è contenuta nel capitolo 6 "**Performance**".

7. Sistema di gestione e sviluppo delle reti nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo *spoke* («raggio») verso l'*hub* («perno») e viceversa. Nel caso specifico, al Direttore dell'ufficio *Hub* è demandato il coordinamento delle risorse in termini di pianificazione delle presenze del personale e gestione delle sostituzioni in caso di assenze improvvise, nonché il supporto commerciale soprattutto sui prodotti venduti allo sportello.

Rete commerciale Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

La funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le imprese e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale.

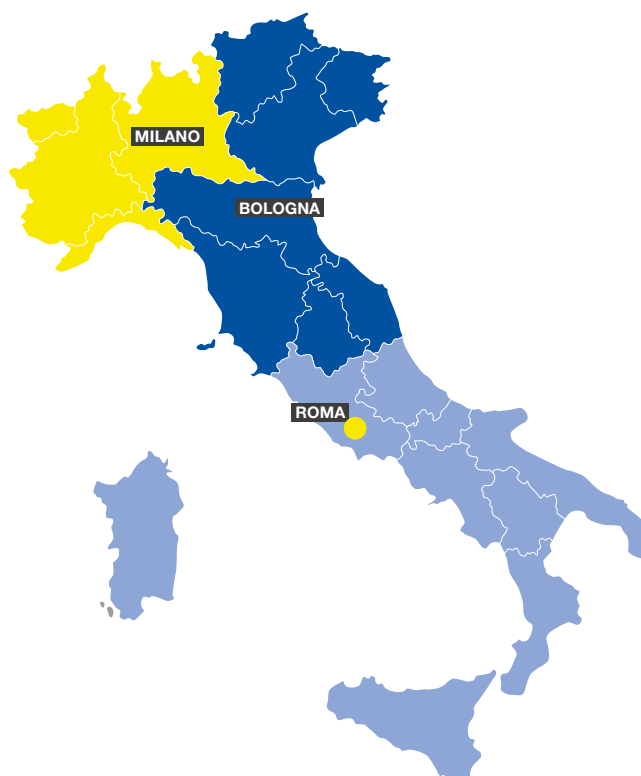
A partire da giugno 2020, il presidio commerciale dell'intera clientela imprese è stato unificato nella funzione denominata Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione.

La riorganizzazione va a sancire anche il cambiamento del modello di presidio del mercato, che passa a una sostanziale specializzazione della forza vendita per tipologia di prodotto e segmento di clientela. Il presidio viene garantito da:

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud) con responsabilità commerciale esclusiva dei ricavi di posta e comunicazione e di supporto commerciale alla forza vendita specialistica;
- 2 Aree vendita dedicate alla gestione commerciale dei prodotti/servizi di logistica e pacchi e specializzate per *industry* (1. *Health&Beauty*, Elettronica e Informatica, Altri Settori; 2. *Food&Grocery&Pet*, *Homeliving&Fashion*, *Platform&Solution Players*);
- 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 quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 1 Area commerciale POE (Piccoli Operatori Economici) che garantirà l'integrazione della forza vendita dedicata al segmento *Small Business* per abilitare lo sviluppo di un nuovo modello di servizio.

Macro Aree Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

- Area Lombardia e Nord Ovest
- Area Centro Nord e Nord Est
- Area Centro Sud / Strutture Centrali /Sede
- Pubblica Amministrazione / Sede Piccoli Operatori Economici / Sede Venditori Finanziari
- Sede di Area



Canali digitali *web* e app



Oltre che negli Uffici Postali, i servizi del Gruppo sono garantiti anche attraverso i canali digitali (sito *web* poste.it e app), i quali nell'anno 2020 hanno evidenziato uno sviluppo significativo amplificato dall'emergenza Covid-19 e dalle connesse misure di restrizione agli spostamenti.

Per maggiori dettagli sulle *performance* del 2020, si rinvia al paragrafo "**Digital Properties, Reti terze e principali KPIs**" all'interno del Capitolo 6 "**Performance**".

Reti terze

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze e dallo sviluppo registrato nel corso dell'anno 2020. Nel contesto di emergenza sanitaria le reti terze hanno rappresentato una valida alternativa alle reti proprie per l'accesso ai servizi transazionali.

Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti *retail* (oltre 37 mila al 31 dicembre 2020). Di seguito l'elenco delle principali tipologie di accordi stipulati:

- **Reti di prossimità:** *partner* che abilitano i propri punti di presenza sul territorio a offrire servizi Poste Italiane alla clientela *consumer* (es: tabaccai per il pagamento dei bollettini, per le ricariche delle Postepay, per l'accettazione/consegna dei pacchi), ENI per il pagamento di bollettini, API per la accettazione/consegna dei pacchi, DO (distribuzione organizzata) e GDO (grande distribuzione organizzata) per il pagamento dei bollettini;
- **Collocatori:** *partner*, titolari di autorizzazione di Banca d'Italia, che vendono prodotti finanziari di Poste Italiane (es: Lottomatica, che vende *full acquiring* di Poste Italiane alla rete di tabaccai);
- **Abilitatori tecnologici:** *partner* che abilitano, attraverso proprie piattaforme di servizi, Poste Italiane a vendere i propri prodotti a clienti "terzi" (iPratico, *Team System* per la vendita dell'*acquiring*);
- **Partner:** soggetti giuridici che offrono ai propri associati/punti vendita l'acquisto di prodotti direttamente da Poste Italiane, attraverso stipula di "accordi quadro" (es: ENI e i relativi distributori per l'acquisto dell'*acquiring*).

Di seguito i prodotti distribuiti tramite il *network* delle reti terze:

- Ricariche telefoniche
- Ricariche Postepay
- Bollettini
- *Acquiring*
- Accettazione, consegna di pacchi e relativi resi

Organizzazione della rete logistica

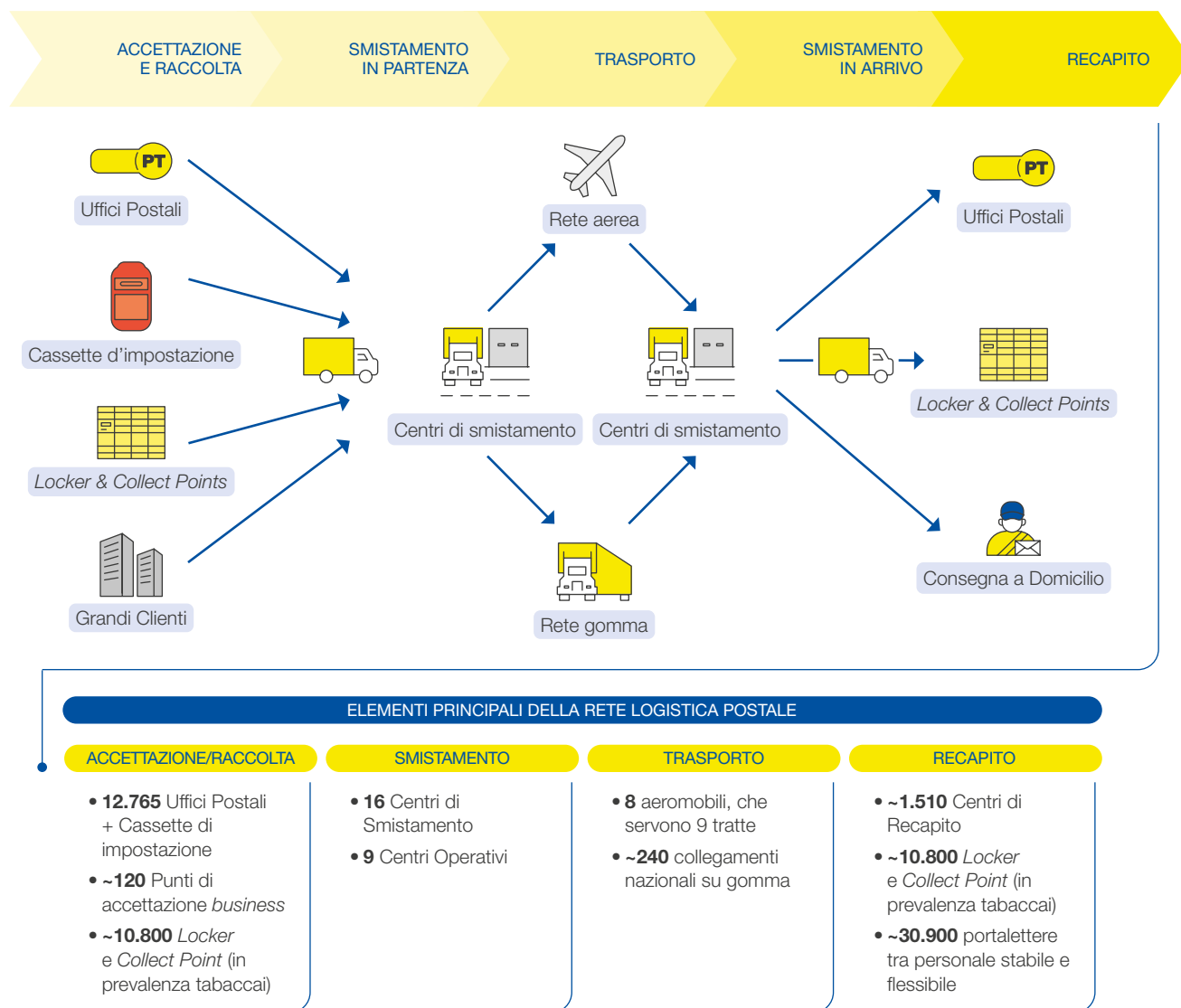
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni recapitati dai portalettere e il **network della logistica dei pacchi** che, sfruttando anche gli asset del corriere espresso del Gruppo SDA, è in grado di gestire tutte le tipologie di pacchi.

L'integrazione tra i due *network* è stata rafforzata nel corso del 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chili) utilizzando come criterio la convenienza 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.

Inoltre, nel corso del 2020, l'avvio delle attività di MLK Deliveries ha consentito l'attivazione di una terza rete di "ultimo miglio", specializzata nella consegna dei pacchi con servizi a valore aggiunto ("Same Day" - recapito in giornata e "Scheduled Delivery" - recapito programmato).

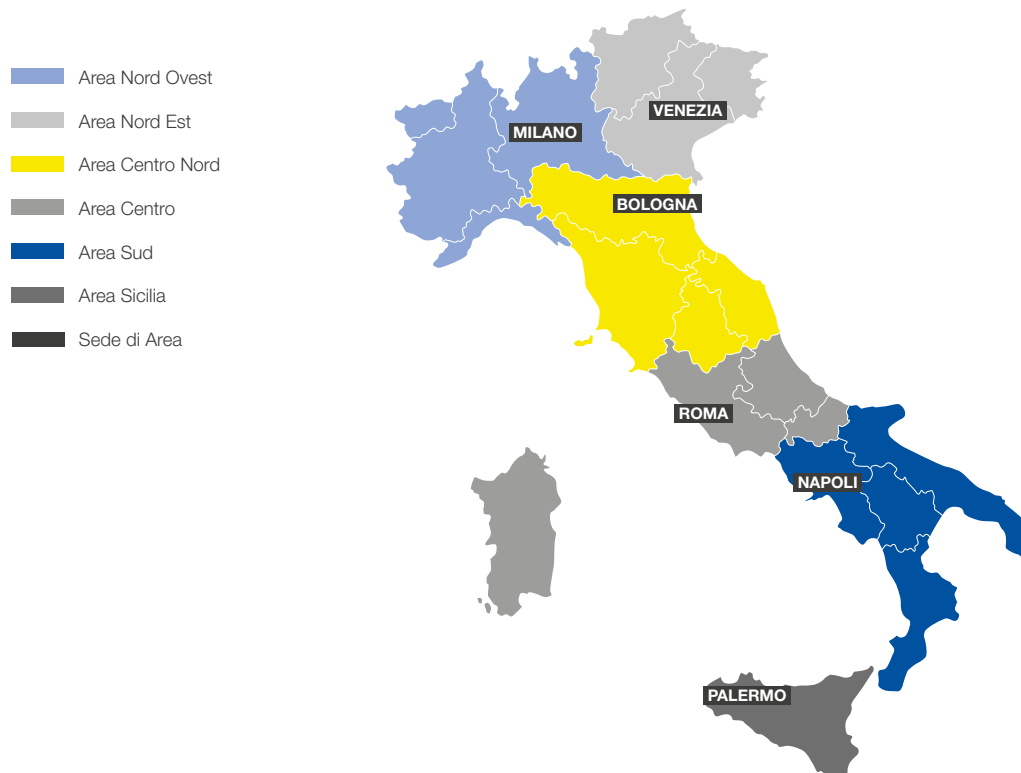
Attività della rete logistica postale

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



Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche che coordinate centralmente, gestiscono al loro interno 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 2020, rappresentato nella tabella che segue, riflette un decremento in tutti gli ambiti organizzativi, ad eccezione del recapito, per effetto sia dell'ottimizzazione dei processi sia delle uscite favorite dalla normativa c.d. Quota 100⁸. Sul recapito si assiste ad un duplice effetto tale per cui le efficienze sono compensate da un maggior *effort* per la gestione del *business* pacchi.

Nel corso dell'anno si è inoltre verificata la confluenza organizzativa delle risorse IT verso la funzione *Digital, Technology & Operations* a seguito dell'accentramento in quest'ultima delle attività e dei processi di supporto informatico svolti a livello territoriale dalle funzioni Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica.

	31 dicembre 2020		31 dicembre 2019	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	933	6	962
Centri di Smistamento	16	7.337	16	8.079
Centri Operativi	9	996	9	1.043
Centri di Recapito**	1.510	40.402	1.543	40.306
Totale	1.541	49.668	1.574	50.391

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

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

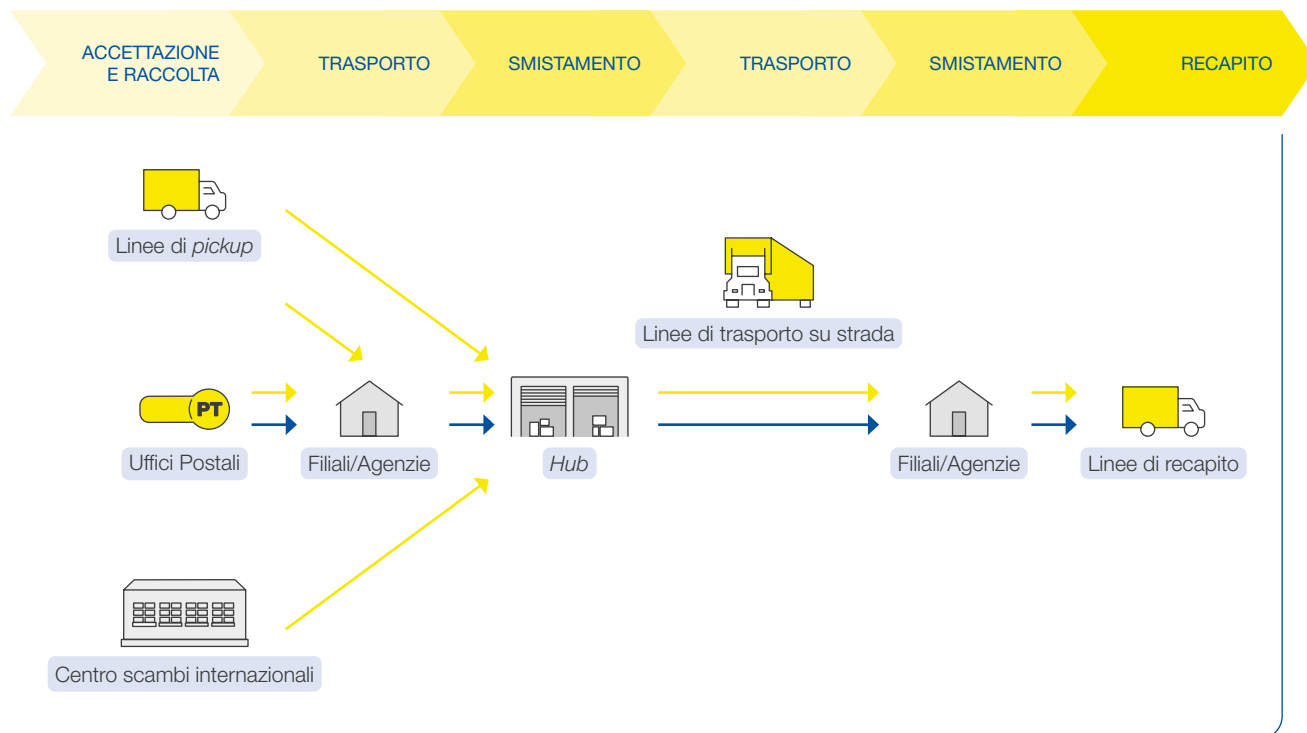
** Le risorse dedicate al Recapito includono 32.966 risorse con mansione portalelettere e capo squadra recapito (31.376 al 31 dicembre 2019).

8. Misure economiche ex D.L. 28 gennaio 2019, n. 4 a sostegno del pre-pensionamento di lavoratori dipendenti e autonomi in possesso, nel periodo compreso tra il 2019 e il 2021, di un'età anagrafica non inferiore a 62 anni e di un'anzianità contributiva non inferiore a 38 anni.

Attività della rete logistica pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni vengono consegnati attraverso il *network* delle società controllate SDA Express Courier e sender.

Il flusso logistico è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
<ul style="list-style-type: none"> • ~ 5.500 linee di pick-up • 12.765 Uffici Postali • ~ 88 Filiali/Agenzie 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Hub automatizzati, 10 Mini hub 	<ul style="list-style-type: none"> • ~ 900 linee di trasporto su strada 	<ul style="list-style-type: none"> • ~ 5.500 linee di recapito

Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Strategia “2024 Sustain & Innovate”



CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Attore logistico fondamentale per un *business* sostenibile, accelerando la transizione verso il mercato dei pacchi in crescita.

- Evoluzione della rete logistica
- *Leadership* del mercato B2C
- Crescita nei mercati C2X e B2B

Contesto di mercato

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

In aggiunta a tali *trend*, nel corso dell'anno si è registrato un calo ancora più significativo della corrispondenza rispetto ai *trend* storici per effetto del *lockdown* determinato dall'emergenza sanitaria, che ha provocato un rallentamento generale dell'economia italiana.

Con riferimento al comparto pacchi, la pandemia, come risultato del cambio delle abitudini di acquisto degli italiani, ha generato una accelerazione dei *trend* di crescita già previsti dal piano industriale 2018-2022.

Motore fondamentale della crescita del comparto pacchi si conferma l'*e-commerce* relativo principalmente ad articoli leggeri e di basso valore⁹. In particolare, in Italia, nell'anno 2020 si è registrato un volume dei pacchi pro-capite di 6 unità¹⁰ rispetto alle 4 unità del 2019.

Inoltre, la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *Retail* è passata dal 4% del 2015 a oltre il 7% nel 2019, attestandosi nel 2020 a circa il 9%¹¹ e presenta ancora margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei. Poste Italiane si conferma tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato nel segmento B2C passata dal 30% del 2017 al 37%¹² nel 2020.

9. Fonte: Report IPC e altri operatori postali/logistici.

10. Fonte: Elaborazioni interne, su dati Osservatorio eCommerce B2C - Politecnico Milano.

11. Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano/Netcomm.

12. Fonte: Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm.

Contesto normativo

Onere del Servizio Postale Universale

Il 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo **Contratto di Programma per gli anni 2020-2024** con efficacia 1 gennaio 2020-31 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 dalla Commissione Europea pienamente in linea con le pertinenti norme UE in materia di aiuti di Stato.

Nel corso del 2020 è stato avviato il procedimento di verifica del costo netto del servizio universale relativo all'anno 2019. In particolare, con comunicazione dell'8 luglio 2020, AGCom ha esteso all'anno 2019 l'ambito oggettivo del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2017 e 2018, precedentemente avviato con Delibera 215/19/CONS del 2 luglio 2019.

Agevolazioni tariffarie editoriali

La Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di **53,1 milioni di euro per il 2020, di 53,2 milioni di euro per il 2021 e di 52,5 milioni di euro per il 2022**.

La Legge di Bilancio 2021 (Legge 30 dicembre 2020, n. 178) ha previsto uno stanziamento di **52,5 milioni di euro per il 2023**.

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.

Notificazione atti giudiziari e multe – nuove abilitazioni

In data 5 febbraio 2020 il Ministero della Giustizia, al fine di favorire il pieno sviluppo del processo di liberalizzazione dei servizi di **notificazione degli atti giudiziari e di violazione del Codice della Strada**, ha adottato le nuove **Linee guida per i corsi di formazione per gli addetti alla notifica a mezzo posta**, abilitando l'effettivo ingresso nel mercato ad operatori alternativi muniti di licenza speciale.

Emergenza sanitaria



Nell'ambito dei provvedimenti adottati dal Governo (**Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, Legge di conversione 24 aprile 2020 n. 27 e Decreto Legge n. 34 del 19 maggio 2020**) sono state adottate specifiche **misure urgenti per lo svolgimento del servizio postale**. Nello specifico, il recapito di invii raccomandati, assicurati, pacchi e le notifiche a mezzo posta ex Legge 890/82 (atti giudiziari e multe) sull'intero territorio nazionale e fino al 31 luglio 2020 è stato effettuato, previo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, tramite immissione dell'invio nella cassetta domiciliare o in altro luogo contestualmente indicato dal ricevente.

Evoluzione dello scenario regolatorio

Concorrenza nel mercato di consegna dei pacchi

Delibera AGCom 350/19/CONS di settembre 2019: consultazione pubblica dello schema di provvedimento concernente l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi, volta a monitorare il mercato per valutare se e in che modo i cambiamenti in atto ne abbiano modificato, o possano modificarne in futuro, gli assetti competitivi.

Delibera AGCom 212/20/CONS del 1° luglio 2020: l'Autorità individua i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valuta il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste Italiane nel mercato C2X*, il quale ha tuttavia una incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi. L'analisi rappresenta una tappa intermedia del procedimento il cui termine conclusivo, precedentemente fissato al 31 dicembre 2020, è stato prorogato con la Delibera 703/20/CONS al 31 marzo 2021. Nella fase successiva saranno svolti ulteriori approfondimenti ed eventualmente individuati rimedi regolamentari per gli operatori che detengono significativo potere di mercato in uno o più dei mercati rilevanti individuati.

In data 18 settembre 2020 AGCom ha inviato alla Società una richiesta di informazioni, precisando che dovranno essere fornite tutte le chiarificazioni afferenti agli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 Kg. Poste Italiane ha inviato in data 22 ottobre 2020 una comunicazione in cui rappresenta che il Regolamento Europeo sui Pacchi si applica ai soli invii internazionali.

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

Corrispondenza Individuazione Mercati rilevanti

Delibera AGCom n. 330/20/CONS del 28 luglio 2020, AGCom ha avviato una prima fase di consultazione pubblica con particolare riguardo all'individuazione dei mercati rilevanti e in particolare ai seguenti aspetti: i) individuazione dei soggetti attivi sul mercato della corrispondenza dal lato della domanda e dell'offerta; ii) analisi degli effetti prodotti dall'*e-substitution* sul mercato della corrispondenza; iii) individuazione dei mercati rilevanti.

Delibera AGCom 589/20/CONS del 25 novembre 2020: si conclude la prima fase di analisi di mercato, AGCom ha approvato la definizione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna della corrispondenza. Nella successiva fase procedimentale, l'Autorità, previa ulteriore consultazione pubblica, valuterà il grado di concorrenzialità dei mercati individuati e definirà, se necessario, gli opportuni interventi regolamentari, tra i quali una eventuale rimodulazione delle tariffe massime dei servizi universali.

Replicabilità delle offerte (aree EU2)

Delibera AGCom 294/20/CONS del 10 luglio 2020: contestualmente all'aggiornamento delle aree EU2, ha apportato modifiche transitorie alla struttura del *test* di replicabilità. Con avviso del 20 luglio 2020, è stato avviato il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle aree EU2, al fine di pervenire ad un metodo più oggettivo di individuazione di tali aree.

Con richiesta del 18 gennaio 2021 l'Autorità ha espresso l'esigenza di acquisire alcuni elementi utili a definire nuovi criteri e parametri per l'individuazione delle aree EU2 ed ha chiesto a Poste Italiane di trasmettere una serie di informazioni. Poste Italiane ha trasmesso, ove disponibili, le informazioni richieste. In questo contesto, Poste Italiane ha richiesto che restino comunque validi i principi già fissati dalla regolamentazione vigente con specifico riferimento alla definizione delle aree EU1/EU2, da integrare attraverso criteri oggettivi idonei a valutare se le aree attualmente non coperte possano considerarsi comunque replicabili.

Emergenza sanitaria - AGCom

Alla luce degli sviluppi determinati dall'emergenza sanitaria sul segmento *e-commerce*, AGCom ha inoltre avviato un **procedimento per incentivare l'utilizzo dei "Locker"** (armadietti automatici per la raccolta e consegna dei pacchi) da parte degli acquirenti *online* e favorirne la diffusione. In data 14 dicembre 2020, con Delibera 629/20/CONS, AGCom ha avviato la consultazione pubblica, terminata il 28 gennaio 2021; si è in attesa delle determinazioni dell'Autorità.

**Standard di qualità
per il Servizio Postale
Universale**

Delibera AGCom 331/20/CONS del 31 luglio 2020: definiti gli *standard* di qualità 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. Tali *standard* si applicano a partire dal 2021. In particolare, rispetto agli obiettivi sub a), b), la Società sarà misurata sulla base dei risultati annualmente raggiunti a fronte di obiettivi predefiniti, anziché nell'ambito di singoli procedimenti sanzionatori.

Rispetto agli altri *standard* la Società è tenuta a garantirne l'implementazione secondo le modalità ritenute più opportune.

**Cassette
d'impostazione**

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di Programma 2020-2024, Poste Italiane ha presentato ad 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. Con **comunicazione del 21 gennaio 2021**, l'AGCom ha avviato un procedimento per la definizione dei criteri di rimodulazione della distribuzione delle cassette postali di impostazione sul territorio italiano. Il termine di conclusione del procedimento è di 180 giorni, salvo successive proroghe motivate.

**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 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. Con successivi provvedimenti attuativi saranno definite le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma.

**Linee Guida per
l'affidamento degli
appalti pubblici di
servizi postali**

In merito al processo di revisione delle "Linee Guida per l'affidamento degli appalti pubblici di servizi postali", che mira a favorire l'effettiva liberalizzazione del mercato dei servizi postali, **l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e AGCom**, a seguito dei lavori di un tavolo tecnico su una bozza di documento al quale ha partecipato anche la Società, **hanno elaborato il documento di revisione delle suddette Linee Guida che è stato sottoposto a consultazione pubblica fino al 31 dicembre 2020** e nell'ambito della quale la Società ha fatto pervenire le proprie osservazioni in data 30 dicembre 2020. Si è in attesa della pubblicazione del provvedimento finale.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del Pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo, la cui trattazione è contenuta all'interno del capitolo 6 "Performance". Si rinvia al corrispondente paragrafo per maggiori approfondimenti.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
	Introdotti nuovi aeromobili e intensificate le connessioni aeree con il sud Italia	
	Acquisita una partecipazione in sennder Italia per l'ottimizzazione delle attività di trasporto su gomma	
	Avvio operatività dei nuovi centri di smistamento pacchi presenti nel centro e nord Italia	
	Evoluzione collaborazione con Amazon	
	Evoluzione collaborazione con Zalando	
	Implementato il nuovo servizio Punto Poste Da Te, che grazie a dei <i>locker</i> installati in condomini/sedi aziendali permette il ritiro, la spedizione, ricariche Postepay e sim in completa autonomia	
Pacchi	Apportate integrazioni al servizio Poste Delivery: il servizio di spedizione pacchi per privati e imprese	
	Implementato nuovo servizio Poste Delivery Web: il servizio <i>online</i> che permette di spedire pacchi, di massimo 30 Kg, in tutta Italia e nel mondo	
	Acquisita partecipazione in MLK Deliveries per garantire alla clientela servizi evoluti di recapito (es: orario concordato)	
	Sviluppata una nuova collaborazione con Pharmap per la consegna a domicilio dei farmaci	
	Implementato nuovo servizio Poste Delivery Business, l'offerta completa che prevede diversi servizi dedicati al destinatario per lo sviluppo dell' <i>e-commerce</i>	
	Acquisita una partecipazione in Sengi Express Limited per lo sviluppo del <i>business</i> dei pacchi con provenienza dalla Cina	
Corrispondenza	Acquisito l'intero capitale sociale di Nexive, per la razionalizzazione della catena del valore del mercato della corrispondenza	

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



PAGAMENTI E MOBILE

Piattaforma digitale innovativa per un'offerta integrata di pagamenti, telefonia ed energia

- Rafforzamento *leadership* nei pagamenti digitali
- Nuova offerta TLC, per le linee sia mobile sia fissa
- Servizi energetici dal 2022, facendo leva sulla liberalizzazione del mercato e la fiducia dei Clienti

Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili¹³ sul mercato italiano delle **carte di pagamento** riflettono la forte riduzione dell'attività economica e dei consumi sui canali fisici conseguenti al *lockdown* dovuto all'emergenza sanitaria globale ed evidenziano un transato complessivo che a settembre 2020 è stato pari a circa 186 miliardi di euro (-1,1% rispetto a settembre 2019).

Le carte di credito sono la tipologia più colpita, con una contrazione del transato del 13% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Le carte prepagate continuano a crescere a ritmi sostenuti con un transato in aumento del 16% e un volume delle transazioni in aumento del 19% rispetto ai primi nove mesi del 2019, anche grazie alle carte emesse per il Reddito di Cittadinanza, così come il transato e le transazioni con carte di debito che registrano una crescita rispettivamente del 2% e dello 0,5% rispetto ai primi nove mesi del 2019.

Il numero di carte attive sul mercato supera i 91 milioni (+1% rispetto al 31 dicembre 2019) suddivise come segue: le carte di debito ammontano a oltre 46 milioni (+1,2% rispetto al 31 dicembre 2019), le carte prepagate a oltre 29 milioni (+1% rispetto al 31 dicembre 2019) e le carte di credito a oltre 15 milioni (+0,4% rispetto al 31 dicembre 2019).

Il mercato della **telefonia Mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili¹⁴, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 173% della popolazione, con una quota degli MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*) pari al 16,1%¹⁵. Le linee complessive al 30 settembre 2020 sono pari a 104,1 milioni comprensive di 26,3 milioni di SIM *Machine to Machine* (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,2% PosteMobile rappresenta circa il 45,0% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

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

14. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2020, Report Operatori.

15. Fonte: Stima interna PostePay - Amministrazione Pianificazione e Controllo.

Contesto normativo

Monetica

Payment Services Directive (PSD2)

Il **22 gennaio 2020**, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti di settembre 2018 in merito all'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento. La tematica ha impatti anche sull'attività di BancoPosta al cui contesto normativo si rimanda per gli approfondimenti.

Comunicato di Banca d'Italia del 30 aprile 2020

Attuate le previsioni contenute nell'art. 22 del Decreto Fiscale 2020 relativamente al **credito di imposta** di cui possono godere gli esercenti (con ricavi non superiori a 400.000 euro), pari al 30% delle commissioni addebitate dagli intermediari per l'accettazione delle **transazioni effettuate con strumenti di pagamento elettronici tracciabili** a partire dal **1° luglio 2020**. Tale provvedimento è destinato a tutti i prestatori di servizi di pagamento - compresa PostePay S.p.A. - che hanno convenzionato esercenti residenti in Italia per l'accettazione di strumenti di pagamento presso i propri punti vendita fisici o *online* (servizi di *acquiring*).

TLC Codice delle Comunicazioni elettroniche

Il 18 dicembre 2020, a seguito della consultazione pubblica sulla proposta di atto delegato aperta a tutti i soggetti interessati ai sensi dell'art.75 del nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche e che si è conclusa il 22 settembre 2020, la Commissione Europea ha adottato un atto delegato che integra la direttiva che istituisce il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, definendo una **tariffa unica massima di terminazione* per le chiamate vocali su reti mobili, e su reti fisse**, nell'Unione Europea. L'atto delegato non richiederà il recepimento nella normativa nazionale ma gli operatori avranno alcuni mesi di tempo, dalla data di entrata in vigore del provvedimento (prevista nel terzo trimestre del 2021), per implementare i nuovi valori di terminazione sui sistemi di fatturazione.

Il 17 dicembre 2018 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il **nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche** votato dal Parlamento il 4 dicembre 2018. Il recepimento a livello nazionale del Codice, inizialmente previsto entro il 21 dicembre 2020**, è stato posticipato a causa dell'emergenza epidemiologica in corso. Il nuovo termine di recepimento sarà previsto nella prossima Legge di Delegazione Europea.

* Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.

** Solo 4 Stati membri (Denmark, Finland, Greece and Hungary), oltre a UK, hanno recepito (entro la data prevista dalla Direttiva Europea: 21 dicembre 2020) con Legge nazionale il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche.

TLC - Tecnologia VoIP/IP

PostePay S.p.A. ha partecipato alla consultazione pubblica indetta dall'AGCom che si è conclusa il 30 luglio 2020 concernente "la definizione delle disposizioni regolamentari in merito all'interconnessione IP e interoperabilità per la fornitura dei servizi VoIP su reti mobili". Lo scopo era quello di raccogliere commenti ed osservazioni degli Operatori per definire, relativamente all'**interconnessione tra reti mobili o tra reti fisse e mobili con riferimento al traffico terminato su rete mobile**, le misure necessarie a regolamentare il processo di migrazione verso l'interconnessione IP per lo scambio del traffico voce in tecnologia VoIP/IP.

Con Delibera 335/20/CIR, del 19 novembre 2020 AGCom ha definito le disposizioni regolamentari e le specifiche tecniche ST 770 che gli operatori (inclusi i *Full MVNO*) dovranno rispettare per la **migrazione all'interconnessione IP**. Termine ultimo per completare la migrazione è fissato al 31 dicembre 2022.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del Pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo, la cui trattazione è contenuta all'interno del Capitolo 6 "Performance". Si rinvia al corrispondente paragrafo per maggiori approfondimenti.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Monetica	Proseguita la commercializzazione di Postepay Connect, l'offerta che unisce la Carta prepagata Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica app	
	Sviluppata la nuova offerta Postepay Connect Back: per i Giga non consumati sono previsti fino a 4 euro al mese in <i>cashback</i> accreditati sulla Carta Postepay Evolution	
	Sviluppata la nuova offerta Postepay PA: la prepagata che permette agli Enti Pubblici di offrire ai cittadini una carta di pagamento su cui accreditare i fondi erogati dalla PA	
	Sviluppata la nuova offerta Postepay Digital: la Carta prepagata digitale richiedibile in app e subito attiva	
	Fornito supporto al Piano Italia <i>Cashless</i> volto a incentivare i pagamenti elettronici	
	Ulteriormente sviluppata l'offerta Codice Postepay che permette di fare pagamenti direttamente dall'app inquadrando il <i>QR Code</i>	
	Ulteriormente implementata la collaborazione con Lottomatica	
	Implementati i servizi di <i>acquiring</i> per la Pubblica Amministrazione	
	Proseguita la <i>partnership</i> con ENI attraverso l'attivazione dei servizi di <i>acquiring</i> Postepay	
	Implementati servizi di <i>acquiring</i> in ambito trasporti	
Incassi e pagamenti	Consolidato il ruolo di Poste Italiane nel sistema PagoPA	
	Implementato nuovo servizio di trasferimento fondi in collaborazione con Western Union	
Telecomunicazioni	Sviluppato nuovo servizio PosteMobile Casa WEB, la soluzione innovativa di connessione <i>internet</i> con <i>modem</i> autoinstallante, trasportabile e connessione <i>internet</i> veloce fino a 300 Mbps	
	Proseguito lo sviluppo del servizio PosteMobile Casa Standard, l'offerta di traffico voce per la casa	
	Proseguita la commercializzazione dell'offerta PosteMobile Casa Internet: l'offerta di traffico voce e <i>internet</i> per la casa	
	Aviate collaborazioni con Open Fiber e TIM per lo sviluppo dei servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultralarga	

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



SERVIZI FINANZIARI

Istituzione finanziaria più affidabile in Italia, beneficiando di un approccio omnicanale

- Promuovere la diversificazione dell'*asset allocation*
- Ampliamento dell'omnicanalità per il Cliente
- Integrazione di coperture danni nell'offerta d'investimento

Contesto di mercato



Mercati finanziari

L'anno 2020 si chiude con *performance* positive su molte *asset class*, sia sui titoli governativi che su quelli più rischiosi. L'intervento monetario e quello fiscale hanno segnato il punto di inversione delle *performance* dei mercati nel 2020 e continueranno a dominare la scena nel corso del 2021 almeno finché l'economia reale non tornerà su un sentiero di crescita robusto. La diffusione della pandemia Covid-19 ha provocato in un primo momento una massiccia ricomposizione dei portafogli degli investitori verso attività più sicure. Nei mercati finanziari dei paesi avanzati, a partire dalla fine di febbraio 2020, forti turbolenze hanno investito tutti i comparti, in un contesto di elevata avversione al rischio per poi risalire con decisione nel secondo trimestre 2020. L'intervento di politica economica, con l'azione coordinata delle banche centrali e dei governi, ha favorito la discesa dei tassi di interesse e degli *spread* creditizi, nonché la risalita dei corsi azionari.

Nei mesi estivi i mercati azionari europei sono rimasti stazionari mentre, nei mercati americani e cinesi, il recupero è proseguito portando gli indici a superare i valori di inizio 2020. Il terzo trimestre 2020 è stato caratterizzato da quotazioni azionarie ancora al rialzo, anche se ad un ritmo più moderato del trimestre precedente, grazie alla conferma dei segnali di ripresa economica. In autunno è cambiato il *trend* dei mercati a causa dei timori di una seconda ondata di contagi più forte della prima e in anticipo rispetto alle attese. La fase di avversione al rischio ha coinvolto anche gli USA, principalmente per il mancato accordo sulle nuove misure di sostegno all'economia prima delle elezioni presidenziali, sebbene le quotazioni siano rimaste comunque superiori ai livelli di inizio 2020, grazie al forte rialzo dei titoli del settore tecnologico registrato nel corso dei mesi precedenti.

Negli ultimi due mesi del 2020, la scoperta dei vaccini Covid-19, le elezioni presidenziali negli USA e l'accordo per la Brexit hanno sostenuto le quotazioni azionarie, le quali sono risalite anche grazie al continuo miglioramento delle aspettative a breve termine. Negli Stati Uniti e in Giappone le quotazioni hanno superato i livelli precedenti la pandemia Covid-19, mentre restano ancora incompleti i recuperi nell'Area Euro. Nel periodo gennaio-dicembre 2020¹⁶, lo S&P 500 e il Nikkei 225 hanno guadagnato rispettivamente il 15,86% e 16,01%, mentre l'EuroStoxx 50 ha perso il 4,72%.

L'azione congiunta delle banche centrali ha ridotto drasticamente la volatilità sul mercato monetario. Gli elevati livelli di liquidità disponibili a condizioni convenienti e la rimozione dal mercato, tramite il *Quantitative Easing* (QE)¹⁷, delle ingenti emissioni di titoli di stato governativi a breve termine hanno creato le condizioni per una normalizzazione dello *spread* tra i tassi di mercato *LIBOR*¹⁸, *OIS*¹⁹ e i tassi sui *FED Funds*²⁰.

16. Periodo dal 30/12/2019 al 30/12/2020.

17. L'allentamento quantitativo (*quantitative easing*) è una misura non convenzionale di politica monetaria che consiste nell'acquisto di attività a sostegno della crescita economica e della deflazione.

18. Il *LIBOR* (*London Interbank Offered Rate*) rappresenta il tasso d'interesse a breve termine per le principali eurovalute sul mercato interbancario di Londra.

19. L'*Overnight Index Swap* (*OIS*) è uno *swap*, in cui l'acquirente paga il tasso fisso prefissato e incassa la media ponderata del tasso variabile E.O.N.I.A. (*European Overnight Indexed Average*) fissato giornalmente durante il periodo di riferimento. Il differenziale *LIBOR-OIS* (ovvero lo *spread* tra i due valori) è un'importante indicatore di mercato, in quanto misura il rischio e la liquidità del mercato monetario. Se il differenziale è elevato (quando il *LIBOR* è alto) è un'indicazione di poca propensione a prestare denaro, mentre un basso *spread* indica un elevato livello di liquidità del mercato.

20. Tasso di interesse a brevissimo termine, sul mercato statunitense dei fondi federali, in cui si scambiano le riserve in eccesso detenute dalle aziende di credito presso la Riserva federale.

La decisione della *Federal Reserve* (FED) di procedere con acquisti massicci di titoli americani a breve termine e la successiva estensione dei programmi di acquisto anche ai *bond* emessi dagli Stati e dagli enti locali, ha infatti ridotto la pressione sugli intermediari e sui mercati, che non sembravano in grado di far fronte al forte aumento della domanda di liquidità. La BCE ha seguito la FED e l'utilizzo del PEPP (*Pandemic Emergency Purchase Programme*), su titoli di durata anche inferiore all'anno, stabilizzando definitivamente il mercato monetario. La strategia della BCE ha fornito un supporto anche ai BTP; i rendimenti dei titoli di Stato italiani, dopo avere oscillato su valori relativamente elevati, si sono infatti ridotti su tutte le scadenze dalla metà del mese di maggio 2020. Lo *spread* decennale tra BTP e Bund a fine dicembre 2020 si è così portato al di sotto dei valori di inizio anno (108 bps vs 159 bps) e il rendimento del BTP a 10 anni è sceso nei dodici mesi dall'1,41% a 0,54%.

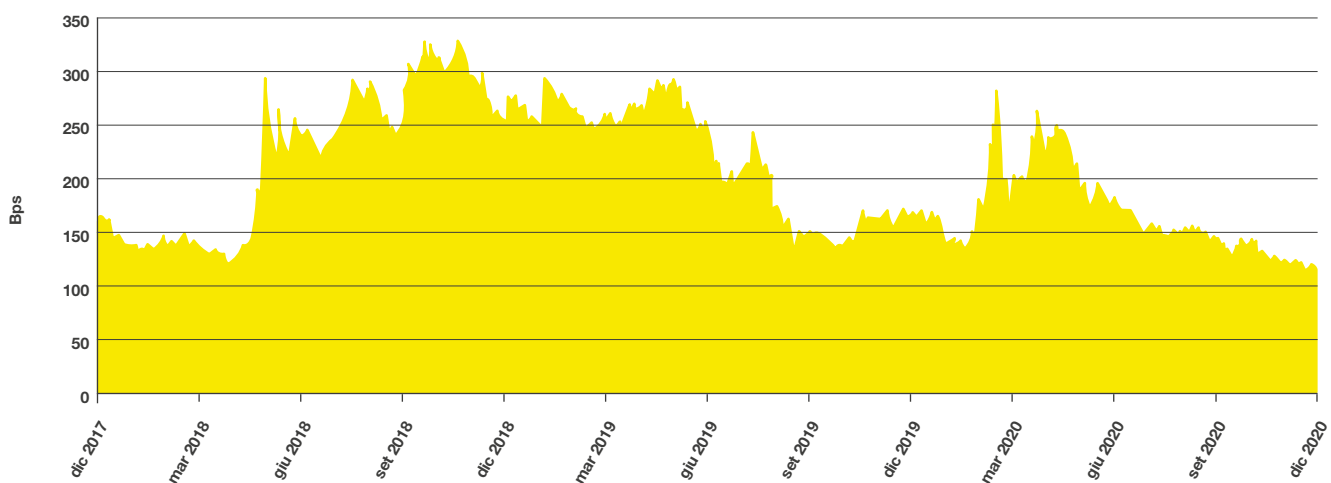
La *performance* del mercato del credito, dopo lo *shock* e l'improvvisa illiquidità causati dalla pandemia, è stata dominata dalla progressiva ricerca di rendimento. La consapevolezza che le banche centrali manterranno il livello dei tassi bassi nel medio-lungo periodo ha generato un allungamento delle scadenze dei titoli emessi e gli acquisti delle banche centrali ne hanno assorbito una parte rilevante favorendo la compressione dei rendimenti tra i titoli con *rating* elevati e quelli di qualità inferiore.

Il 2020 è stato caratterizzato da un indebolimento pressoché generalizzato del dollaro con il cambio Euro-Dollaro che, nell'ultimo giorno di contrattazione dell'anno, si è spinto fin sopra l'1,23 da 1,11 di fine 2019. In apprezzamento pressoché generalizzato l'euro, sostenuto dall'immediata risposta alla crisi da parte dell'UE (*Recovery Plan*) e della BCE.

Di seguito una tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP titoli di Stato e degli *Interest Rate Swap*²¹:

	9M 2019	2019	1Q 2020	1H 2020	9M 2020	2020
BTP 10Y	0,82	1,41	1,52	1,26	0,87	0,54
SWAP 10Y	(0,15)	0,20	(0,02)	(0,17)	(0,23)	(0,26)
BTP 15Y	1,37	1,89	1,92	1,68	1,23	0,92
SWAP 15Y	0,07	0,46	0,16	0,00	-0,05	-0,08
BTP 30Y	1,91	2,47	2,44	2,22	1,75	1,42
SWAP 30Y	0,22	0,63	0,17	0,04	-0,01	-0,03

Spread BTP Vs BUND 10 yrs



21. Fonte: Bloomberg.

Sistema creditizio

Nell'anno 2020 l'attività creditizia ha registrato nel complesso un andamento positivo. Dalle statistiche provvisorie fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI²²), a dicembre 2020 i prestiti al settore privato corretti per tener conto dei prestiti non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati, sono cresciuti del 3,9% su base annua (-0,4% rispetto allo scorso anno) collocandosi a 1.721 miliardi di euro. A dicembre 2020, i prestiti a famiglie e imprese sono aumentati del 5,5% rispetto a un anno fa. I flussi di credito, che hanno principalmente riguardato le scadenze a medio e a lungo termine, riflettono la maggiore domanda connessa con l'incremento del fabbisogno di liquidità; relativamente ai mutui da parte delle famiglie, a dicembre 2020, la domanda è risultata in linea rispetto al mese precedente (+2,3 % la variazione su base annua), mentre il credito al consumo ha mostrato una lieve contrazione (-1,1% la variazione su base annua). A dicembre 2020, i depositi della clientela residente (in conto corrente, depositi rimborsabili con preavviso, depositi con durata prestabilita e pronti contro termine) sono aumentati del 10,3% su base annua (+162 miliardi di euro); la raccolta obbligazionaria ha continuato a ridursi registrando a dicembre 2020 un calo dell'8,6% (-1,9% a dicembre 2019). I tassi sulle diverse forme di raccolta da clientela hanno mostrato una sostanziale stazionarietà. Il tasso medio complessivo sui depositi si è stabilizzato a dicembre 2020 intorno allo 0,33%, in linea con i valori dei mesi precedenti.

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 dicembre 2020²³, patrimoni complessivamente pari a 2.421 miliardi di euro, rispetto ai 2.307 miliardi di euro di fine dicembre 2019 (+5,0%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +0,6% e delle *performance* pari a +4,4%). Con riferimento alle gestioni di portafoglio (*Retail* e Istituzionali), il patrimonio è risultato pari a circa 1.220 miliardi di euro (1.171 miliardi di euro di fine dicembre 2019, +4,2%, quale risultante del contributo negativo della raccolta pari a -1,3% e positivo delle *performance* pari a +5,5%). Con riferimento alle Gestioni collettive (fondi comuni di investimento aperti e chiusi), il patrimonio della clientela è passato da circa 1.136 miliardi di euro a fine dicembre 2019 a circa 1.201 miliardi di euro a fine dicembre 2020 (+5,8%). Relativamente ai soli Fondi comuni di investimento di tipo aperto, il patrimonio della clientela, a fine dicembre 2020, si è attestato a circa 1.133 miliardi di euro (circa 1.072 miliardi di euro a fine dicembre 2019), ovvero +5,7%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +2,2% e delle *performance* pari a +3,5%). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nel corso del 2020, un saldo complessivamente positivo per 14,6 miliardi di euro, rispetto ai 76,8 miliardi di euro dell'anno precedente (il risultato del 2019 è in larga parte riconducibile ad operazioni infra-gruppo di Poste Italiane).

22. ABI - Economia e Mercati Finanziari-Creditizi - gennaio 2021.

23. Dati mensili (preliminari) con riferimento a dicembre 2020; dati trimestrali (consolidati) con riferimento al 2019.

Contesto normativo

PSD2 - Strong Customer Authentication (SCA)

Il **22 gennaio 2020**, l'**Autorità Bancaria Europea (EBA)** ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti di settembre 2018 sull'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) previsto dalla Direttiva "Payment Services Directive" (PSD2). Le modifiche, che si sono rese necessarie a seguito di alcuni chiarimenti della Commissione Europea relativamente all'**applicazione dell'autenticazione forte al cliente (Strong Customer Authentication, SCA)** a determinate tipologie di operazioni, sono state introdotte a partire dal 1° luglio 2020 e riguardano i formati di segnalazione dei dati sulle frodi connessi ad alcuni mezzi di pagamento.

Con riferimento all'obbligo per i Prestatori di Servizi di Pagamento di adottare sistemi di autenticazione forte per consentire alla clientela di effettuare pagamenti con carta, BancoPosta ha completato le attività secondo quanto precedentemente comunicato dall'Azienda alla Banca d'Italia.

Payment Account Directive (PAD)

Dal **1° gennaio 2020**, l'Azienda fornisce ai clienti il Documento Informativo sulle Spese (*Fee Information Document*) e ha terminato le attività propedeutiche alla predisposizione del **Documento Riepilogo Spese (Statement of fees)** alla data del 31 dicembre 2020.

Centrale dei Rischi - Banca d'Italia

Con riferimento alle Disposizioni di Trasparenza, il 10 gennaio 2020 Banca d'Italia ha pubblicato sul proprio sito gli **aggiornamenti delle Guide sulla Centrale dei rischi, sul mutuo e sul credito ai consumatori** che Poste Italiane ha provveduto a recepire nei relativi documenti di offerta.

Distribuzione dei prodotti di investimento IBIPs e Transaction Reporting - CONSOB

Con riferimento alle modifiche al Regolamento Intermediari di cui alla Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 al fine di recepire la Direttiva *Insurance Distribution Directive* (IDD) in tema di regole di condotta applicabili alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi la CONSOB, con Delibera n. 21466 del 29 luglio 2020, ha emanato in via definitiva il suddetto Regolamento introducendo specifiche **regole di condotta e obblighi informativi nella distribuzione dei prodotti di investimento Insurance-Based Investment Products - IBIPs** (Ramo I, Ramo III e Multiramo nell'attuale operatività di BancoPosta).

L'Autorità nel mese di settembre 2020 ha pubblicato una Guida operativa in materia di **Transaction Reporting** al fine di razionalizzare e fornire chiarimenti circa le attività relative alla gestione degli obblighi di segnalazione previsti dal Regolamento MiFIR (Regolamento UE n. 600/2014 del 15 maggio 2014). Poste Italiane, per quanto concerne la Delibera della CONSOB, ha modificato l'operatività e, con riferimento al *Transaction Reporting*, ha effettuato un *assessment* sui criteri utilizzati per le segnalazioni.

Servizi di investimento e accessori - CONSOB

In data 8 maggio 2020, la CONSOB ha pubblicato la **raccomandazione sulle modalità di rendicontazione ex post dei costi e degli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e accessori**, prevedendo per gli intermediari apposite indicazioni: i) sulla riorganizzazione delle sezioni dell'attuale rendiconto; ii) sulla rappresentazione del portafoglio del cliente suddiviso in base alla tipologia di servizio di investimento prestato; iii) sulla facilità di riconciliazione delle voci esposte nell'informativa analitica e in quella aggregata; iv) sulle tempistiche di invio del Rendiconto annuale. Tali indicazioni sono state prontamente recepite da BancoPosta.

Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 - Banca d'Italia

Il 21 aprile 2020, la Banca d'Italia ha pubblicato il **32° aggiornamento della Circolare n.285 del 17/12/2013** che modifica le disposizioni in materia di rischio tasso (IRRBB - *Interest rate risk in the banking book*) e *stress test* degli enti. A tale riguardo, **Poste Italiane ha definito un modello interno IRRBB**, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 5 marzo 2020.

Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie - Banca d'Italia

Con le nuove disposizioni sui **sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie di Banca d'Italia**, a partire dal 1° ottobre 2020 sono state introdotte novità in merito all'estensione, a 60 giorni, del tempo massimo di risposta ai reclami presentati dalla clientela ed è stata ampliata la tutela offerta dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con l'innalzamento da 100 mila euro a 200 mila euro del limite di competenza per valore delle controversie.

Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 - Banca d'Italia

Il 23 settembre 2020, la Banca d'Italia ha pubblicato il **34° aggiornamento della Circolare n. 285 del 17/12/2013, che dà attuazione agli Orientamenti EBA in materia di esternalizzazione** (*Guidelines on outsourcing*, EBA/GL/2019/02) e l'adeguamento del Regolamento di affidamento ed esternalizzazione dell'Azienda è già in corso di aggiornamento.

Governo societario - Banca d'Italia

Il 24 dicembre 2020 l'Autorità nazionale ha pubblicato un documento di consultazione riguardante una **proposta di revisione alle disposizioni in materia di governo societario** nell'ottica di rafforzare, in linea con la Direttiva (UE) 2019/878, le norme esistenti in materia di organizzazione e governo societario. L'Azienda sta valutando gli impatti normativi per le eventuali azioni da realizzare.

Delibera CONSOB n. 21303 del 18 marzo 2020

Alla luce delle forti turbolenze innescate dall'emergenza sanitaria, la CONSOB **ha temporaneamente introdotto un divieto di vendite allo scoperto e altre operazioni ribassiste su tutte le azioni negoziate sul mercato regolamentato italiano** anche tramite derivati o altri strumenti finanziari. Tale divieto, fermo restando il continuo monitoraggio da parte dell'Autorità, è venuto meno nella seconda metà del mese di maggio 2020.



Delibera CONSOB n. 21314 del 25 marzo 2020

È stato prorogato di 60 giorni il termine di invio della **"Relazione sulle modalità di svolgimento dei servizi di investimento"** inizialmente previsto per il 31 marzo 2020. **L'Azienda ha trasmesso la Relazione in data 24 aprile 2020.**

Richiamo di Attenzione ESMA del 6 maggio 2020

Tenuto conto della volatilità dei mercati conseguenti all'emergenza sanitaria, e del conseguente incremento dei rischi di mercato, di credito e di liquidità, l'ESMA ha pubblicato un **Richiamo di Attenzione sull'importanza di rispettare gli obblighi comportamentali previsti dalla MiFID II**. In particolare, il Richiamo pone l'attenzione: i) sul rispetto dei requisiti in materia di *Product Governance*; ii) sugli obblighi informativi nei confronti dei clienti; iii) sulla valutazione di adeguatezza dei prodotti offerti.

"Decreto Legge Rilancio" del 13 maggio 2020

Sono state introdotte **modalità semplificate di conclusione a distanza dei contratti aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento, di adesione a Organismi di Investimento Collettivi del Risparmio (OICR) e a contratti assicurativi**. Le suddette disposizioni regolano i contratti stipulati tra la data in cui è stato dichiarato lo stato di emergenza in Italia e la sua cessazione.

MiFID II – Aggiornamento ESMA in tema di *framework* normativo

L'ESMA ha chiarito l'applicazione di determinati aspetti relativi ai requisiti **organizzativi, di ownership, di skill specifiche in capo alla funzione Compliance**. Nel dettaglio, con l'aggiornamento del 5 giugno 2020 "*Guidelines on certain aspects of the MiFID II compliance function requirements*", l'ESMA ha allineato gli Orientamenti del 2012 al rinnovato *framework* normativo dettato dalla Direttiva MiFID II, senza modificarne tuttavia la sostanza.

Lettera di IVASS e Banca d'Italia del 17 marzo 2020

La lettera al mercato **ribadisce l'importanza dell'adozione delle corrette modalità in tema di vendita di prodotti abbinati ai finanziamenti**, richiamando espressamente la collaborazione con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). La valutazione complessiva di conformità di BancoPosta ai temi attenzionati così come il piano di azione sono stati presentati al Consiglio di Amministrazione nel mese di settembre 2020.

**Regolamento IVASS
esecutivo della
Direttiva SDR2**

Il 3 settembre 2020 è entrato in vigore il **Regolamento che introduce l'obbligo per BancoPosta** (quale intermediario che offre servizi di custodia e amministrazione di azioni o tenuta dei conti titoli per conto degli azionisti) **di informare i clienti/azionisti di particolari eventi societari e fornire, su richiesta della società emittente, specifiche informazioni riguardanti l'identificazione dei clienti/azionisti stessi.**

L'Azienda ha definito le modalità di gestione delle comunicazioni di assemblee e altri eventi societari, nonché le modalità per l'acquisizione delle adesioni della clientela.

**Pacchetto per la
finanza digitale
"Digital finance
package"**

Il 24 settembre 2020 la Commissione Europea ha pubblicato il nuovo pacchetto per la finanza digitale, contenente un insieme di **proposte legislative volte a promuovere la trasformazione digitale del settore finanziario entro il 2024.** L'Azienda valuterà le proposte legislative in questione per identificare gli obblighi o le opportunità di *business*.

**Requisiti degli
esponenti aziendali di
banche e intermediari
finanziari**










Il 30 dicembre 2020 è entrato in vigore il **Decreto MEF n. 169 del 23 novembre 2020** recante il Regolamento in materia di **requisiti e criteri di idoneità allo svolgimento dell'incarico degli esponenti aziendali delle banche e degli intermediari finanziari.** Vengono introdotti nuovi criteri di correttezza, competenza, indipendenza e adeguata composizione collettiva degli organi societari. Poste Italiane ha avviato un tavolo di lavoro per identificare le implementazioni da effettuare in merito ai nuovi criteri.

**Obblighi di POG e
adeguatezza**

Nel primo semestre 2021 entrerà in vigore l'aggiornamento del **Regolamento UE 2017/565 e della Direttiva Delegata UE 2017/593 al fine di recepire quanto previsto sulle tematiche ESG negli Orientamenti ESMA di febbraio e novembre 2018 in merito agli obblighi di Product Oversight Governance (POG) e di adeguatezza.** Le principali novità riguarderanno, con riferimento ai temi ESG, gli obblighi di: i) aggiornamento delle *policy* e procedure; ii) valutazione delle preferenze del cliente nella valutazione di adeguatezza e nella consulenza in ambito servizi di investimento; iii) informativa al cliente sia nel *report* di consulenza che nel rendiconto annuale. Al riguardo, sono stati avviati i tavoli di lavoro per l'effettuazione delle opportune analisi e valutazioni sulle attività da espletare nelle tempistiche previste.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del Pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo, la cui trattazione è contenuta all'interno del capitolo 6 "Performance". Si rinvia al corrispondente paragrafo per maggiori approfondimenti.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Risparmio Postale	Sviluppati nuovi Buoni Fruttiferi Postali	
	Proseguita la commercializzazione delle offerte Supersmart	
	Implementata nuova soluzione per sottoscrivere Buoni dedicati ai Minori	
Conti correnti	Fornito servizio di cessione del credito d'imposta e implementate nuove promozioni sul tema	
	Rafforzato canale di offerta digitale dei prodotti conti correnti <i>retail</i>	
	Sviluppato il modello di servizio per la clientela <i>Premium</i>	
	Implementate promozioni per i conti correnti <i>Business</i> e PA	
Gestione del risparmio	Sviluppato nuovo servizio di conto corrente per il segmento Piccoli Operatori Economici	
	Sviluppati nuovi Fondi Comuni di investimento	
	Rinnovata ed ampliata la gamma di polizze vita di Ramo Primo e multiramo	
Distribuzione di prodotti di terzi	Rinnovata e conclusa l'iniziativa di Tutela Fondo Obelisco	-
	 Evoluzione dell'offerta di Poste Italiane per far fronte alla pandemia da Covid-19	
	Implementato il prodotto di anticipazione del trattamento di cassa integrazione e in deroga per i clienti BancoPosta e Postepay Evolution	
Altre attività	Sviluppate nuove iniziative per i titolari di finanziamenti BancoPosta	
	Rinnovata convenzione triennale con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per la regolazione dei servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato	
	Sviluppato un nuovo modello di consulenza a distanza per il collocamento di prodotti di investimento	

Altre informazioni

Banca d'Italia

Il 26 febbraio 2020, la Banca d'Italia ha avviato un'ispezione ordinaria e di carattere generale su BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, ai sensi dell'articolo 6-ter del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58. Successivamente, in data 22 maggio 2020, l'Autorità ha comunicato l'interruzione dell'ispezione in relazione all'impossibilità, dovuta all'emergenza sanitaria in corso, di completare a distanza alcune attività di verifica e che per le suddette motivazioni, non è prevista la consegna di un rapporto ispettivo ordinario.

In data 5 maggio 2020, è pervenuta la comunicazione della Banca d'Italia contenente gli esiti delle verifiche di trasparenza dalla stessa condotte, dal 22 maggio al 19 luglio 2019, presso 24 Uffici Postali e la Sede Centrale, che hanno tra l'altro riguardato: la struttura organizzativa di BancoPosta, del Gruppo e della rete territoriale, la gestione dei rapporti con i *partner* esterni, la gestione dei disconoscimenti delle operazioni di pagamento. In risposta ai riscontri della Banca d'Italia, la Società ha predisposto un piano contenente le misure correttive da porre in essere con indicazione delle modalità di attuazione e dei tempi previsti che è stato comunicato alla Banca stessa il 3 luglio 2020.

Con riferimento al Regolamento di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, adottato dalla Banca d'Italia il 5 dicembre 2019 ai sensi dell'art. 23 comma 7, la Società incaricata della revisione legale del bilancio di Poste Italiane chiuso al 31 dicembre 2019 ha ottemperato ai nuovi obblighi normativi, inviando alla Banca d'Italia, in data 28 ottobre 2020, la Relazione Annuale in materia di deposito e sub deposito degli strumenti della clientela.

CONSOB

Nel mese di gennaio 2020, la CONSOB ha avviato un'ispezione di carattere generale ai sensi dell'articolo 6-ter comma 1 del D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58, volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID II. La verifica ispettiva si è conclusa il 23 ottobre 2020. La Società è in attesa di riscontri da parte dell'Autorità.

Nel mese di luglio 2020, la CONSOB ha formalizzato una richiesta in merito alle verifiche condotte sui criteri di valorizzazione del *Transaction Reporting*. Il relativo riscontro è stato fornito il 24 agosto 2020.

Nel mese di dicembre 2020 la CONSOB ha avviato un'indagine tematica avente ad oggetto gli interventi adottati in materia di *Environmental, Social e Governance* (ESG). Il relativo riscontro è stato fornito il 15 febbraio 2021.

AGCM

In data 9 marzo 2015, è stato avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, avente a oggetto il Libretto Smart. L'Autorità, in data 21 dicembre 2015, ha notificato a Poste Italiane il provvedimento finale in cui la condotta della Società è stata ritenuta non corretta ed è stata irrogata una sanzione amministrativa di 0,54 milioni di euro, limitata a un decimo del valore massimo applicabile, tenuto conto dell'attenuante secondo cui Poste Italiane ha consentito l'effettiva fruizione del tasso premiale ai consumatori. Avverso suddetto provvedimento Poste Italiane ha depositato ricorso innanzi al TAR del Lazio che ha rinviato la causa al giudizio di merito da fissarsi.

IVASS

Nei mesi di maggio e settembre 2020, l'IVASS ha richiesto approfondimenti specifici sull'offerta RC Auto di Poste Italiane, con particolare riferimento al modello di *business*, prodotto e *target* di clientela. I riscontri sono stati forniti, rispettivamente, il 19 maggio e il 10 settembre 2020. A seguito della nota di risposta è stato effettuato apposito incontro con l'Autorità in data 18 settembre 2020.

Il 9 ottobre 2020, in vista dell'avvio del progetto pilota di proposizione di prodotti di protezione tramite *call center* esterno, sono stati comunicati all'IVASS i nominativi dei responsabili.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



SERVIZI ASSICURATIVI

Compagnia assicurativa *leader* di mercato con portafoglio d'offerta completo e sostenibile

- Prodotti Vita al centro dell'offerta di investimento del Gruppo
- Crescita redditizia nel mercato Danni
- Piena integrazione dei principi ESG e riduzione della "sottoassicurazione" in Italia

Contesto di mercato

Ramo Vita

Sulla base dei dati ufficiali disponibili alla fine del mese di dicembre 2020²⁴, la nuova produzione di polizze individuali e collettive sulla vita pari a 84,2 miliardi di euro alla fine di dicembre 2020 ha registrato una contrazione pari al 6,5% rispetto allo stesso periodo del 2019. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 96,2 miliardi di euro, e risulta in diminuzione del 7,4% rispetto al 2019.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di Ramo I ammontano alla fine di dicembre 2020 a 55,3 miliardi di euro, in flessione dell'11,6%, stante gli effetti dell'emergenza sanitaria, rispetto all'esercizio precedente. La contrazione è tuttavia più contenuta rispetto a quella registrata nel primo semestre 2020 (-19,8% in confronto all'analogo periodo del 2019).

Risulta in crescita (+3,4%), rispetto al dato del 2019, la *performance* dei prodotti di Ramo III riflessa in una raccolta pari alla fine del 2020 a 24,5 miliardi di euro mentre la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 1,7 miliardi di euro) registra a fine 2020 un sensibile decremento (-24,2%) rispetto all'anno precedente, dovuto alla flessione sia delle polizze individuali, che di quelle collettive. L'andamento dei nuovi premi afferenti alle polizze di malattia di lunga durata (Ramo IV), continua a essere contenuto (circa 68 milioni di euro), e risulta in lieve crescita (+0,2%) rispetto al valore 2019.

I nuovi contributi relativi alla gestione di fondi pensione registrano alla fine di dicembre 2020 una raccolta pari a 2,7 miliardi di euro segnando una crescita significativa (+72,4%) rispetto al 2019.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94,8% del totale dei premi emessi e il 61,9% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 64,7% della nuova produzione è stata intermediata tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di circa 54,5 miliardi di euro in flessione (-9%) rispetto al 2019. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito ha raggiunto i 17 miliardi di euro alla fine di dicembre 2020, sostanzialmente in linea (+0,8%) rispetto al dato rilevato nel 2019 e con un'incidenza sul totale della raccolta intermediata pari al 20,1%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati, si registrano premi per 11,3 miliardi di euro, in diminuzione (-7,3%) rispetto a quanto collocato nello scorso anno e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 13,5%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra una crescita alla fine del 2020 del 20,3% rispetto al 2019, con un volume di premi collocato pari a 1,4 miliardi di euro (pari all'1,7% del totale intermediato).

24. Fonte: Ania Trends nuova produzione vita (dicembre 2020).

Nuova produzione polizze individuali e collettive Vita per ramo di attività*

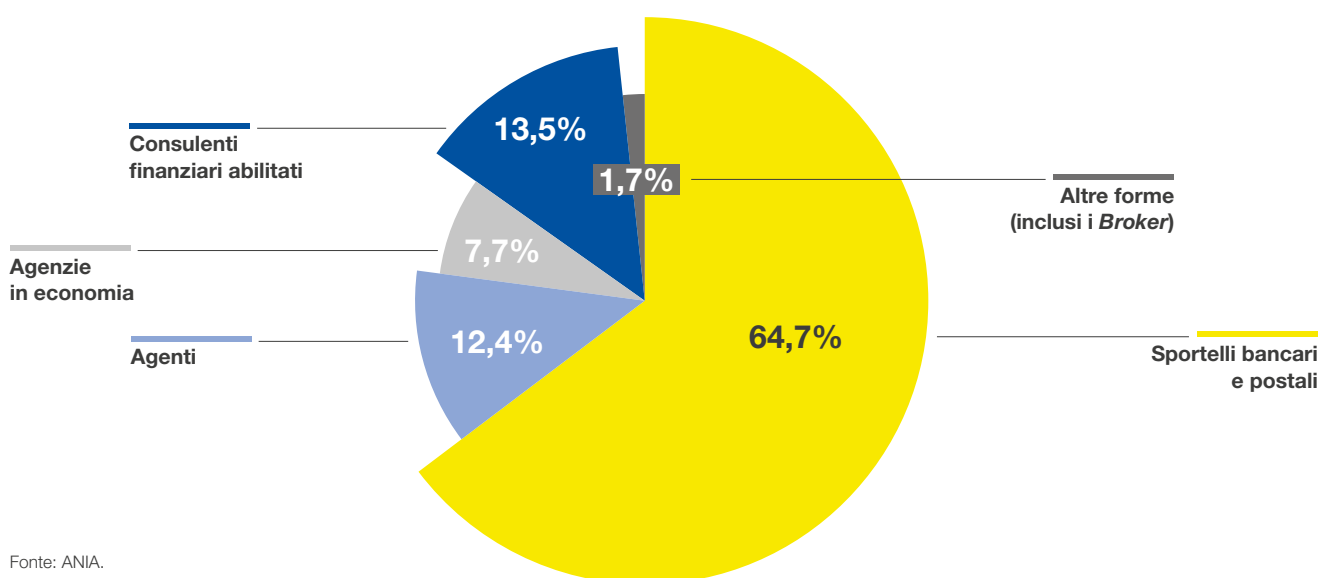
(dati aggiornati a dicembre 2020 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 2020 vs 2019
Vita - ramo I	55.313	-11,6%
Unit - Linked - ramo III	24.544	3,4%
Capitalizzazioni - ramo V	1.672	-24,2%
Fondi pensione ramo VI	2.622	72,4%
Malattia ramo IV	68	0,2%
Imprese italiane - extra UE	84.220	-6,5%
Imprese UE**	12.004	-13,4%
Totale	96.224	-7,4%

* 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 collettive ed individuali per canale distributivo



Fonte: ANIA.

Ramo Danni



Per quanto attiene al **mercato assicurativo danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili (fonte: ANIA) alla fine del terzo trimestre del 2020, si sono attestati a 26,5 miliardi di euro in lieve calo (-2,8%) rispetto al medesimo periodo del 2019 confermando il *trend* in diminuzione iniziato a partire dal mese di marzo ed attribuibile esclusivamente alla situazione emergenziale legata al diffondersi del *virus* Covid-19 che ha pesantemente condizionato i processi di vendita e l'operatività delle imprese di assicurazione.

Questa contrazione è dovuta, in particolare, al forte calo del settore auto (-4,3%). Nello specifico, il ramo RC Autoveicoli e ramo Corpo veicoli terrestri hanno registrato una riduzione nella raccolta di premi rispettivamente del 5,0% e dell'1,2%.

Anche gli altri rami danni hanno registrato una brusca decelerazione. Se alla fine del terzo trimestre 2019 la crescita era pari al 5,0%, alla fine del terzo trimestre 2020 si è registrata una diminuzione dell'1,4%, soprattutto per effetto del calo registrato nel mese di aprile (-10,0%).

I rami con maggior peso in termini di premi contabilizzati che hanno risentito della variazione negativa sono stati: il ramo Infortuni con premi pari a 2,4 miliardi di euro, in diminuzione del 2,8%; il ramo Malattia con premi pari a 2,1 miliardi di euro che ha registrato una contrazione del 5,2%; il ramo RC generale con premi pari a 2,9 miliardi di euro in riduzione dello 0,3% e il ramo Perdite pecuniarie in contrazione del 25,0% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Una variazione positiva è stata registrata invece dai rami Incendio e Altri danni ai beni (rispettivamente +1,3% e +2,1%) e Tutela legale (+7,7).

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 74,3% in lieve aumento rispetto ai dati registrati negli esercizi precedenti (74,1 % nel III trimestre del 2019). I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari all'8,7% (8,3% nel medesimo periodo del 2019), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato del 7,3% (7,9% a fine settembre 2019).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine settembre 2020 registra un'incidenza del 9,4% (in linea con il dato di fine settembre 2019). Il restante 0,3% è riferito ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività*

(dati aggiornati a settembre 2020 in milioni di euro)

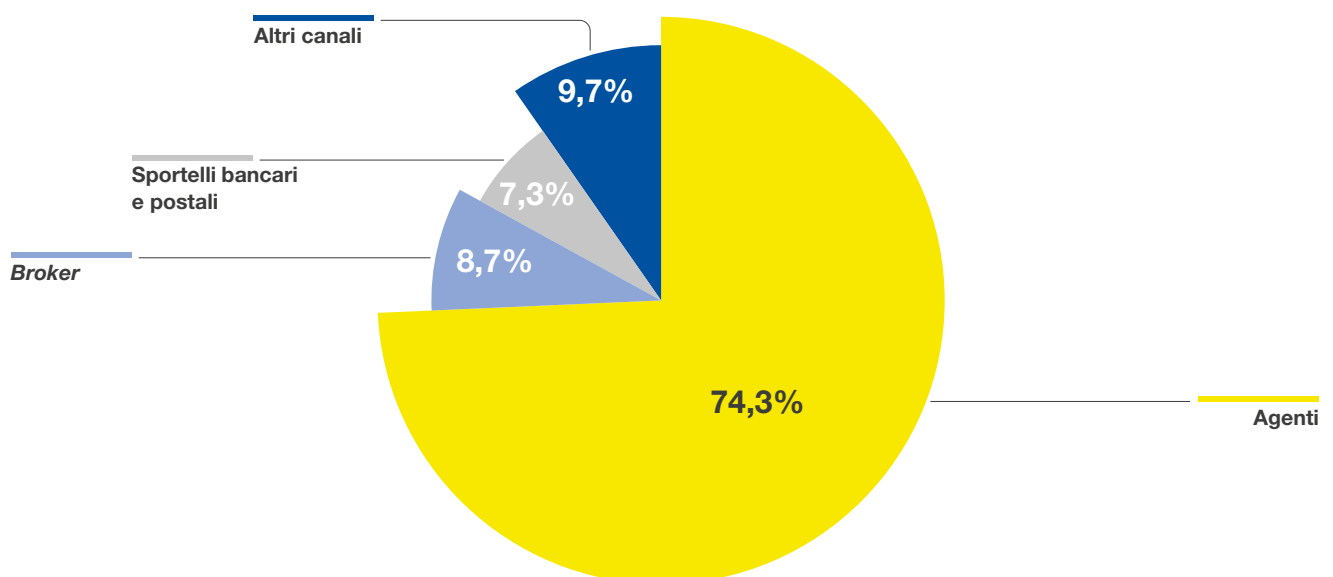
Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % III trim. 2020 vs III trim. 2019
Totale settore auto	12.083	-4,3%
Altri rami danni	14.393	-1,4%
Totale rami danni	26.476	-2,8%

* Fonte: ANIA.

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

Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo*

(Dati aggiornati a settembre 2020)



Fonte: ANIA.

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

Contesto normativo

Lettera di IVASS
e Banca d'Italia del
17 marzo 2020

L'IVASS ha comunicato che le banche, gli intermediari finanziari e le imprese di assicurazione che intendono offrire prodotti abbinati a finanziamenti, dovranno applicare e adottare specifiche **procedure organizzative e di controllo interno che assicurino nel continuo una valutazione dei rischi e rispettare un insieme di regole, al fine di garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela.**

Il mancato rispetto delle regole vigenti, oltre a comportare l'applicazione delle sanzioni previste per la violazione degli obblighi di condotta verso la clientela, può esporre gli operatori a significativi rischi legali e reputazionali, con l'eventuale possibilità di un incremento dei requisiti patrimoniali delle competenti Autorità di vigilanza.

Requisiti di governo e
controllo dei prodotti
assicurativi

Il Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020 che entrerà in vigore il 31 marzo 2021:

- individua i compiti e le responsabilità degli organi sociali coinvolti nel processo di approvazione e di distribuzione dei prodotti assicurativi;
- individua le regole e gli elementi di cui tener conto ai fini dell'individuazione del mercato di riferimento e del mercato di riferimento negativo;
- definisce i flussi informativi tra le imprese di assicurazione produttrici e i distributori tramite accordo da sottoscrivere obbligatoriamente e soggetto a revisione periodica;
- disciplina i meccanismi di distribuzione dei prodotti assicurativi;
- prescrive specifici obblighi di controllo in capo all'unità o struttura responsabile della distribuzione assicurativa per i distributori di prodotti assicurativi iscritti nelle sezioni A, B ed F del Registro Unico degli Intermediari e disciplina i rapporti di libera collaborazione tra gli intermediari coinvolti nell'attività di distribuzione dei prodotti stessi al fine di assicurare il pieno rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento.

Requisiti per la
distribuzione
dei prodotti di
investimento
assicurativi

Il provvedimento IVASS n. 97 del 4 Agosto 2020, che entrerà in vigore il 31 marzo 2021, completa la disciplina in materia di **distribuzione dei prodotti IBIPs (Insurance Based Investment Products) per i canali di competenza dell'IVASS** e contiene rinvii alle norme del Regolamento Delegato IBIPs e alle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 che integra la direttiva Mifid II in materia di requisiti organizzativi e condizioni di esercizio delle attività delle imprese di investimento con riferimento alla consulenza indipendente.

In particolare, vengono introdotte talune specifiche previsioni aggiuntive in merito a: informativa precontrattuale, vendita abbinata, conservazione della documentazione, formazione e aggiornamento professionale.

Sono in corso le attività di adeguamento nell'ambito dei diversi soggetti obbligati a livello di Gruppo.

Il Provvedimento contiene, inoltre, integrazioni e modifiche ai regolamenti nn. 23/2008, 24/2008, 38/2018, 40/2018 e 41/2018 con l'obiettivo di razionalizzare e semplificare gli obblighi a carico degli operatori e accrescere il livello di tutela dei contraenti.

Regolamento IVASS
n. 46 del
17 novembre 2020







Il Regolamento dispone che vengano fornite **all'interno della Relazione sulla Solvibilità e Condizione Finanziaria, informazioni riguardanti le modalità con cui è assicurata la coerenza degli elementi principali della strategia di investimento azionario con il profilo e la durata delle proprie passività**, in particolare di lungo termine, e in che modo contribuiscono al rendimento a medio e lungo termine dei propri attivi. La scadenza per l'invio della Relazione sulla Solvibilità e Condizione Finanziaria è prevista per il 19 maggio 2021.



In considerazione del mutato quadro economico e finanziario causato dalla diffusione dell'emergenza sanitaria, in data 30 marzo 2020 l'IVASS ha inviato una lettera alle imprese di assicurazione e riassicurazione aventi sede in Italia chiedendo di adottare, a livello individuale e di gruppo, estrema prudenza nella distribuzione dei dividendi e nella corresponsione della componente variabile della remunerazione agli esponenti aziendali. Con Comunicato del 29 dicembre 2020, l'Istituto, a seguito delle raccomandazioni dell'*European Systemic Risk Board (ESRB)* del 15 dicembre 2020, ha rinnovato l'invito alle compagnie assicurative ad usare estrema prudenza nella distribuzione dei dividendi, nel riacquisto di azioni proprie e nel riconoscere componenti variabili delle remunerazioni, almeno sino al mese di settembre 2021.

Attività di periodo

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del Pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo, la cui trattazione è contenuta all'interno del Capitolo 6 "Performance". Si rinvia al corrispondente paragrafo per maggiori approfondimenti.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
	Sviluppato il nuovo prodotto Poste Nuovi Progetti Futuri: una polizza multiramo che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale	
	Implementato il nuovo prodotto Poste Progetti Futuri Dinamica: la polizza multiramo per cogliere le opportunità offerte dai mercati in modo graduale dedicata alla clientela <i>Affluent</i>	
Prodotti assicurativi	 Estese a tutti i sottoscrittori di una polizza salute le garanzie diaria e rimborso spese mediche da ricovero ospedaliero per Covid-19	
	Implementato il nuovo prodotto Postefuturo Investimenti, l'offerta di Poste Italiane per investire <i>online</i> i propri risparmi	
	Commercializzata l'offerta Poste Guidare Sicuri a completamento dell'offerta del Gruppo nel ramo danni con il lancio di un prodotto "Motor"	

Altre informazioni

In data 14 dicembre 2020, l'IVASS ha avviato, su Poste Vita, una verifica ispettiva ordinaria sulla valutazione del governo, sulla gestione e sul controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, le cui attività sono tutt'ora in corso.

4. Strategia

- Contesto macroeconomico
- 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



Contesto macroeconomico

Nel 2020, il ciclo economico internazionale è stato dominato dall'evoluzione della pandemia da Covid-19. Il *virus* ha obbligato molti governi ad attuare misure restrittive per contenere l'estensione dei contagi (es: *lockdown*), che hanno portato a un rapido e profondo calo dell'attività economica. La recessione è stata senza precedenti nella sua portata geografica, colpendo tutti i continenti, sia pure con intensità diversa. Le previsioni di dicembre 2020 dell'OCSE indicano una contrazione del PIL mondiale 2020 del 4,2%²⁵.

Di fronte a questo scenario, la reazione di governi, banche centrali e Autorità di vigilanza è stata rapida ed eccezionale: ampi trasferimenti pubblici e riduzioni di imposte sono stati decisi in pressoché tutte le economie, di pari passo le banche centrali e le Autorità di vigilanza hanno introdotto una vasta gamma di misure per contrastare le tensioni sui mercati finanziari e sostenere l'erogazione dei prestiti alle famiglie e alle imprese. Dopo il crollo dell'attività economica nel primo semestre dell'anno, il miglioramento della situazione dei contagi ha consentito un allentamento progressivo delle misure restrittive e una significativa ripresa dei ritmi produttivi, con un rimbalzo del PIL globale nel terzo trimestre 2020. La ripresa economica, soprattutto tra le economie avanzate, è stata prevalentemente sorretta dai consumi privati, favoriti dalle generose misure di sostegno messe in atto al culmine della crisi. In considerazione della ripresa della domanda estera, le esportazioni nette dalle economie emergenti hanno a loro volta fornito un contributo positivo. Nel quarto trimestre 2020, la ripresa globale sembrava avviata a confermarsi, anche sulla scia del rapido recupero della Cina, ma l'aggravarsi del novero dei contagi nella maggior parte dei Paesi durante le ultime settimane del 2020, ha reso necessarie nuove misure di contenimento che hanno frenato la ripresa economica in atto. Il *lockdown* in molti casi è stato parziale, determinando effetti eterogenei nei settori produttivi. L'avvio delle campagne di vaccinazione e la persistenza di diversi segnali di recupero definiscono uno scenario moderatamente favorevole. Nel mese di novembre 2020 i volumi delle merci nel commercio mondiale hanno recuperato i livelli pre Covid-19 registrando una netta accelerazione rispetto al mese precedente (+0,7%). La situazione, tuttavia, resta dominata da una grande incertezza, come segnalato dall'indice *Purchasing Managers' Index* (PMI) globale sui nuovi ordinativi all'*export* che a dicembre 2020, dopo tre mesi di espansione, è tornato sotto la soglia di 50.

Il crollo dell'attività economica e del commercio mondiale ha generato un effetto depressivo sulla domanda petrolifera che, nella seconda parte dell'anno 2020, è stato in parte recuperato grazie alle aspettative di una ripresa e alla debolezza del dollaro: dal picco negativo dei 20 dollari al barile a fine aprile 2020, i prezzi del Brent si sono riportati intorno ai 50 dollari nel mese di dicembre 2020, sebbene ancora al di sotto degli *standard* precedenti all'esplosione dell'emergenza sanitaria da Covid-19²⁶.

Nei paesi dell'**Area Euro**, dopo la prima ondata di contagi e il conseguente calo dell'attività economica nel primo (-3,7%) e secondo trimestre 2020 (-11,7%)²⁷, a partire dal mese di agosto 2020 la curva dei contagi è ritornata a crescere lentamente, prima in Spagna, poi in Francia e in alcuni Paesi dell'Europa centrale e orientale. A settembre 2020, la seconda ondata pandemica era già in pieno sviluppo in tutto il continente, seppur con una diffusione diversa tra i paesi. Le misure di contenimento messe in atto sono state relativamente meno severe rispetto a quelle adottate durante la primavera del 2020, alle quali è seguito un impatto sugli indici di attività limitato ai servizi, che hanno subito un netto rallentamento in molti paesi dell'Area. Nel complesso il PIL è aumentato del 12,5%²⁸ nel terzo trimestre 2020. Per il quarto trimestre, dopo il forte calo di novembre, l'indice *Purchasing*

25. Mglobale.it - Previsioni OCSE dicembre 2020.

26. Il Sole 24 Ore - Prezzo Petrolio Brent - dicembre 2020.

27. Eurostat - GDP up by 12,5% and employment up by 1,0% in the euro area.

28. Eurostat - GDP up by 12,5% and employment up by 1,0% in the euro area.

Managers' Index (PMI)²⁹ composito dell'Eurozona di dicembre è leggermente salito da 45,3 a 49,8³⁰ e la BCE, nel suo ultimo bollettino economico, ha rilevato un significativo calo dell'attività, sebbene di misura molto inferiore rispetto a quello osservato nel secondo trimestre 2020, a causa della forte recrudescenza della pandemia e della necessaria reintroduzione, a partire dalla metà del mese di ottobre 2020, di misure di contenimento che hanno interessato principalmente il settore dei servizi. La stima preliminare Eurostat del PIL dell'Area Euro indica nel quarto trimestre 2020 una contrazione dello 0,7% congiunturale, determinando un calo per l'intero anno del 6,3%.

Gli Stati hanno saputo rispondere velocemente alla crisi tramite adeguate politiche economiche. Oltre alle misure anticicliche adottate, simili a quelle già sperimentate nell'ambito dei passati periodi di recessione, sono stati avviati interventi senza precedenti a livello sovranazionale. Il *Next Generation EU* (NGEU) ad opera dell'Unione Europea e il *Pandemic Emergency Purchase Programme* (PEPP) su iniziativa della BCE rappresentano delle novità sulla capacità di risposta comune ad uno *shock* che ha colpito tutti gli Stati membri. Il *Next Generation EU* è uno strumento di ripresa temporaneo da 750 miliardi di euro che consentirà di ottenere fondi sul mercato dei capitali. Tale strumento contribuirà a riparare i danni economici e sociali immediati causati dalla pandemia da Covid-19, per dare vita ad un'Europa post Covid-19 più verde, digitale, resiliente e adeguata alle sfide presenti e future. Il PEPP rappresenta invece una misura di politica monetaria non convenzionale avviata nel marzo 2020 per contrastare i gravi rischi prospettati dalla pandemia Covid-19 per il meccanismo di trasmissione della politica monetaria e le prospettive della zona euro. Il PEPP aveva una dotazione iniziale di 750 miliardi di euro, incrementata a giugno 2020 di 600 miliardi di euro. A dicembre 2020, i timori sui tempi di raggiungimento dell'immunità di gregge tramite la diffusione del vaccino e le incertezze sulle prospettive di allentamento delle restrizioni hanno indotto la Banca Centrale Europea ad adottare una politica monetaria espansiva aumentando la dotazione del PEPP di ulteriori 500 miliardi di euro³¹, con i quali procederà agli acquisti netti di titoli pubblici e privati fino a marzo 2022, mentre l'attività di reinvestimento degli acquisti è stata prorogata alla fine del 2023.

A migliorare le prospettive economiche dell'Area Euro è stato l'accordo raggiunto alla fine del 2020 tra l'UE e il Regno Unito che garantirà lo scambio di beni senza dazi tra le due aree con reciproco vantaggio, mentre sono in corso i negoziati su alcuni aspetti relativi ai servizi, in particolare quelli finanziari.

L'**Italia** è stata investita dalla pandemia Covid-19 alla fine di febbraio 2020 in una fase ciclica complessivamente stagnante che si è rapidamente deteriorata. Le misure introdotte, indispensabili per contenere il contagio, hanno limitato le attività economiche e la libertà di movimento delle persone e hanno prodotto cali congiunturali sia nel primo trimestre 2020 (-5,5%) che nel secondo (-13%)³².

Da maggio 2020, l'attenuarsi della pandemia Covid-19 ha consentito la progressiva riapertura delle attività economiche. L'eccezionale ripresa dei ritmi produttivi del terzo trimestre 2020 ha generato una crescita del PIL del 15,9% su base congiunturale³³; buona parte della flessione del primo semestre 2020 è stata recuperata e si è registrato un aumento della spesa per consumi delle famiglie del 12,1%. Di conseguenza, la propensione al risparmio si è attestata al 14,6%, in diminuzione di 4,4 punti percentuali sul trimestre precedente, ma in crescita di 6,5 punti percentuali rispetto al corrispondente trimestre del 2019³⁴.

La seconda ondata pandemica, iniziata nel mese di ottobre 2020, ha costretto il Governo all'imposizione di nuove misure di *lockdown*, anche se in modo diversificato tra le varie regioni. Nonostante il recupero del settore industriale, lo scenario è rimasto debole nei servizi, e specialmente nei comparti più esposti agli effetti della pandemia, quali quelli del commercio al dettaglio e dei trasporti, degli alloggi e della ristorazione. A dicembre 2020 l'indice composito del clima di fiducia delle imprese ha evidenziato un incremento più accentuato per i servizi di mercato e la manifattura, dove il miglioramento ha interessato tutte le componenti e con maggiore incisività le attese di produzione e gli ordini. Le costruzioni e soprattutto il commercio al dettaglio hanno invece registrato un calo dell'indice³⁵. Per l'intero anno 2020 l'OCSE prevede una contrazione del 8,9%³⁶ dell'economia italiana e l'inflazione, anche con riferimento alla componente di fondo, resta molto debole per il forte calo dei prezzi delle materie prime energetiche e la carenza di domanda aggregata: i prezzi al consumo sono scesi in media dello 0,1% rispetto al 2019³⁷.

In questo difficile contesto, gli effetti della pandemia sull'economia e sulla finanza pubblica hanno segnato un'interruzione nel miglioramento dei conti pubblici condizionandone fortemente gli andamenti. Secondo le stime ufficiali, il *deficit* delle Amministrazioni Pubbliche, dopo essere stato pari all'1,6% del PIL nel 2019, è atteso per il 2020 a un livello pari a circa il 10,8%, mentre il debito è atteso al 158% del prodotto 2020, in crescita rispetto al 134,7% del 2019. Dal mese di marzo 2020 si sono susseguiti numerosi provvedimenti legislativi anticrisi e revisioni nelle stime degli aggregati di finanza pubblica; si è trattato in

29. Indice dei direttori degli acquisti: indicatore macroeconomico utilizzato nell'analisi del settore manifatturiero, dei servizi e delle costruzioni ed è il risultato di un'indagine condotta tra i direttori (*Purchasing Managers*) delle aziende prese a campione tramite sondaggi in relazione ai diversi aspetti che caratterizzano l'andamento dell'azienda (numero di impiegati, andamento della produzione, ordini ricevuti, prezzi, distribuzione e aspettative future). Il dato viene utilizzato per verificare le condizioni economiche dell'industria e fornisce una previsione sulla crescita o decrescita futura del settore.

30. Mglobale.it - Indice PMI eurozona dicembre 2020.

31. *European Central Bank - Pandemic Emergency Purchase Programme*.

32. ISTAT - III Trimestre 2020 - Conti Economici trimestrali - PIL, valore aggiunto, consumi, investimenti, domanda estera.

33. Vedasi nota 32.

34. ISTAT - III Trimestre 2020 - Conto trimestrale delle AP reddito e risparmio delle famiglie e profitti della società.

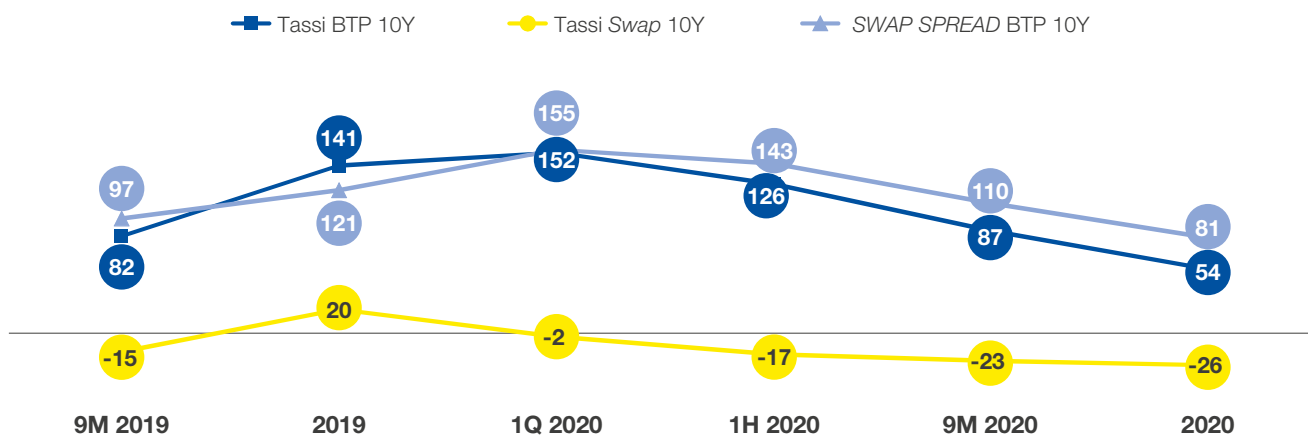
35. ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana - novembre/dicembre 2020.

36. Mglobale.it - Previsioni OCSE dicembre 2020.

37. Vedasi nota 35.

larghissima parte di interventi di natura emergenziale, che hanno offerto sostegno temporaneo ai diversi soggetti economici (lavoratori, famiglie e imprese), grazie alla messa in opera di una vasta gamma di strumenti, quali l'istituzione di nuovi fondi e la disponibilità di contributi a fondo perduto, di crediti di imposta, di agevolazioni fiscali e di sostegni alla liquidità delle imprese. Tali provvedimenti sono stati possibili grazie all'applicazione, a livello europeo, della clausola generale di salvaguardia prevista dal Patto di stabilità e crescita che consente agli Stati membri, considerata la grave recessione nell'Area Euro e nell'intera Unione Europea causata dalla pandemia, di deviare temporaneamente dal percorso di aggiustamento verso l'obiettivo di bilancio a medio termine a condizione che non venga compromessa la Sostenibilità di bilancio.

Le aspettative per i prossimi mesi mantengono un elevato grado di incertezza, sebbene le stime di crescita del 2021 riflettano la ripartenza dell'attività economica su scala globale, di pari passo con il progredire delle vaccinazioni e grazie alle misure di sostegno adottate in tutti i principali Paesi, soprattutto negli Stati Uniti dove è atteso un imponente programma di sostegno fiscale. A queste ragioni di ottimismo, si contrappongono le incognite, che pesano soprattutto sull'Eurozona, legate all'efficacia e alla rapidità delle campagne di vaccinazione, alle nuove ondate di infezioni e alle possibili varianti del Covid-19. Le proiezioni macroeconomiche formulate a dicembre 2020 dagli esperti del FMI³⁸ prevedono un aumento del PIL mondiale in termini reali del 5,5% nel 2021, per poi assestarsi al 4,2% nel 2022. Con la ripresa dell'attività economica, si auspica la ripartenza anche del commercio, che si stima crescerà di circa l'8% nel 2021. L'inflazione resterà molto bassa, al di sotto dei *target* fissati dalle banche centrali nelle economie avanzate (attorno all'1,5%) e sotto la media storica nei mercati emergenti (poco più del 4%). La Cina, unico grande Paese a non mostrare una recessione nel 2020, dovrebbe registrare un'accelerazione dell'8,1% nel 2021, mentre per altre economie la ripartenza sarà più lenta. In particolare, nell'Eurozona la ripresa sarà intorno al 4,2% e affidata anche al buon esito del programma *Next Generation EU*.



38. FMI *outlook* gennaio 2021.

L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano "2024 *Sustain & Innovate*"³⁹. Nell'arco del Piano, sono previsti investimenti per 3,1 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari.

Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*"



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'efficiamento 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*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento del pareggio operativo entro il 2024 ed un utile operativo nel 2025.

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 *break-even* 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%).



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 entrerà sfruttandone la liberalizzazione. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di poter sfruttare i canali fisici, digitali e le reti terze, permetterà 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.

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



**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.

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 5,9 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 redditizi 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.

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane ha adottato una Strategia di Sostenibilità che si declina in un insieme di Politiche di Sostenibilità e in un Piano Strategico ESG, e che contribuisce al conseguimento degli obiettivi nazionali e sovranazionali di sviluppo sociale e ambientale. Nell'ambito del più ampio quadro strategico definito dal Gruppo, tale strategia si inserisce in maniera coerente con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane.

Le politiche adottate incorporano tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione, regolamentando in maniera sinergica le varie tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016. Il Piano Strategico ESG include, invece, tutti gli obiettivi e *target* specifici, sia quantitativi che qualitativi, che il Gruppo si è posto in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie *performance* di Sostenibilità.

Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo

L'integrazione della Sostenibilità all'interno del sistema normativo aziendale 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 e dei principi generali da osservare in materia di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e della salute e sicurezza sul lavoro (BS OHSAS 18001:2007), di prevenzione della corruzione (ISO 37001:2016), di gestione della sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi (rispettivamente ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000:2011).
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.

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita	Attraverso la Politica di Assicurazione Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni di aspetti ESG nella gestione delle proprie attività assicurative e aderire concretamente ai principi e alle linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di Sostenibilità nei tradizionali processi assicurativi.
Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR definisce principi che consentano di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che le controparti presenti nei propri portafogli finanziari hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute. La politica è stata aggiornata a gennaio 2021.
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di <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 <i>internet</i>), 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. 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.
Linea Guida di <i>compliance</i> per la tutela della concorrenza e del consumatore	La Linea Guida intende assicurare il rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, rafforzare la consapevolezza dell'importanza delle normative a riguardo, consolidare un ambiente operativo e di controllo volto a mitigare il rischio di illeciti <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.

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

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane si basa su 8 Pilastri riconducibili agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. Grazie all'analisi di materialità, condotta durante il *Multistakeholder Forum*, è stato possibile identificare i temi rilevanti per il *management* e per gli *stakeholder*, da includere nella Strategia di Sostenibilità di Gruppo. Ogni Pilastro prevede obiettivi e *target* specifici che contribuiscono al raggiungimento dei "Sustainable Development Goals" (SDGs) delle Nazioni Unite. Si rimanda al capitolo sulle *Performance* per la trattazione degli obiettivi, modalità di gestione e principali *performance* conseguite nei Pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo.

Il Piano "2024 Sustain & Innovate" mira a conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di Sostenibilità e di inclusione sociale dell'Italia. Nel definire le **scelte di investimento del Piano Strategico** è stato valutato anche il contributo di ciascun intervento agli **8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo**.

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

1. INTEGRITÀ E TRASPARENZA



2. VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



3. DIVERSITÀ E INCLUSIONE



4. SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE



CORRISPONDENZA,
PACCHI E
DISTRIBUZIONE

2024 SUSTAIN



SERVIZI
ASSICURATIVI





Reward Platform ESG

Poste Italiane con il nuovo Piano “2024 Sustain & Innovate” ha introdotto un nuovo modello flessibile e innovativo di “Reward Platform”, con un approccio integrato che combina le strategie di *Human Capital Development*, di *Environmental, Social & Governance (ESG)* e di *Financial Sustainability*.

UNA “REWARD PLATFORM” PER SOSTENERE GLI INTERESSI A LUNGO TERMINE DEL GRUPPO E CREARE VALORE SOSTENIBILE PER TUTTI GLI STAKEHOLDER

- **Meccanismi di autofinanziamento** dei piani di incentivazione a breve e medio-lungo termine
- **Allineamento degli interessi degli azionisti a lungo termine come requisito imprescindibile per il management**
 - Orizzonte temporale LTI fino a 9 anni, inclusi i periodi di *performance*, di differimento e di ritenzione
- Disposizioni rigorose in materia di **malus** e **clawback**

FINANCIAL SUSTAINABILITY

2021
REWARD PLATFORM
Poste Italiane

HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

- **Impegno e coinvolgimento al centro della strategia del capitale umano**
- **Inclusione e meritocrazia** come pilastri fondamentali
- **Paga giusta ed equa** come motore per attrarre e trattenere i talenti e sostenere l'innovazione

ESG

- **Priorità ESG fondamentali per i piani STI e LTI**
 - 40% del piano STI 2021
 - 20% del piano LTI 2021-2023
- **Massimo livello di trasparenza**
- **Un solido framework di governance**

Poste Italiane è parte di un *network* di associazioni nazionali ed internazionali che si pone l'obiettivo di ricercare stimoli ed occasioni di confronto sui temi legati alla Sostenibilità. In questo modo, il Gruppo è in grado di proporre una strategia coerente 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. 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.

Il Percorso di Sostenibilità di Poste Italiane

Per Poste Italiane la Sostenibilità è componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un *driver* fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo.

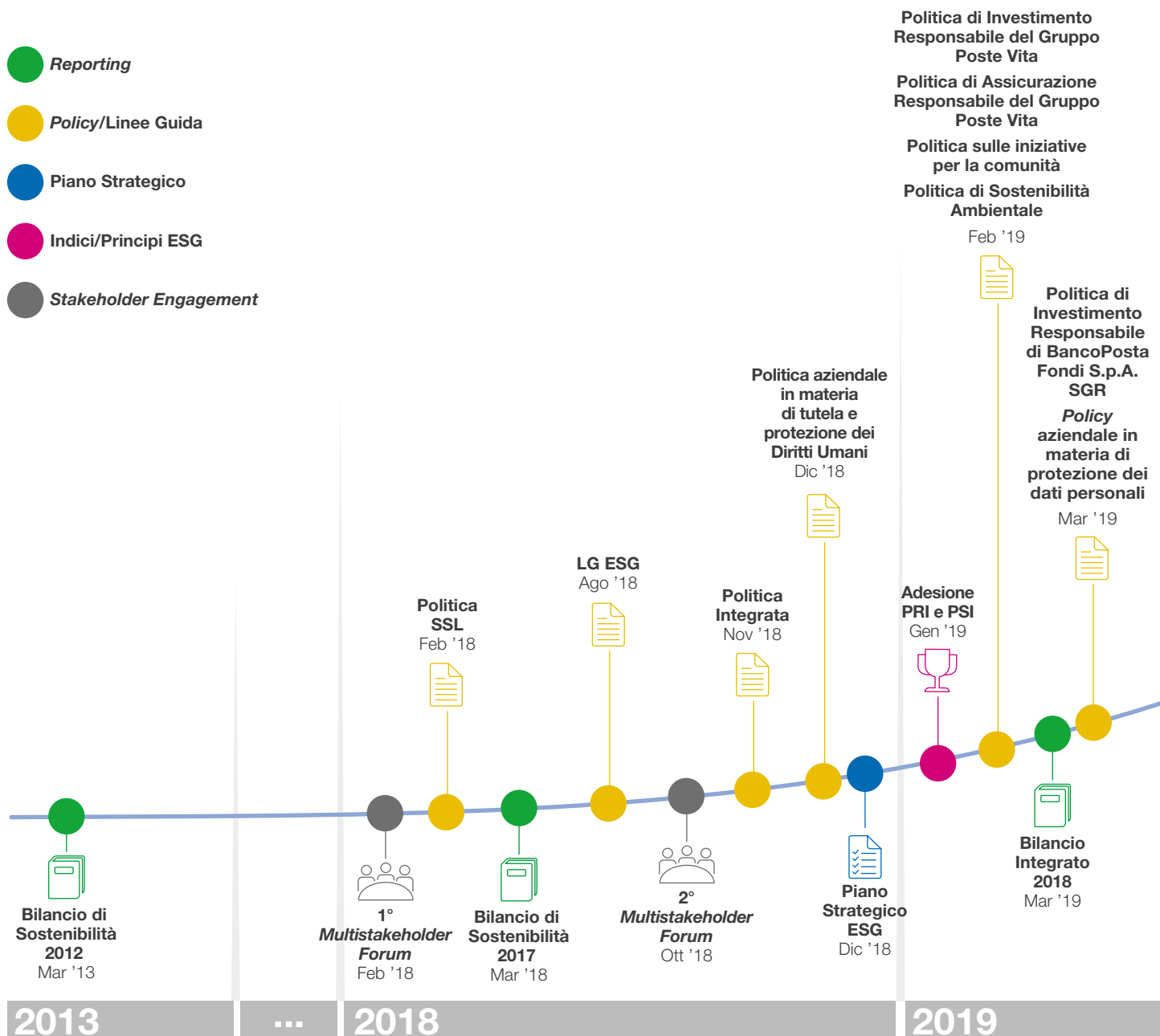
In questo senso, Poste Italiane negli anni ha intrapreso un importante percorso di consolidamento della propria strategia di Sostenibilità orientata alla creazione di valore condiviso per i propri *stakeholder* e allo sviluppo della propria reputazione.

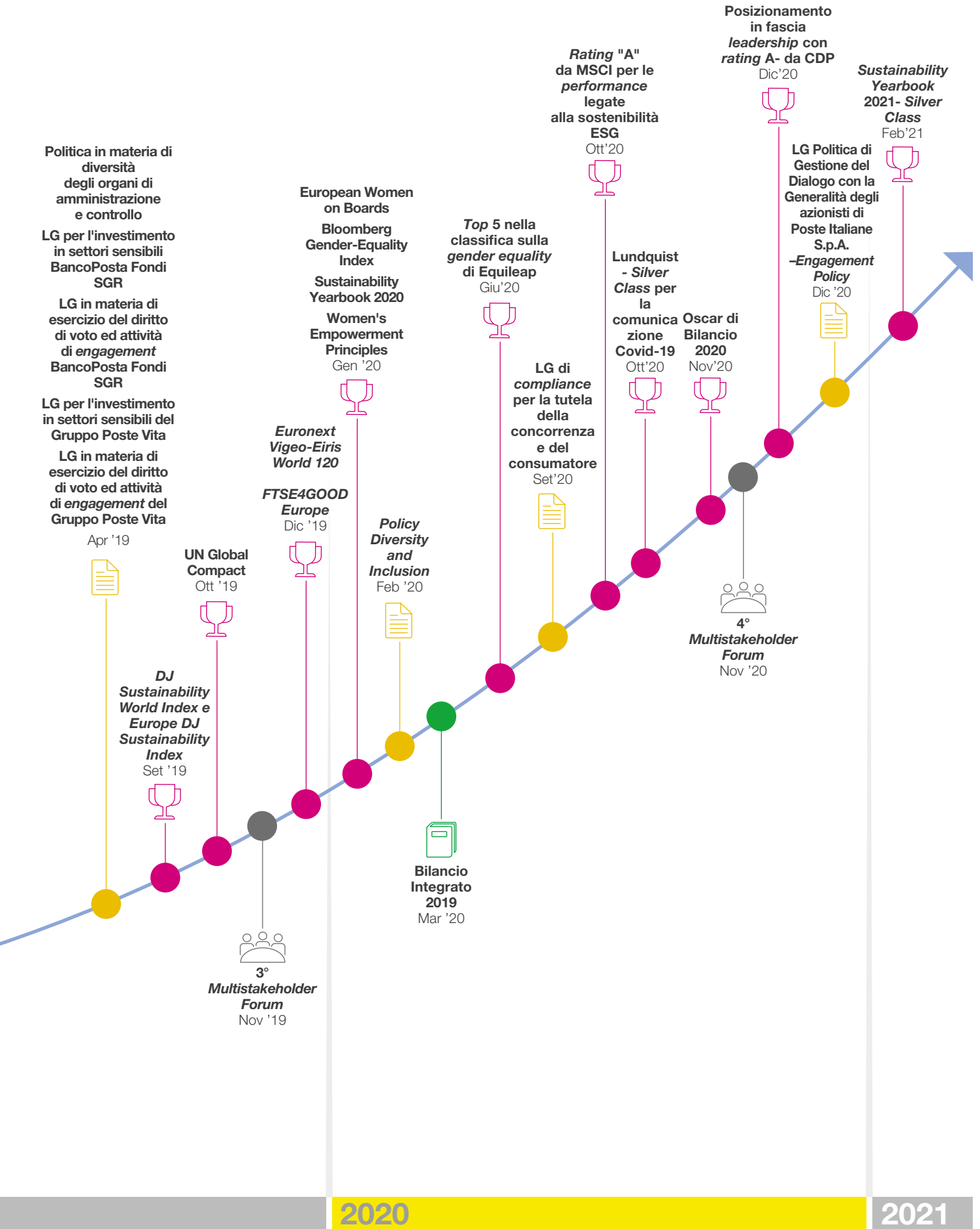
Il Gruppo si è parallelamente impegnato nella diffusione di una cultura aziendale orientata verso tematiche di Sostenibilità che trovano attuazione concreta attraverso la declinazione di tre direttrici principali - *Reporting*, *Strategia* e *Governance*. Tutto questo ha permesso in breve tempo di portare ad importanti trasformazioni evolutive e al raggiungimento di numerosi traguardi e riconoscimenti nazionali ed internazionali.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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





2020

2021

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

Consapevole che il valore generato da una azienda si basa sempre di più su capitali intangibili, Poste Italiane vede nella reputazione un asset fondamentale in grado di orientare le scelte dei suoi *stakeholder*. La buona valutazione che un'azienda si guadagna, infatti, accresce la fiducia nei suoi confronti aumentandone la competitività. Ancor più durante l'emergenza sanitaria, nel periodo più difficile della storia democratica del Paese, l'Azienda ha confermato la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio con una serie di misure eccezionali, come il pagamento anticipato delle pensioni con turnazioni in ordine alfabetico, l'accordo con l'Arma dei Carabinieri per la consegna a domicilio della pensione agli *over 75* e la collaborazione con le Istituzioni nella distribuzione delle mascherine alla popolazione. Il monitoraggio di RepTrak, piattaforma che misura la reputazione aziendale, nel mese di aprile 2020 ha ritenuto che il Gruppo abbia compiuto importanti passi in avanti grazie al miglioramento della qualità dei suoi servizi e all'attenzione prestata alle tematiche ESG.

Un altro importante indice della reputazione ottenuta da Poste Italiane è rappresentato dai molteplici premi e riconoscimenti conseguiti nel corso degli ultimi anni, che rafforzano maggiormente la sua immagine e confermano l'efficacia delle scelte strategiche intraprese.

Premi e riconoscimenti ESG

Top Manager Reputation



Nel 2020, è stata confermata il riconoscimento dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, nella "Top 15" della classifica *Top Manager Reputation*, stilata dall'Osservatorio permanente di *Reputation Science* sulla reputazione *online* dei vertici delle aziende attive in Italia. L'Amministratore Delegato ha conquistato la settima posizione in classifica.

Top Employer Italia 2021



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2021*, per il secondo anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

Best performance nei 500 Top Brand Finance



Poste Italiane si posiziona al 39° posto nella classifica *Global 500*, avanzando di 12 posizioni rispetto all'anno precedente. L'analisi, condotta da *Brand Finance*, identifica i *brand* più forti nell'influenzare le scelte dei consumatori e tiene conto anche della gestione del *marketing* e dei ritorni nelle *performance* di *business*.

1° nella Top 100 mondiale dei brand assicurativi



Nel 2020 Poste Italiane si è classificata al primo posto nella classifica mondiale per *brand reputation* stilata da *Brand Finance* per il settore assicurativo. L'indicatore *Brand Strength Index* (BSI) - che misura l'efficacia dell'immagine e della reputazione, analizza la gestione e gli investimenti che influenzano il *brand*, la vicinanza al cliente, la soddisfazione dei dipendenti e il ritorno economico - ha assegnato a Poste Italiane il primato complessivo, con un punteggio di 85,5 e un *rating* corrispondente di AAA.

Premio Innovazione SMAU



Poste Italiane viene premiata nel settore finanziario e logistico per aver individuato, attraverso un ampio processo di *scouting* e analisi di aziende e *start up* in Italia e all'estero, alcune realtà su cui investire, per integrare e sviluppare i propri servizi.

Punto Poste da Te, Salvadanaio digitale e PosteMobile Creami WeBack prodotti dell'anno



"Punto Poste Da Te", "Salvadanaio digitale" e "PosteMobile Creami WeBack" sono le soluzioni di Poste Italiane che hanno ottenuto il premio "Eletto prodotto dell'anno", importante riconoscimento alla capacità di innovazione di Poste Italiane, che ha saputo realizzare prodotti *leader* di mercato, centrali nella vita dei clienti.

**Leader nella
comunicazione media**



Poste Italiane ha ottenuto lo *special Prize “Bic-Best in Media Communication”* nella sezione CSR (*Corporate Social Responsibility*), sistema integrato di misurazione della qualità della comunicazione sui *media* ideato da Eikon Strategic Consulting e Fortune Italia, per lo sforzo comunicativo durante l'emergenza sanitaria.

**Silver Class
per la comunicazione**



Alla luce della ricerca *“trust”* condotta da Lundquist, Poste Italiane è stata riconosciuta come esempio di eccellenza per la comunicazione verso gli *stakeholder* durante la pandemia da Covid-19 e per le piattaforme di informazione *postenews.it* e *Tg Poste*, ottenendo il *badge “Silver Class”*.

4° posizione



Nell'ambito della 19esima edizione italiana della ricerca *“Webranking”*, condotta da Lundquist in collaborazione con Comprend, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si colloca in quarta posizione, avanzando di cinque gradini rispetto alla graduatoria 2019 per il settore *insurance*, ottenendo le *“5 stars”*.

In particolare, nell'edizione 2020 sono stati valutati la reazione delle imprese alla crisi, l'importanza del dialogo diretto con gli *stakeholder* e l'analisi dell'impatto sul *business* e sul futuro aziendale.

Top 10 Socially Devoted



Poste Italiane si è nuovamente collocata nella *Top 10* delle aziende italiane, settore servizi, stilata da *social bakers*, una società di *media marketing* che ogni anno stila una classifica delle migliori aziende basata sul grado di interazione con i clienti sui *social media*, in particolare: tempi di risposta, percentuale di *post* che ricevono risposta, numero di risposte date e grado di soddisfazione percepito dagli *user*.

Poste Italiane al top per i giovani



Poste Italiane si è posizionata prima nel settore *“Logistic & Supply Chain”* e tra le prime 10 nel segmento *“Business”*, all'interno della classifica *Most Attractive Employers Italy*, elaborata annualmente da *Universum Global*, società svedese leader nell'*employer branding*, che ha preso in considerazione le valutazioni di 11.736 giovani *professional* e ha visto la partecipazione di 145 società.

Con riferimento alle figure professionali, si è classificata terza per i *“Law Young Professional”* e al 21° posto per i *“Professional Stem”*.

Certificato d'eccellenza



Poste Italiane nel 2020 ha ricevuto il Certificato d'eccellenza da parte di Universal Postal Union per i risultati raggiunti nella strategia di sviluppo sostenibile e per la riduzione delle emissioni inquinanti. In particolare, l'attestazione dell'UPU ha voluto premiare la capacità di Poste Italiane di fornire dati completi e accurati relativi alle emissioni dirette dell'Azienda.

Oscar di Bilancio



Poste Italiane si è aggiudicata l'Oscar di Bilancio per essersi distinta all'interno della categoria *“Grandi imprese FTSE MIB”*, presentando un Bilancio Integrato con un elevato grado di maturità in termini di *disclosure*, qualità dell'informazione e chiarezza espositiva. Fattore che ha contribuito alla vincita del riconoscimento, è l'aver predisposto un Bilancio Integrato *online*, nel quale è spiegata, attraverso video e *highlights*, la strategia del Gruppo in maniera chiara e sintetica. Lo strumento permette a Poste Italiane di rendere il proprio Bilancio fruibile ad ogni categoria di *stakeholder*.

Premio “2020 CSR Coup de Coeur”



Nel 2020 Poste Italiane riceve il premio *“2020 CSR Coup de Coeur”* categoria dipendenti da PostEurop, per il suo impegno nel promuovere programmi di inclusione lavorativa per le donne vittime di violenza.

Miglior fondo in Italia



FondoPoste è stato premiato come miglior fondo in Italia nel 2020. Il premio è stato assegnato da IPE - *Investment & Pensions Europe* - una società indipendente editrice da 20 anni della principale pubblicazione europea dedicata ad investitori istituzionali e gestori di fondi pensione.

Primo Posto al Financial Innovation - Italian Award



BancoPosta si è aggiudicata il primo posto nella categoria *“risparmio”* al *“Financial Innovation – Italian Award”* promosso dall'Associazione Italiana *Financial Innovation*, grazie alla funzionalità *“Salvadanaio Digitale”*.

Poste Vita premiata agli Insurance Awards di Milano Finanza



La Società Poste Vita è stata premiata nella categoria “Compagnie di valore” agli *Insurance Awards* di Milano Finanza, per avere raggiunto i migliori premi nel ramo vita e per i maggiori investimenti effettuati nel 2019.

Premiato il prodotto “Poste Vivere Protetti” di Poste Assicura



Nel 2021 il prodotto “Poste Vivere Protetti” della Società del Gruppo Poste Assicura è stato riconosciuto con il premio “2021 *Celent Model Insurer Award for Customer Experience Transformation*”, per la sua capacità di offrire ai clienti un’offerta multicanale che raggruppi tutte le coperture in un’unica polizza.

Il Gruppo Poste Italiane tra i migliori datori di lavoro per le donne



A seguito dell’analisi condotta dall’Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il *Media Partner* La Repubblica Affari&Finanza, il Gruppo Poste Italiane ha ottenuto il riconoscimento “*Italy's Best Employers for Women 2021*”, figurando come uno dei 200 migliori datori di lavoro per le donne in Italia.

Nel 2020 Poste Italiane ha confermato la propria presenza in importanti indici di Sostenibilità che rappresentano parametri utili sia per comunicare i risultati aziendali agli *stakeholder*, sia per valutare e migliorare la *performance* interna al Gruppo.

Da un lato, infatti, gli indici di Sostenibilità sono studiati da azionisti e *stakeholder* in generale, per comparare l’andamento dell’azienda relativamente a tematiche ESG rispetto alle aziende sul mercato, dall’altro sono analizzati internamente dal *management* aziendale per sviluppare piani di investimento sostenibile per il Gruppo.

Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Dow Jones
Sustainability Indices

Nel 2020, Poste Italiane conferma la sua presenza all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



FTSE4Good

Poste Italiane è stata inclusa per il secondo 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 nelle categorie: *Human Rights & Community*; *Labour Standards*; *Corporate Governance* e *Anti-Corruption*.



L'Azienda si è posizionata all'interno della fascia "*Leadership*" con *rating A-* della classifica annuale stilata da CDP (*ex Carbon Disclosure Project*), distinguendosi per la capacità di rendicontare le emissioni e le iniziative introdotte per la riduzione del proprio impatto ambientale e di adottare soluzioni adeguate di pianificazione strategica e di gestione dei rischi e delle opportunità legate al clima, con riferimento all'intera catena del valore.



Poste Italiane si conferma al terzo posto a livello europeo nella valutazione delle proprie *performance* ESG nel settore "*Transports and Logistics*" e si colloca al 47° posto a livello mondiale. La valutazione ribadisce il posizionamento di Poste Italiane nell'indice *Euronext Vigeo-Eiris World 120* e negli indici regionali *Euronext Vigeo Eurozone 120* ed *Europe 120*.



Poste Italiane entra per il secondo anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda è entrata *nella top five* ottenendo un punteggio significativamente superiore a quello medio delle società valutate nel GEI, che prende in considerazione 380 aziende di 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 14 trilioni USD con sede in 44 paesi e regioni.



Nel 2020 Poste Italiane è entrata nella *top five* della classifica sulla *gender equality* delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano, stilata da Equileap. Al Gruppo è stato riconosciuto in modo particolare l'impegno a supporto della paternità e della maternità ed è stata premiata la trasparenza e la qualità delle informazioni rese pubbliche.



Poste Italiane conferma la propria presenza nel *Sustainability Yearbook 2021*, l'Annuario di Sostenibilità pubblicato da *S&P Global*, che valuta le *performance* di Sostenibilità delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo è stato premiato come *Silver Class* per l'eccellente *performance* di Sostenibilità. L'Azienda è l'unica italiana del settore finanziario e assicurativo ad avere ottenuto tale riconoscimento.



Anche nel 2020 Poste Italiane entra nell'*Integrated Governance Index*, posizionandosi al primo posto della *top ten* generale e della *top five* in materia ESG.



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).



Poste Italiane riceve il *rating "A"* da MSCI una delle principali agenzie di valutazione delle *performance* legate alla Sostenibilità ESG.

Il Gruppo è stato premiato per i progressi compiuti in ambito di gestione del lavoro, per la gestione responsabile dei propri investimenti, per le politiche adottate in materia di *privacy* e sicurezza delle informazioni e per la strategia sul clima.

5. Rischi e opportunità

- La *Corporate Governance* di Poste Italiane
- Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane
- Gestione della pandemia da Covid-19
- Temi materiali, rischi e modalità di gestione
- *Outlook*: la gestione dei rischi emergenti

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La *Corporate Governance* di Poste Italiane

DNF

Organi di Amministrazione e Controllo

Consiglio di Amministrazione¹

Presidente
Maria Bianca Farina

Amministratore Delegato e Direttore Generale
Matteo Del Fante

Consiglieri
Giovanni Azzone
Bernardo De Stasio
Daniela Favrin
Davide Iacovoni

Mimi Kung
Elisabetta Lunati
Roberto Rossi

Comitato Controllo e Rischi²

Bernardo De Stasio
(Presidente)
Davide Iacovoni
Roberto Rossi

Comitato Remunerazioni²

Giovanni Azzone
(Presidente)
Daniela Favrin
Elisabetta Lunati

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.

3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021.

Collegio Sindacale³**Presidente**

Mauro Lonardo

Sindaci effettivi

Luigi Borrè

Anna Rosa Adiutori

Sindaci supplenti

Alberto De Nigro

Maria Francesca Talamonti

Antonio Santi

Organismo di Vigilanza⁴**Presidente**

Carlo Longari

ComponentiPaolo Casati⁵

Massimo Lauro

**Magistrato della
Corte dei Conti
Delegato al controllo
su Poste Italiane**Piergiorgio Della Ventura⁶**Società di revisione**Deloitte&Touche S.p.A.⁷**Comitato Nomine e
Corporate Governance²**Bernardo De Stasio
(Presidente)
Giovanni Azzone
Mimi Kung**Comitato Parti Correlate
e Soggetti Collegati²**Elisabetta Lunati
(Presidente)
Bernardo De Stasio
Mimi Kung**Comitato
Sostenibilità²**Daniela Favrin
(Presidente)
Davide Iacovoni
Roberto Rossi

4. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 30 luglio 2019 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022.

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* di Poste Italiane 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, nonché le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana vigente alla data del 31 dicembre 2020.

A partire dal primo gennaio 2021 è entrato in vigore il nuovo Codice di *Corporate Governance* in sostituzione del suddetto Codice di Autodisciplina. A tal proposito, il Consiglio di Amministrazione, in occasione della riunione del 17 dicembre 2020 ha approvato alcune misure per allineare l'assetto di *Governance* della Società al nuovo Codice di *Corporate Governance*.

Tra le varie misure si segnala in particolare l'adozione della "*Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – Engagement Policy*". Maggiori dettagli sono illustrati nella "*Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari – esercizio 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 2020 si è riunito 15 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 Autodisciplina (nonché dal nuovo Codice di *Corporate Governance*) e dalle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, cinque Comitati (di un numero pari a quattro fino al mese di maggio 2020) con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo e Rischi (fino al mese di maggio 2020 denominato Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità), il Comitato Sostenibilità (costituito nel mese di maggio 2020) e il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. In particolare, il Comitato Sostenibilità ha il compito di coadiuvare il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nel perseguire il successo sostenibile, anche attraverso il supporto nelle valutazioni e decisioni relative ai fattori ambientali, sociali e di *governance*, promuovendo la continua integrazione delle *best practice* nazionali e internazionali relative alla Sostenibilità nelle strategie aziendali.

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 37 volte di cui 12 volte congiuntamente al Comitato Controllo e Rischi.

Poste Italiane aderisce al nuovo Codice di Corporate Governance e adotta una *Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – Engagement Policy*

Il 15 maggio 2020 il Consiglio di Amministrazione istituisce al suo interno un **Comitato Sostenibilità**

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

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

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

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

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rimanda al citato documento "Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari – esercizio 2020".

Controllo interno

Aspetti di Governance

L'azione della funzione Controllo Interno per l'anno 2020 è proseguita in continuità con l'impostazione adottata nell'ultimo biennio ed è stata ispirata dalle seguenti linee strategiche:

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

La funzione è stata costantemente impegnata a potenziare l'efficacia e l'efficienza dell'attività di *Internal Auditing*, garantendo l'obiettività degli *auditor* e la conformità del proprio operato agli *International Standards for the Professional Practice of Internal Audit (Standard)*, al Codice Etico e alla «Linea Guida Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane S.p.A.»⁴⁰.

In occasione della riunione del 5 marzo 2020, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, sentito il parere preventivo dell'ex Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e del Collegio Sindacale, ha approvato il Piano di *Audit* 2020 della funzione Controllo Interno, elaborato, sulla base di un consolidato approccio metodologico, secondo una logica di valutazione sistemica rispetto al livello di rischiosità potenziale dei principali processi (compresi i rischi ex D.Lgs. 231/01) ed in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Inoltre, l'attività della funzione, che è orientata al sostegno della *Governance* in tutta l'articolazione organizzativa aziendale e del Gruppo, assicura una valutazione integrata 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).

Il Piano annuale di *Audit* 2020, che risponde a logiche di *Assurance* verso gli Organi di Governo e Controllo e di Supporto al *Management* sulle tematiche di controllo interno, ha continuato a garantire elevati livelli di "copertura" (superiori al 20%) per oltre il 75% dei processi dell'*Audit Universe* nel triennio, molti dei quali in ottica di *continuous auditing*.

L'attività di *audit* ha interessato, in particolare, gli ambiti di erogazione di prodotti/servizi Assicurativi, Finanziari e Transazionali (su ca. 1.350 Uffici Postali), nonché i processi Postali e di Logistica. In aggiunta, è stata prevista e realizzata la copertura dei principali processi di gestione delle risorse aziendali quali l'IT (con *audit* su 12 processi/applicativi), gli immobili e gli acquisti (7 strutture), le risorse umane (oltre 40 strutture), i processi amministrativo-contabili (17 strutture) e vari ambiti di *compliance* (21 strutture).

40. Approvata dal CdA di Poste Italiane il 19 febbraio 2018.

In occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione del 2 aprile 2020, la Funzione Controllo Interno ha presentato la Relazione di Valutazione dello SCIGR (Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi) che, a seguito di discussione, nonché sentito il parere dell'ex Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e del Collegio Sindacale, ha conseguito l'approvazione. La Relazione, elaborata in coerenza con i requisiti di autodisciplina delle società quotate e le disposizioni di vigilanza, ha tenuto conto degli esiti delle attività di *audit* effettuate 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 funzione Controllo Interno ed i controlli di terzo livello



Durante il 2020 le attività della funzione sono state svolte temperando le limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria Covid-19. Nonostante questo, facendo leva sulla strumentazione informatica a supporto, sono state quasi completamente realizzate le molteplici attività di *audit* previste dal Piano, privilegiando, laddove possibile, l'esecuzione da remoto di parte significativa delle verifiche e delle analisi preliminari e salvaguardando la continuità operativa.

Al 31 dicembre si registra un avanzamento complessivo leggermente superiore all'80% per l'*audit* di funzionamento, e pari al 96% per l'*audit* di disegno. In particolare, l'avanzamento è stato pari all'85% circa per i processi di erogazione di prodotti/servizi presso Uffici Postali con le attività di *assurance* e *on demand* e al 100% per i processi di Filiale, i processi amministrativo-contabili presso i Poli Amministrativi, i processi di gestione del patrimonio immobiliare, della manutenzione ed igiene ambientale presso le Aree Immobiliari.

Tuttavia, in considerazione degli impatti riscontrati per via dell'emergenza sanitaria, non è stato possibile recuperare/contenere completamente le inevitabili ripercussioni sulla realizzazione del Piano di *Audit* 2020. A tal proposito, sono state effettuate una serie di valutazioni considerando, ove possibile, le eventuali variazioni del profilo di rischio dei processi aziendali rappresentati dall'*Audit Universe* e il livello di realizzazione delle attività previste dal Piano al 31 dicembre 2020 si è attestato complessivamente sopra l'85%. Nonostante ciò, sui processi aziendali sono stati garantiti i livelli di copertura di *audit* necessari ad esprimere la Valutazione Complessiva del Sistema di Controllo Interno in ottica di "Positive Assurance".

Per un più efficace presidio del sistema di controllo di Gruppo, la funzione Controllo Interno di Poste Italiane ha pianificato e realizzato nel 2020 un incremento delle attività sulle Società del Gruppo prive della funzione di *internal audit*.

In continuità con l'anno 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..

Con riferimento a Postel S.p.A. e Poste Air Cargo S.r.l., le attività espletate dalla funzione Controllo Interno hanno avuto la finalità di valutare il disegno ed il funzionamento del sistema di controllo di alcuni ambiti di processo oggetto di verifica; per quanto riguarda l'accordo con SDA, oltre alle suddette attività, anche per il 2020 sono state eseguite verifiche sui processi logistici presso le strutture territoriali e attività di *Compliance* alla legge 262/05.

Nel corso del periodo sono proseguiti, inoltre, i momenti di scambio informativo e di interazione con tutte le Società del Gruppo anche con l'obiettivo di progredire nell'allineamento sui principali riferimenti metodologici per lo svolgimento delle attività di *audit* e l'effettuazione delle connesse valutazioni sul sistema di controllo interno, al fine di offrire agli Organi di Governo e Controllo una rappresentazione di Gruppo sempre più integrata ed omogenea.

Nell'ambito del Disciplinare Esecutivo tra BancoPosta e la funzione Controllo Interno di Poste Italiane (biennio 2019 – 2020), sono state realizzate le attività di *audit* demandate presso strutture territoriali di rete (ad eccezione dei Centri Servizi Territoriali), canali di vendita di Poste Italiane connessi ad ambiti di natura finanziaria e assicurativa, nonché specifici IT *audit* aventi ad oggetto sistemi e processi informatici a supporto per l'erogazione dei servizi e prodotti BancoPosta. Sempre in relazione al suddetto Disciplinare Esecutivo, sono stati generati i flussi informativi periodici verso la funzione Revisione Interna BancoPosta relativi all'avanzamento delle attività previste ed ai relativi esiti, nonché al monitoraggio dei livelli di servizio (KPI).

In continuità con il biennio precedente, infine, il Disciplinare Esecutivo ha recepito anche esigenze di *audit* espresse alla funzione Revisione Interna di BancoPosta dalle società finanziarie e assicurative del Gruppo Poste Italiane. In relazione agli impatti dovuti all'emergenza sanitaria, il piano delle attività demandate riguardanti le strutture di rete (Uffici Postali) è stato rimodulato all'85% circa di quanto inizialmente previsto e in tale misura pienamente realizzato.

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 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.

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 e reputazionali, nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Inoltre, nel corso del 2020 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive e migrazione di nuovi ambiti di rischio (fiscale, sicurezza fisica, *Compliance Integrata*, *privacy*, *IT security*, corruzione). 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 i principali rischi connessi alle attività del Gruppo Poste Italiane.

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* 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

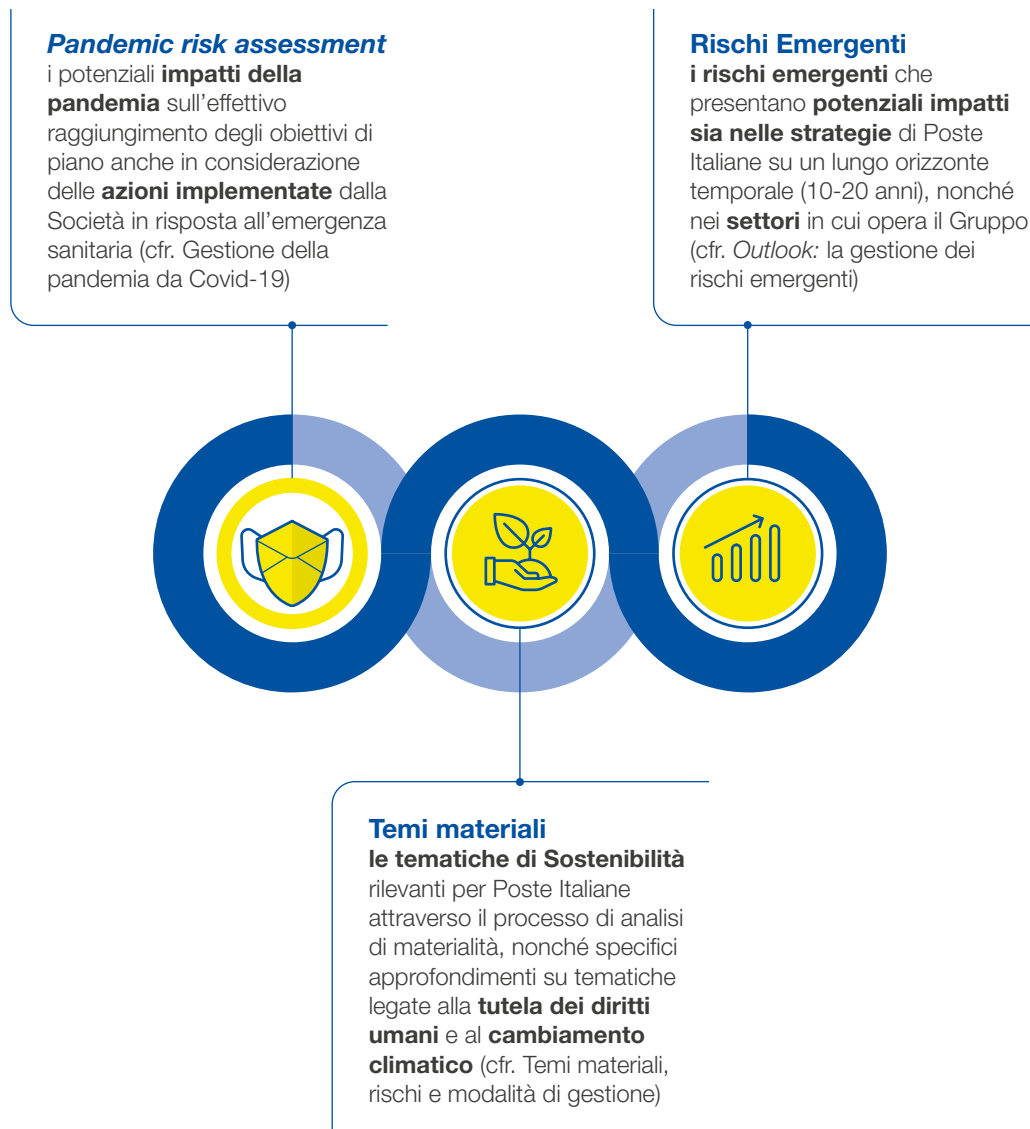
Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di *governance* (in particolare, collegati ai diritti umani, ai cambiamenti climatici e alla finanza sostenibile).

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, quest'anno si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, così come definito dalle direttrici del piano *Next Generation* EU. In particolare, nell'identificazione e valutazione dei rischi sono stati considerati:



Le attività di analisi dei principali rischi per Poste Italiane sono state svolte anche attraverso l'adozione delle *common metrics* definite dal WEF in considerazione del loro impatto rispetto al raggiungimento degli SDGs. In particolare, ciascun rischio è stato categorizzato in funzione di tali metriche, evidenziando altresì la correlazione rispetto ai Pilastrini di Sostenibilità di Poste Italiane. Un esempio di tale attività di *assessment* è riportato nell'ambito del paragrafo, relativo ai **rischi emergenti**.



Gestione della pandemia da Covid-19



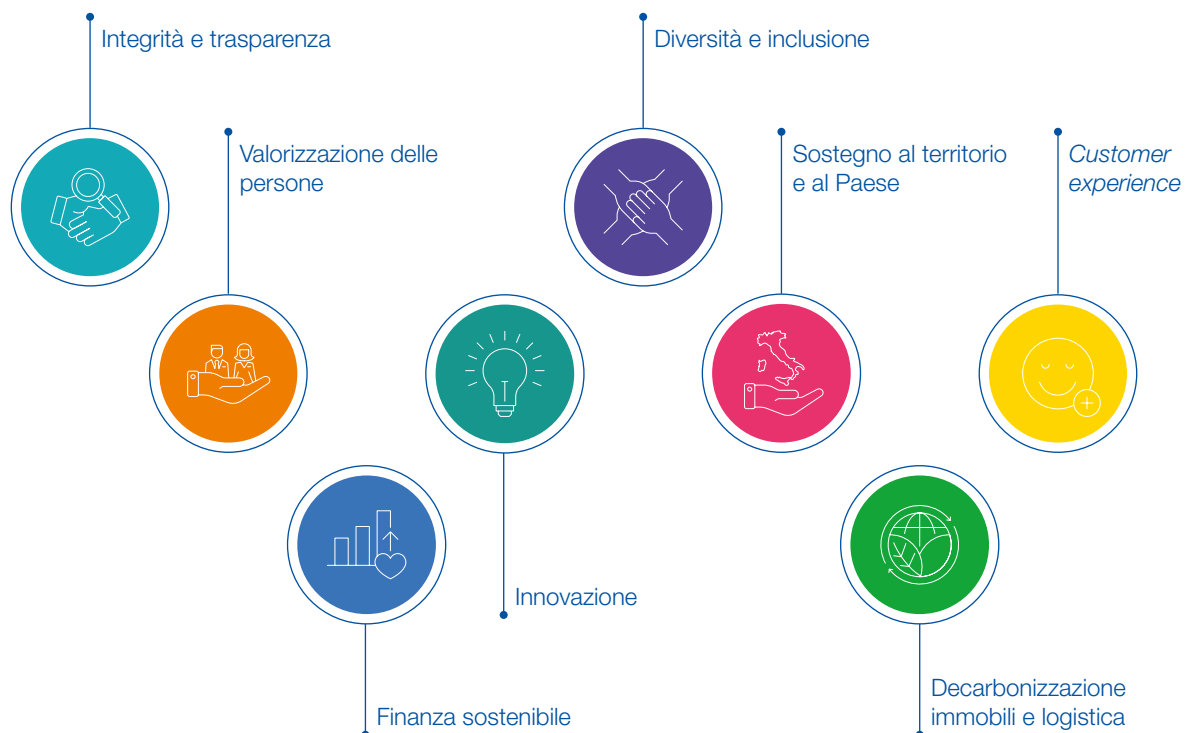
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane rappresenta una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela, e si costituisce come parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Il ruolo che ricopre nei confronti dell'intera nazione rende il Gruppo responsabile del benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che in un periodo così critico della storia italiana il proprio apporto possa rappresentare uno strumento prezioso al servizio dei cittadini e delle istituzioni. La pandemia da Covid-19, che da un lungo periodo si è insinuata nella quotidianità, ha colto il mondo intero di sorpresa, richiedendo grandi sforzi a tutti gli operatori economici per l'identificazione di soluzioni volte a garantire la salute delle persone e, nello stesso tempo, continuità al proprio *business*. Poste Italiane, in ottemperanza ai provvedimenti governativi in materia di contenimento del *virus* e distanziamento interpersonale, ha messo in atto diverse iniziative rese possibili grazie all'impegno di tutta l'organizzazione, fornendo il proprio contributo all'intero Paese. Il Gruppo ha ripensato le modalità di erogazione dei propri servizi, prendendo costantemente in considerazione le evoluzioni della situazione epidemiologica in atto e i conseguenti provvedimenti del Governo in materia. In primo luogo, l'Azienda ha ritenuto di fondamentale importanza garantire la salvaguardia della salute dei dipendenti, adottando forme di lavoro flessibili (c.d. *smart working*) e fornendo al personale tutti gli strumenti e attrezzature per svolgere in totale sicurezza il lavoro in presenza (es. DPI, pannelli di *plexiglass* ecc.), nei casi di attività incompatibili con il modello di lavoro da remoto, come per l'ambito postale e logistico.

Le azioni intraprese dal Gruppo risultano coerenti con i valori riconosciuti da Poste Italiane in relazione alla strategia di Sostenibilità, fondata su otto Pilastri, nonché in linea con le raccomandazioni previste dal Global Compact Network Italia, dalle linee di indirizzo UN PRI (*Principles for Responsible Investment*) e dalle ulteriori indicazioni fornite dalle Nazioni Unite in relazione agli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli SDGs⁴¹.

Le iniziative implementate dal Gruppo per mitigare gli effetti della pandemia da Covid-19, menzionate di seguito, sono oggetto di più approfondita trattazione all'interno dei relativi Pilastri indicati e sono contrassegnate dalla presente infografica:



41. «Shared Responsibility, Global Solidarity: responding to the socio-economic impacts of Covid-19», marzo 2020.

PERSONE DI POSTE ITALIANE



CAPITALE DI INPUT	INIZIATIVA	PILASTRO
	21 febbraio 2020 Istituzione del Comitato per la gestione del rischio Coronavirus, organo finalizzato al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione	
	Introduzione di misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio (<i>smart working</i> , gestione delle trasferte, erogazione di iniziative formative esclusivamente <i>online</i>)	
	Distribuzione costante di DPI al personale esposto e pulizia e sanificazione dei luoghi di lavoro e della flotta aziendale	
	26 marzo 2020 Estensione polizza sanitaria dipendenti	
	23 luglio 2020 Sottoscrizione di un accordo annuale con le Organizzazioni Sindacali che prevede la corresponsione di un Premio di Risultato	
	Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni	
	18 dicembre 2020 Sottoscrizione di un Verbale di Accordo con le Organizzazioni Sindacali per prorogare e disciplinare l'attività di <i>smart working</i>	
	14 aprile 2020 Sottoscrizione Accordo con Assidipost-Federmanager per iniziative di solidarietà dei dirigenti	
	Garantita ai dipendenti la possibilità di sottoporsi a tampone gratuitamente	
	Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea	

CLIENTI



CAPITALE DI INPUT	INIZIATIVA	PILASTRO
   	Continuità nelle aperture degli Uffici Postali	
	Sospensione mutui e finanziamenti	
	Adozione di misure per garantire il distanziamento negli Uffici Postali	
	Multicanalità, crescita del comparto digitale e adozione di strumenti per disincentivare l'uso di contante	
	Rafforzamento Assistente Digitale Poste	
   	Attività di comunicazione ai clienti <i>online</i> e <i>offline</i> per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del <i>virus</i>	
	Semplificazione delle pratiche di successione allo scopo di evitare ai clienti di recarsi più volte all'Ufficio Postale	
	Nuovi canali per la denuncia di sinistri in aggiunta al canale cartaceo già disponibile	
	Introduzione possibilità di apertura conto BancoPosta anche da app	
 	Installazione di circa 27.000 barriere in <i>plexiglass</i> sostenibile	

AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI



CAPITALE DI INPUT	INIZIATIVA	PILASTRO
	<p>Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno e interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi. Monitoraggio costante delle disposizioni normative relative alle misure adottate dalle Autorità</p>	
	<p>Accordi per il mantenimento della garanzia dei servizi</p>	
	<p>Attestazione UNI ISO 26000, <i>standard</i> internazionale per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile, rilasciata da DNV GL- <i>Business Assurance</i></p>	
	<p>Certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo lo <i>standard</i> internazionale UNI EN ISO 14001:2015, rilasciata da IMQ-CSQ</p>	
	<p>Partecipazione alla seconda edizione dell'iniziativa del IPC (<i>International Post Corporation</i>) "Green Postal Day"</p>	
	<p>Sottoscrizione di un Protocollo di intesa tra Poste Italiane e ACI su sicurezza alla guida e Sostenibilità della mobilità</p>	
	<p>Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per i cittadini e individuazione di una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata; sinergie per la gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici Postali</p>	
	<p>Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione e ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire soluzioni alle criticità emergenti</p>	
	<p>Collaborazioni con lo Stato italiano per l'erogazione del <i>bonus</i> INPS e per l'anticipazione del trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga ai clienti BancoPosta e Postepay Evolution</p>	
	<p>Implementazione di una piattaforma per favorire la campagna vaccinale</p>	
	<p>Supporto logistico per la consegna dei vaccini</p>	
	<p>Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione</p>	
	<p>Realizzazione di un ciclo di incontri "Atlante dei Territori", al fine di discutere delle aspirazioni e delle possibilità di cambiamento partendo dai temi della salute, della solidarietà, dell'abitare e delle fragilità territoriali delle aree interne</p>	

	Erogazione di programmi di educazione finanziaria, digitale e postale	
	Implementazione del canale informativo TG Poste con lo scopo di proseguire la missione di presenza e vicinanza ai propri dipendenti	
	Introduzione di soluzioni per la cessione dei crediti d'imposta per imprese e correntisti BancoPosta (<i>Superbonus</i> 110% e altri <i>bonus</i> fiscali)	
	Adesione alle iniziative " <i>Investor Statement on Coronavirus Response</i> " e " <i>European alliance for a green recovery</i> "	
	Sottoscrizione del <i>Climate Action 100+ Engagement Green Recovery</i>	
	Adesione all'iniziativa <i>Access to Nutrition Index</i>	
	Definizione di iniziative contro la violenza di genere	
	Posizionamento del Gruppo Poste Italiane come uno dei migliori datori di lavoro per le donne in Italia, secondo la ricerca " <i>Italy's Best Employers for Women 2021</i> " realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF	
	Lancio " <i>Smart Screening</i> ", servizio di ausilio ai cittadini per programmi massivi di <i>screening</i> sanitari in auto-prelievo	

FORNITORI



CAPITALE DI INPUT	INIZIATIVA	PILASTRO
	Assessment dei fornitori prevedendo l'analisi del rischio Covid-19	
	Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la <i>supply chain</i>	
	Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori	
	Creazione di una nuova rete logistica di approvvigionamento <i>ad hoc</i> per importare tutti i dispositivi di sicurezza necessari	
	Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione delle sedi	
	Acquisto e installazione in ogni sito logistico di bagni chimici per esclusivo utilizzo dei corrieri esterni	

Temi materiali, rischi e modalità di gestione



Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane

Al fine di comprendere al meglio le tematiche non-finanziarie che possono comportare rischi e opportunità nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, Poste Italiane ha sviluppato un processo di analisi di materialità coerente con le disposizioni del D.Lgs. 254/16 e con gli *standard* di rendicontazione. A valle del processo si è reso possibile identificare le tematiche economiche, sociali e ambientali materiali che possono impattare in maniera sostanziale le fasi decisionali degli *stakeholder* e che interpretano un ruolo determinante nella definizione della strategia del Gruppo, tenendo conto della sua struttura, dell'estensione della rete servita e della diversificazione dei settori di mercato in cui opera.

Nello specifico, il percorso per la definizione dei temi materiali di Poste Italiane è stato strutturato in tre fasi principali e condotto in conformità con le indicazioni degli **Standards Global Reporting Initiative** (GRI Standards):



Al fine di confermare l'universo dei temi potenzialmente rilevanti per il settore e di guidare Poste Italiane nell'analisi di materialità, è stata svolta un'**analisi interna** ed **esterna** che ha preso in considerazione gli *input* provenienti da diverse fonti. In particolare, il perimetro dell'analisi interna ha coinvolto il Piano Strategico e il modello di gestione dei rischi di Gruppo, i risultati emersi dall'analisi di materialità svolta ai fini del Bilancio Integrato 2019 e dalle attività di *stakeholder engagement* condotte nel 2020; l'analisi esterna, invece, ha preso in considerazione le disposizioni provenienti dalle fonti normative e dalle principali linee guida di Sostenibilità nel panorama internazionale, le richieste dei principali questionari elaborati da agenzie di *rating* di Sostenibilità e le analisi dei *trend* in corso nei diversi settori di operatività del Gruppo.

La rilevanza dei temi identificati è stata definita grazie al diretto coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni, attraverso le iniziative di ascolto ed *engagement* promosse.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Da sempre Poste Italiane è attenta nel prendere in considerazione le prospettive e le priorità mutevoli dei propri *stakeholder*, rendendoli parte integrante dei processi di definizione e gestione della propria strategia di Sostenibilità, allo scopo di costruire con quest'ultimi solidi legami di fiducia e trasparenza. Questo contribuisce alla creazione di valore per tutti i soggetti coinvolti direttamente e indirettamente nella realtà di Poste Italiane, permettendo al Gruppo di maturare una buona reputazione nel contesto sociale in cui opera.

In conformità con le indicazioni dello *Standard Internazionale AA1000-Stakeholder Engagement Standard (SES)*, l'Azienda ha realizzato un'accurata analisi delle categorie di *stakeholder* con i quali si relaziona nel corso dello svolgimento delle proprie attività, in particolar modo identificando i soggetti che maggiormente influenzano o che vengono a loro volta influenzati dal processo di raggiungimento degli obiettivi strategici di Gruppo.

A seguito della suddetta analisi, è stato possibile identificare sette macrocategorie di *stakeholder*: 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.

Di seguito vengono riportate le macrocategorie di *stakeholder* identificate, indicando le specifiche modalità di coinvolgimento e comunicazione per ciascuna di esse.

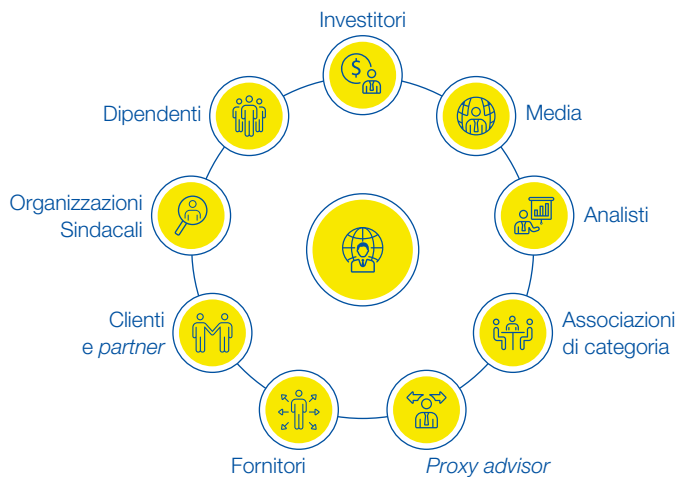
Modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* da parte di Poste Italiane

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
Azionisti e Investitori	<ul style="list-style-type: none"> Assemblea degli Azionisti; Relazione <i>Corporate Governance</i>; Relazioni Finanziarie e presentazioni periodiche; <i>Roadshow</i> e incontri dedicati; Sito <i>web</i> istituzionale; Comunicati stampa.
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Sistemi di <i>customer experience</i>; Indagini periodiche di soddisfazione.
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Strumenti di comunicazione interna (<i>intranet</i> aziendale, <i>newsletter</i>, <i>mailing list</i>, <i>Postenews</i>, ecc.); Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti; Incontri periodici; Contrattazione di primo e secondo livello; Indagini periodiche di soddisfazione.
Fornitori e <i>Business Partner</i>	<ul style="list-style-type: none"> Incontri specifici.
Enti e Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi.
Comunità e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> Progetti in favore della collettività; <i>Partnership</i>; Comunicati stampa; Sponsorizzazioni, Liberalità; Dialogo con le istituzioni locali; Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, Pubblicazione di documenti, interviste, eventi.
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Comunicati Stampa; Eventi dedicati; <i>Partnership</i>; Collaborazioni; Convegni.

Il Multistakeholder Forum 2020

FOCUS GROUP

Novembre 2020 4° Forum Multistakeholder
400 Stakeholder presenti al Forum
3 Focus Group tematici
18 Temi di Sostenibilità discussi



EVENTO FINALE

Febbraio 2021 4° Forum Multistakeholder
Circa 285.000 Utenti collegati su repubblica.it
Digitale Evento in <i>live streaming</i>
Confronto Sui temi dello sviluppo sostenibile

Nell'ambito degli strumenti di dialogo con gli *stakeholder* implementati da Poste Italiane, uno dei più proficui in termini di comunicazione e confronto strategico sui temi di Sostenibilità rilevanti per il settore è il *Forum Multistakeholder*, che si svolge con cadenza annuale.



Nonostante i limiti dettati dalla pandemia da Covid-19, la quarta edizione del *Forum*, svolta in modalità digitale, ha visto coinvolti più di 400 partecipanti e ha creato un'opportunità di riflessione e condivisione di idee e progetti utili alla creazione di valore condiviso con i principali *stakeholder* con cui Poste Italiane interagisce nello svolgimento delle proprie attività, permettendo di favorire il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo. Nell'ambito dell'iniziativa, gli *stakeholder* secondo le tematiche materiali di loro interesse, individuate dai Pilastri fondamentali della Sostenibilità definiti negli anni precedenti, hanno preso parte a tre diversi *Focus Group*. In particolare, le prime due sessioni hanno riguardato le tematiche materiali relative ai Pilastri Integrità e trasparenza, Decarbonizzazione immobili e logistica, *Customer experience*, Innovazione, Valorizzazione delle persone, Sostegno al territorio e al Paese e Diversità e inclusione. Il terzo *Focus Group* è stato dedicato interamente al Pilastro Finanza sostenibile con la finalità di condividere con gli *stakeholder* il tema dell'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno delle politiche di investimento e di assicurazione del Gruppo.

I partecipanti sono stati chiamati ad esprimere la propria valutazione sui temi materiali potenzialmente rilevanti per l'Azienda tramite un *tool* digitale accessibile da *smartphone* e pc che ha favorito una visualizzazione istantanea e dinamica dei risultati.

A seguito del processo di coinvolgimento dei principali interlocutori sociali del Gruppo, è stato possibile rilevare, rispetto al 2019, una crescente importanza attribuita alle tematiche inerenti alla salute e alla sicurezza dei dipendenti sui luoghi di lavoro, alle pari opportunità nei percorsi di carriera e alla necessità di perseguire un'integrazione sempre più consistente delle tematiche ESG all'interno delle politiche di investimento e di assicurazione di Poste Italiane.



Posteitaliane

la Repubblica

**Multistakeholder
Forum:
Sostenibilità
e contrasto al
Covid-19**



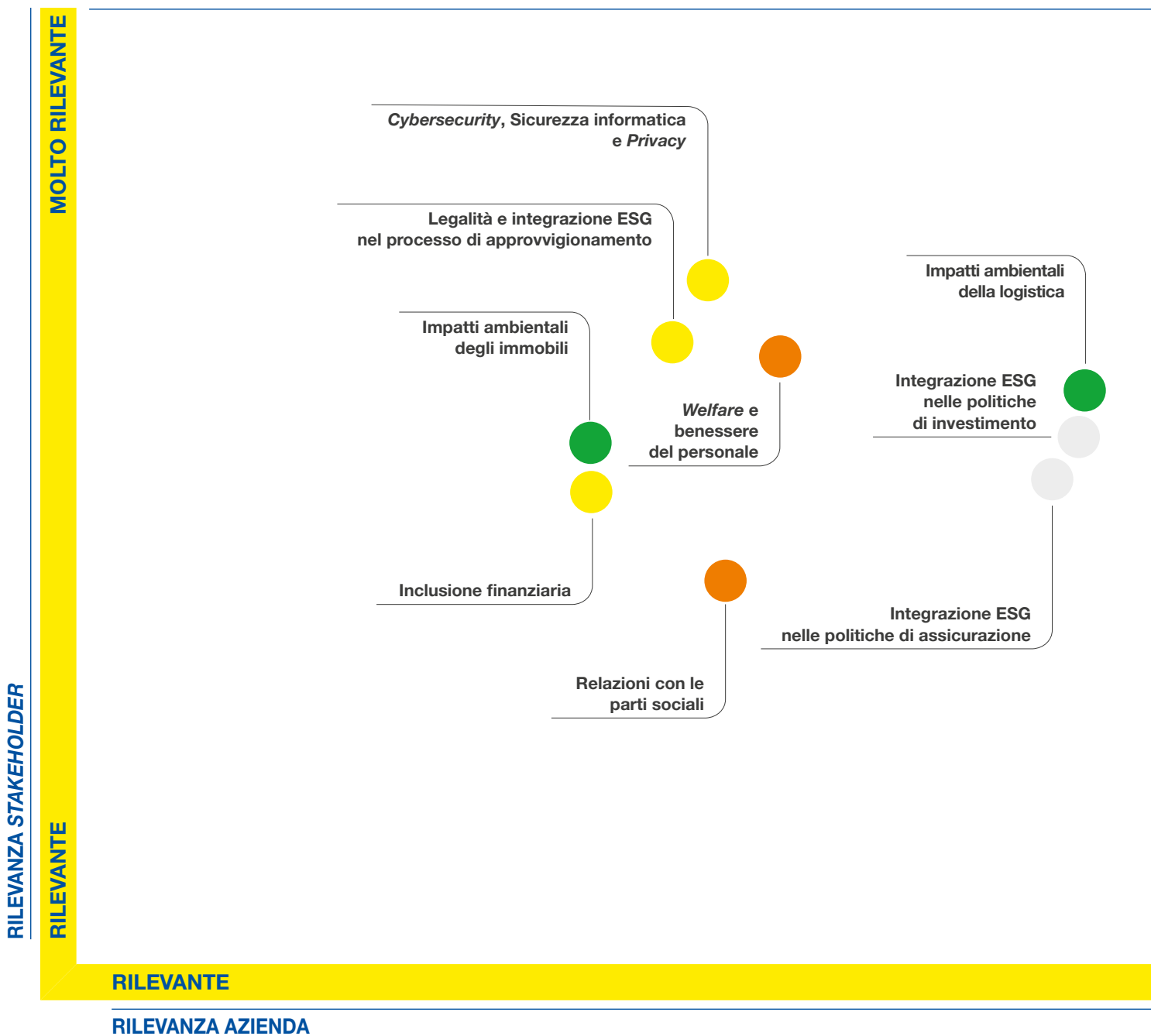
A conclusione del quarto *Forum Multistakeholder* tenutosi a novembre 2020, a febbraio 2021 si è svolto in diretta *streaming* su Repubblica.it un evento pubblico finale che ha visto protagonisti il Vertice aziendale e un dibattito con esponenti rilevanti del mondo delle istituzioni, delle imprese, del mondo accademico e delle associazioni, su alcuni degli argomenti principali trattati nei *focus group* preparatori. All'evento hanno inoltre partecipato Maurizio Molinari, Direttore di Repubblica, e Fabio Bogo, Direttore di Green & Blue, quest'ultimo in qualità di moderatore. L'iniziativa ha rappresentato un momento utile per raccontare il ruolo della Sostenibilità e la sua centralità, nelle declinazioni ambientale, sociale e di *governance*, all'interno della strategia di Poste Italiane, e per discutere del ruolo fondamentale che il Gruppo ha svolto e continua a svolgere nella lotta al Covid-19, aprendo il confronto ai diversi *stakeholder*.

La matrice di materialità

La matrice di materialità riportata di seguito esprime la sintesi delle priorità del *management* di Poste Italiane, del proprio personale e di tutte le categorie di portatori di interesse con cui il Gruppo interagisce nello svolgimento del proprio *business*. Al suo interno vengono identificati i diciotto temi maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del loro andamento e dei loro impatti economici, sociali e ambientali. L'ordine di priorità dei temi è stato definito tenendo conto della rilevanza strategica che ciascuno di questi assume per l'Azienda e la rilevanza percepita per gli *stakeholder*.

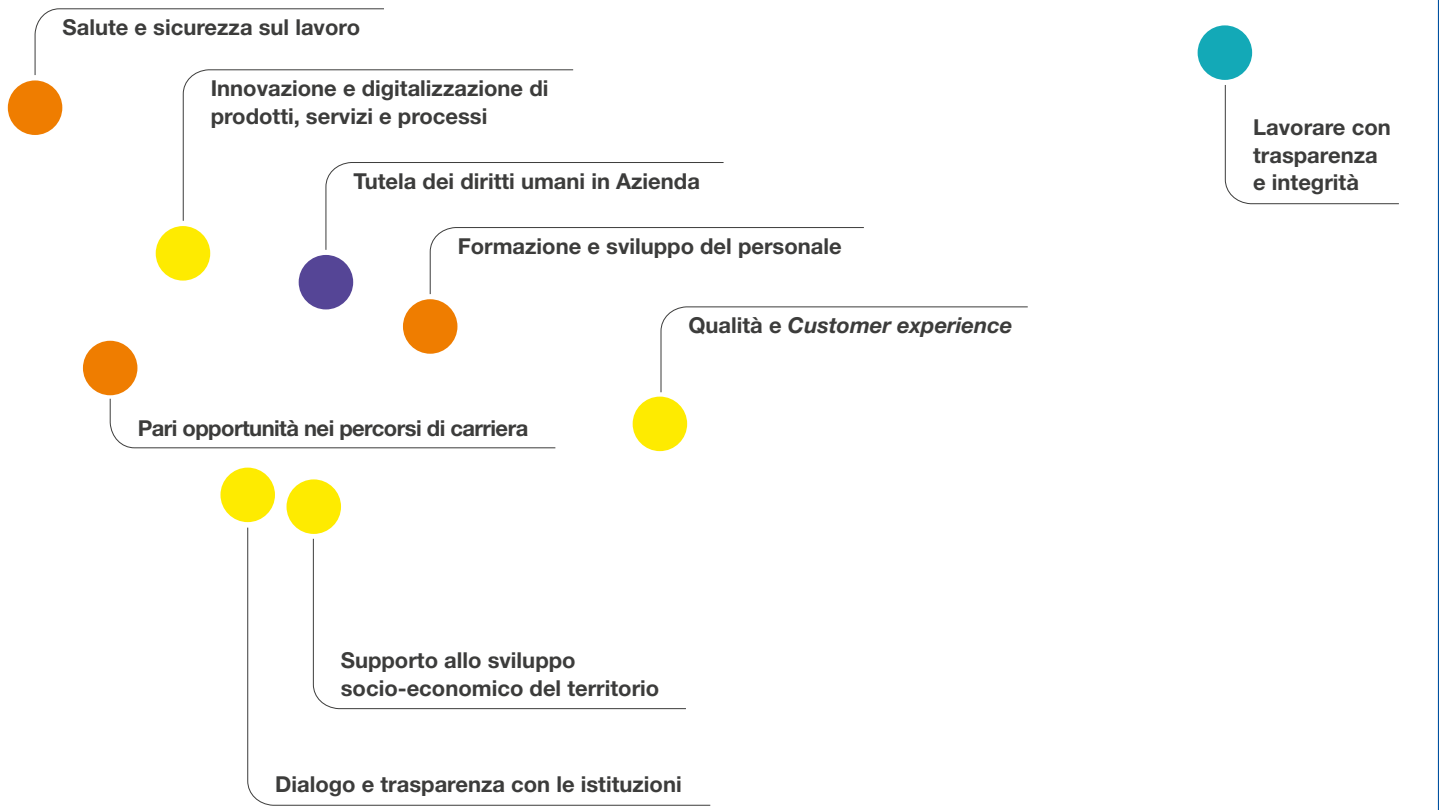
Ogni tema materiale identificato presenta un impatto che è direttamente generato dall'organizzazione, a esclusione dei temi "Impatti ambientali della logistica" e "Salute e sicurezza sul lavoro", le cui influenze derivano anche dai fornitori che operano per conto di Poste Italiane rispetto a una parte considerevole delle operazioni del Gruppo.

La matrice di materialità del Gruppo Poste Italiane



Ambiti D.Lgs. 254/16

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



MOLTO RILEVANTE

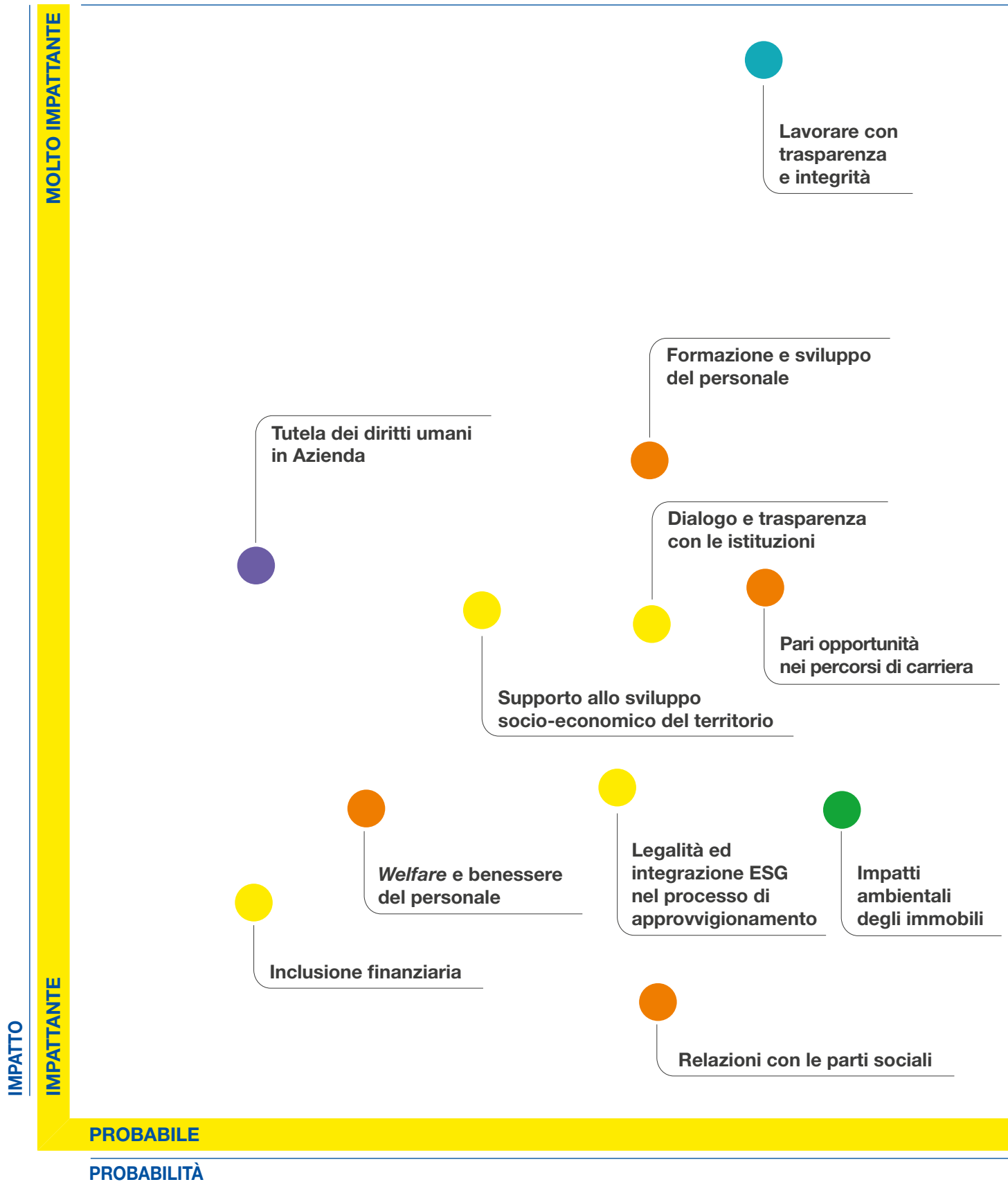
Descrizione dei temi materiali

TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
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.
Salute e sicurezza sul lavoro	Tutelare la 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.
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</i> /organizzativi.
Qualità e <i>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.
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.
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.
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.
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> .
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 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.
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> .

TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy	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.
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.
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.).
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.
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..
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.
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.

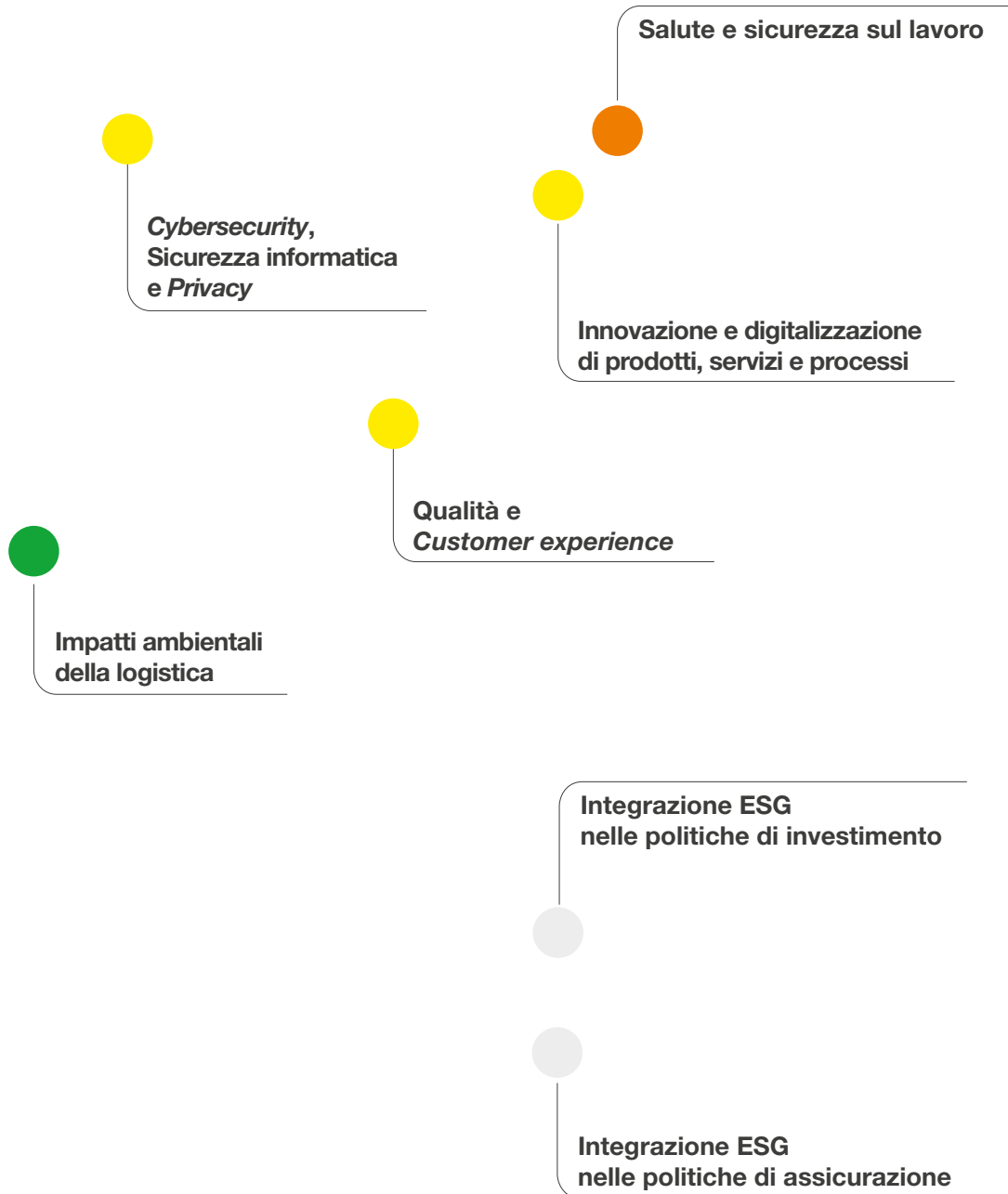
Al fine di fornire una rappresentazione dei temi materiali in accordo alle indicazioni dell'*International <IR> Framework*, la valutazione degli stessi è stata fatta, oltre che nell'ottica della rilevanza in termini di impatto sulla strategia, la *Governance*, le *performance* e le prospettive future, anche in termini di probabilità di accadimento di tale impatto. La matrice riportata di seguito illustra la rilevanza dei temi materiali in termini di intensità e probabilità dell'accadimento degli impatti collegati agli stessi.

La matrice di impatto del Gruppo Poste Italiane



Ambiti D.Lgs. 254/16

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



MOLTO PROBABILE

Interconnessione tra i temi materiali, rischi e modalità di gestione

Allo scopo di garantire l'integrazione delle dimensioni ambientale, sociale e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, è stato realizzato un processo di correlazione tra i temi materiali individuati e i rischi potenziali, specificando gli *stakeholder* coinvolti, l'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder* e le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo.

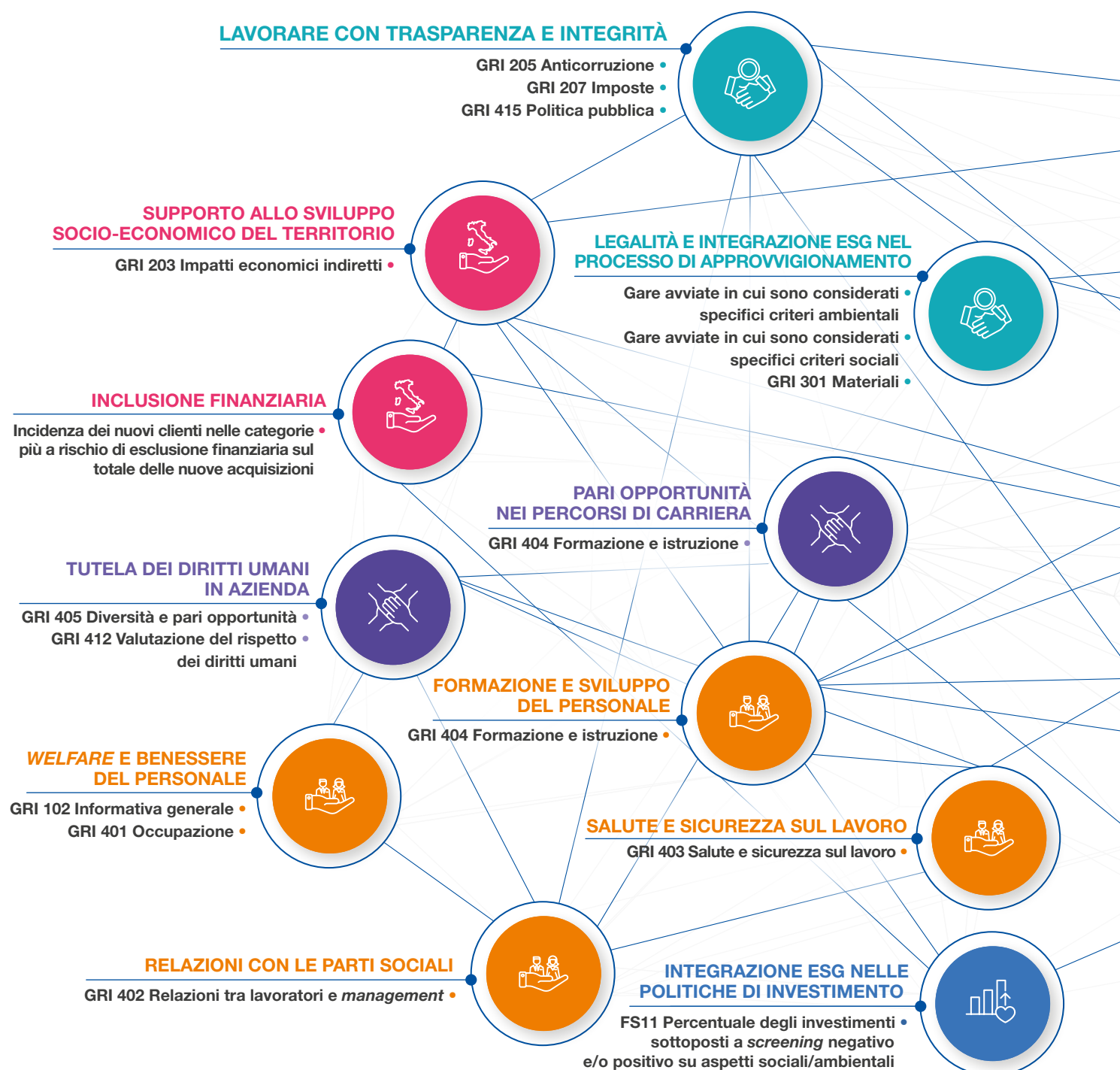
Rischi non-finanziari associati ai temi materiali e modalità di gestione

TEMA	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	Personale; Fornitori e <i>Business partner</i> ; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale Non conformità alle norme 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. modello di gestione dei rischi integrato, modello di affidabilità aziendale, anticorruzione, ambiente, ecc.)
Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Personale di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Economico Strategico Reputazionale Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. <i>lean manufacturing</i>) Supporto nell'implementazione e certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo
Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di qualità del personale	Clienti; Personale di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento del piano di formazione annuale Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i>
Qualità e <i>Customer experience</i>	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> Economico Strategico Reputazionale Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità) Miglioramento prodotti e servizi Evoluzione del modello di assistenza clienti Gestione reclami Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità
Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Personale di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità della diversità e dell'inclusione
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> Strategico 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale Lancio iniziative digitali <i>Partnership</i> e collaborazioni con realtà <i>first mover</i> nel settore digitale e tecnologico
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	Personale di Poste Italiane; Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Diritti umani Qualità della vita, benessere 	<ul style="list-style-type: none"> Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità della diversità e dell'inclusione
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Istituzioni Europee ed Internazionali; Istituzioni nazionali; Associazioni di consumatori e di categoria	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio

TEMA	EVENTI DI RISCHIO	STAKEHOLDER	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU STAKEHOLDER	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali per la ridefinizione del modello di <i>business</i>	Istituzioni territoriali	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio
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"> ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Trasformazione della flotta PCL in ottica <i>green</i>, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico Ridisegno ed evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso <i>lockers</i>, Uffici Postali e reti terze) Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Finanziario e assicurativo ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Economico Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento
Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; Media; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Economico Strategico Operativo Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Azioni in ambito <i>privacy</i>, <i>cybersecurity</i> e <i>business continuity</i> Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Finanziario e assicurativo ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Economico Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione
Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Strategico ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza Qualità della vita, benessere 	<ul style="list-style-type: none"> Programmi di <i>engagement</i> del personale (es. programma <i>employee engagement</i>, attivazione piattaforma di <i>welfare</i>, <i>competence center</i> dell'assenteismo, ecc.) Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e <i>Business partner</i>	<ul style="list-style-type: none"> Strategico Operativo Reputazionale ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Portale "Contratti aperti e trasparenti" Centralizzazione in <i>Corporate</i> delle attività di acquisto delle società del Gruppo Sistema di qualificazione fornitori
Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Economico Strategico Reputazionale ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilità organizzativa specifica per la gestione degli immobili Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo
Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti; Enti e Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Strategico ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Economico 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio Programma di educazione finanziaria digitale e postale
Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> Economico Strategico Operativo Reputazionale 	<ul style="list-style-type: none"> Economico Salute e sicurezza Diritti umani Qualità della vita, benessere 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con le rappresentanze sindacali Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le <i>policy</i> e le procedure aziendali

Interconnessione tra temi materiali e metriche

Il Gruppo Poste Italiane adopera un processo decisionale integrato che prevede specifiche azioni finalizzate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine e che prende in considerazione le connessioni e le interdipendenze tra le pluralità di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. Il suddetto approccio consiste nella comprensione del grado di combinazione, correlazione e interdipendenza fra le tematiche che hanno un impatto rilevante sulle *performance* economiche, sociali e ambientali. A tal proposito, in linea 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



Customer experience



Decarbonizzazione immobili e logistica



Finanza sostenibile



Sostegno al territorio e al Paese



Innovazione

**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**

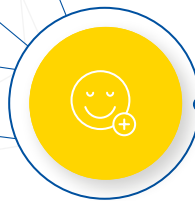
- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua e scarichi idrici
- GRI 306 Rifiuti
- GRI 305 Emissioni

**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

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

L'impegno di Poste Italiane ad assicurare il rispetto dei diritti umani – promosso sia nell'ambito delle proprie attività che nell'ambito di attività affidate ai terzi/condotte con i *partner* – è sancito all'interno della "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani", tesa a strutturare un approccio chiaro sul tema che consenta di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai diritti umani in tutte le loro forme attraverso la sistematica applicazione ad ogni livello organizzativo e funzionale dell'Azienda, anche confermando l'impegno a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Al fine di incentivare lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e la valorizzazione della diversità e con l'intenzione di delineare un *focus* chiaro e strutturato su tale tema, Poste Italiane, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei diritti umani, si è dotata di una specifica *Policy Diversity and Inclusion*. L'obiettivo è quello di favorire la diversità in tutte le sue dimensioni per generare valore all'interno degli ambienti di lavoro, permettendo una migliore valutazione ed un miglior monitoraggio del rischio collegato al verificarsi di discriminazioni in Azienda.

Il modello di gestione dei rischi di Gruppo, coerentemente con le politiche adottate, prevede periodicamente l'identificazione delle attività aziendali e delle aree organizzative nelle quali potrebbe verificarsi un rischio di violazione dei diritti umani, applicando procedure di *risk assessment*. In particolare, i rischi legati ai diritti umani sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* – in relazione a Poste Italiane (dipendenti) e terze parti (fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria) – che sono di seguito riportati. Inoltre, a fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

Driver di rischio e azioni in ambito "diritti umani"

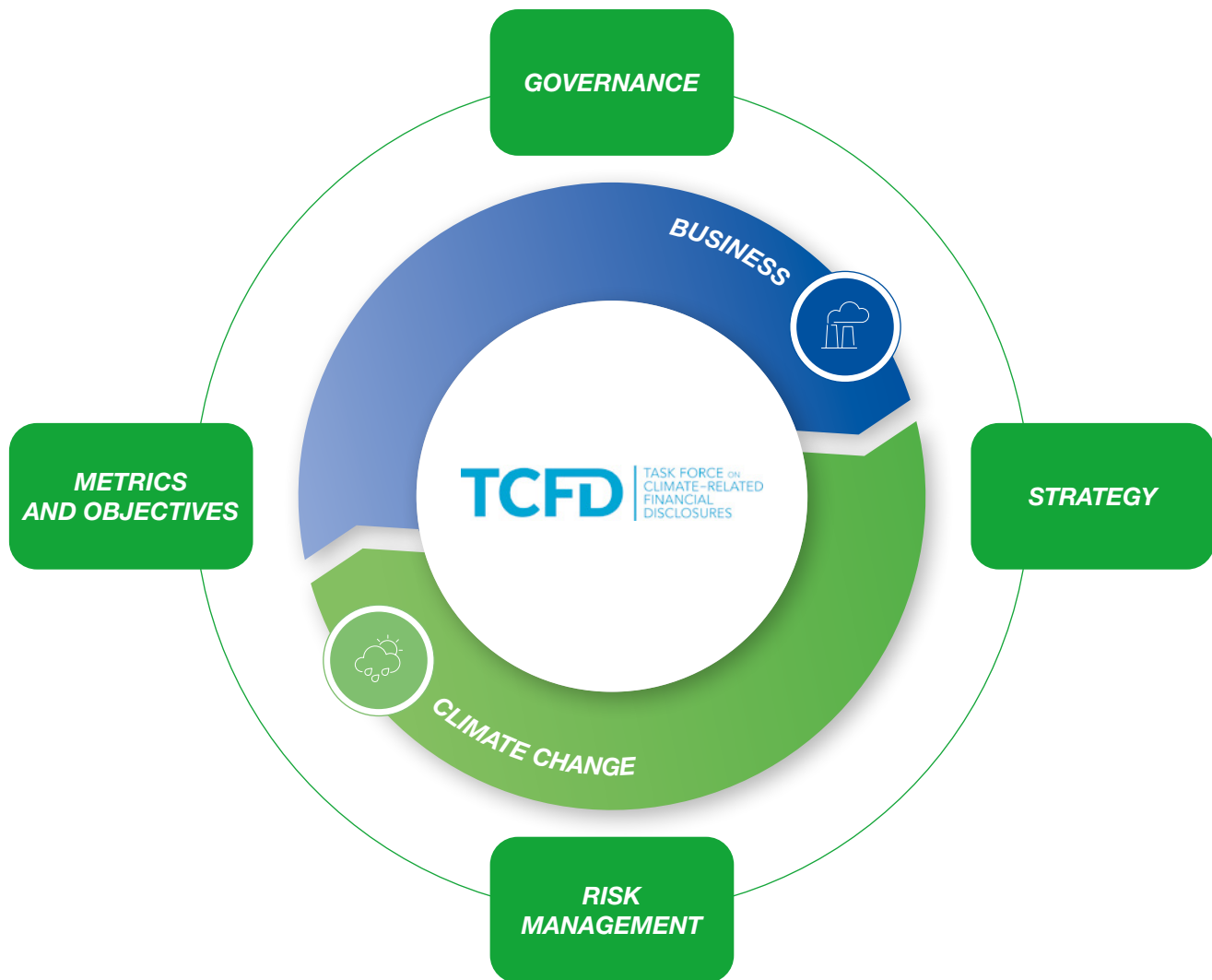
DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
1. Dignità e rispetto	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico di Gruppo ● Modello 231 ● Linee Guida <i>Whistleblowing</i> ● Portale <i>Whistleblowing</i>
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale	<ul style="list-style-type: none"> ● Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali ● Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali ● Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica
3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> ● Linee Guida <i>Whistleblowing</i> ● Portale <i>Whistleblowing</i>
4. Discriminazioni	<ul style="list-style-type: none"> ● Codice Etico di Gruppo ● Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità) ● Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne) ● Linee Guida <i>Whistleblowing</i> ● Portale <i>Whistleblowing</i>

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
5. Condizioni retributive e orario di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ● Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori ● Strumenti di previdenza integrativa ● Piattaforma <i>Welfare</i> ● Codice Etico di Gruppo ● Sistemi di incentivazione e <i>rewarding</i> ● <i>Due diligence</i> sui fornitori ● Politiche Sociali ● Formale accettazione, oltre che dei principi etico-sociali definiti all'interno del Codice Etico, anche dei principi in materia di anticorruzione e di diritti umani da parte di fornitori, subappaltatori e <i>partner</i> del Gruppo ● Linee Guida <i>Whistleblowing</i> ● Portale <i>Whistleblowing</i>
6. Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti ● Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze ● Raccolta <i>feedback</i> emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta ● Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i>
7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ● Piani di competenze e responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE) ● Piano e azioni di comunicazione ● Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/tecniche e normative nonché degli <i>standard</i> comportamentali ● Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause ● <i>Audit</i> specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto ● Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione 18001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.) ● Portale <i>Safety</i> per la gestione delle tematiche legate alla salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, oltre a riferimenti sulle principali novità normative e giurisprudenziali in materia
8. <i>Privacy</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestione consensi ● Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali ● Azioni in ambito <i>privacy</i> (es. <i>assessment Privacy</i>, piano di adeguamento alla certificazione "sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) ● Interlocuzione con l'Autorità del Garante <i>Privacy</i> al fine di fornire informazioni e chiarimenti ● Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa <i>privacy</i>

La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*

L'estesa presenza di Poste Italiane sul territorio e il relativo impatto ambientale derivante dalle proprie attività, impone all'Azienda di adottare un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese.

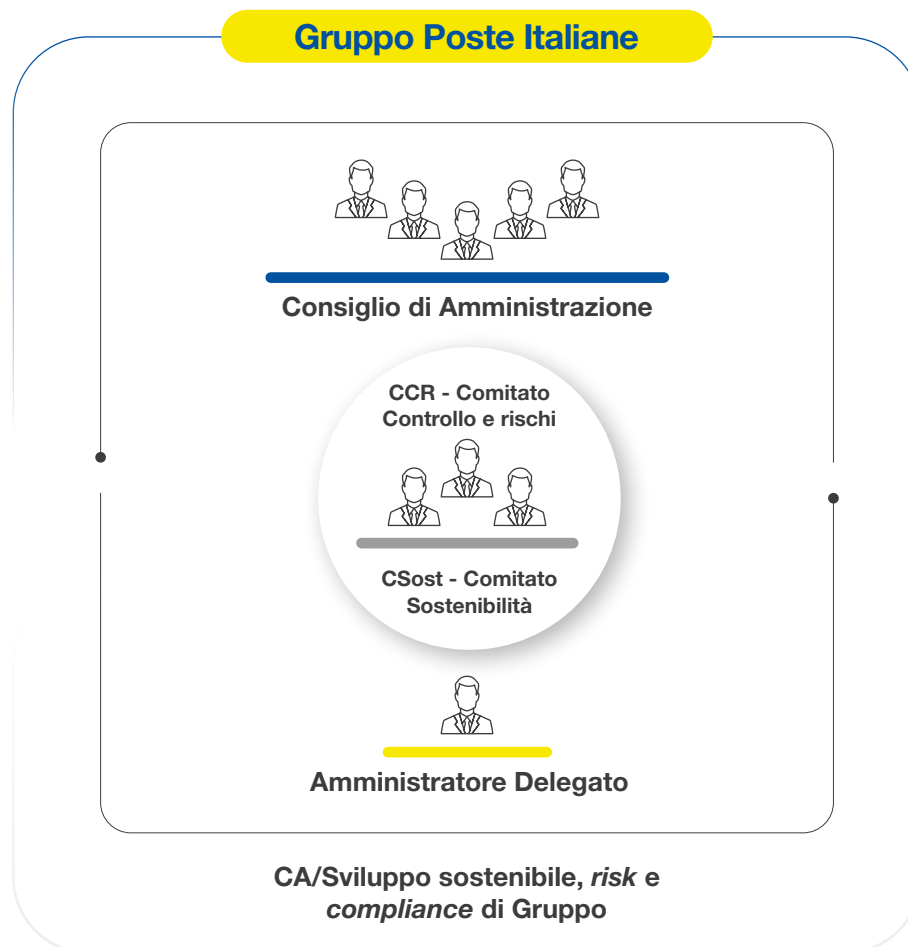
L'Azienda è consapevole dei rischi che il cambiamento climatico può comportare per le proprie attività di *business* e ritiene pertanto importante identificare i potenziali impatti economici derivanti dalle mutazioni climatiche. Tale importanza è stata ribadita dal World Economic Forum nel *Global Risk Report 2020* che individua i rischi climatici tra i primi cinque rischi a livello globale.



Istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) ha definito un insieme di raccomandazioni con l'obiettivo di guidare le società nella rendicontazione delle informazioni in maniera trasparente e completa sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali. In linea con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, Poste Italiane rendiconta le informazioni relative al cambiamento climatico in base agli ambiti definiti dalla TCFD: Governance, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi.

Tale sezione integra e completa le informazioni relative all'impegno, l'approccio e le iniziative a favore della riduzione dell'impatto ambientale fornite all'interno del Pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica.

Governance



L'assetto organizzativo e di *Governance* aziendale prevede ruoli e responsabilità specifiche per la gestione delle tematiche ambientali.

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva le strategie e le linee guida in materia di Sostenibilità sulla base di valutazioni che prendono in considerazione, tra gli altri, rischi e opportunità collegati al cambiamento climatico che possono assumere rilievo ai fini del più efficace posizionamento reputazionale del Gruppo Poste Italiane.
- Il Comitato Sostenibilità (CSost) ha il compito di supportare, con funzioni istruttorie, propositive e consultive, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Società, tra cui quelli relativi al cambiamento climatico.

Nello specifico, nell'ambito delle sue funzioni, il CSost svolge un'attività specificatamente dedicata ai cambiamenti climatici. In particolare, il Comitato esamina, valuta e formula proposte in materia di strategia ambientale, sociale e di *governance* (quest'ultima intesa con riferimento alla Sostenibilità) del Gruppo, ivi incluse le strategie relative al cambiamento climatico, gli obiettivi annuali e traguardi da raggiungere, tenendo in considerazione i potenziali progetti su tali tematiche e monitorandone nel tempo l'attuazione. Inoltre, in coordinamento con il Comitato Controllo e Rischi, il CSost monitora i rischi e le opportunità legati al clima nonché tutte le iniziative intraprese dalla Società per far fronte a tali tematiche, dandone informativa al Consiglio di Amministrazione. A livello manageriale, i principali ruoli specifici sulle tematiche ambientali sono coperti dall'Amministratore Delegato e dalla funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk e Compliance* di Gruppo: l'AD di Poste Italiane S.p.A. è incaricato dell'istituzione, del mantenimento e dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), di formulare le strategie di Sostenibilità legate alle tematiche ambientali e di presiedere alla loro attuazione verificandone costantemente l'adeguatezza e l'efficacia, sempre sulla base della valutazione dei rischi e delle opportunità collegati.

La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., istituita nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*:

- definisce, in collaborazione con le funzioni coinvolte, gli indirizzi e gli obiettivi di Sostenibilità e responsabilità sociale di impresa per il Gruppo, individuando il *set* di indicatori per il monitoraggio delle *performance* di Sostenibilità, incluse specifiche metriche usate per il monitoraggio di rischi e opportunità ambientali, in linea con le *best practice* e con le linee guida internazionali in materia;
- costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi in ottica di Gruppo, avvalendosi a tale scopo del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto (c.d. "presidi diretti"), nonché degli altri presidi di rischio (c.d. "presidi indiretti") presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo.

Infine, anche per i processi di investimento e di assicurazione sono stati istituiti presidi sulla corretta identificazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima. In particolare, relativamente agli investimenti, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito comitati che hanno la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente il rischio ESG (e, quindi, anche ambientale) dei portafogli e i criteri per la valutazione dei profili ESG degli emittenti. In ambito assicurativo, invece, è la funzione *Risk Office* di Poste Vita ad avere la responsabilità di identificare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento che provengono dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno e, in particolare, i fattori legati ai cambiamenti climatici. L'identificazione di tali segnali avviene in coordinamento con il "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG" che ha la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Compagnia.

Outlook: la gestione dei rischi emergenti



Considerata la pervasività dei rischi emergenti, Poste Italiane ha ritenuto necessario inglobare e gestire gli stessi all'interno dei processi di *risk management*. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale (10-20 anni) e che sono potenziali *game changer* per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni e solitamente sono caratterizzati da elementi, quali:

- incertezza e visibilità: assenza di dati per analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che gli *emerging risk* hanno sul proprio modello di *business*;
- *timing* dei mutamenti: i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologico, abitudini, ecc.) alterando in modo distruttivo le *routine* su diversi fronti e con *escalation* temporali non prevedibili;
- complessità gestionale: complessità crescente delle modalità di gestione. Non vi sono azioni di risposta immediate in quanto gli eventi sono derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Non adeguarsi a questi *trend* comporterà perdite 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 ogni rischio emergente, i *trend* provenienti da fattori esogeni, i potenziali impatti significativi per Poste Italiane, le opportunità e le principali modalità di gestione.



INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE:

Aumento della longevità unito al basso tasso di natalità con conseguente modifica 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>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>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Finanziari e Assicurativi <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e <i>Mobile</i> • Servizi Finanziari 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Aumento degli oneri assicurativi sostenuti dal Gruppo correlati alla cura, all'assistenza e alle spese previdenziali destinate agli anziani • Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze della popolazione più matura • Aumento della domanda di prodotti assicurativi ramo vita e del ramo danni 	<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 (es. in relazione alla sempre più crescente necessità di assistenza sanitaria integrativa, di copertura per gli infortuni, ecc.) quali, ad esempio, il prodotto assicurativo "Posteprotezione Infortuni Senior Più" specificamente dedicato alle persone di età compresa tra i 59 e i 79 anni. Ogni prodotto offerto dall'Azienda è sempre accompagnato da informazioni chiare e fruibili a tutte le tipologie di clientela al fine di consentire loro di prendere sempre scelte consapevoli.</p> <p>Inoltre, Poste Italiane ha lanciato 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. Inoltre, 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>È stato inoltre sviluppato un progetto pilota, "Maestri di Mestiere", finalizzato alla valorizzazione delle competenze delle risorse <i>senior</i> per favorire il passaggio di competenze ai professionisti <i>junior</i>.</p> <p>Il Gruppo ha inoltre realizzato il prototipo di un <i>device</i> che risponda in modo immediato alle esigenze di questo specifico <i>target</i> di clientela, dotato di un'interfaccia semplice, in grado di connettere in modo immediato l'utente ai servizi dedicati (acquisti ricorrenti di prima necessità e medicinali; comunicazione semplificata con familiari e <i>community</i>; servizi postali; segnalazione pronto intervento).</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>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Operativo • Reputazionale • ESG <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e <i>Mobile</i> • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori (ad esempio, in materia di assetti di <i>Governance</i>, finanza responsabile, ecc.), anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane • Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili • Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche) • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i> • Maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di <i>business</i> 	<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>Inoltre, al fine di adeguarsi alla regolamentazione in tema ambientale e di rispondere alle esigenze dei consumatori sempre più attenti ai temi della Sostenibilità, Poste Italiane sta progressivamente adeguando i propri prodotti alle richieste normative in ambito ESG (prodotti di investimento sostenibile, prodotti di investimento responsabile, ecc.).</p>

**RISCHIO PANDEMICO:**

Diffusione di nuove pandemie a livello globale



PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>In un contesto mondiale sempre più globalizzato, la comparsa o la mutazione di <i>virus</i> 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>Trend: New</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategici • Operativi • Compliance • Reputazionali • Finanziari e Assicurativi • ESG <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e <i>Mobile</i> • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibili ricadute economiche legate ad una eventuale recessione globale, con conseguente riduzione dei consumi in relazione ai prodotti offerti da Poste Italiane e difficoltà nell'affrontare la ripresa • Adozione di nuovi modelli di lavoro che possono creare una maggiore esposizione agli attacchi informatici e all'utilizzo fraudolento dei dati • Difficoltà nella gestione tempestiva di nuove pandemie e impossibilità di garantire la continuità aziendale nell'erogazione dei propri servizi • Amplificazione e accelerazione degli effetti dei principali rischi esistenti o emergenti (es. interruzione delle catene di approvvigionamento necessarie all'esecuzione delle attività di <i>business</i> di Poste Italiane e gestione a distanza del personale) • Focalizzazione dell'attenzione sullo sviluppo della pandemia, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ESG (es. riduzione degli investimenti in ambito ambientale) <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di modelli di <i>smart working</i> e di soluzioni digitali a supporto del <i>business</i> • Accelerazione della transizione verso la digitalizzazione, con conseguente aumento della domanda dei prodotti digitali offerti da Poste Italiane • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze determinate dagli effetti della pandemia sull'evoluzione del contesto socio-economico • Riduzione dei costi (es. trasferte; gestione immobiliare) 	<p>L'esperienza maturata nell'ultimo anno 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, sospensione di trasferte). In particolare, il Gruppo è stato attivamente coinvolto in un monitoraggio costante dell'evoluzione del <i>virus</i>, 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. A tale scopo, sono stati altresì istituiti comitati e strutture di coordinamento responsabili di analizzare l'evoluzione della situazione contingente, assumere e attuare decisioni in merito a misure informative, organizzative e preventive per la Salute e Sicurezza dei Lavoratori.</p> <p>Tali presidi, ormai parte dell'organizzazione e dell'operatività del Gruppo, potranno rappresentare risorse utili per la gestione di eventuali future condizioni di emergenza.</p> <p>Con riferimento alla gestione di una nuova pandemia, il Gruppo può altresì 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 anche introdotto nuove modalità di vendita e di comunicazione con i clienti migliorando ad esempio le prestazioni dell'Assistente Digitale Poste, tramite l'introduzione della <i>voicebot</i>, in grado di indirizzare numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai dipendenti dell'area di Servizio di Assistenza Clienti per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti.</p> <p>Inoltre, 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. A tal proposito, nella sua costante attenzione alla Sostenibilità, il Gruppo ha deciso di aderire, insieme ad altri 110 firmatari tra associazioni, enti ed imprese, al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo <i>Green Deal</i> per l'Italia".</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>L'evoluzione tecnologica del <i>business</i> e il ricorso a soluzioni digitali innovative, impone un'attenzione crescente agli aspetti di <i>cyber security</i>. Gli attacchi ai sistemi informatici possono compromettere le infrastrutture IT, consentendo di rubare o utilizzare i dati dell'azienda e dei clienti o di impiantare <i>virus malware</i>, al fine di accedere ai fondi della società e/o danneggiarne la reputazione e il marchio.</p> <p>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Strategici • Compliance • Reputazionali <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamenti e <i>Mobile</i> • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incapacità di mantenere attrattività, a causa dell'eccessiva digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, verso parte della clientela tradizionale di Poste Italiane e/o potenziali clienti <i>target</i> non raggiungibili a causa del <i>digital divide</i> • Inadeguatezza dei prodotti <i>standard</i> per le mutate esigenze dei consumatori • Difficoltà nel rispondere in modo tempestivo alle spinte digitali dei settori in cui opera Poste Italiane • Interruzione dei servizi digitali erogati da Poste Italiane • 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) <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>" • Livelli di sicurezza delle infrastrutture IT più elevati rispetto ai <i>competitor</i> • Maggiore richiesta dei prodotti offerti da Poste Italiane, grazie alla fiducia dei clienti rispetto alla gestione delle tematiche <i>privacy</i> e di Sostenibilità 	<p>Attraverso un percorso di digitalizzazione dei servizi, Poste Italiane intende rendere disponibili soluzioni digitali integrate. In particolare, sarà realizzata una «Piattaforma digitale di comunicazione integrata» per supportare il processo di comunicazione digitale tra cittadini, aziende e PA, salvaguardando i cittadini in <i>digital divide</i>.</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. 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>Inoltre, Poste Italiane ha investito in infrastrutture e innovazione, puntando sulle conoscenze tecnologiche e la digitalizzazione. In particolare, Poste Italiane è uno dei 10 operatori impegnati in Italia nel fornire l'identità digitale ai cittadini, il cosiddetto SPID il Sistema Pubblico di Identità Digitale. Questo servizio ha permesso di colmare la distanza tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e rendere molte pratiche più agevoli e veloci. Inoltre, il Gruppo è impegnato nel facilitare il passaggio dai pagamenti fisici a quelli digitali, organizzando per i cittadini programmi di alfabetizzazione digitale.</p> <p>Nell'ambito della <i>Cybersecurity</i> Poste Italiane ha adottato sistemi e tecnologie avanzate, maturando un impegno costante verso la sicurezza delle comunicazioni digitali e il contrasto al crimine informatico. Per garantire una migliore gestione, la responsabilità della sicurezza informatica di Gruppo è stata affidata a un <i>Chief Information Security Officer</i> (CISO). 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</i> di sicurezza informatica.</p>



CLIMATE CHANGE:

Possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* 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>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reputazionali • Operativi • Strategici • Compliance <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e <i>Mobile</i> • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitazioni nell'operatività aziendale di Poste Italiane dovute a condizioni climatiche estreme • Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei consumatori sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima) • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di Poste Italiane di operare in varie condizioni rispetto ai <i>competitor</i> 	<p>Poste Italiane analizza, tra gli altri, i rischi collegati al <i>climate change</i> anche in relazione al lungo periodo.</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 (es. eventi climatici estremi, aumento temperatura, innalzamento livelli dei mari, ecc.) 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). 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). 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>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 (es. sviluppo di soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, sono funzionali a mitigare i rischi ESG). 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'International Capital Market Association).</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 <i>neon</i> e utilizzo di <i>led</i>), 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> <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 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>



EVOLUZIONE DEL SISTEMA DEI PAGAMENTI:

Modifica 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>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Strategici • Reputazionale • <i>Compliance</i> <p>SBU Impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pagamenti e <i>Mobile</i> 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risposta non tempestiva di Poste Italiane ai <i>trend</i> emergenti in ambito pagamenti con conseguente perdita di quote di mercato • Incapacità di mantenere attrattività verso la clientela tradizionale, potenzialmente più avversa ai canali digitali, per i servizi di pagamento elettronici di Poste Italiane • Aumento dei concorrenti di Poste Italiane nel settore dei pagamenti (es. organizzazioni che introducono nuovi sistemi di pagamento) <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta di servizi di pagamento • Adozione di nuove tecnologie estendibili all'attuale <i>target</i> clienti di Poste Italiane • Segmentazione e differenziazione dell'offerta, attraverso l'ampliamento del <i>target</i> clienti di Poste Italiane (es. giovani) • Creazione di un'offerta specifica per i clienti di Poste Italiane evoluti digitalmente • Lancio di nuovi prodotti (es. piattaforme e strumenti per pagamenti con criptovalute) 	<p>Al fine di fornire nuove soluzioni di pagamento e di rispondere alle mutate esigenze dei propri clienti, Poste Italiane sta sviluppando nuovi servizi di pagamento digitale, intercettando e guidando le abitudini dei clienti nell'ambito della trasformazione digitale, attraverso la creazione di prodotti e servizi innovativi e in grado di semplificare la vita di tutti i giorni, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postepay Connect, il primo prodotto integrato in ambito pagamenti e <i>mobile</i> che consente di gestire, tramite un'unica app, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro; • 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; • Codice Postepay, un'app che consente di acquistare nei negozi utilizzando un <i>QR Code</i> e di ottenere sconti e <i>benefit</i> presso i <i>partner</i> convenzionati. La proposta di un'offerta di <i>acquiring</i> completamente digitale, utilizzando i codici QR, contribuirà ad accelerare la trasformazione dell'Italia, passando dall'utilizzo dei contanti nei pagamenti a soluzioni digitali, utilizzando una tecnologia molto nota nei principali mercati asiatici; • Accordi di collaborazione con <i>start up</i> per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito servizi finanziari e pagamenti.

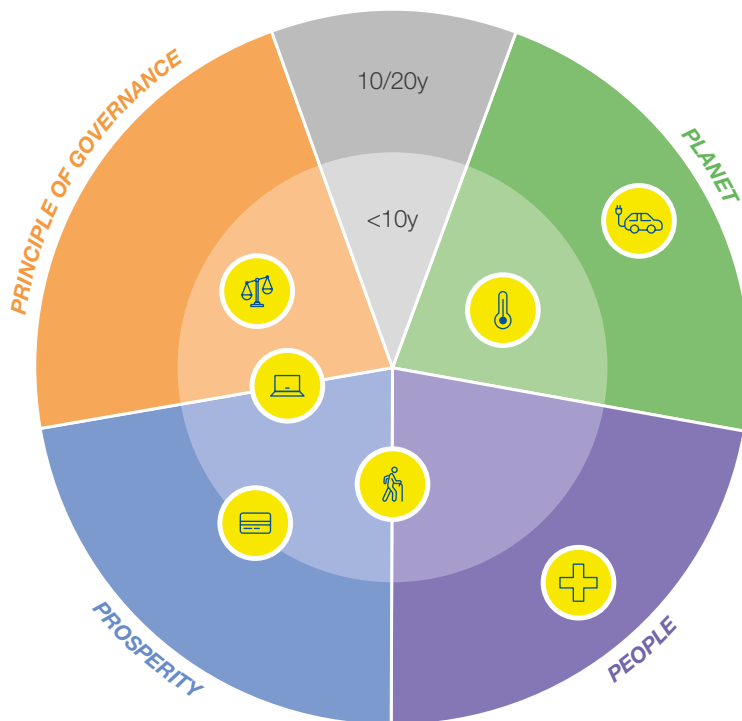


RIVOLUZIONE DELLA MOBILITÀ:

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. Inoltre, lo <i>shift</i> verso modalità di trasporto più sostenibili, il controllo delle emissioni inquinanti e la Sostenibilità ambientale delle grandi opere sono temi che sempre più orientano le preferenze dei cittadini e le scelte degli operatori di trasporto.</p> <p>Trend: Increasing</p> <p>Rischi impattati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operativi • Reputazionali • Compliance <p>SBU impattate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione 	<p>Impatti negativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitazione dell'operatività di Poste Italiane, con particolare riferimento alle attività di recapito, dovuta a restrizioni alla circolazione (es. blocco mezzi inquinanti) • Limitata disponibilità di mezzi "green" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane • Impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane dovuti all'utilizzo di mezzi inquinanti <p>Opportunità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili) • Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale • Gestione più snella ed efficiente delle <i>operations</i> • Riduzione dei costi 	<p>Poste Italiane, consapevole che i mezzi utilizzati per lo svolgimento delle attività logistiche e di recapito non si prestano a nessun tipo di ottimizzazione, negli ultimi anni sta procedendo alla loro sostituzione con mezzi equivalenti a trazione elettrica, migliorando la propria flotta per ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera. Tra le società del settore <i>utility</i>, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese.</p> <p>Il Gruppo ha stretto una <i>partnership</i> con Nissan per la fornitura di una nuova flotta di 70 furgoni <i>full electric</i> che si aggiunge ai 1.000 veicoli elettrici <i>Free Duck</i> che ogni giorno, da anni, consegnano la posta nei centri urbani, percorrendo più di 2 milioni di chilometri ed evitando l'emissione di oltre 300 tonnellate di CO₂ rispetto all'utilizzo di un tradizionale motociclo.</p> <p>A questo si aggiungono circa 1.700 veicoli a metano, più di 1.000 veicoli GPL e 41 mezzi ibridi.</p> <p>Infine, il Gruppo sta introducendo in diverse città l'utilizzo di nuovi motocicli elettrici a tre ruote, per rendere ecologica, agevole e sicura la consegna dei pacchi e della corrispondenza da parte di Poste Italiane. I nuovi tricicli sono alimentati elettricamente al 100%, hanno una potenza di 4 kW che garantisce una velocità massima di 45 km/h, in linea con i limiti imposti dal codice della strada nei centri abitati, e sono dotati di un'autonomia energetica di circa 60 km, tale da permettere ai portalettere di consegnare la corrispondenza giornaliera con una sola ricarica. Per ogni nuovo mezzo Poste Italiane metterà in funzione anche una nuova colonnina elettrica per la ricarica, confermando la volontà di garantire una maggiore Sostenibilità ambientale su tutto il territorio e permettere una sempre maggiore diffusione della propria flotta elettrica su tutte le regioni italiane.</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, nonché con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi.



■ Impatti significativi attesi entro i prossimi 20 anni
 ■ Impatti significativi attesi entro i prossimi 10 anni

- | | |
|---|--|
|  Invecchiamento della popolazione |  <i>Climate change</i> |
|  Evoluzione della regolamentazione |  Evoluzione del sistema dei pagamenti |
|  Rischio pandemico |  Rivoluzione della mobilità |
|  Innovazioni tecnologiche | |

PRINCIPLE OF GOVERNANCE

Obiettivi, *Governance* e responsabilità dell'azienda

PROSPERITY

Ruolo della società nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

PEOPLE

La responsabilità di un'azienda nei confronti della comunità e dei suoi dipendenti nella creazione di prodotti diversificati, sicuri e luoghi di lavoro inclusivi

PLANET

Il ruolo di un'azienda nella protezione del pianeta, per supportare le esigenze delle generazioni attuali e future

- Obiettivi di gestione
- Qualità degli organi di governo
- Coinvolgimento degli *stakeholder*
- Comportamento etico
- Monitoraggio dei rischi e delle opportunità



Integrità e trasparenza



Innovazione

- Occupazione e creazione di ricchezza
- Innovazione e creazione di nuovi prodotti e servizi
- Slancio comunitario e sociale



Sostegno al territorio e al Paese



Innovazione



Finanza sostenibile

- Dignità e uguaglianza
- Salute e benessere
- Sviluppo di competenze



Valorizzazione delle persone



Diversità e inclusione



Customer experience

- Cambiamento climatico
- Danni ambientali
- Disponibilità idrica
- Inquinamento dell'aria e delle acque
- Rifiuti
- Disponibilità delle risorse



Decarbonizzazione immobili e logistica



Finanza sostenibile

6. Performance

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

- *Performance* del titolo
- Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19
- *Performance* economiche di Gruppo e delle *Strategic Business Unit*
 - Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*
 - *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
 - *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile*
 - *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
 - *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
- *Digital properties*, reti terze e principali KPIs
- Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo
- Andamento di Poste Italiane S.p.A. e relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta
- *Performance Environmental, Social & Governance* (ESG)
- Integrità e trasparenza
- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- Sostegno al territorio e al Paese
- *Customer experience*
- Innovazione
- Decarbonizzazione immobili e logistica
- Finanza sostenibile
- Tavole degli indicatori



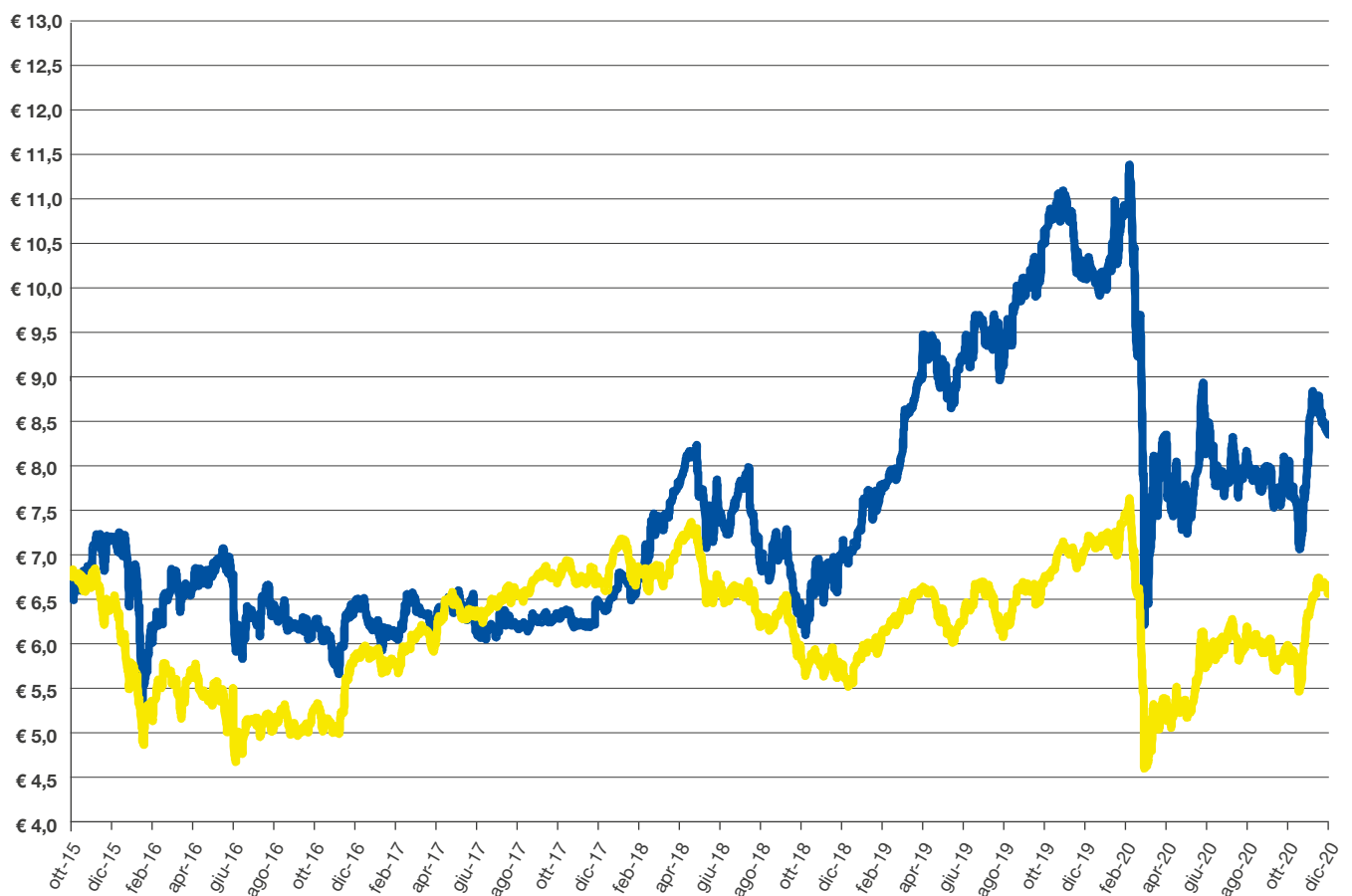
Performance del titolo

Il valore del titolo Poste Italiane nel corso del 2020 è passato da 10,12 euro di inizio anno a 8,32 euro di fine dicembre, come effetto delle misure restrittive adottate per il contenimento della pandemia Covid-19. Nonostante ciò, il titolo ha raggiunto il massimo storico dalla data di quotazione di 11,51 euro nel mese di febbraio. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha perso il 5%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 dicembre 2020, il titolo di Poste Italiane ha registrato un incremento del 23% (mentre l'indice FTSEMIB è sceso del 2%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +63,8%, mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato una perdita del 15,8%.

 Poste Italiane S.p.A.
TSR:
+63,8% vs Ottobre 2015

 FTSE MIB INDEX
TSR:
-15,8% vs Ottobre 2015



Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 11 novembre 2020, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2020, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2019, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020. 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 0,162 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 25 novembre 2020, con "data stacco" della cedola n. 7 coincidente con il 23 novembre 2020 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 24 novembre 2020.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data dell'11 novembre 2020, pari a 1.300.852.035, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 211 milioni di euro.



Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19

A seguito delle raccomandazioni emanate dall'ESMA nel corso dell'anno 2020⁴² in merito agli effetti economici derivanti dalla pandemia in corso, il presente paragrafo è volto a rappresentare in un'unica nota i suddetti effetti sulle *performance* economiche del Gruppo anche attraverso un confronto rispetto ai dati di consuntivo del periodo di comparazione.

Gli impatti economici sull'anno 2020 per il Gruppo sono stati rilevanti sia in termini di riduzione del fatturato, come conseguenza del rallentamento dell'operatività, coincidente in misura rilevante con il periodo di *lockdown* conseguente alla diffusione del Covid-19 che ha interessato il nostro Paese, sia di marginalità come conseguenza anche dei maggiori costi straordinari generati dalla pandemia. D'altra parte, si sono registrati, quale riflesso della riduzione dell'operatività e del ricorso allo *smart working*, alcuni effetti che hanno consentito di incidere significativamente sulla componente variabile della struttura dei costi del Gruppo.

In particolare, il risultato operativo e il risultato netto del Gruppo dell'esercizio hanno evidenziato uno scostamento negativo, non prevedibile nel *Budget 2020* approvato nel mese di marzo 2020, rispetto all'esercizio precedente, rispettivamente del 14,1% (-250 milioni di euro) e del 10,2% (-136 milioni di euro). Tali risultati hanno risentito in maniera significativa dei fenomeni sopra descritti e dei relativi impatti sui ricavi e costi del periodo.

Nello specifico, sul conto economico si sono registrati i seguenti impatti:

- flessione dei ricavi rispetto al 2019 (-4%, ovvero -434 milioni di euro), imputabile principalmente alla significativa flessione di operatività del secondo trimestre dell'anno (-13,1% pari a -352 milioni rispetto all'analogo periodo del 2019), per via delle severe misure restrittive imposte per contenere l'estensione dei contagi (*lockdown*). Con riferimento agli scostamenti registrati all'interno delle singole *Strategic Business Units*, si rimanda ai successivi paragrafi di commento dell'andamento economico delle SBU;
- sul fronte dei costi operativi, nel pieno dell'emergenza sanitaria, la priorità del Gruppo è stata quella di tutelare la salute dei propri dipendenti e della clientela e supportare le istituzioni nella gestione della crisi. A tal fine, sono stati sostenuti nell'anno **costi straordinari**, pari a circa 106 milioni di euro per far fronte a spese straordinarie relative principalmente a:
 - a. l'acquisto di dispositivi di protezione individuale;
 - b. le spese di sanificazione dei locali, veicoli, impianti di meccanizzazione e per l'acquisto di *plexiglas*;
 - c. le spese sostenute dalla funzione *Digital, Technology & Operations* per gestire l'adozione massiva dello *smart working* dei dipendenti;
 - d. i costi di comunicazione e di sensibilizzazione alla sicurezza (pubblicità *#iorestoacasa* e campagna di Comunicazione Rientro in sicurezza);
 - e. le maggiori spese di vigilanza presso gli Uffici Postali per il frazionamento dei giorni del pagamento delle pensioni.

Per tener conto dei diversi scenari macroeconomici caratterizzati da maggiori profili di rischio e incertezza, a causa della pandemia in corso, all'interno dei modelli di valutazione delle perdite attese delle attività finanziarie del Gruppo sono state rilevate, tra l'altro, **rettifiche di valore** per 14 milioni di euro su titoli in portafoglio e per circa 11 milioni di euro su crediti commerciali.

L'emergenza sanitaria ha generato per contro, minori costi variabili legati al rallentamento delle attività e minori costi legati all'adozione per oltre 16.000 dipendenti dello *smart working*. Le principali voci di costi per servizi che nell'anno sono diminuite rispetto al 2019 e la cui riduzione può essere, in gran parte, ricondotta agli effetti del Covid-19 sono le spese per servizi del personale (principalmente per trasferta e mensa), spese per movimentazione fondi, spese per utenze energetiche e idriche, ecc..

Il cambiamento dei processi operativi e dei modelli di lavoro (es: *smart working*) introdotti dall'emergenza, renderanno strutturali, almeno in parte, tali risparmi di costo.

Anche sul costo del lavoro si sono registrati evidenti risparmi rispetto al 2019 e attribuibili in parte all'emergenza sanitaria. In particolare, nel periodo rilevano recuperi di costi per 57 milioni di euro attraverso il ricorso al Fondo di Solidarietà (Cassa Integrazione Guadagni), nonché la decisa riduzione di taluni elementi del costo del personale quali principalmente la riduzione volontaria del 50% dell'incentivazione manageriale MBO e il ricorso a prestazioni lavorative straordinarie non necessarie a causa della ridotta attività svolta durante il *lockdown*.

42. *Public Statement ESMA 32-63-972* del 20 maggio 2020 richiamato da CONSOB il 16 luglio 2020, *Public statement ESMA32-63-1041* del 28 ottobre 2020 "European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports". Richiamo di attenzione CONSB n. 1/21 del 16 febbraio 2021.

Con riferimento alle *performance* finanziarie, il valore delle disponibilità liquide è ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 dicembre 2020 la liquidità libera del Gruppo gestita dalla SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammonta a oltre 2,3 miliardi di euro (di cui 2,2 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 2,5 miliardi di euro. Nel corso dell'anno 2020, al fine di disporre di ulteriore liquidità e far fronte a eventuali scenari avversi legati alla pandemia Covid-19, la Capogruppo ha stipulato tre finanziamenti a medio termine per 750 milioni di euro (due dei quali rimborsati anticipatamente nei mesi di novembre e dicembre per complessivi 500 milioni di euro e il restante di 250 milioni di euro rimborsato nel mese di gennaio 2021). Inoltre, ha utilizzato linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve termine per complessivi 660 milioni di euro, dei quali 250 milioni di euro in essere al 31 dicembre 2020. Infine, nel mese di dicembre 2020, nell'ambito del programma EMTN – (*Euro Medium Term Note*) la Capogruppo ha collocato presso la Borsa del Lussemburgo un prestito senior *unsecured* del valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro.

Relativamente agli aspetti patrimoniali, in conseguenza del particolare contesto dovuto all'emergenza Covid-19, il Gruppo ha revisionato il piano degli investimenti per verificarne la coerenza con le caratteristiche peculiari della "nuova normalità" (es.: distanziamento sociale, preferenza verso soluzioni *full digital*, ecc.) e per tenere in considerazione la ridotta capacità produttiva dei fornitori. Gli investimenti dell'anno pari a 680 milioni di euro hanno pertanto registrato una flessione di circa il 7% rispetto allo scorso esercizio.

Inoltre, il contesto di mercato caratterizzato dalla pandemia ha influenzato il comportamento della clientela orientandola verso prodotti a maggiore liquidità, pertanto nell'anno si è assistito a un notevole incremento della raccolta netta sui depositi (12,7 miliardi di euro al 31 dicembre 2020) e a maggiori giacenze sui conti correnti (+5,5 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2019) con un conseguente incremento dell'operatività in titoli della SBU Servizi Finanziari.

Il Gruppo ha confermato nell'anno la propria solidità patrimoniale riflessa nel valore degli indicatori CET 1 *ratio* di BancoPosta e *Solvency Ratio* del Gruppo Assicurativo che, al 31 dicembre 2020, si attestano rispettivamente al 18,1% (18,3% al 31 dicembre 2019) e al 267%⁴³ (276% al 31 dicembre 2019).

Relativamente all'evoluzione nell'anno in corso, il contesto di riferimento è ancora caratterizzato da elevata incertezza. I caratteri e le tempistiche della ripresa dipendono dalle evoluzioni nella diffusione del *virus* e delle correlate misure restrittive dei governi per arginare i contagi nonché dalla velocità ed efficacia della campagna vaccinale.

Il Gruppo monitora costantemente l'evoluzione dello scenario macroeconomico al fine di valutare tempestivamente i potenziali effetti sull'operatività e adeguare i comportamenti e le linee di azione. La resilienza dei propri *business*, l'elevata integrità finanziaria e solidità patrimoniale e il consistente capitale reputazionale assicurano la continuità operativa. Tale prerogativa è confermata anche dagli obiettivi e dai *trend*, di breve e medio termine, contenuti nel Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*" approvato dal CdA il 18 marzo 2021.

43. Valore inclusivo dell'erogazione dei dividendi alla Capogruppo per un ammontare pari a 429 milioni di euro (C.d.A. di approvazione del progetto di bilancio Poste Vita del 23 marzo 2021, Assemblea che delibererà la ripartizione dell'utile prevista per il 28 aprile 2021). Il valore del *Solvency Ratio* soggetto al processo di revisione annuale, sarà comunicato a IVASS entro il 20 maggio 2021.

Al netto dell'erogazione dei dividendi a favore della Capogruppo il valore del *Solvency Ratio* al 31 dicembre 2020 si attesta a 279%.

Performance economiche di Gruppo e delle *Strategic Business Unit*

Andamento economico del Gruppo

In un contesto di mercato caratterizzato dal perdurare di bassi tassi di rendimento dei titoli di stato (cfr. paragrafo SBU Servizi Finanziari - Contesto di Mercato) il Gruppo ha adeguato la propria strategia di gestione del portafoglio titoli BancoPosta anche con riferimento alla gestione pro-attiva delle significative plusvalenze latenti. Per riflettere correttamente tali modifiche è stata rivista la modalità di presentazione delle componenti economiche della *business unit* Servizi Finanziari, mediante la classificazione nei ricavi del conto economico degli oneri derivanti da operatività finanziaria in precedenza esposti tra i costi. Al fine di consentire un confronto omogeneo, si è proceduto ad adeguare alla nuova esposizione il valore dei ricavi del 2019.



In un anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalla crisi sociale ed economica generate dalla pandemia da Covid-19, il Gruppo ha realizzato *performance* economico-finanziarie solide e resilienti. Lo scostamento negativo che emerge dal confronto con i risultati del 2019 è imputabile principalmente alla significativa flessione di operatività del secondo trimestre dell'anno.

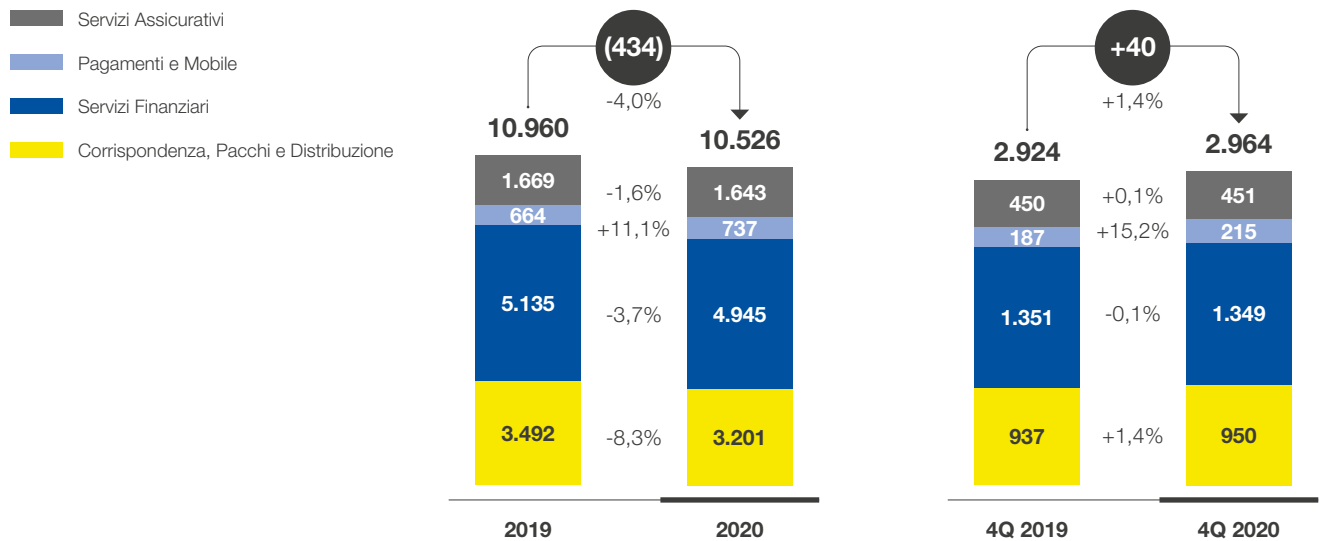
La prima parte dell'anno è stata infatti quella maggiormente impattata dalle severe misure restrittive imposte per far fronte all'emergenza; nel secondo semestre ogni segmento di *business* ha dimostrato tangibili segnali di ripresa che hanno portato il Gruppo a conseguire, nell'anno, un risultato operativo di 1,5 miliardi di euro e un utile netto di 1,2 miliardi di euro.

Ricavi
10,5 € mld
EBIT **1,5 € mld**
Utile Netto
1,2 € mld

(dati in milioni di euro)	2019	2020	VARIAZIONI	
RICAVI DA MERCATO	10.960	10.526	(434)	-4,0%
COSTI TOTALI	9.186	9.002	(184)	-2,0%
EBIT	1.774	1.524	(250)	-14,1%
EBIT <i>Margin %</i>	16,2%	14,5%		
UTILE NETTO	1.342	1.206	(136)	-10,2%
UTILE NETTO PER AZIONE	1,03	0,93	(0,10)	-10,2%
CAPEX	734	680	(54)	-7,3%
% sui ricavi	6,7%	6,5%		

I **ricavi da mercato** del Gruppo ammontano a 10,5 miliardi di euro, segnando una flessione di 434 milioni di euro rispetto al 2019 (-4,0%). La variazione complessiva dei ricavi risente significativamente dell'effetto *lockdown* che ha comportato un sensibile calo di operatività nella prima parte dell'anno.

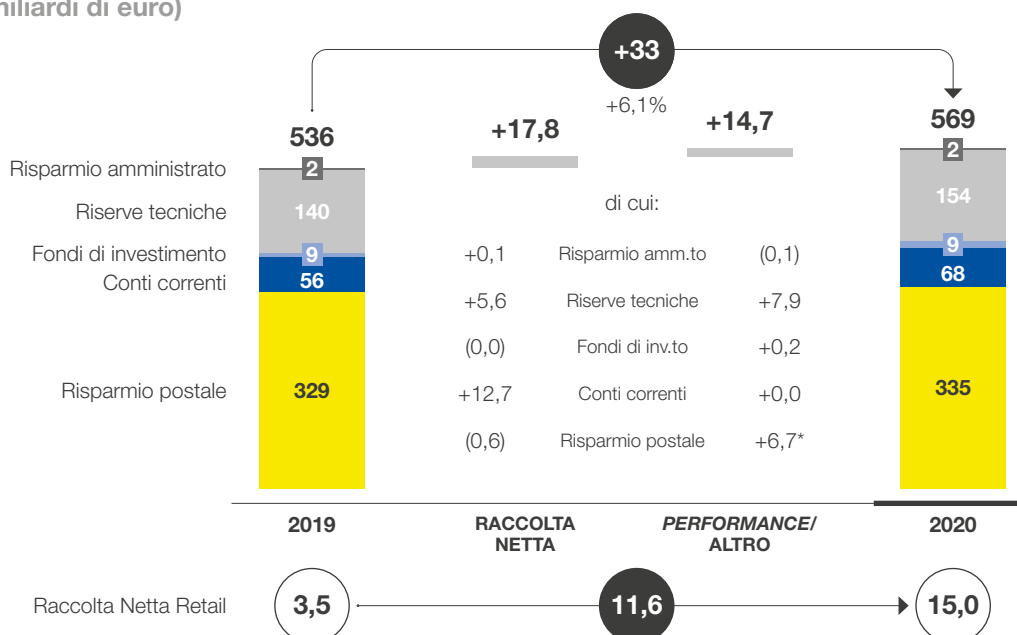
RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



In particolare, nell'arco dei 12 mesi si evidenzia una variazione positiva dei ricavi della sola *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile*, per 74 milioni di euro (+11,1%) rispetto al 2019, grazie alla crescita significativa del comparto delle Telecomunicazioni e della buona *performance* del comparto Monetica. Le altre *Strategic Business Unit* registrano ricavi in flessione rispetto al precedente esercizio e in particolare: la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione evidenzia una contrazione dell'8,3%, ovvero -292 milioni di euro; le *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari e Assicurativi registrano una contrazione dei ricavi rispettivamente di 190 milioni di euro (-3,7%) e di 26 milioni di euro (-1,6%) rispetto al 2019.

Il quarto trimestre dell'anno conferma il *trend* positivo di ripresa avuto nel terzo trimestre con ricavi che sono risultati in crescita (+1,4% pari a +40 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019. Tale variazione è imputabile sia all'eccezionale sviluppo del comparto pacchi che, nel corso dell'ultimo trimestre, ha più che compensato la flessione della corrispondenza contribuendo a una crescita dell'1,4% +13 milioni di euro dei ricavi della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, sia alla conferma del *trend* di crescita dei ricavi della *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile* (+15,2%, pari a +28 milioni di euro) la quale ha beneficiato, nel periodo, dell'accelerazione dei pagamenti digitali. I comparti dei servizi Finanziari e Assicurativi hanno registrato nel corso del quarto trimestre dell'anno ricavi sostanzialmente stabili rispetto all'analogo periodo del 2019.

MASSE GESTITE/AMMINISTRATE (miliardi di euro)

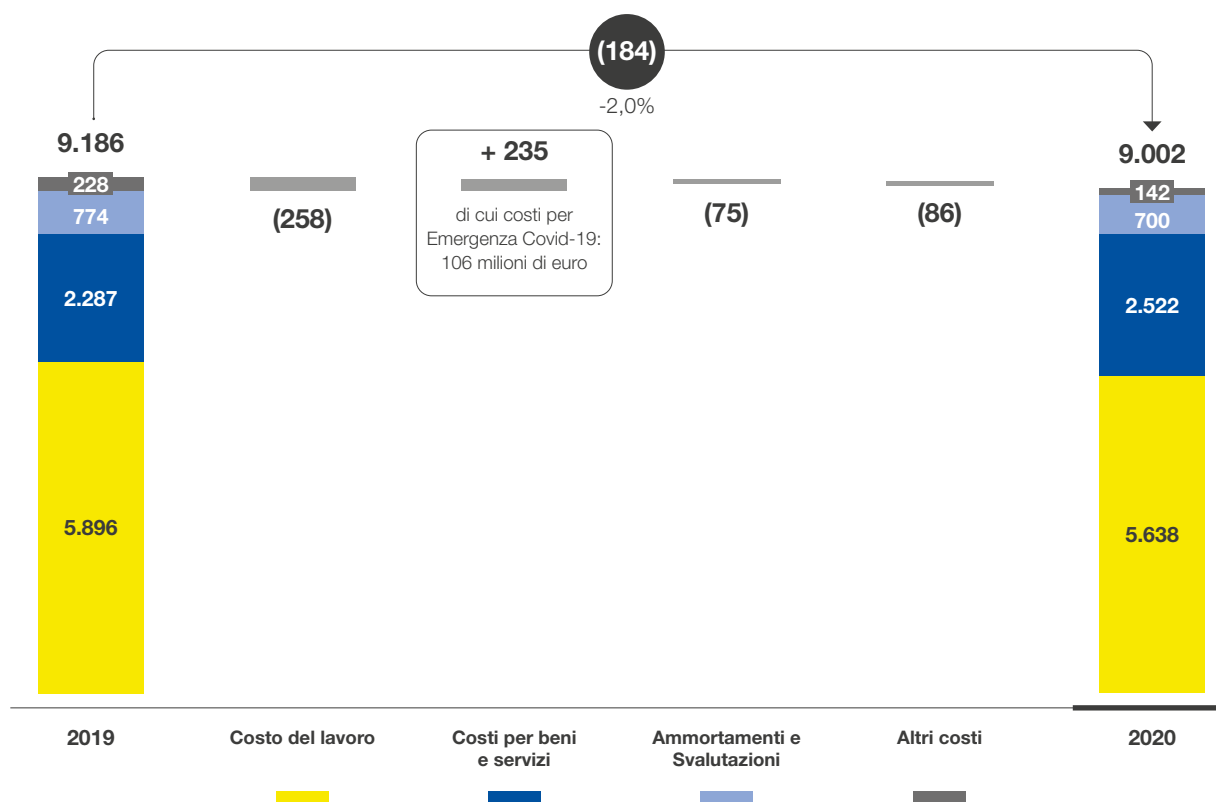


* Comprende la capitalizzazione degli interessi.

Nel corso del 2020 le **masse gestite/amministrate**, che ammontano a 569 miliardi di euro, sono aumentate del 6,1% (33 miliardi di euro) rispetto ai 536 miliardi di euro del 31 dicembre 2019, sia per effetto della raccolta netta (+17,8 miliardi di euro) sia per l'effetto *performance* (+14,7 miliardi di euro). Si evidenzia in particolare il positivo andamento della raccolta netta dei conti correnti (+12,7 miliardi di euro) e le *performance* positive dei comparti assicurativo (che riflettono in parte le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari) e risparmio postale. La raccolta 2020 beneficia dell'anticipo del pagamento delle pensioni decisa dal Governo a fronte dell'emergenza sanitaria, che ha generato circa 3 miliardi di euro aggiuntivi su conti correnti postali e libretti della clientela del Gruppo.

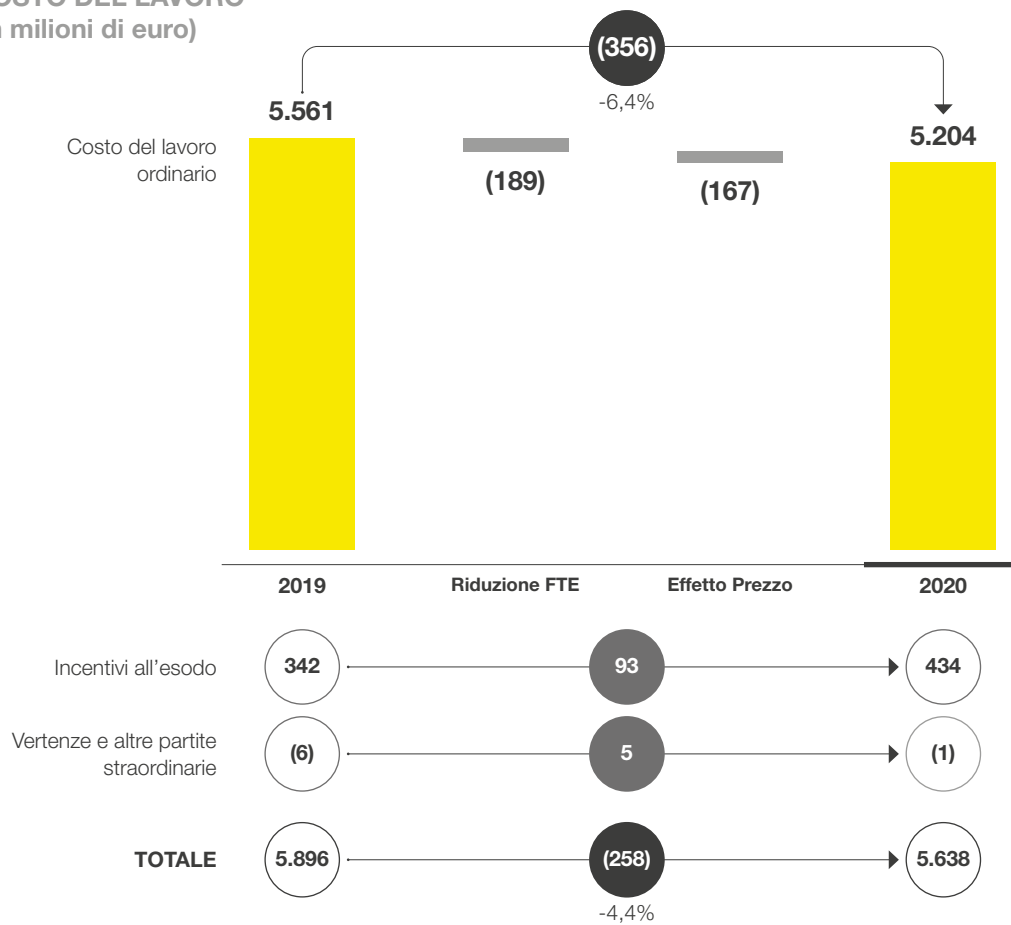
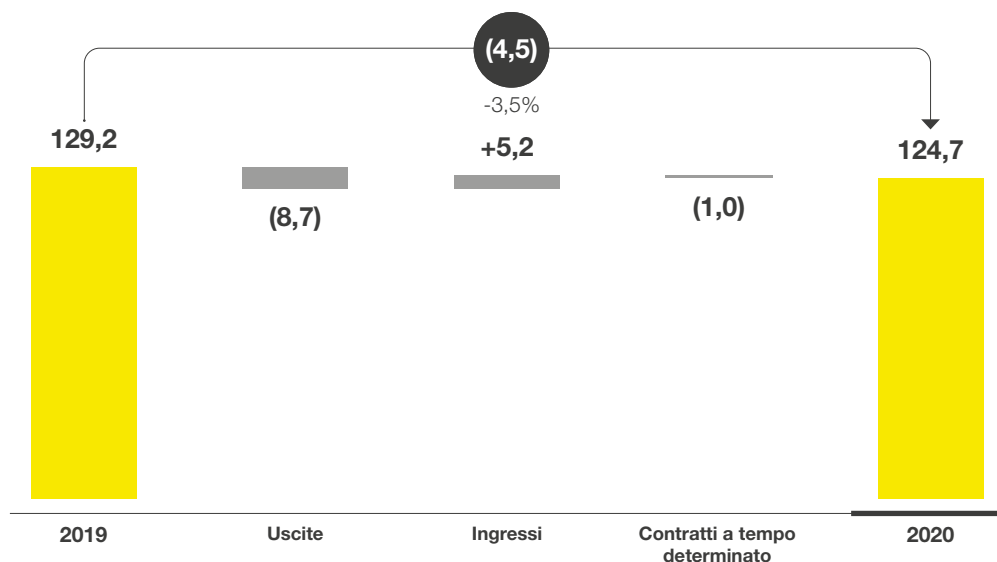
569 € mld
Masse gestite/
amministrate
15 € mld
raccolta netta
retail

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



I costi totali passano da 9.186 milioni di euro del 2019 a 9.002 milioni di euro nel 2020, in decremento del 2%, principalmente per effetto del minore costo del lavoro, in parte controbilanciato dai maggiori costi per beni e servizi (+235 milioni di euro), legati principalmente alle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (106 milioni di euro), nonché alla crescita dei costi variabili correlati alla crescita dei *business* (+190 milioni di euro) legati al *business* Telco e al recapito dei pacchi. I costi per ammortamenti e svalutazioni si riducono passando da 774 milioni di euro del 2019 a 700 milioni di euro del 2020. La variazione risente dei minori ammortamenti registrati nel periodo a seguito della ridefinizione della vita utile residua dei principali cespiti aziendali del Gruppo e del relativo valore residuo a far data da gennaio 2020, in coerenza con quanto previsto dai principi contabili di riferimento (IAS 16, IAS 40). A seguito di tale revisione, gli ammortamenti del Gruppo risultano inferiori di circa 120 milioni di euro rispetto agli esercizi precedenti. Gli altri costi registrano una variazione negativa di 86 milioni di euro rispetto al 2019 principalmente dovuta alle liberazioni effettuate sui fondi rischi del Patrimonio separato BancoPosta a fronte di una complessiva revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale emessi in anni passati nonché, per la conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese per i fondi immobiliari ("Europa Immobiliare I" e "Obelisco").

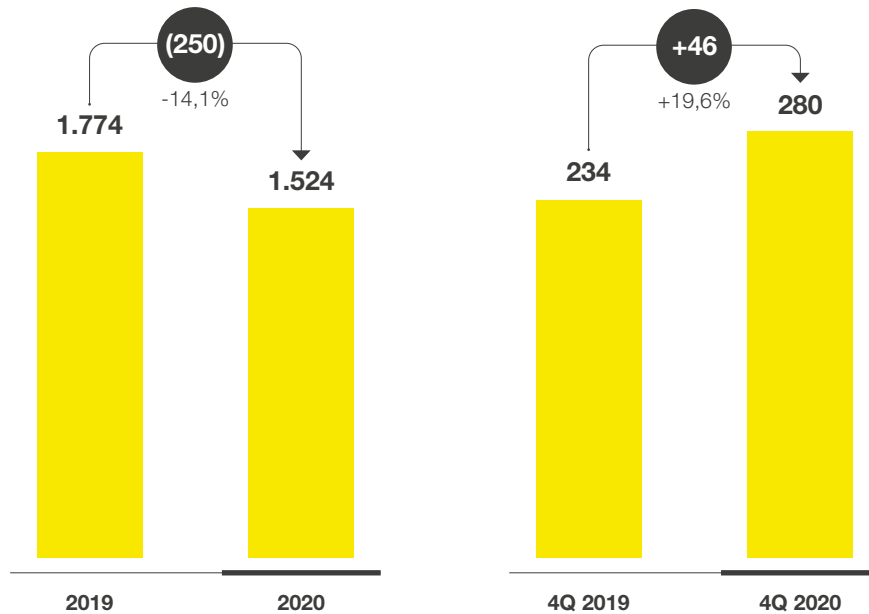
Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2020.

COSTO DEL LAVORO
(in milioni di euro)**NUMERO DI RISORSE**
(Full Time Equivalent in migliaia)

Il **costo complessivo del lavoro** registra un decremento di 258 milioni di euro (-4,4%) rispetto all'esercizio 2019. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria che passa da 5.561 milioni di euro del 2019 a 5.204 milioni di euro del 2020, per effetto principalmente della riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (circa 4.500 FTE medi in meno rispetto al 2019) e del ricorso al Fondo di Solidarietà (Cassa Integrazione Guadagni) per fronteggiare l'emergenza sanitaria. Alla riduzione della componente ordinaria concorrono inoltre i minori costi per incentivazione manageriale MBO e altre indennità varie, in particolare straordinario, come conseguenza della ridotta attività svolta durante il *lockdown*.

La flessione della componente ordinaria è stata in parte controbilanciata dall'incremento del costo per incentivi all'esodo che passa da 342 milioni di euro del 2019 a 434 milioni di euro del 2020 accantonati al fine di accelerare il processo di ristrutturazione industriale del Gruppo.

EBIT (in milioni di euro)



Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta a 1.524 milioni di euro e registra una diminuzione di 250 milioni di euro (-14,1%) rispetto allo scorso esercizio (1.774 milioni di euro). L'effetto congiunto della contrazione dei ricavi correlata alle misure restrittive legate alla pandemia, e dei maggiori costi sostenuti per la salvaguardia dei dipendenti e dei clienti, hanno sensibilmente penalizzato i risultati della prima parte dell'anno. L'inversione del *trend* negativo, avviata a partire dal terzo trimestre, con una crescita sia dei ricavi che del risultato operativo, è continuata anche nel quarto trimestre che è risultato il miglior trimestre dell'anno (+46 milioni di euro di EBIT pari a +19,6% rispetto al 2019).



Alla crescita del risultato operativo del quarto trimestre, oltre alla dinamica dei ricavi (+40 milioni di euro), ha contribuito la flessione dei costi (-6 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2019) a conferma dell'efficacia delle iniziative di gestione messe in atto dal Gruppo, nonostante i costi sostenuti per la gestione della pandemia Covid-19 (25 milioni di euro) e i maggiori costi per incentivi all'esodo per accelerare l'efficientamento organizzativo del Gruppo (+94 milioni di euro).

L'**utile del periodo** si attesta a 1.206 milioni di euro, in diminuzione del 10,2% rispetto al 2019 (1.342 milioni di euro) ed è positivamente influenzato dagli effetti fiscali derivanti dall'adesione al regime del "Patent box"⁴⁴ (80 milioni di euro) e dall'agevolazione ACE⁴⁵ (Aiuto alla Crescita Economica) per 16 milioni di euro.

Il quarto trimestre del 2020 si attesta a 308 milioni di euro e registra un risultato netto in crescita di 49 milioni di euro (+18,7%) rispetto al quarto trimestre dell'esercizio precedente.

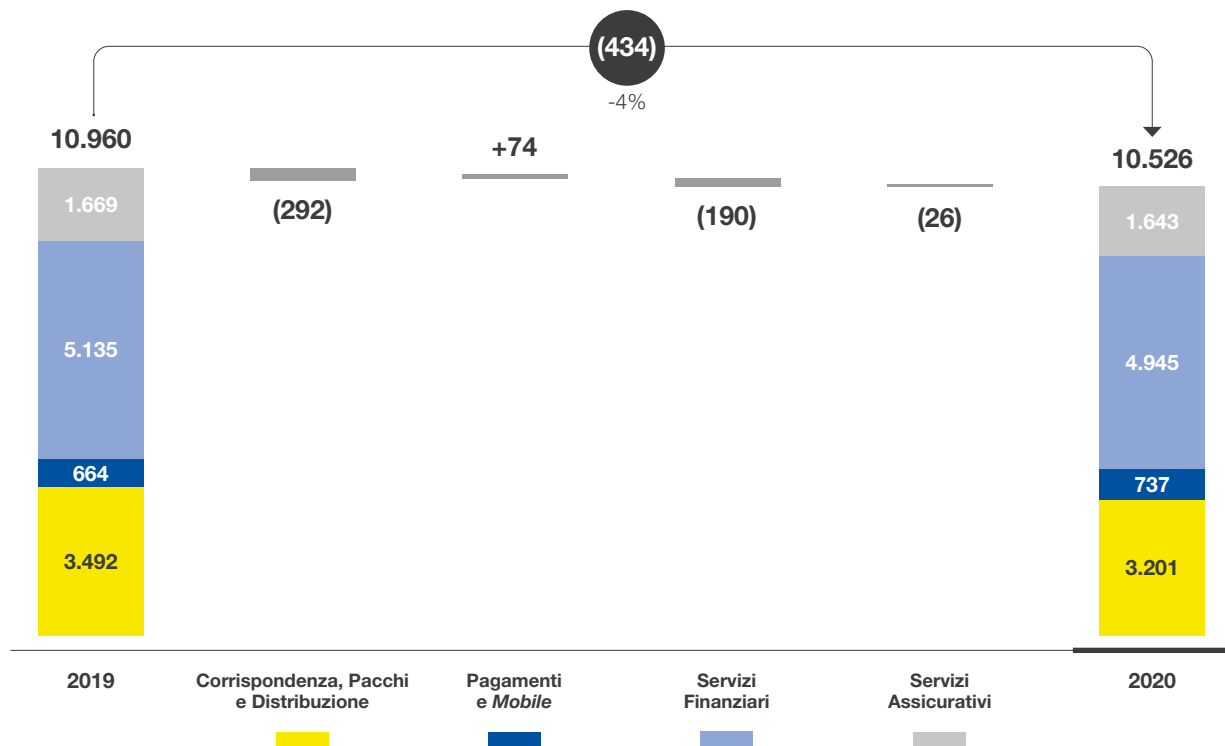
44. Agevolazione fiscale di durata quinquennale introdotta nell'ordinamento italiano nel 2015 che consiste nella esclusione dalla formazione del reddito imponibile complessivo di una quota di reddito derivante dall'utilizzo di alcuni *asset* immateriali.

45. Il regime ACE (Aiuto alla Crescita Economica) si sostanzia nella possibilità di dedurre annualmente dal reddito d'impresa un onere figurativo pari al rendimento correlato all'aumento di capitale proprio rispetto a quello esistente al termine dell'esercizio in corso al 31.12.2010.

Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*

Di seguito vengono rappresentati i principali risultati economici per *Strategic Business Unit*.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



Nell'arco dei 12 mesi si evidenzia una variazione positiva dei ricavi della sola *Strategic Business Unit* **Pagamenti e Mobile**, per 74 milioni di euro (+11,1%) rispetto al 2019, grazie alla crescita significativa del comparto delle Telecomunicazioni e della buona performance del comparto Monetica. Le altre *Strategic Business Unit*, seppure in progressiva ripresa nel corso della seconda parte dell'anno grazie alle efficaci azioni commerciali poste in essere, registrano nell'arco dell'anno ricavi in flessione rispetto al precedente esercizio.

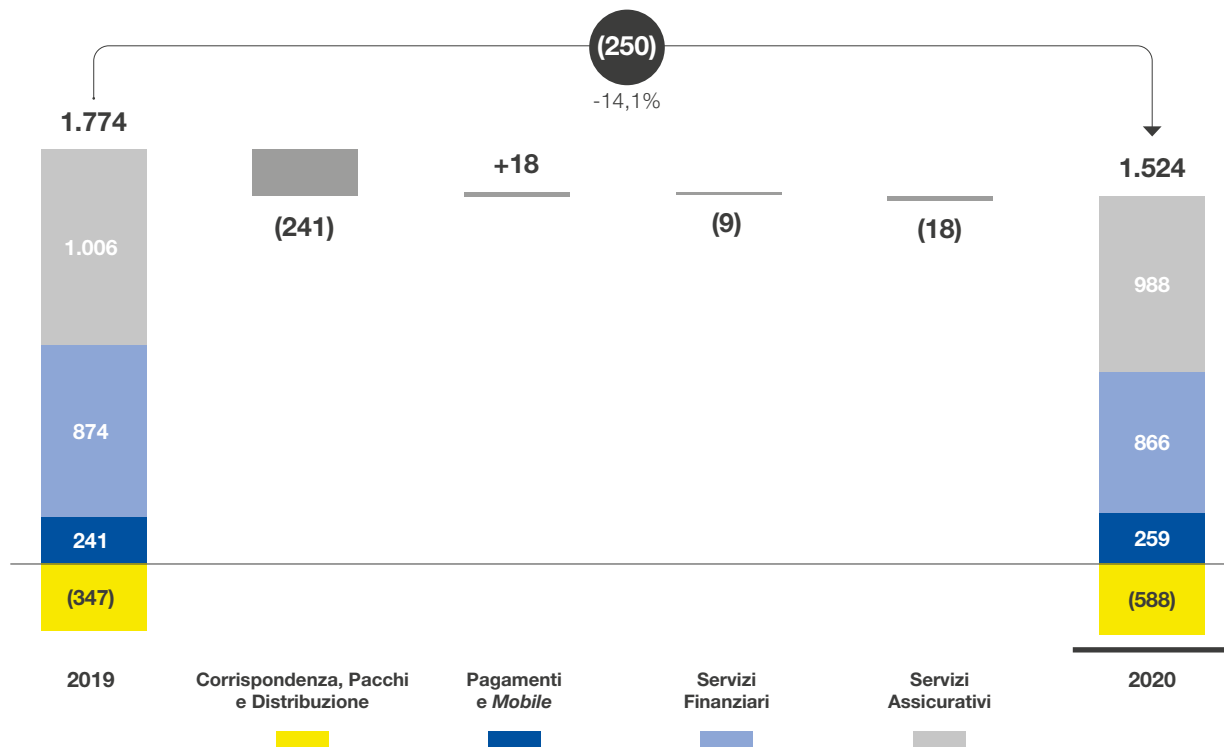
I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** passano da 3.492 milioni di euro del 2019 a 3.201 milioni di euro del 2020 (-8,3%) ed evidenziano minori ricavi della corrispondenza tradizionale (-558 milioni di euro, pari al -22,7%), mitigati solo in parte dalla crescita del comparto pacchi (+307 milioni di euro, pari al +36,1%), grazie alle performance positive del segmento B2C, trainato dallo sviluppo dell'e-commerce.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Pagamenti e Mobile** del 2020 ammontano a 737 milioni di euro e segnano un incremento di 74 milioni di euro (+11,1%) rispetto al 2019. Nello specifico, sia il comparto delle Telecomunicazioni che quello della Monetica segnano una crescita dei ricavi rispettivamente di 45 milioni di euro (+18,6%) e 35 milioni di euro (+10,5%), in parte limitata dai minori ricavi dei servizi di Incasso e Pagamento imputabili alla sospensione del pagamento dei tributi correlata all'emergenza sanitaria.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Servizi Finanziari** ammontano a 4.945 milioni di euro e registrano una contrazione di 190 milioni di euro rispetto a 5.135 milioni di euro realizzati nel corso del 2019 (-3,7%). La distribuzione di prodotti di finanziamento e i servizi di incasso e pagamento risultano le categorie che hanno registrato la maggiore flessione dei ricavi rispetto allo scorso esercizio, mostrando una riduzione dei volumi e delle commissioni unitarie di distribuzione i primi e una riduzione dei volumi sui bollettini i secondi.

La *Strategic Business Unit Servizi Assicurativi* ha contribuito nel corso del 2020 alla formazione dei ricavi di Gruppo con 1.643 milioni di euro, in diminuzione dell'1,6% rispetto al precedente esercizio, i quali sono essenzialmente riconducibili al *business Vita* che ha contribuito con 1.500 milioni di euro mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 132 milioni di euro.

EBIT (in milioni di euro)



Nel 2020 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 1.524 milioni di euro e mostra una riduzione di 250 milioni di euro rispetto lo scorso anno. La flessione delle *performance* operative ha avuto impatti su tutte le *Strategic Business Unit* a eccezione della *Strategic Business Unit Servizi di Pagamento e Mobile* la quale registra nell'anno 2020 un risultato operativo di 259 milioni di euro, in aumento di 18 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio, grazie all'accelerazione nell'utilizzo dei pagamenti digitali e a una base clienti fidelizzata nel comparto TLC.

Per maggiori approfondimenti sulle *performance* delle singole *Strategic Business Unit* si rinvia ai paragrafi dedicati nel proseguo del capitolo.

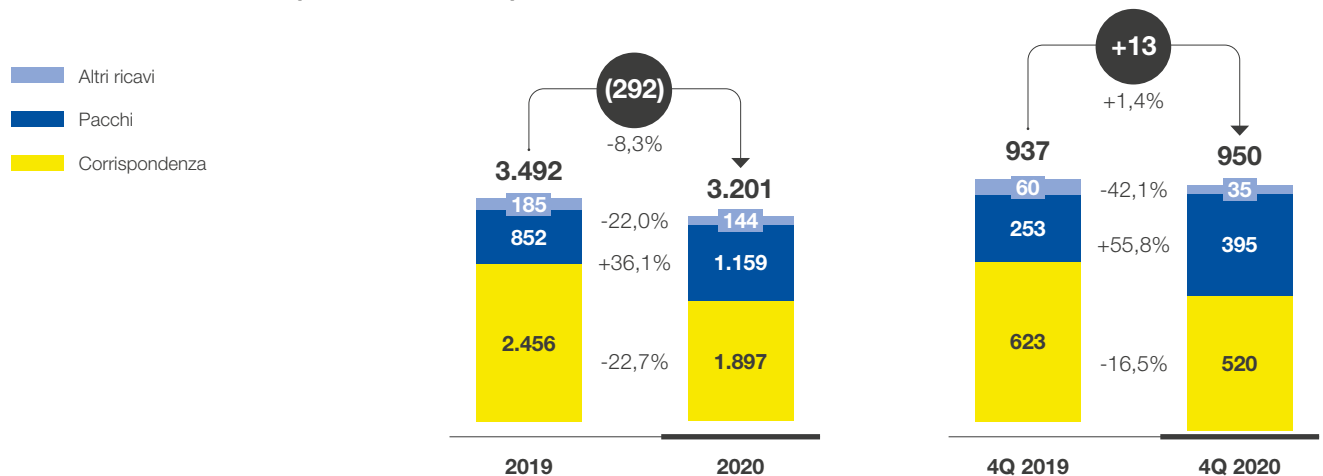
Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Le performance dell'anno della Strategic Business Unit riflettono l'accelerazione del declino della corrispondenza tradizionale influenzata dagli effetti del lockdown e i cui risultati sono solamente in parte controbilanciati dalla crescita sostenuta registrata nel comparto pacchi.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)	2019	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	3.492	3.201	(292)	-8,3%
Ricavi da altri settori	4.723	4.633	(90)	-1,9%
Ricavi totali	8.215	7.833	(382)	-4,6%
Costi	8.491	8.349	(142)	-1,7%
Costi vs altri settori	72	73	1	+1,9%
Costi totali	8.562	8.422	(141)	-1,6%
EBIT	(347)	(588)	(241)	-69,5%
EBIT Margin %	-4,2%	-7,5%		
RISULTATO NETTO	(306)	(419)	(113)	-36,8%

Principali KPI	2019	2020	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	64,2	63,5	(0,8)	-1,2%
Pacchi portatili (volumi in milioni)	51,6	74,0	22	43,6%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)	6.288	10.799	4.511	71,7%
Distribuzione				
Numero Uffici Postali	12.809	12.765	(44)	-0,3%
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,0	(0,1)	-0,3%
Sale dedicate alla consulenza	6.725	6.782	57	0,8%
Rete ATM Postamat	7.727	7.957	230	3,0%

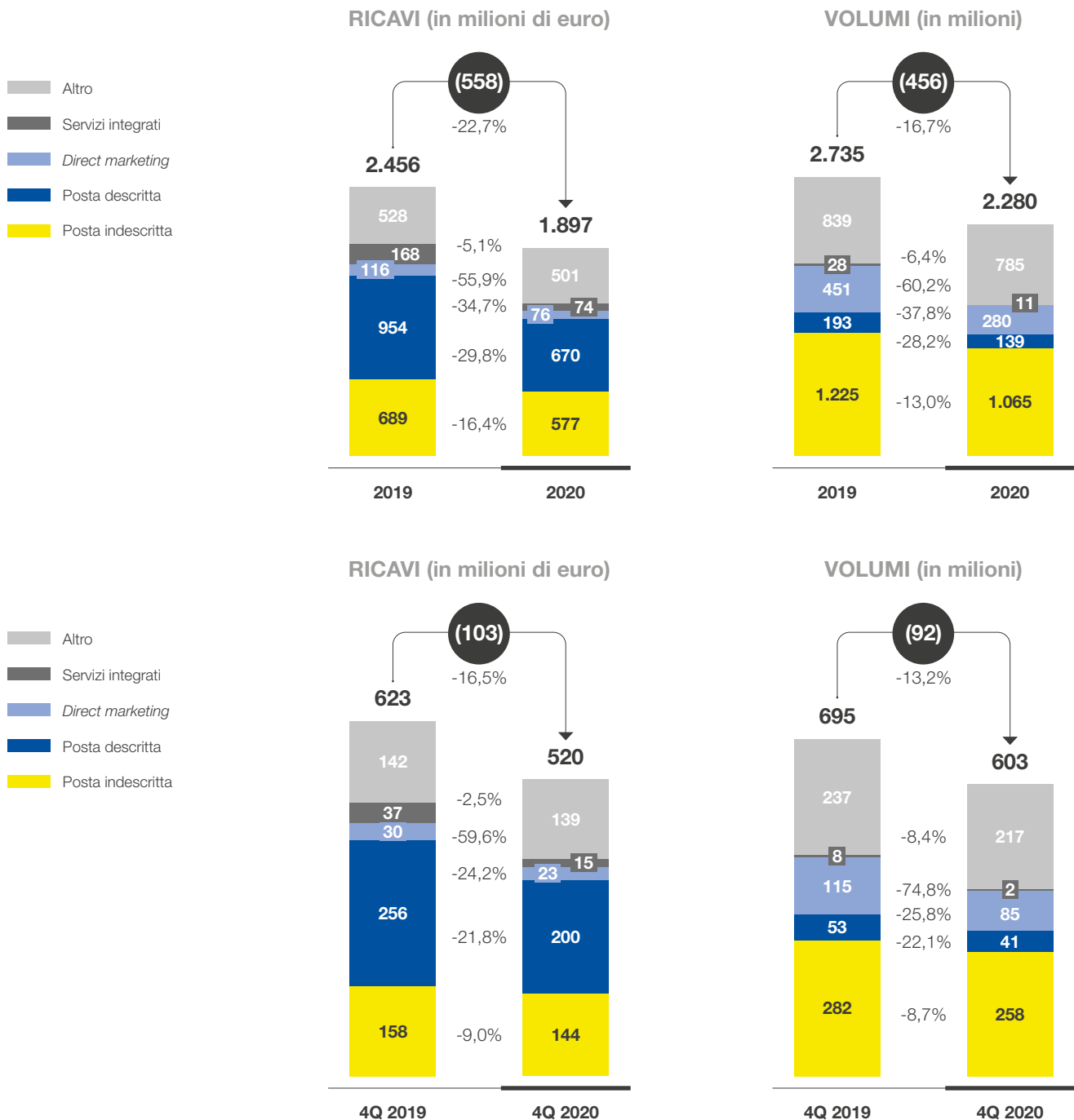
RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



I Ricavi da mercato passano da 3.492 milioni di euro del 2019 a 3.201 milioni di euro del 2020 ed evidenziano minori ricavi della corrispondenza tradizionale (-558 milioni di euro, pari al -22,7% rispetto al 2019), e maggiori ricavi del comparto pacchi (+307 milioni di euro, pari al +36,1%, rispetto all'esercizio precedente), soprattutto grazie alle performance positive del segmento B2C.

La flessione dei ricavi del settore registrata nei primi mesi dell'anno 2020 si è acuita a partire dal mese di marzo per via del *lock-down* imposto per fronteggiare la pandemia e del sensibile calo di operatività che ne è susseguito nel secondo trimestre, con il progressivo peggioramento delle *performance* del settore. Nel terzo trimestre 2020 si è assistito a una ripresa nonostante la variazione dei ricavi abbia continuato ad avere segno negativo nel confronto con l'analogo periodo del precedente anno; l'inversione del *trend* negativo si è avuta nell'ultimo trimestre dell'anno nel quale i ricavi da mercato del segmento hanno registrato una crescita rispetto al quarto trimestre del 2019 (+13 milioni di euro, +1,4%). Tale andamento è il risultato dell'effetto congiunto delle *performance* particolarmente positive registrate nel comparto pacchi (+141 milioni di euro di ricavi pari a +55,8% rispetto al quarto trimestre 2019), imputabili principalmente alla crescita delle attività del Gruppo nel segmento B2C (+76,8% di volumi rispetto al quarto trimestre 2019), e della conferma del declino della corrispondenza tradizionale con ricavi in flessione nell'ultimo trimestre dell'anno di 103 milioni di euro (-16,5%).

Corrispondenza



Posta Indescritta: Servizio *standard* di spedizioni con recapito in cassetta postale.

Posta Descritta: Recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela *retail* e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

Direct Marketing: Servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

Servizi Integrati: Offerte Integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

Altro: Servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate ai sensi di legge e il Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo nell'anno 2020 evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 16,7% (-456 milioni di invii) e del 22,7% (-558 milioni di euro) rispetto allo scorso anno. La citata riduzione delle attività, seguita alle severe misure restrittive imposte dal *lockdown* della prima parte dell'anno, ha accelerato il processo di *e-substitution* della corrispondenza tradizionale. Tale calo è distribuito indistintamente su tutte le famiglie di prodotto. Anche nel quarto trimestre i volumi complessivi diminuiscono (-13,2%) anche se a un ritmo più lento rispetto al terzo trimestre dell'anno.

Nel dettaglio, la Posta Indescritta e Descritta evidenziano una riduzione dei volumi rispettivamente del 13% e del 28,2% e una flessione dei ricavi del 16,4% e del 29,8% rispetto al 2019; la Posta Descritta nel quarto trimestre 2020 mostra un miglioramento del *trend* rispetto alla prima parte dell'anno grazie alla ripresa delle spedizioni di una parte della clientela *business*. Anche la Posta Indescritta rileva nel quarto trimestre 2020 un andamento in miglioramento rispetto alle *performance* registrate nei precedenti trimestri dell'anno.

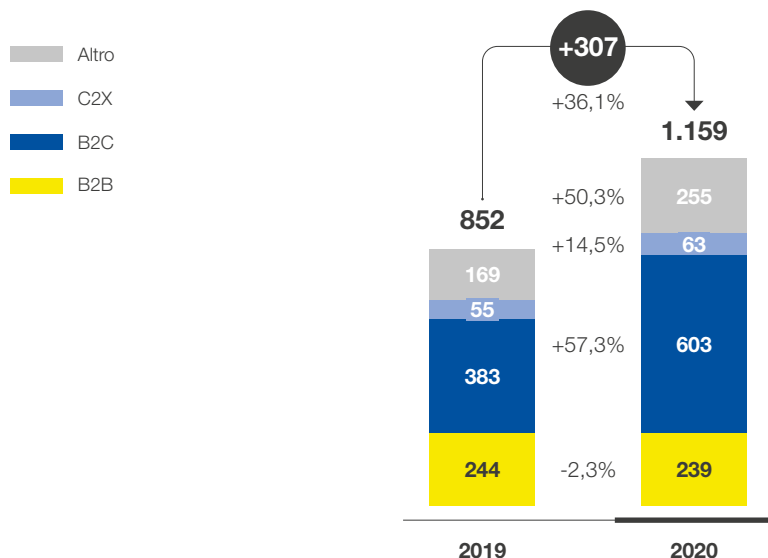
Il *Direct Marketing* registra nell'anno una flessione dei volumi del 37,8% (-170 milioni di invii) e una correlata riduzione dei ricavi del 34,7% (-40 milioni di euro). Tale flessione è legata alla contrazione degli invii di posta commerciale da parte dei clienti.

I volumi dei Servizi integrati presentano nell'anno una decrescita del 60,2% rispetto al 2019 (circa 17 milioni di minori invii) e una riduzione dei ricavi del 55,9% (-94 milioni di euro) dovuta all'interruzione degli invii di cartelle esattoriali, alla riduzione delle multe a fronte della limitata circolazione, nonché alla sospensione del pagamento dei tributi locali.

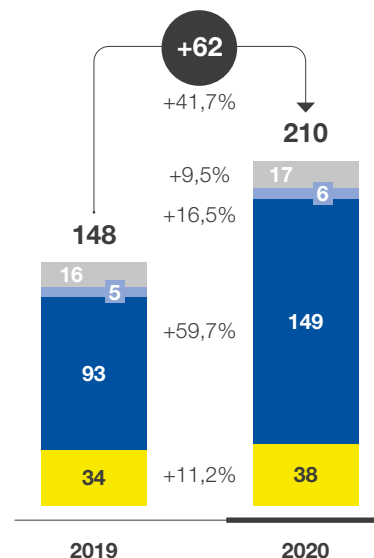
La voce Altro, che accoglie anche i servizi di stampa e imbustamento commercializzati da Postel, mostra una flessione dei volumi del 6,4% (-54 milioni di pezzi) rispetto al 2019, per effetto del calo del mercato delle stampe determinato dal rallentamento dell'economia italiana e dei volumi dell'editoria. I ricavi corrispondenti accolgono anche le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale (-5 milioni di euro rispetto al 2019), in riduzione per il calo degli invii legati all'editoria. Il compenso per l'Onere del Servizio Universale del 2020 ammonta a 262 milioni di euro, in linea con il ricavo del 2019.

Pacchi

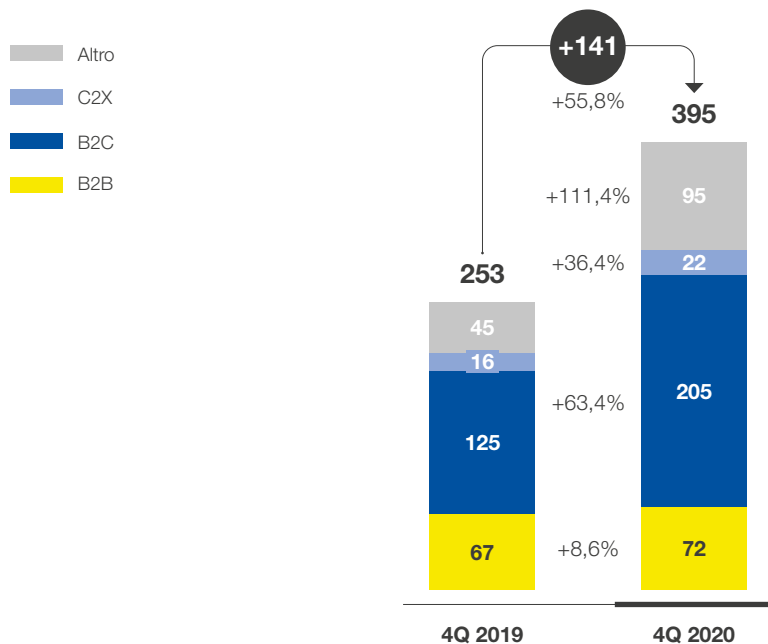
RICAVI (in milioni di euro)



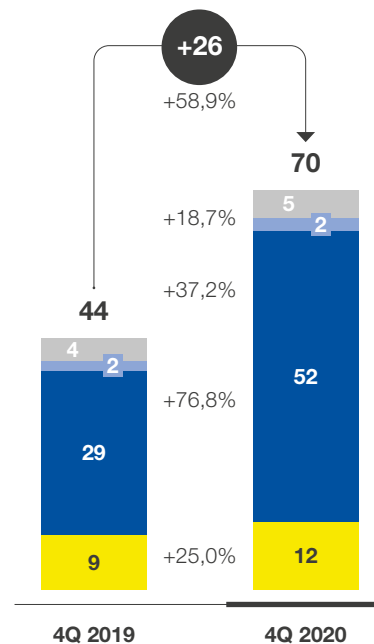
VOLUMI (in milioni)



RICAVI (in milioni di euro)



VOLUMI (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 le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati (per esigenze specifiche di P.A., Assicurazioni, Banche e Grandi Clienti), commesse di logistica integrata, e altri ricavi.

Il comparto pacchi ha avuto nel corso dell'anno uno sviluppo significativo, con una variazione positiva sia in termini di volumi che di ricavi, rispettivamente del +41,7% (+62 milioni di invii) e +36,1% (+307 milioni di euro) rispetto allo scorso esercizio.

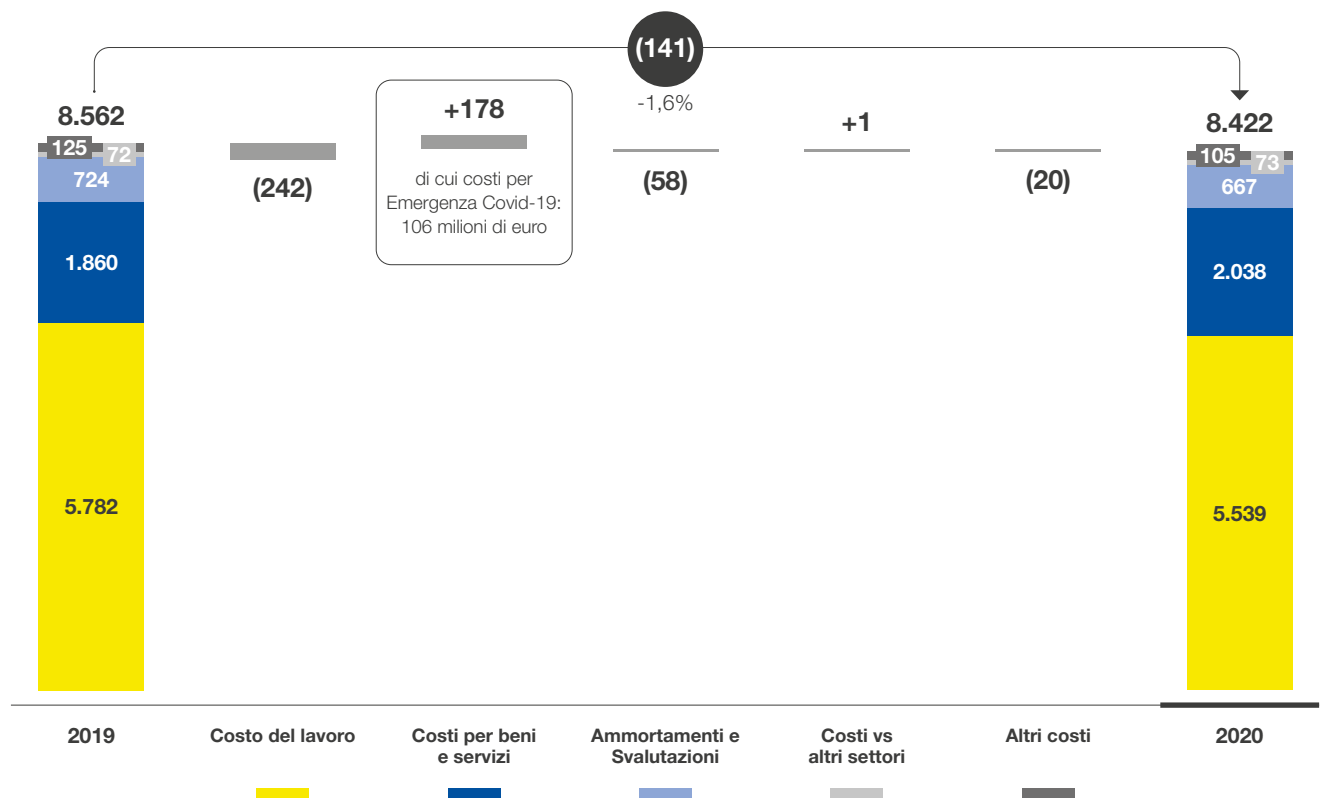
L'andamento eccezionale dei ricavi del quarto trimestre dell'anno (+55,8%, pari a +141 milioni di euro rispetto all'analogo trimestre del 2019) in tutti i segmenti, con una media giornaliera di pacchi consegnati di 1 milione di invii e con un picco di circa 1,3 milioni di invii medi nel mese di dicembre, ha consentito di superare la flessione registrata nel comparto della corrispondenza nello stesso periodo, generando una crescita dei ricavi della *Strategic Business Unit* rispetto all'analogo periodo del 2019 (+13 milioni di euro, +1,4%).

Record di **210 mln** nel volume dei pacchi e raggiungimento del **37%** di *market share*

Nell'anno 2020 il comparto ha beneficiato, come già anticipato, del forte impulso che le misure restrittive imposte hanno dato allo sviluppo dell'*e-commerce* e alle attività del Gruppo nel segmento B2C, il quale è sviluppato grazie alla crescente propensione agli acquisti *online* della popolazione. In particolare, il settore B2C ha realizzato ricavi per 603 milioni di euro, in crescita del 57,3% rispetto al 2019, a fronte di 149 milioni di spedizioni realizzate (+59,7%), in ulteriore accelerazione rispetto ai primi nove mesi dell'anno. L'andamento dei ricavi del B2C ha permesso di compensare la riduzione dei ricavi registrata nel corso dell'anno nel comparto B2B (-6 milioni di euro di ricavi rispetto al 2019), segmento maggiormente impattato dal *lockdown* per via della chiusura delle attività produttive e che, nel corso del quarto trimestre 2020, ha mostrato un'accelerazione del *trend* di ripresa avviato nel corso del trimestre precedente.

Alle ottime *performance* dei ricavi del comparto pacchi sull'anno concorre la commessa aggiudicata a Poste Italiane dal Ministero degli Interni per la consegna alle scuole dei dispositivi di protezione individuale (oltre 1,5 miliardi di mascherine distribuite nel corso del 2020).

COSTI (in milioni di euro)



I Costi, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 8.422 milioni di euro con una riduzione di 141 milioni di euro (-1,6%) rispetto all'esercizio precedente, essenzialmente riconducibile alla riduzione del costo del lavoro. Quest'ultimo si attesta a 5.539 milioni di euro con una riduzione di 242 milioni di euro (-4,2% rispetto al 2019), ascrivibile principalmente alla riduzione degli organici mediamente impiegati (circa 4.400 FTE in meno) nonché al ricorso al Fondo di Solidarietà (Cassa Integrazione Guadagni) per fronteggiare l'emergenza sanitaria. Tali variazioni sul costo ordinario sono in parte compensate dai maggiori costi per incentivo all'esodo al fine di accelerare il processo di ristrutturazione industriale del Gruppo.

I costi per beni e servizi (+178 milioni di euro rispetto al 2019) risentono sia delle maggiori spese sostenute per garantire la sicurezza dei clienti e dei dipendenti impegnati nelle attività operative sul territorio e per far fronte all'emergenza sanitaria (+106 milioni di euro), sia della crescita dei costi variabili prevalentemente legati allo sviluppo del *business* pacchi. Tale crescita è stata parzialmente controbilanciata da minori costi legati prevalentemente a servizi per il personale (principalmente per trasferta e mensa), spese per la movimentazione del contante per gli Uffici Postali, spese per utenze energetiche e idriche, ecc.

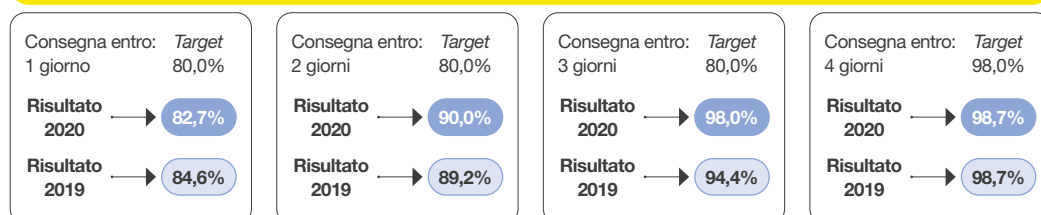
Si evidenzia, infine, una decrescita della voce ammortamenti e svalutazioni di circa 58 milioni di euro (-8% rispetto al 2019), imputabile principalmente alla rivisitazione della vita utile e del valore residuo di alcuni cespiti del Gruppo, come descritto nel paragrafo di commento ai risultati economici del Gruppo e approfondito nelle note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2020.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per l'esercizio 2020 negativo per 588 milioni di euro, in peggioramento di 241 milioni di euro rispetto al 2019 (-347 milioni di euro). Il quarto trimestre del 2020 mostra un risultato operativo che, seppur negativo (-344 milioni di euro), presenta una variazione positiva (+7 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente (-351 milioni di euro).

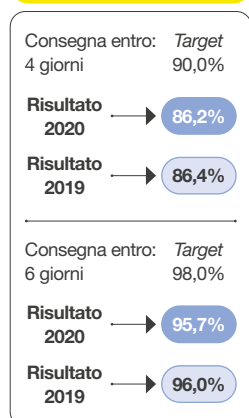
Qualità dei prodotti rientranti nel servizio universale

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 2020 rispetto agli obiettivi e all'esercizio precedente risente evidentemente degli effetti causati dall'emergenza sanitaria. Ciononostante si evidenzia comunque il raggiungimento e superamento dei *target* di riferimento dell'anno per la quasi totalità dei prodotti.

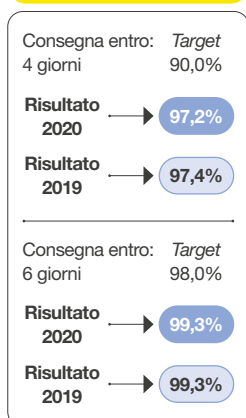
Posta 1 Prioritaria



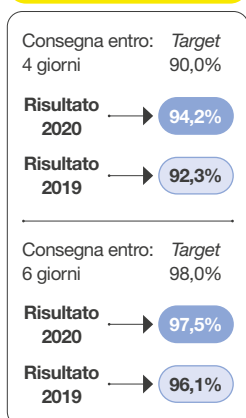
Posta 4 Ordinaria



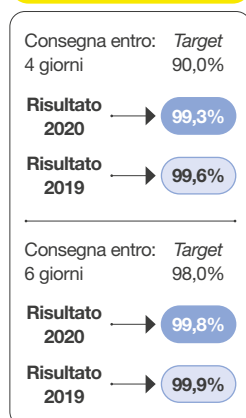
Posta Massiva



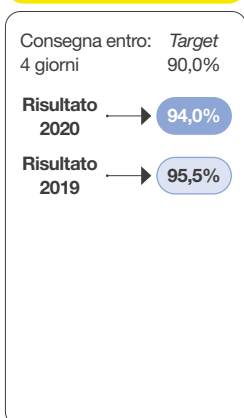
Posta Raccomandata



Posta Assicurata



Poste Delivery Standard



Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Le performance della SBU si confermano positive sia in termini di ricavi, che crescono nei comparti monetica e telecomunicazioni, sia in termini di risultato operativo. Risultato netto in flessione per via di proventi finanziari non ricorrenti registrati nel 2019. La maggiore operatività delle carte di pagamento, anche grazie all'utilizzo dei canali *online*, e la crescita della *customer base* nella telefonia hanno mitigato gli effetti negativi derivanti dall'emergenza sanitaria.

PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	2019	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	664	737	+74	+11,1%
Ricavi da altri settori	375	341	(34)	-9,0%
Ricavi totali	1.039	1.079	+40	+3,8%
Costi	380	435	+55	+14,4%
Costi vs altri settori	418	385	(32)	-7,8%
Costi totali	798	820	+22	+2,8%
EBIT	241	259	+18	+7,3%
EBIT Margin %	23,2%	24,0%		
UTILE NETTO	272	194	(78)	-28,6%

Principali KPI	2019	2020	VARIAZIONI	
Monetica				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro)*	41.944	48.761	6.817	16,3%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro)**	33.062	38.563	5.501	16,6%
Numero di Carte (in milioni)***	28,7	28,9	0,2	0,8%
di cui Carte Postepay (in milioni)	21,5	21,7	0,2	1,1%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	7,2	7,7	0,5	6,9%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.439	1.561	122	8,5%
di cui numero transazioni <i>e-commerce</i> (in milioni)	250	397	147,1	58,9%
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)	4.416	4.623	207	4,7%
di cui Sim Mobile (in migliaia)	4.215	4.380	165	3,9%
di cui Sim Casa (in migliaia)	200	243	42	21,1%
MNP (<i>Mobile Number Portability</i>) - cessazioni (in migliaia)	587	528	(59)	-10,1%

* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

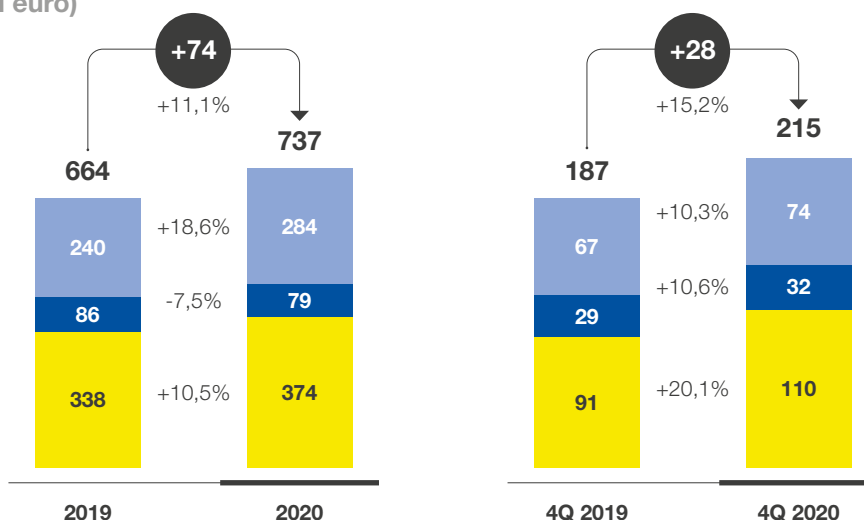
** Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

*** Include Carte Postepay e Carte di debito.

**** Comprensivo dei clienti *business*.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)

■ TLC
■ Incassi e Pagamenti
■ Monetica



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 postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA.

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (postamat - *interchange fee* su transato delle carte); 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).

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico, e da vendita di telefonini e *router* da *corner* di Ufficio Postale) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa).

I ricavi totali del 2020 ammontano a 1.079 milioni di euro ed evidenziano una crescita di 40 milioni di euro rispetto al 2019 (+3,8%) ascrivibile all'apporto positivo del comparto delle Telecomunicazioni nonché alla *performance* del comparto della Monetica in parte limitati dalla flessione dei ricavi dei servizi di Incasso e Pagamento.

I ricavi da mercato si attestano a 737 milioni di euro segnando un incremento di 74 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio (+11,1%).

Nel dettaglio, i ricavi della Monetica, pari a 374 milioni di euro a dicembre 2020, mostrano una variazione positiva di 35 milioni di euro rispetto a dicembre 2019 (+10,5%). Tale incremento è attribuibile alla maggiore operatività e ai maggiori canoni delle carte prepagate e ai maggiori ricavi legati alla vendita di servizi di *acquiring* e alla relativa crescita del transato.

I ricavi da mercato da Incassi e Pagamenti pari a 79 milioni di euro presentano una flessione del 7,5% (-6 milioni di euro) rispetto allo scorso anno. La diminuzione è ascrivibile prevalentemente ai minori ricavi da F23/F24 a seguito dello slittamento di alcune scadenze fiscali introdotto dal c.d. D.L. Rilancio (come convertito dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77). Tale variazione è compensata solo in parte dai maggiori ricavi da bonifici emessi dalle Postepay Evolution e dal nuovo servizio di pagamenti Pago PA⁴⁶.

I ricavi da mercato del comparto Telecomunicazioni ammontano a 284 milioni di euro, in aumento rispetto ai 240 milioni di euro del 2019 (+18,6%). Il risultato positivo è dovuto sia all'aumento dei ricavi della Telefonia Mobile, sia della Telefonia Fissa, che ha visto aumentare la *customer base* attiva su entrambi i segmenti.

La dinamica dei ricavi relativa al solo quarto trimestre 2020 riflette ricavi da mercato in crescita di 28 milioni di euro (+15,2%) per il contributo positivo del comparto Monetica (+18 milioni di euro pari a +20,1% rispetto all'analogo trimestre del 2019) con ricavi legati all'utilizzo delle carte di pagamento in crescita principalmente per l'incremento del volume delle transazioni. Si confermano inoltre le ottime *performance* già registrate nei trimestri precedenti dal settore telecomunicazioni (+7 milioni di euro, ovvero +10,3%) legati alla fidelizzazione della base clienti, e la ripresa dei ricavi da servizi di incasso e pagamento (+3 milioni di euro, +10,6%).

Al 31 dicembre 2020 lo *stock* complessivo delle Carte prepagate e delle Carte di debito è pari a 28,9 milioni, in lieve aumento rispetto al 31 dicembre 2019 (+0,9%) con un transato complessivo in crescita di circa 5,5⁴⁷ miliardi di euro (+16,6%), grazie all'effetto trainante delle carte prepagate.

46. PagoPA è una nuova modalità per eseguire, tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PostePay S.p.A.) i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata.

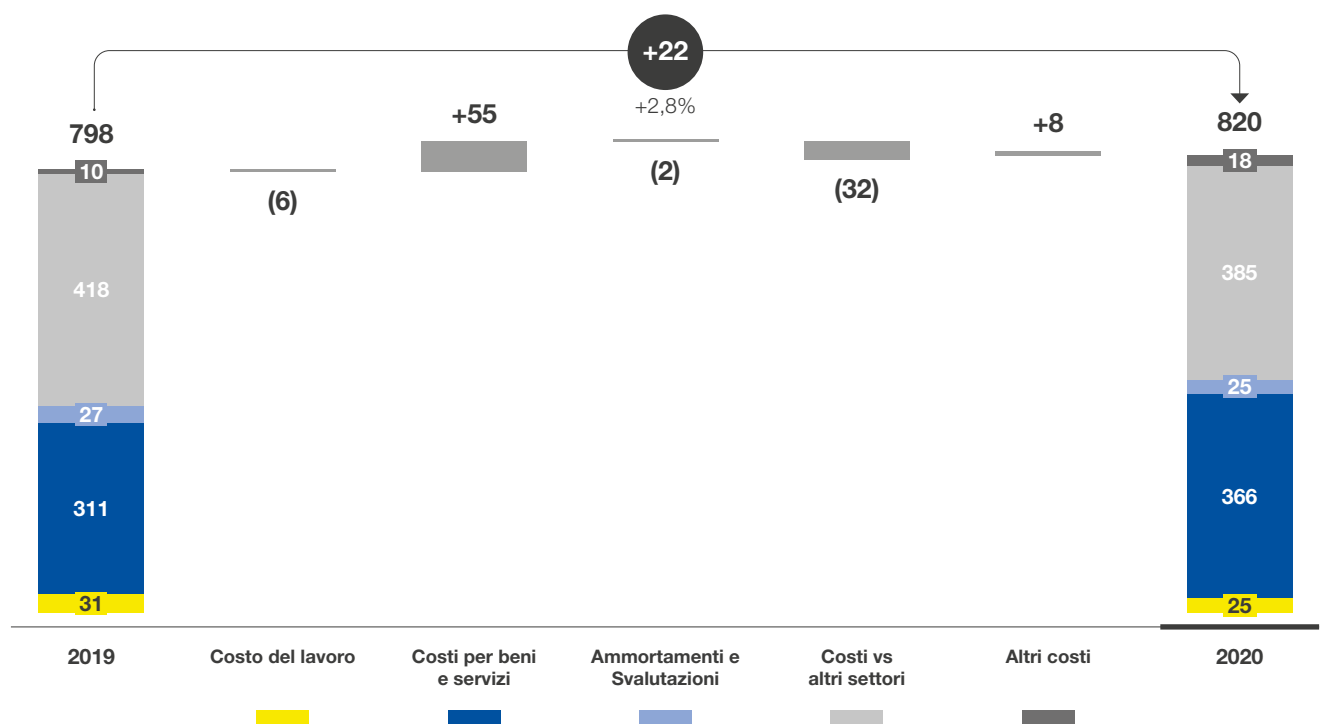
47. Transato "not on us".

Nel dettaglio, le carte Postepay ammontano alla fine del 2020 a 21,7 milioni (+1% rispetto alle 21,5 milioni di Postepay del 2019); di queste, le carte Postepay Evolution, pari a circa 7,7 milioni a dicembre 2020, evidenziano una crescita del 6,9% rispetto all'esercizio precedente. Nel corso del 2020 le carte Postepay hanno sviluppato un transato complessivo⁴⁸ per pagamenti di circa 22,1 miliardi di euro (+27% rispetto ai 17,4 miliardi del 2019).

In ambito *Acquiring* a fronte di un numero di POS installati al 31 dicembre 2020 di circa 151,1 mila (+18%, ovvero +22,9 mila POS installati rispetto al 31 dicembre 2019), il transato registrato nell'anno è stato di circa 18,9 miliardi di euro (+6% pari a + 1 miliardo di euro, rispetto al 2019).

In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 dicembre 2020, è rappresentata da circa 4,4 milioni di linee, in crescita del 3,9% rispetto al 2019. Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" presenta una crescita del 21,1% rispetto lo scorso anno (243 mila linee a fine dicembre 2020 rispetto alle 200 mila linee alla fine del 2019).

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



I costi totali comprensivi di ammortamenti e svalutazioni ammontano a 820 milioni di euro in crescita del 2,8% rispetto ai 798 milioni di euro del 2019. In particolare, i costi verso terzi per beni e servizi aumentano di 55 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente per effetto dei maggiori costi variabili da traffico inerenti ai servizi di telecomunicazioni fisse-mobili e di quelli legati all'operatività delle carte.

Gli altri costi aumentano di 8 milioni di euro principalmente per le liberazioni *one-off* del 2019 di fondi rischi ed oneri.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e *Mobile* evidenzia un risultato della gestione operativa dell'anno che si attesta a 259 milioni di euro, in crescita del 7,3% rispetto allo scorso esercizio.

La gestione finanziaria dell'anno, seppur positiva (8 milioni di euro), diminuisce di 91 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio nel quale il risultato della stessa beneficiava di 88 milioni di euro riferiti ai proventi relativi alla rivalutazione della partecipazione in SIA S.p.A., già detenuta da FSIA Investimenti, a seguito dell'acquisizione del controllo esclusivo (*step up acquisition*) e al provento derivante dall'esercizio delle opzioni di acquisto del 7,934% delle azioni di SIA S.p.A. detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo.

Il settore chiude con un risultato netto di 194 milioni di euro in diminuzione del 28,6% (-78 milioni di euro) rispetto al 2019. Al netto della partita suddetta componente non ricorrente pari a 88 milioni di euro, il risultato netto della SBU registra una crescita di 10 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente.

48. Transato "off us" (non include le transazioni in Ufficio Postale).

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

I risultati economici della SBU dell'anno si confermano solidi sebbene in leggera flessione rispetto all'esercizio precedente. La ripresa dei ricavi iniziata a partire dal mese di giugno è continuata costantemente nella seconda parte dell'anno con ricavi dell'ultimo trimestre in linea all'analogo trimestre del 2019.

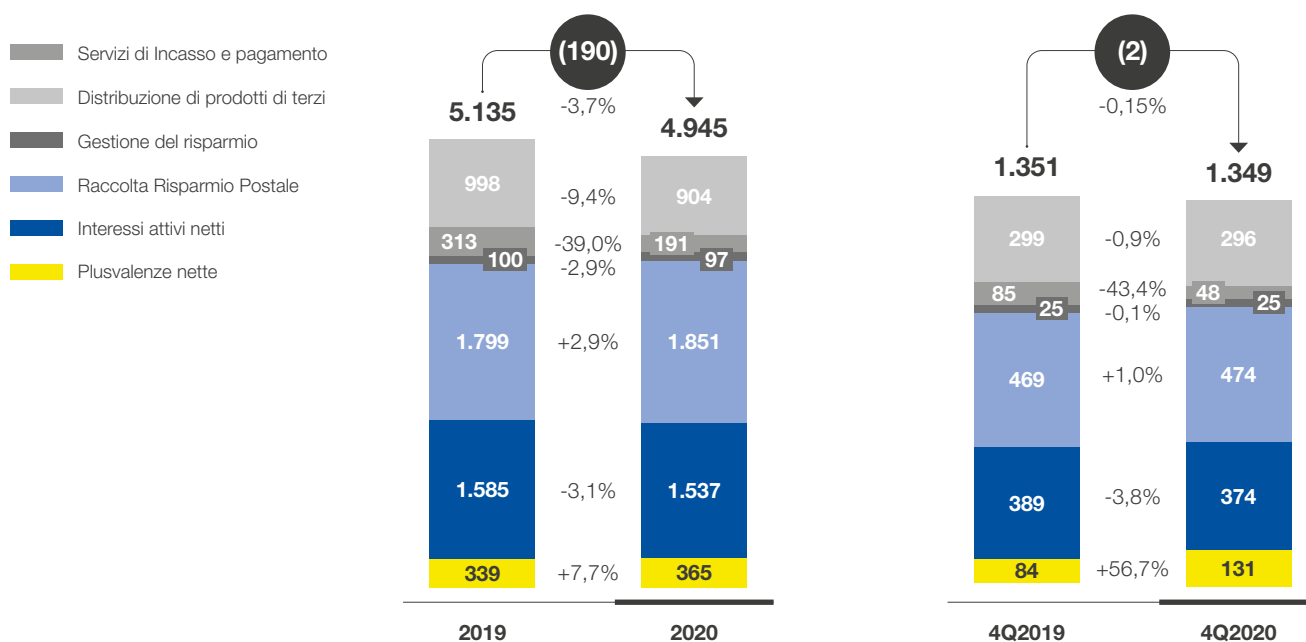
Il CET 1 *ratio* a dicembre 2020 si è attestato al 18,1% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.

SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)	2019	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	5.135	4.945	(190)	-3,7%
Ricavi da altri settori	691	665	(25)	-3,7%
Ricavi totali	5.826	5.610	(215)	-3,7%
Costi	151	87	(64)	-42,6%
Costi vs altri settori	4.801	4.658	(142)	-3,0%
Costi totali	4.951	4.745	(207)	-4,2%
EBIT	874	866	(9)	-1,0%
EBIT Margin %	15,0%	15,4%		
UTILE NETTO	640	647	+7	+1,1%

Principali KPI	2019	2020	VARIAZIONI	
Masse Gestite/Amministrate (in miliardi di euro)	536	569	33	6,1%
Raccolta netta (in milioni di euro)	2.950	17.827	14.878	504,4%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	1.115	4.653	3.539	317,5%
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	339	365	26	7,7%
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	61,9	67,4	5,5	8,9%
Rendimento complessivo raccolta*	2,57%	2,30%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	310,4	315,6	5,3	1,7%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.583	2.932	(651,5)	-18,2%

* Escludendo le *capital gain*.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



Distribuzione prodotti terzi: Distribuzione di prodotti erogati/emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.).

Servizi di incasso e pagamento: Bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

Gestione del risparmio: Gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

Raccolta risparmio postale: Raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Interessi attivi netti: Ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria.

Plusvalenze Nette: Plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

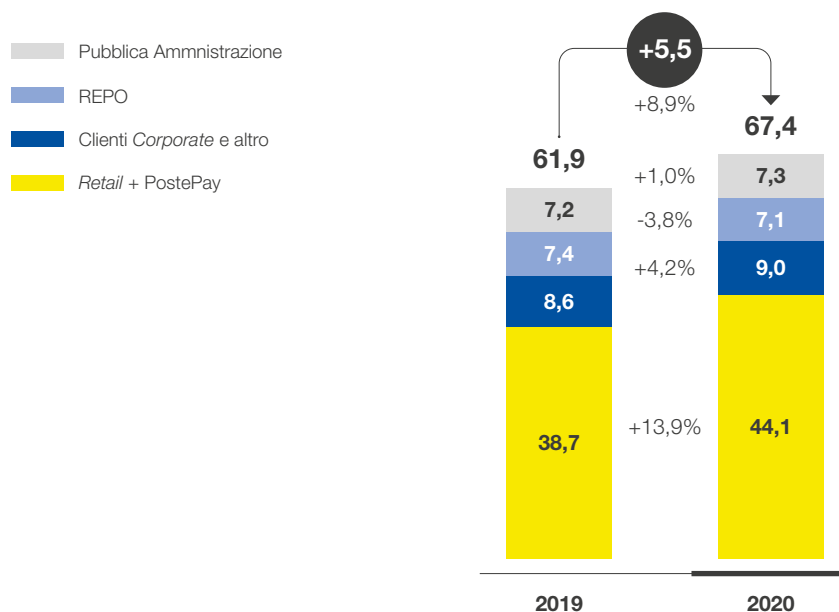
I Ricavi da mercato 2020 ammontano a 4.945 milioni di euro e registrano una contrazione di 190 milioni di euro rispetto ai 5.135 milioni di euro realizzati nel 2019 (-3,7%). Nel dettaglio, l'esercizio in esame evidenzia: (i) Interessi Attivi netti in leggera flessione rispetto all'esercizio 2019 (-3,1%), essenzialmente per effetto dei minori rendimenti causati dallo scenario di mercato con tassi in diminuzione e soltanto parzialmente mitigati dall'incremento degli impieghi per via delle maggiori giacenze sui depositi dei clienti; (ii) Plusvalenze nette pari a 365 milioni di euro in crescita di 26 milioni di euro rispetto ai 339 milioni di euro del 2019 (+7,7%).

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta del Risparmio Postale si attestano a 1.851 milioni di euro, in crescita del 2,9% (+51 milioni di euro) rispetto al 2019, in relazione alla maggiore raccolta dei Buoni Fruttiferi Postali a campagna, mentre i ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 904 milioni di euro, in flessione rispetto al precedente esercizio del 9,4% (-94 milioni di euro), prevalentemente a causa dei minori volumi sui bollettini postali. Nell'ambito di tale voce risultano anche iscritti, in via residuale, proventi rinvenienti dall'appuramento definitivo di partite precedentemente iscritte tra le passività, a seguito di un processo di revisione complessiva di stime.

Con riferimento ai ricavi da distribuzione di prodotti terzi, che si attestano a 191 milioni di euro, in diminuzione di 122 milioni di euro rispetto ai 313 milioni di euro del 2019, tale variazione è da ricondurre prevalentemente ad una diminuzione dei volumi dei prestiti personali distribuiti nel periodo e alla riduzione delle commissioni unitarie di distribuzione.

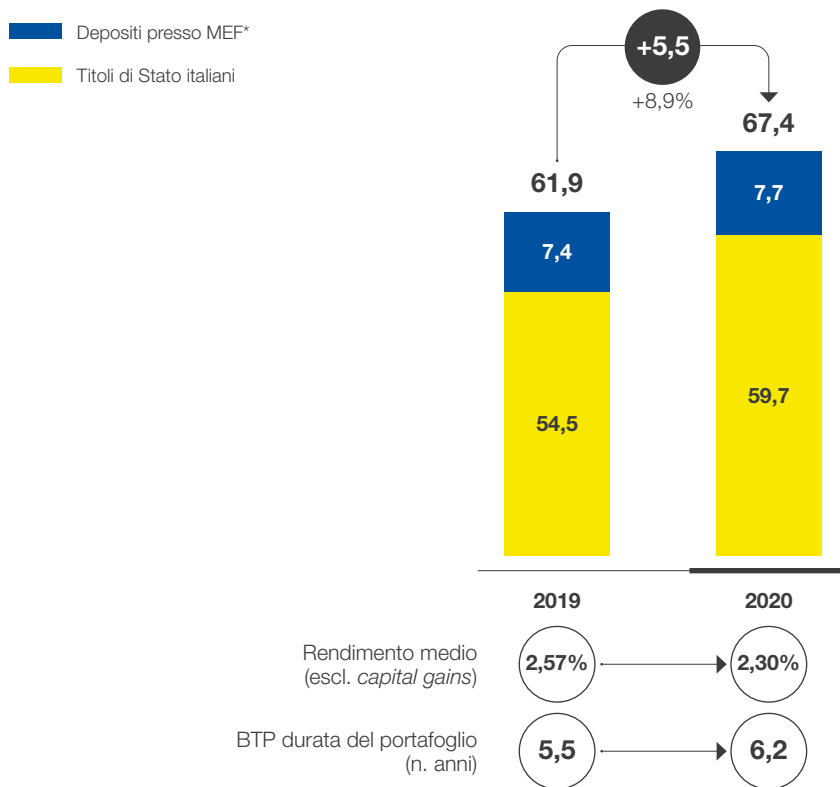
Il quarto trimestre 2020 della SBU Servizi Finanziari mostra ricavi da mercato sostanzialmente in linea rispetto al quarto trimestre 2019 (-2 milioni di euro), per l'effetto congiunto della crescita del valore delle plusvalenze nette (+48 milioni di euro), compensata dalla flessione sia dei ricavi da distribuzione di prodotti di finanziamento (-37 milioni di euro), imputabili principalmente alle minori erogazioni di prestiti personali, sia di quelli degli interessi attivi netti (-15 milioni di euro), per effetto dei minori tassi di interesse soltanto parzialmente mitigati dall'incremento degli impieghi.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (in miliardi di euro)



Al 31 dicembre 2020, la giacenza media dei conti correnti si incrementa passando da 61,9 miliardi di euro a 67,4 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 5,5 miliardi di euro, è da ricondurre prevalentemente al positivo contributo della clientela *Retail* e PostePay (+5,4 miliardi di euro) e della clientela *Corporate* (+0,4 miliardi di euro). Per contro si registra un minor ricorso all'operatività in RE.PO⁴⁹ (-0,3 miliardi di euro).

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (in miliardi di euro)



* Include liquidità sul *Buffer* ed esclude la liquidità di Poste Italiane.

Il portafoglio titoli in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, del valore nominale di circa 59,7 miliardi di euro, è costituito per circa 56,7 miliardi di euro da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per circa 3 miliardi di euro da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti (garantiti dallo Stato italiano).

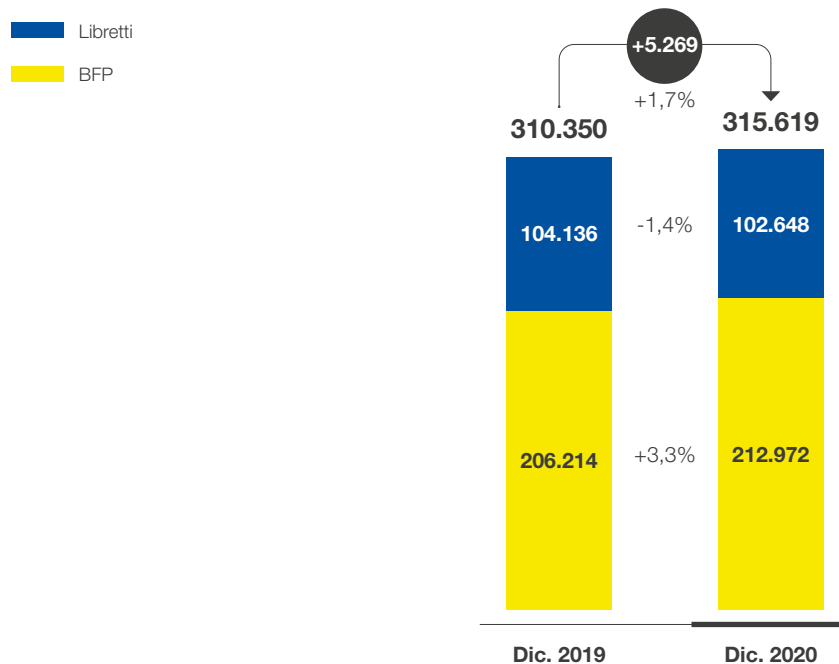
L'anno 2020 è stato caratterizzato da un'elevata volatilità di mercato, in seguito alla quale si sono prontamente adeguate le strategie di investimento e di copertura dei rischi.

In particolare, i primi mesi dell'anno sono stati caratterizzati da mercati piuttosto stabili, in linea con la fine dell'esercizio 2019. In tale scenario, è stato attuato la gran parte del programma di realizzazione delle plusvalenze previste per l'anno 2020 e si è proseguito con la realizzazione della strategia di efficientamento del portafoglio in *asset swap* già iniziato a fine 2019, migliorando il profilo reddituale degli interessi previsto nel precedente Piano Strategico (*Deliver 2022*). A partire dal mese di marzo 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, si è assistito ad un progressivo incremento della volatilità su tutti i mercati mondiali con un aumento degli *spread* governativi; in questo periodo, il programma di investimento ha presentato volumi molto importanti, sia in considerazione dell'elevato livello dei rendimenti, sia per l'eccezionale incremento della raccolta dei conti correnti rispetto alle aspettative. Tenuto conto del progressivo restringimento dello *spread* del secondo semestre 2020, è stato ripreso il programma di ristrutturazione della porzione di portafoglio titoli in *asset swap* e la gestione si è concentrata sul completamento del programma di realizzazione delle plusvalenze previste per l'anno 2020 e sull'avvio di quello del prossimo anno eseguendo vendite *forward* con valuta 2021.

49. I RE.PO (*Repurchase Agreement*), sono 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).

Inoltre, il contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici ha avuto l'effetto di ridurre il rendimento medio dei titoli in portafoglio e di aumentarne marginalmente la *Duration*. L'impatto in termini assoluti della riduzione dei rendimenti sugli interessi prodotti dal portafoglio è stato, tuttavia, parzialmente compensato dall'incremento delle giacenze medie nel periodo considerato. Gli impieghi della raccolta da clientela pubblica (c.d. "Depositi presso il MEF") sono tendenzialmente in linea con lo scorso anno, ma sono stati caratterizzati da una minore redditività a causa della contrazione dei tassi di mercato.

RISPARMIO POSTALE (giacenza media in milioni di euro*)



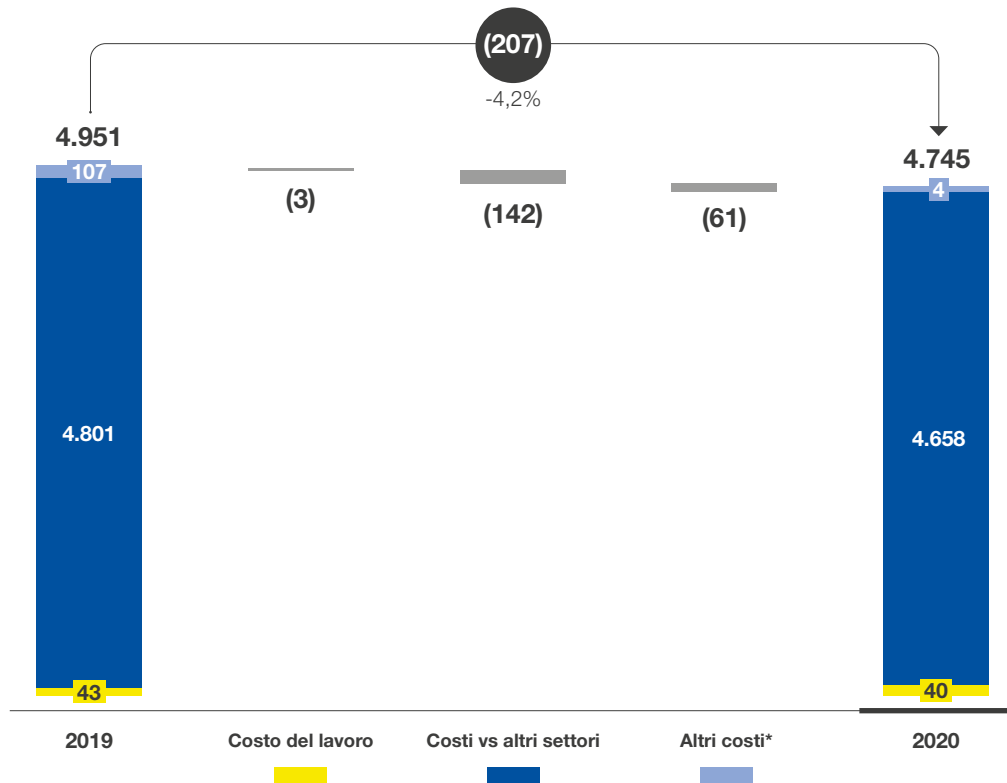
* Valore medio che esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

dati in milioni di euro	2019	2020	Var.	Var. %
Raccolta Netta del Risparmio Postale	(3.454)	(572)	2.882	83,4%

Al 31 dicembre 2020 la Raccolta Netta del Risparmio Postale si attesta a -572 milioni di euro, in aumento di 2.882 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. Tale incremento è da ricondurre alla maggior raccolta netta registrata sui Libretti dovuta all'emergenza sanitaria e al contesto di mercati che hanno influenzato il comportamento della clientela, orientandola maggiormente all'utilizzo di prodotti di liquidità.

Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali si registra una Raccolta Netta inferiore rispetto a quella dell'anno precedente, da ricondurre all'elevato ammontare dei rimborsi effettuati sui Buoni Fruttiferi Postali giunti in scadenza, fermo restando un incremento di 5,5 miliardi di euro della Raccolta Lorda rispetto al 2019. La giacenza media dei Buoni Fruttiferi Postali, rispetto all'esercizio precedente, mostra un significativo incremento legato alla capitalizzazione degli interessi, che ha più che compensato la diminuzione della giacenza media dei Libretti Postali.

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



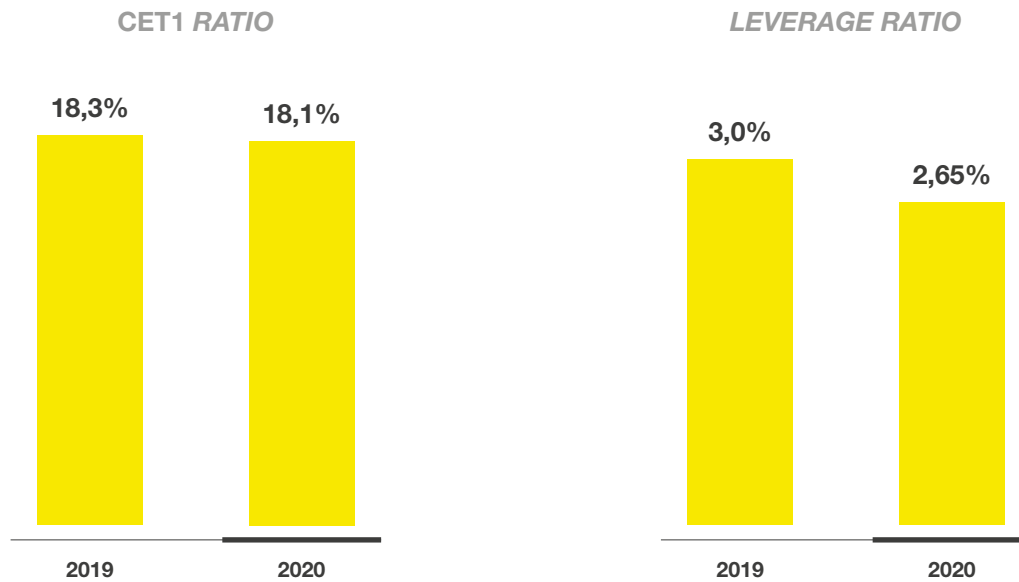
* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore e altri costi e oneri.

I Costi totali del settore si attestano a 4.745 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 4.951 milioni di euro del 2019 (-207 milioni di euro, -4,2%), prevalentemente per effetto di minori costi relativi ai Disciplinari Esecutivi riferibili alla rete commerciale, a fronte della riduzione delle attività. Gli altri costi registrano una variazione negativa principalmente dovuta alle liberazioni dei fondi rischi di BancoPosta a seguito della revisione di stima di alcuni rischi legati all'attività di distribuzione dei prodotti del risparmio postale emessi in anni passati, nonché per la conclusione delle iniziative volontarie di tutela della clientela collegate ai fondi "Europa Immobiliare I" e "Obelisco".

Le *performance* della SBU si confermano resilienti con un **risultato della gestione operativa** che si attesta, a fine 2020, a 866 milioni di euro in lieve diminuzione (-1%) rispetto al precedente esercizio, nonostante uno scenario di mercato caratterizzato da tassi decrescenti e le restrizioni poste in essere per fronteggiare l'emergenza sanitaria che hanno comportato una minore operatività.

Tenuto conto della gestione finanziaria (negativa per 9 milioni di euro) e delle Imposte del periodo pari a 210 milioni di euro (queste ultime beneficiano per 23 milioni di euro dell'effetto derivante dall'adesione al regime del *Patent Box*), il settore chiude con un **risultato netto** di 647 milioni di euro, registrando un aumento rispetto al precedente esercizio dell'1,1% (+7 milioni di euro).

dati in milioni di euro	2019	2020
CET1 CAPITAL	2.388	2.449
TOTAL ASSETS	85.010	103.981
RWA - Risk Weighted Assets	13.020	13.502



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, a seguito del positivo sviluppo dei volumi di raccolta dovuto prevalentemente all'effetto della pandemia, si è assistito ad un aumento della giacenza sui conti. Inoltre, anche la variazione dello scenario di mercato (diminuzione dello *spread*) ha avuto impatto sull'ammontare delle attività, incrementando, per i titoli valutati a *fair value*, il relativo valore.

Di conseguenza il *Leverage Ratio* ha evidenziato, in corso d'anno, valori in discesa, posizionandosi a dicembre 2020 al 2,65%.

Il CET 1 *Ratio* a dicembre 2020 si è attestato al 18,1%, confermando la solidità patrimoniale e registrando una lieve contrazione, rispetto a fine 2019, prevalentemente correlata alla diminuzione dei tassi di interesse, che hanno determinato l'aumento dei *collateral* versati alle controparti di transazioni in derivati di copertura.

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 2020.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Il risultato operativo della SBU dell'anno si conferma solido anche se in lieve flessione rispetto al precedente anno e riflette l'analogo andamento registrato nei ricavi. Il *Solvency Ratio* al 267% alla fine dell'esercizio conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

SERVIZI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)	2019	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	1.669	1.643	(26)	-1,6%
Ricavi da altri settori	1	1	1	n.s.
Ricavi totali	1.670	1.644	(25)	-1,5%
Costi	165	133	(32)	-19,5%
Costi vs altri settori	499	523	+25	+4,9%
Costi totali	664	656	(8)	-1,1%
EBIT	1.006	988	(18)	-1,8%
EBIT Margin %	60,2%	60,1%		
UTILE NETTO	737	784	+47	+6,4%

n.s.: non significativo

Principali KPI	2019	2020	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	140,2	153,7	13,5	9,6%
<i>Solvency Ratio</i>	276%	267%		
Ramo Vita	2019	2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro)*	17.732	16.661	(1.071)	-6,0%
di cui: Rami I-IV-V	15.793	14.661	(1.132)	-7,2%
di cui: Ramo III	1.939	2.000	61	3,1%
Incidenza premi Multiramo sul totale	35%	34%		
Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)	11,6	17,9	6,4	55,2%
<i>Lapse Rate</i>	2,8%	2,5%		
Ramo Danni	2019	2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro)*	240,2	239,6	(1)	-0,3%
<i>Loss ratio</i> **	32,7%	48,0%		
<i>Expenses ratio</i> (vista ANIA)***	28,9%	28,0%		
<i>Combined ratio</i> (vista ANIA)****	61,6%	76,0%		

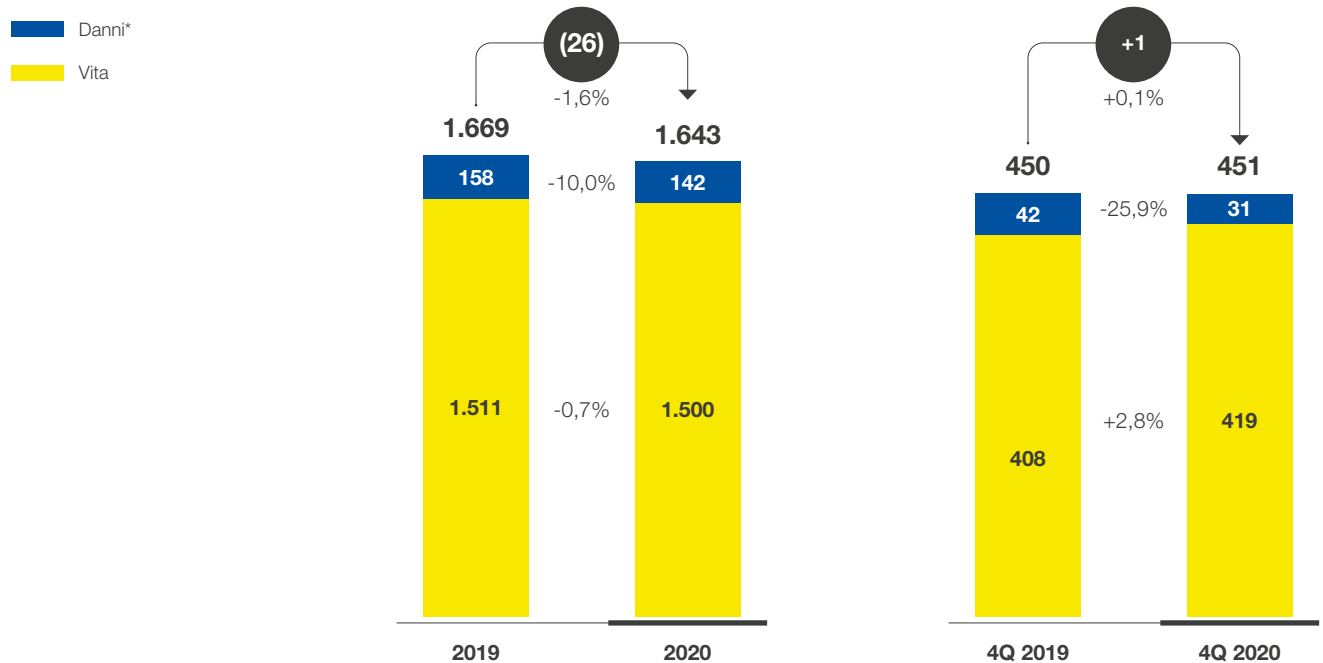
* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo.

** Corrisponde al rapporto tra gli oneri da liquidazione sinistri e i premi lordi di competenza.

*** Corrisponde al rapporto tra costi di funzionamento + provvigioni e i premi lordi contabilizzati.

**** Pari alla somma di *Loss* ed *Expenses ratio*.

RICAVIDA MERCATO (in milioni di euro)



* Include Poste Welfare Servizi e altri ricavi.

L'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nell'anno 2020 un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 988 milioni di euro, in diminuzione dell'1,8% rispetto al 2019 (1.006 milioni di euro).

I ricavi da mercato passano da 1.669 milioni di euro del 2019 a 1.643 milioni di euro del 2020 (-1,6%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.500 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 132 milioni di euro, al netto dei ricavi di Poste Welfare Servizi⁵⁰ e degli altri ricavi.

In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono rispetto al precedente esercizio dello 0,7% (-10 milioni di euro). Tale variazione è effetto principalmente della flessione della raccolta lorda (-1,1 miliardi di euro rispetto al 2019) che ha determinato minori ricavi da caricamenti (-37 milioni di euro) e minori ricavi da margine protezione Vita (-14 milioni di euro); compensa in parte il calo dei ricavi l'evoluzione delle altre riserve tecniche (+28 milioni di euro).

Cresce il margine finanziario (+13 milioni rispetto al 2019) che beneficia dell'incremento delle masse medie gestite.

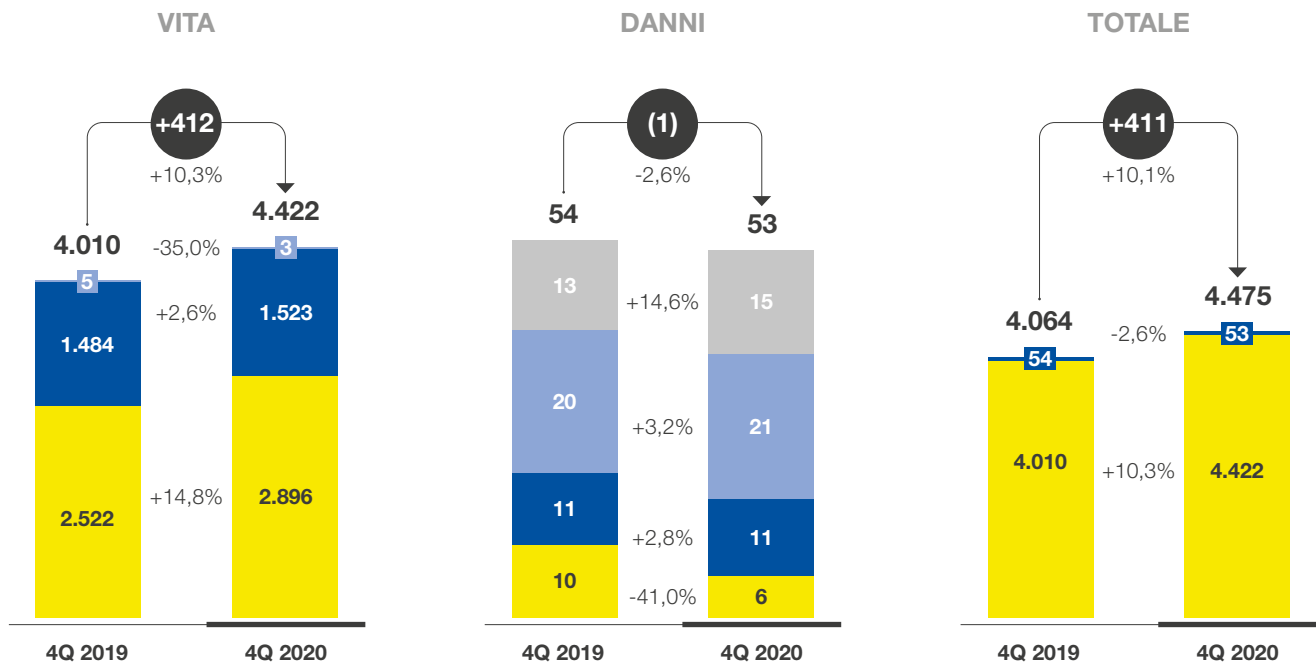
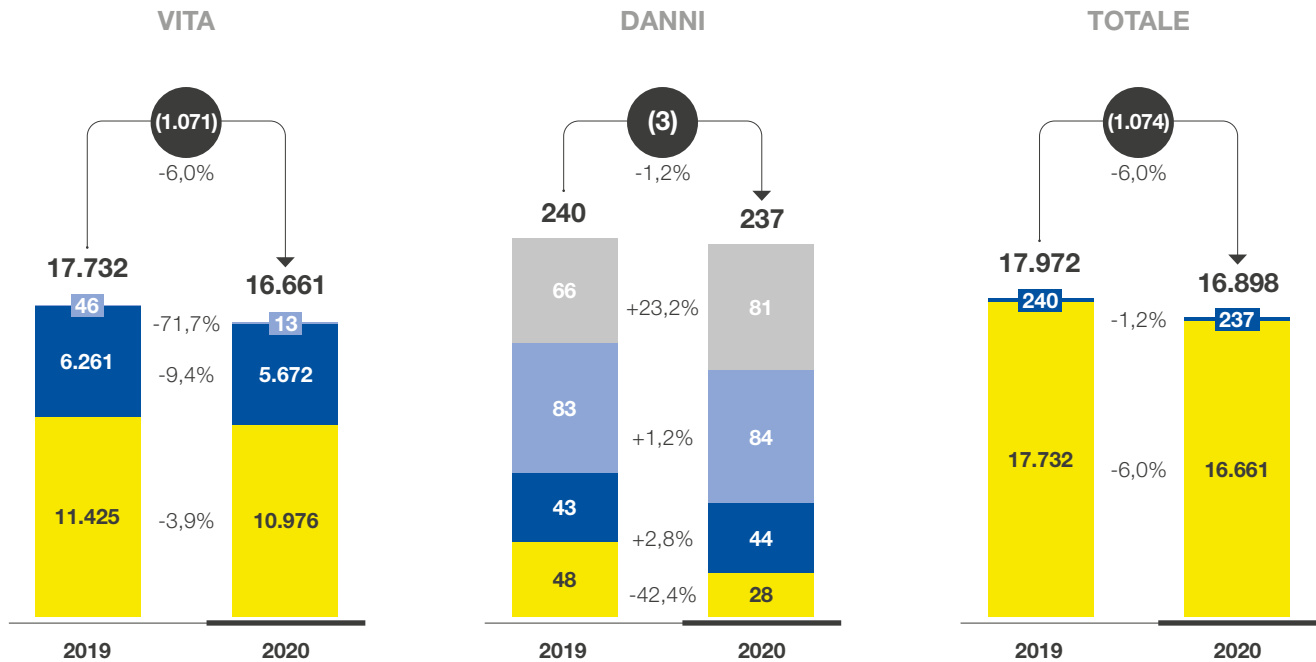
I ricavi netti Danni si attestano a 132 milioni di euro in diminuzione del 10,5% rispetto al 2019, principalmente per l'evoluzione della riserva tecnica e oneri da liquidazione sinistri, che nel 2020 ha avuto minori rilasci straordinari rispetto al 2019. Tale variazione negativa è in parte mitigata dalla crescita del *business*, soprattutto del comparto *welfare*, con premi lordi di competenza in crescita di 13 milioni di euro (+6%).

Il quarto trimestre 2020 presenta ricavi sostanzialmente in linea rispetto al quarto trimestre 2019 (+€1 milione, +0,1%). I ricavi netti Vita crescono di €12 milioni principalmente per l'andamento delle altre riserve tecniche (+€43 milioni), che risentono di maggiori accantonamenti sulla riserva spese avuti nel precedente esercizio, mentre si riduce il margine finanziario (-€ 30 milioni), per via di condizioni di mercato non favorevoli. I ricavi netti danni registrano una flessione di €12 milioni, principalmente dovuta alla evoluzione della riserva tecnica e oneri da liquidazione sinistri.

50. Poste Welfare Servizi, è l'azienda del Gruppo Poste Italiane che offre servizi di assistenza sanitaria. Le attività di Poste Welfare Servizi sono focalizzate negli ambiti del *management* e *outsourcing* amministrativo di Fondi Sanitari, gestione di un *Network* Sanitario delle strutture convenzionate, servizi ICT per istituzioni pubbliche e private. A partire da novembre del 2015, è entrata a far parte del Gruppo Poste Vita, come complemento strategico dell'offerta assicurativa sui temi del *welfare* sanitario.

La raccolta del business **Vita** e **Danni** è rappresentata nella tabella che segue:

PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in milioni di euro)



Unit linked
Multiramo
Rivalutabili

Welfare
Protezione Persona
Protezione Beni
Protezione Pagamenti

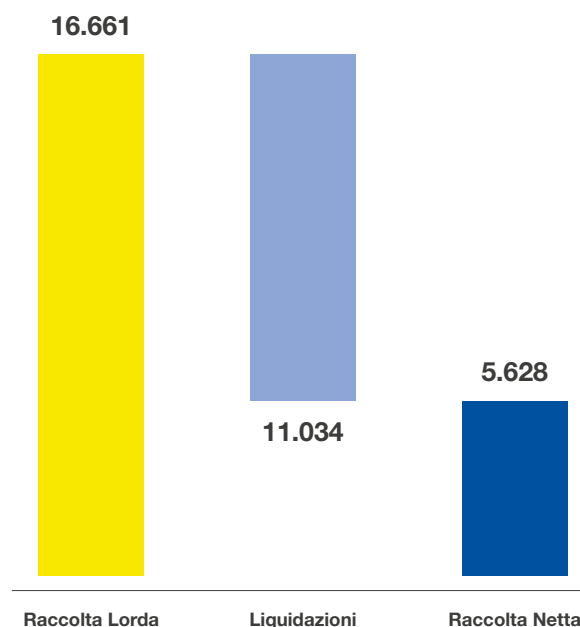
Danni
Vita

La raccolta lorda Vita e Danni ha risentito nei mesi di marzo e aprile 2020 delle restrizioni connesse all'emergenza sanitaria.

La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 16,7 miliardi di euro in diminuzione del 6% (-1.071 milioni di euro) rispetto al 2019, con un mix di prodotti che si è mantenuto stabile rispetto al precedente esercizio e con i prodotti Multiramo e Rivalutabili che hanno contribuito rispettivamente con il 34% e con il 66% della raccolta lorda Vita complessiva. Nel quarto trimestre la raccolta lorda ha beneficiato dell'allentamento delle limitazioni alla circolazione delle persone, registrando premi per 4,4 miliardi di euro, superiori di 0,4 miliardi di euro rispetto allo stesso trimestre del 2019.

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 237 milioni di euro in leggera flessione rispetto al 2019 con una minor raccolta della linea Protezione Pagamenti (-42,4%, -20 milioni di euro). Tale diminuzione è stata mitigata dall'aumento della raccolta sui comparti *Welfare* (+23,2%, +15 milioni di euro) e su Protezione Beni e Persona. La nuova 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. I contratti sottoscritti per tale nuova offerta modulare al 31 dicembre 2020 ammontano a 114 mila.

RACCOLTA NETTA VITA 2020 (in milioni di euro)



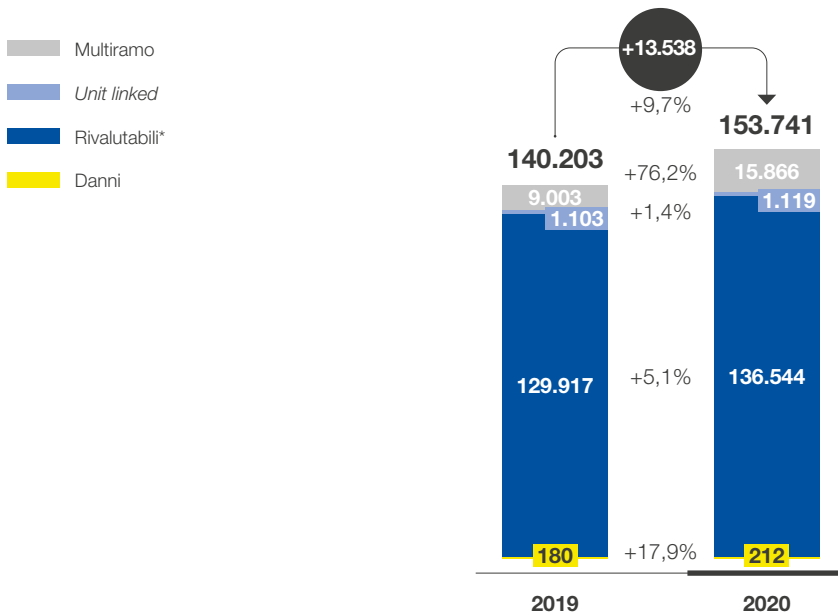
La raccolta netta del *business* Vita, si attesta a 5,6 miliardi di euro e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata⁵¹ e Fondi interni⁵².

Il tasso di riscatto rilevato è pari a 2,5%, in diminuzione rispetto al 2019 (pari al 2,8%).

51. La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.

52. 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.

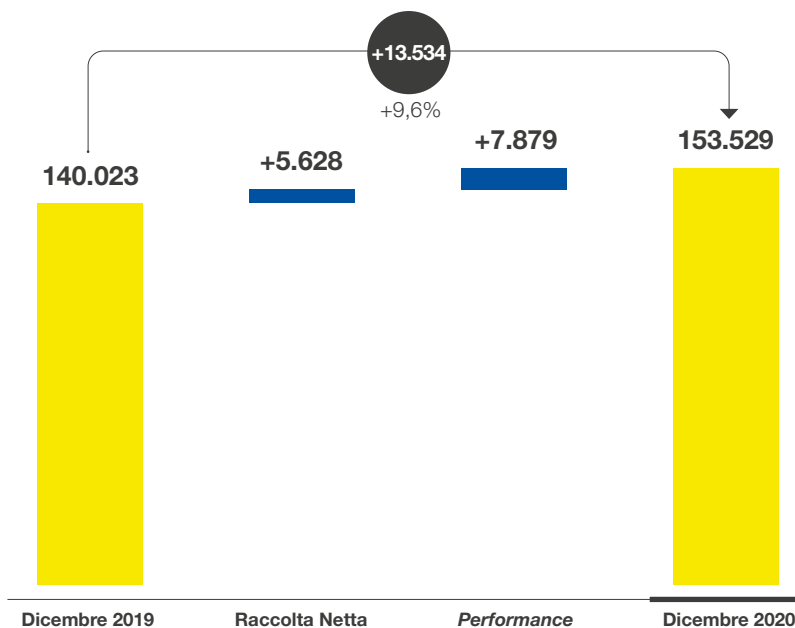
RISERVE TECNICHE NETTE (in milioni di euro)



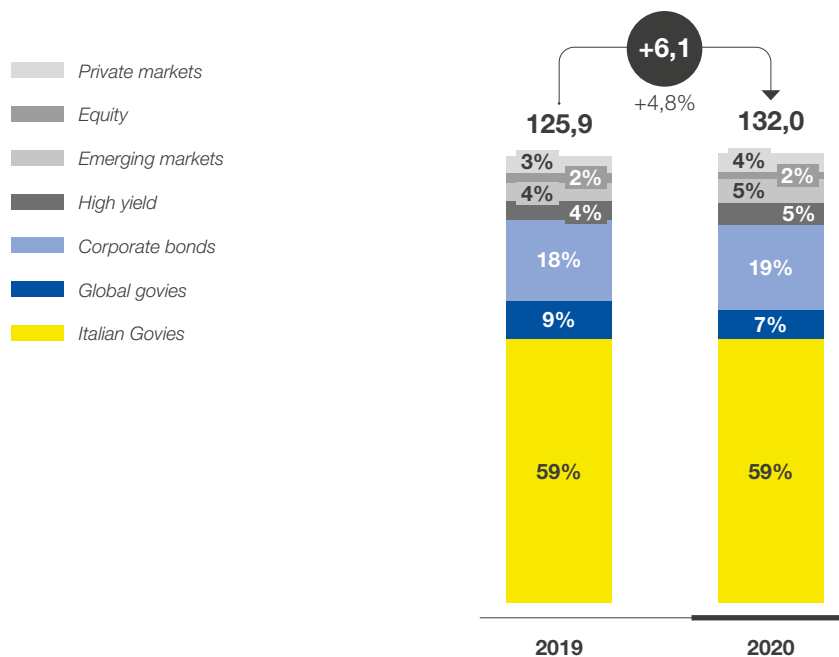
* Include Protezione e Previdenza.

Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 153,5 miliardi di euro e crescono di 13,5 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2019 principalmente per effetto della crescita delle riserve matematiche (+7,2 miliardi di euro), supportate dalla raccolta netta positiva e dell'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (+6,4 miliardi di euro) che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse. Si evidenzia nell'anno una crescita significativa delle riserve afferenti alle polizze multiramo (+76,2%) correlata allo sviluppo di tale comparto. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 212 milioni di euro (236 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione), in crescita del 17,9% rispetto al dato rilevato alla fine del 2019 (180 milioni di euro; 207 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione).

MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE NETTE VITA (in milioni di euro)



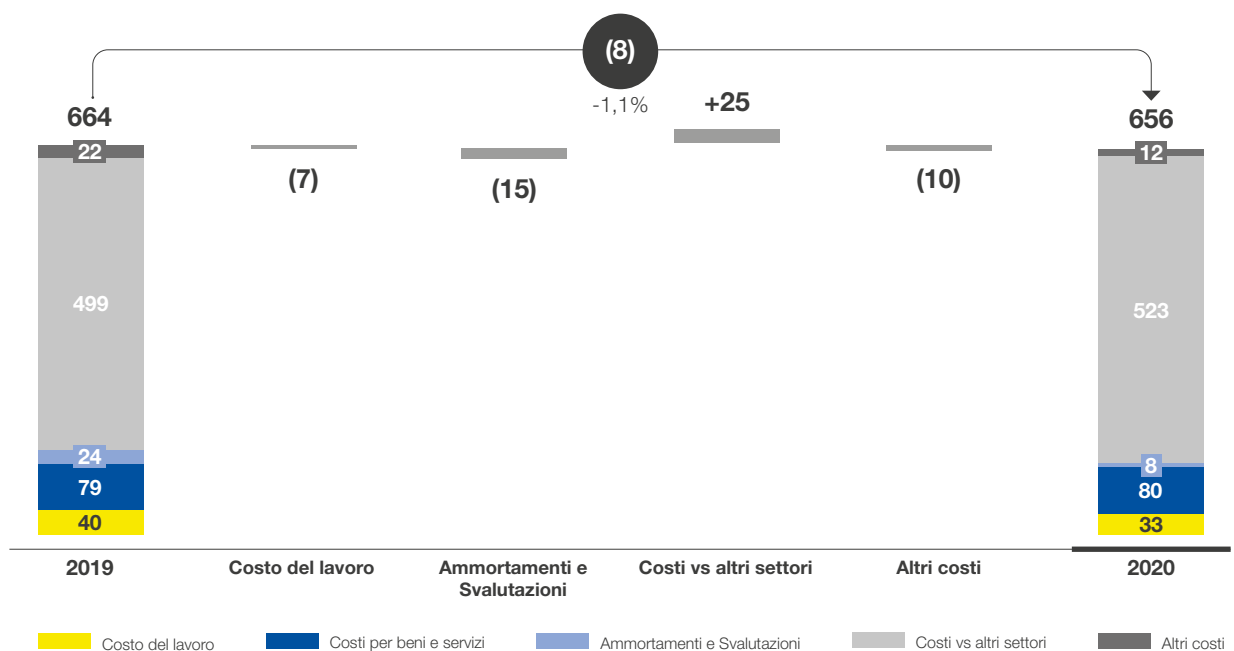
RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (in miliardi di euro)



Nel 2020, in coerenza con l'ultima *asset allocation* approvata della Compagnia, è continuato il processo, avviato nel 2019, di diversificazione del portafoglio che mira a una riduzione della concentrazione del rischio Italia e si è concretizzato nella vendita di titoli governativi italiani⁵³, a favore di *asset class* che presentano una minore correlazione a tale rischio (titoli *corporate Investment Grade*).

All'interno dei fondi *multi-asset*, la diversificazione si è manifestata con una riduzione della concentrazione del rischio legato ai titoli governativi globali.

COSTI TOTALI (in milioni di euro)

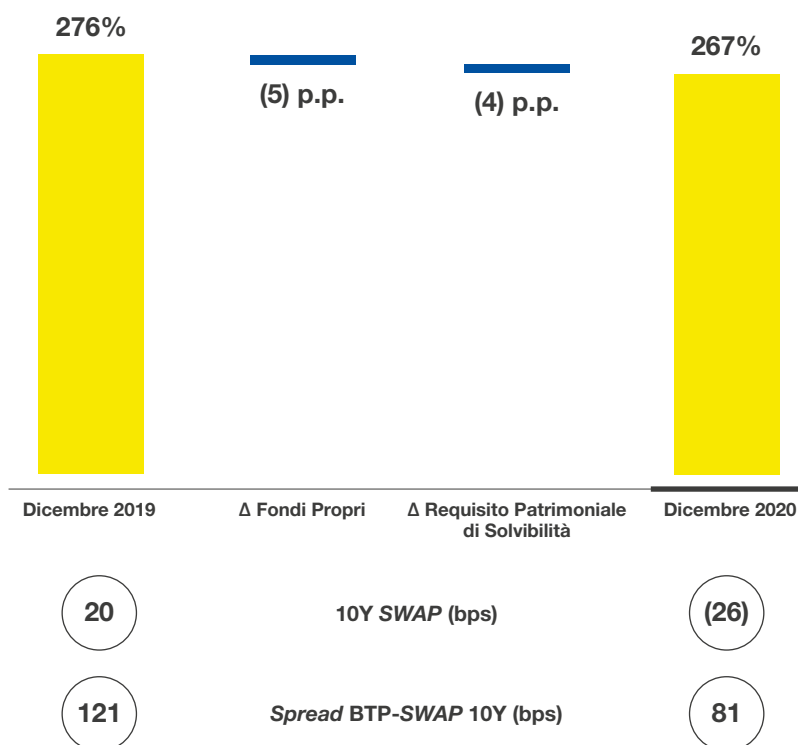


53. All'interno dell'*asset class Italy Govies* è inclusa la liquidità finanziaria della Compagnia (liquidità in attesa di essere conferita ai Gestori delle varie *asset class*). Nel 2019 l'incidenza di tale liquidità sull'intero portafoglio è stata di circa lo 0,14% mentre nel 2020 tale incidenza è stata dello 0,43%.

I costi totali ammontano a 656 milioni di euro, in diminuzione di 8 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. La cessione dei rami d'azienda Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi, afferenti alle attività di gestione ICT in favore di Poste Italiane, che ha avuto efficacia il 1° marzo 2020 ha determinato una riduzione del costo del lavoro, degli ammortamenti e degli altri costi operativi in favore di una crescita dei costi verso altri settori per i servizi IT resi dalla Capogruppo. La variazione dei costi verso altri settori risente inoltre delle minori provvigioni corrisposte a BancoPosta per le attività di distribuzione, incasso e mantenimento a seguito della riduzione della raccolta lorda.

L'**utile netto** dell'anno pari a 784 milioni di euro, in aumento rispetto allo scorso esercizio (737 milioni di euro), beneficia dall'effetto fiscale positivo derivante dall'adesione al regime del "Patent Box" (57 milioni di euro).

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



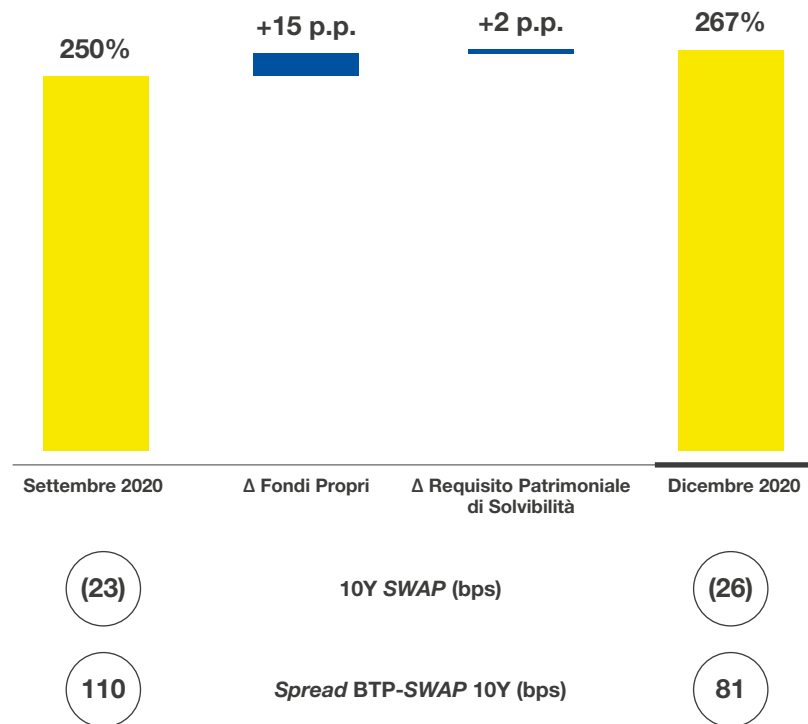
In un contesto di mercato di estrema volatilità e incertezza e tenuto conto della proposta di distribuzione di dividendi di 429 milioni di euro inclusa nel progetto di bilancio della Compagnia a favore della Capogruppo (Cda di Poste Vita del 23 marzo 2021 e Assemblea di approvazione del bilancio prevista per il 28 aprile 2021), il *Solvency Ratio* si attesta a 267%⁵⁴, in leggera diminuzione rispetto al 276% rilevato a dicembre 2019 (-9 p.p.), e continua a mantenersi a livello ampiamente superiore rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del *management* (200%).

La variazione del periodo è dovuta al lieve decremento dei fondi propri disponibili (-5 p.p.) a seguito delle dinamiche sull'andamento dello *spread* (-40 bps *spread* Btp-Swap a 10 anni) che hanno compensato la riduzione dei tassi di interesse (-46 bps tasso *Swap* a 10 anni) e all'ipotesi di erogazione dei dividendi nel 2021 a favore della Capogruppo pari a 429 milioni di euro. Si evidenzia inoltre un lieve incremento del requisito di capitale (-4 p.p.) dovuto a maggiori rischi di mercato, controparte e operativi, non del tutto mitigati dalla diminuzione dei rischi di sottoscrizione Vita, per via della riduzione del rischio di riscatto.

L'inclusione delle misure transitorie sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili consentendo un aumento del *Solvency Ratio* a 299% al 31 dicembre 2020 (312% al 31 dicembre 2019).

54. Il dato tiene conto del dividendo che erogherà la Compagnia alla Capogruppo a seguito del processo annuale di revisione e che verrà comunicato ad IVASS entro il 20 maggio 2021. Al netto dell'erogazione del dividendo a favore della Capogruppo, il *Solvency Ratio* del Gruppo al 31.12.2020 si attesta a 279%.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO DEL QUARTO TRIMESTRE 2020



La variazione dell'ultimo trimestre 2020⁵⁵ (+17 p.p.) è dovuta ai seguenti fattori:

- incremento dei fondi propri disponibili (+15 p.p.), a seguito delle dinamiche positive dell'andamento dello *spread* (-29 bps) che hanno compensato la riduzione dei tassi di interesse (-3 bps)
- ipotesi di erogazione dei dividendi nel 2021 a favore della Capogruppo pari a 429 milioni di euro
- riduzione del requisito patrimoniale di solvibilità (+2 p.p.) dovuta ai minori rischi di mercato, controparte e operativi, parzialmente compensata dall'incremento dei rischi di sottoscrizione vita.

55. Il dato tiene conto del dividendo che erogherà la Compagnia alla Capogruppo a seguito del processo annuale di revisione e che verrà comunicato ad IVASS entro il 20 maggio 2021.

Digital properties, reti terze e principali KPIs

Reti terze

Come già anticipato nel capitolo relativo al modello di *business*, cresce la rilevanza delle reti fisiche alternative all'Ufficio Postale per l'erogazione dei prodotti/servizi del Gruppo, che ha rappresentato una valida alternativa per i clienti durante l'emergenza sanitaria.

In fondo al paragrafo, la tabella che mostra i valori dei principali KPIs del 2020 rispetto al 2019.

Digital properties

Il Gruppo, anche in coerenza con le nuove linee strategiche del Piano Industriale "2024 Sustain & Innovate", 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 di eccellenza *full digital*, da affiancare e a complemento rispetto agli asset fisici degli Uffici Postali e della rete dei portalettere. Tale programma ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2020, 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 e, se richiesto, senza la necessità di presenza presso gli Uffici Postali.

90 mln di transazioni sui canali digitali e **115 mln** su reti terze nel 2020

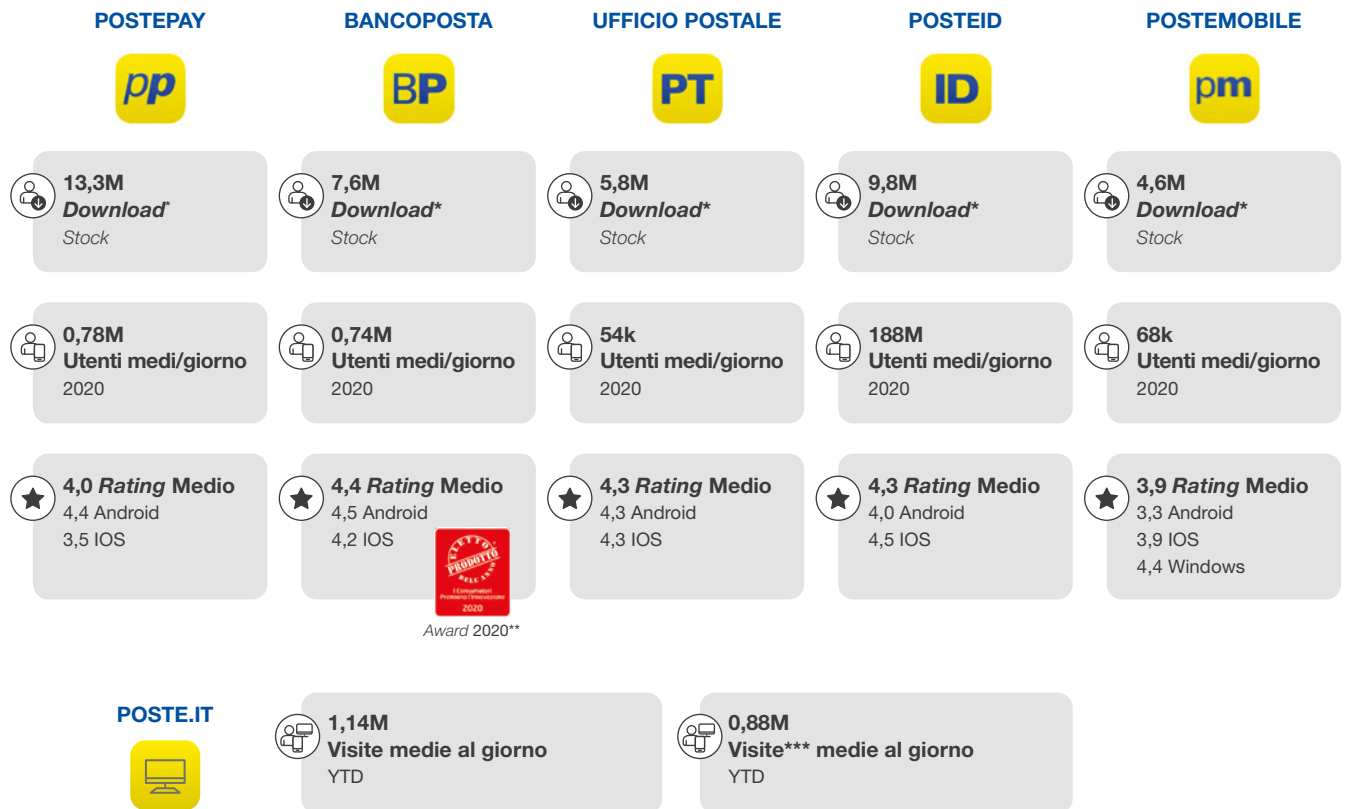
Contesto di mercato

Con riferimento al mercato *Digital*⁵⁶, in Italia sono più di 50 milioni le persone che accedono *online* (oltre 1 milione le persone che si sono connesse ad *internet* per la prima volta nel corso del 2020, un incremento del 2,2% rispetto al 2019) e 41 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social* (oltre 2 milioni di nuovi utenti, un incremento quasi del 6% rispetto al 2019). Il 97% degli italiani utilizza uno *smartphone* ed il 74% un computer *desktop* o *laptop*, mentre quasi raddoppia la penetrazione di *device* per la *smart home* nelle case degli Italiani (14% di penetrazione nel 2020 rispetto al 8% del 2019). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2020 in Italia si è speso il 24% in più rispetto al 2019 nel mondo dei *consumer goods*.

56. Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2021/02/digital-2021---i-dati-italiani>.

Digital Properties e principali KPIs nel Gruppo Poste Italiane

I canali digitali *web* e *app* di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 27,1 milioni di utenti *retail* (20,8 milioni al 31 dicembre 2019) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* è stata di oltre 3 milioni (2 milioni gli utenti medi giornalieri nel 2019). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che hanno raggiunto 90,3 milioni per un valore transato di 22,2 miliardi di euro (57,1 milioni di transazioni nell'anno 2019 per un valore transato di 15,6 miliardi di euro). Le *digital properties* del Gruppo includono, oltre al sito *web* istituzionale le seguenti app:



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

Note:

* Utenti iOS e Android che hanno scaricato l'APP; per app PM include anche utenti Windows.

** Ricerca PdA©/IRI 01/2020 su 12.000 consumatori italiani, su selezione di prodotti venduti in Italia. APP BancoPosta per Servizi gestione spese - Salvadanaio Digitale.

*** Il nr 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.

Di seguito le *performance* dei principali KPIs dei canali digitali e delle reti terze del 2020 con il confronto rispetto al 2019.

Principali KPIs Digital e reti terze (B2B2C)	2020	2019	Variazioni	
<i>KPIs Digital + B2B2C</i>				
Ricavi Digital+Reti Terze/ricavi di Gruppo (" <i>addressable perimeter</i> ")	12%	8%		
Interazioni <i>digital+contact center</i> +B2B2C/Interazioni totali giornaliere	50%	40%		
Transazioni <i>digital</i> + B2B2C/Totale transazioni	27%	17%		
<i>KPIs Digital</i>				
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e app) di Poste Italiane (in milioni)	27,1	20,8	6,3	30,3%
Utenti giornalieri (<i>web</i> e app) (in milioni)**	3,0	2,0	1,0	50,0%
Numero transazioni Digitali - <i>Consumer</i> (in milioni)	90,3	57,1	33,2	58,1%
<i>Download App</i> (in milioni)	48,1	30,8	17,3	56,2%
Poste Italiane <i>Digital e-Wallets</i> (in milioni)	7,4	5,4	2,0	37,0%
Identità digitali (numero in milioni)	12,2	4,1	8,1	197,6%
Identità digitali Private (numero in milioni)	6,6	0,6	6,0	n.s.
Clienti abilitati al digitale (%)***	57,7%	n.d.	n.s.	n.s.
Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%)****	14,9%	n.d.	n.s.	n.s.
<i>KPIs Reti terze (B2B2C)</i>				
Volumi bollettini (in milioni)	64,3	48,6	15,7	32,3%
Ricariche Postepay (in milioni)	48,9	42,1	6,8	16,2%
Ricariche PosteMobile (in milioni)	10,7	8,9	1,8	20,2%
Pacchi consegnati (in milioni)	1,9	0,6	1,3	> 200%

n.s.: non significativo

* "*Addressable perimeter*": rappresenta un sottoperimetro dei ricavi di Gruppo che esclude la componente ricorrente dei ricavi derivanti dalla gestione delle masse e i ricavi rinvenienti da gare pubbliche.

** 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 Italiane.

Al 31 dicembre 2020 il *web* ha registrato volumi di traffico superiori rispetto al periodo pre-pandemia passando da una media di circa 0,7 milioni di visitatori giornalieri nei mesi di gennaio e febbraio 2020 a una media di circa 1,04 milioni di visitatori nel periodo marzo-dicembre 2020; anche le app mostrano volumi in crescita, passando da 1,65 a 2,06 milioni di visitatori giornalieri. Il numero medio di transazioni effettuate sui canali digitali è pari a circa 8 milioni di transazioni mensili (+42% rispetto periodo antecedente l'emergenza sanitaria) mentre aumenta il valore del transato passando da una media di 1,4 miliardi di euro nei mesi di gennaio e febbraio 2020 a una media di 1,9 miliardi di euro nel periodo marzo-dicembre 2020.

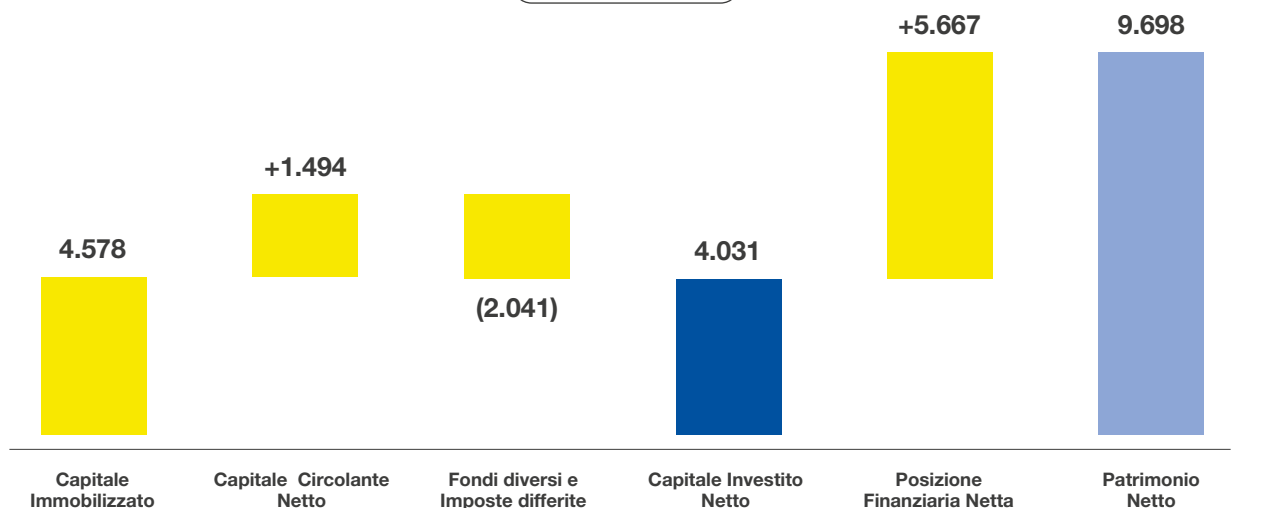
12 mln di identità digitali rilasciate per permettere l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.578	4.735	+157	+3%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.494	2.484	+990	+66%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.072	7.219	+1.147	+19%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITA'	(2.041)	(2.532)	(491)	-24%
CAPITALE INVESTITO NETTO	4.031	4.687	+656	+16%
PATRIMONIO NETTO	9.698	11.507	+1.809	+19%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(5.667)	(6.820)	(1.153)	-20%
Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	815	1.874	+1.059	+130%

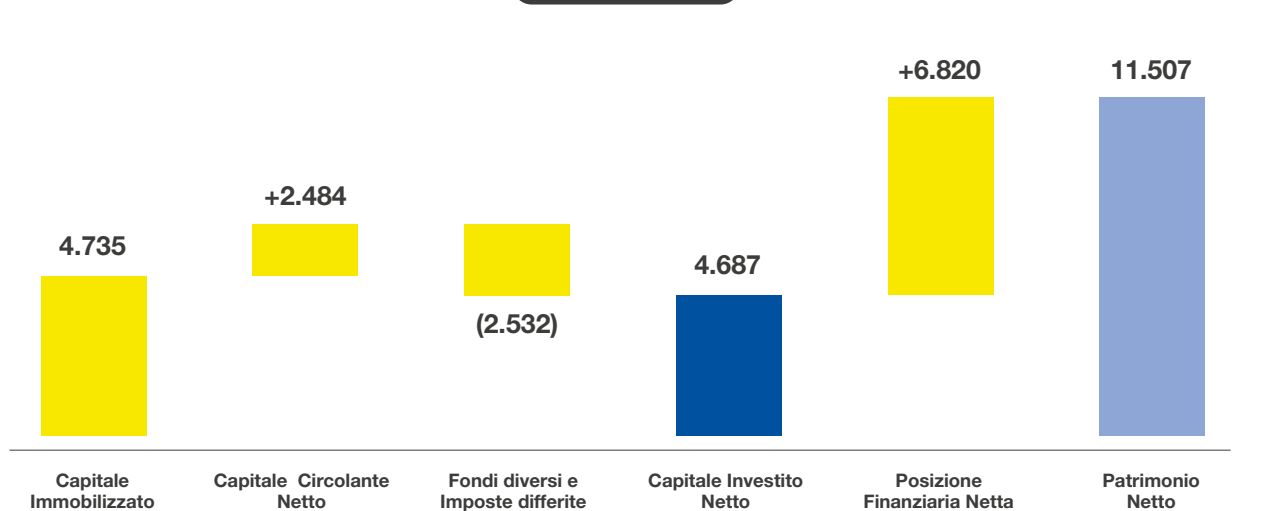
dati in milioni di euro

31 dicembre 2019



dati in milioni di euro

31 dicembre 2020

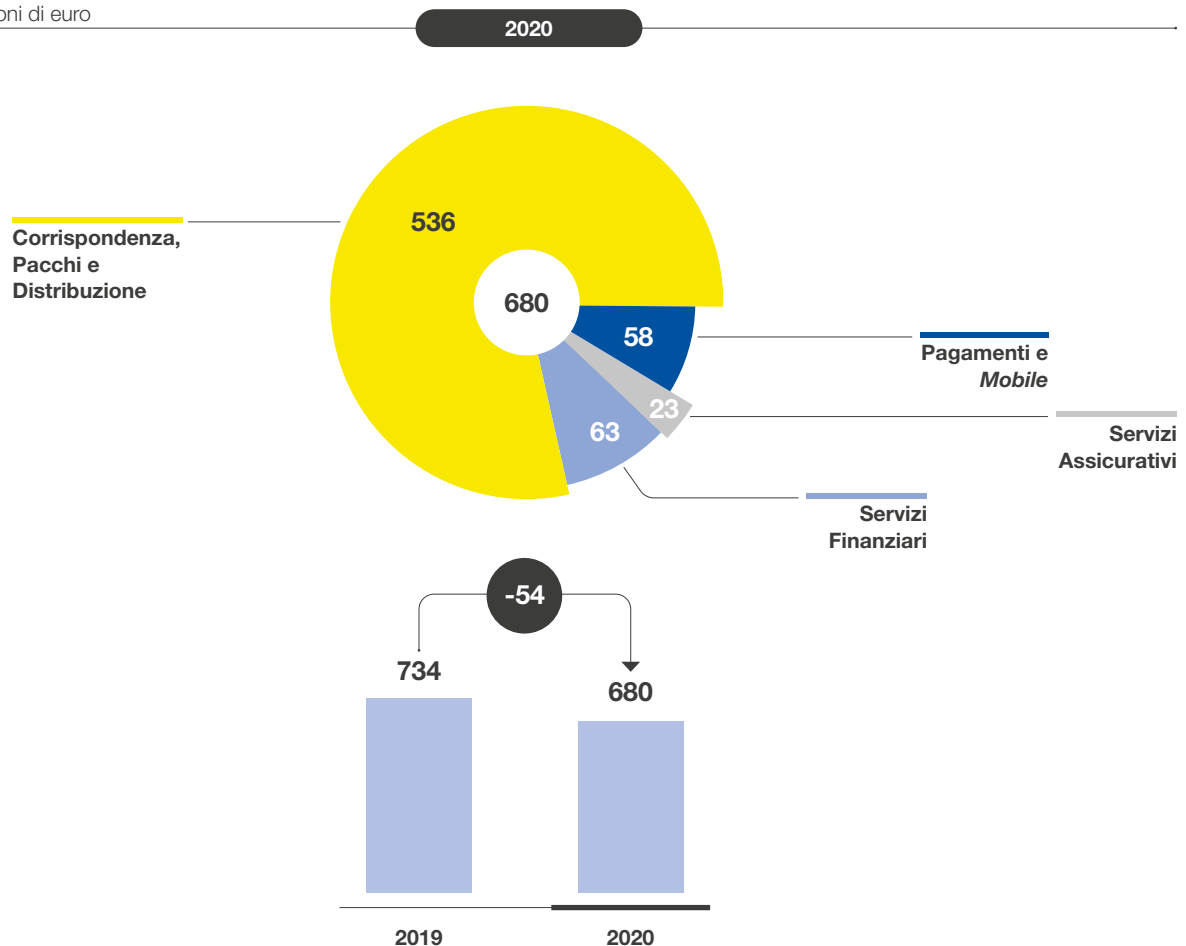


Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2020 si attesta a 4.735 milioni di euro, segnando un incremento di 157 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2019. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 680 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per stipula di nuovi contratti rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a 201 milioni di euro, parzialmente compensati da ammortamenti per 700 milioni di euro. Concorrono al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 615 milioni di euro, pressoché interamente riferibili agli investimenti in Anima Holding S.p.A. e FSIA Investimenti S.r.l..

Con riferimento alla partecipazione in Anima Holding S.p.A., sulla base delle risultanze del test non è emersa la necessità di apportare ulteriori rettifiche di valore, oltre l'effetto negativo di 19 milioni di euro sul risultato economico consolidato già rilevato nel corso del 2020.

Gli investimenti del Gruppo nel 2020 ammontano a 680 milioni di euro ed evidenziano un decremento del 7% rispetto al 2019 (-54 milioni di euro). In conseguenza del particolare contesto dovuto all'emergenza sanitaria, il Gruppo ha revisionato il piano degli investimenti per verificarne la coerenza con le caratteristiche peculiari della "nuova normalità" (es.: distanziamento sociale, preferenza verso soluzioni *full digital*, ecc.) e per tenere in considerazione la ridotta capacità produttiva dei fornitori.

Dati in milioni di euro



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2018 – 2022 a supporto degli obiettivi di Piano Strategico, circa il 79% degli Investimenti di Gruppo (536 milioni di euro) sono stati destinati al processo di trasformazione della *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

In particolare, nell'ambito di tale *Strategic Business Unit* è proseguito l'ammodernamento delle strutture di recapito, di automazione dei centri di smistamento e di rinnovamento degli impianti di smistamento dei pacchi e della corrispondenza.

Nell'ultimo trimestre del 2020 relativamente alle attività di smistamento e rinnovamento impianti, sono entrate in produzione due nuove linee degli impianti cd "*Mixed Mail*" dedicati alla corrispondenza, presso i centri di Catania e Milano Peschiera Borromeo. In particolare, sul sito di Catania è stata rinnovata completamente l'infrastruttura tecnologica ed è stata riposizionata e riqualificata l'area uffici, aumentando la superficie operativa di oltre 1.500 mq.

Relativamente al *business* pacchi, invece, nel mese di novembre è stato inaugurato il nuovo centro di smistamento del Centro Italia sito a Passo Corese in prossimità di Roma, dotato di avanzate tecnologie e progettato nel rispetto degli *standard* ESG del Gruppo e in grado di lavorare in modalità automatica oltre 140 mila pacchi al giorno. Il nuovo impianto, avviato e utilizzato parzialmente alla fine del 2020 per supportare i volumi dei pacchi durante il “*Peak period*”⁵⁷, entrerà completamente a regime entro il primo trimestre del 2021.

Inoltre, è stato attivato un nuovo centro di smistamento “piccoli pacchi” presso Milano Malpensa, totalmente gestito dalla controllata SDA.

Sono continuate le attività di rinnovo della flotta aziendale che hanno portato, già nel primo trimestre, al completamento della fornitura dei mezzi a due ruote Euro4 (a tutt’oggi circa 2.000 nuovi mezzi) e al rafforzamento della flotta *green*, che rappresenta uno degli obiettivi di Poste Italiane per ridurre in maniera significativa le emissioni inquinanti. Inoltre, la particolare conformazione dei veicoli a tre ruote a basso impatto ambientale, ne aumenta la stabilità e la sicurezza per il conducente e permette l’installazione di uno speciale baule che aumenta la quantità di pacchi e lettere trasportabili e che consente di sostenere l’incremento del volume dei pacchi consegnati a seguito dell’importante sviluppo dell’*e-commerce*. È stata completata la fornitura di 850 mezzi elettrici a tre ruote prevista per il 2020. Inoltre, nel corso del 2020, si è proceduto alla creazione di 2 Centri di Distribuzione (Imperia e Viareggio) “*Full Green*”, che utilizzano quindi esclusivamente mezzi elettrici a 3 e 4 ruote.

Per far fronte all’emergenza sanitaria sono stati abilitati tutti gli strumenti necessari per assicurare la continuità dell’operatività da remoto. Questo ha portato alla distribuzione di PC Portatili, all’adozione massiva di Office 365 e Teams, e all’attivazione di connessioni VPN e di un *Service Desk* dedicato. Inoltre sono stati rivisti i processi per la messa in sicurezza delle attività al fine di garantire la continuità operativa dei servizi erogati attraverso gli Uffici Postali, i Portalettere e il *Customer Care* (attivazione *Voice Bot* per il pagamento delle pensioni, remotizzazione delle attività del *Call center* e *Back Office* da remoto) e ottimizzare la gestione delle code e le prenotazioni servizi presso gli Uffici Postali.

Nell’ambito degli interventi di natura IT sono proseguite le attività di innovazione e trasformazione delle architetture applicative e infrastrutturali per l’erogazione dei servizi tra cui il progetto “*Cloud*” con l’obiettivo di migrare le piattaforme tecnologiche del comparto di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione su infrastrutture *Cloud*.

Nella *Strategic Business Unit* dei **Servizi Finanziari** sono stati complessivamente realizzati 63 milioni di euro di investimenti e hanno riguardato principalmente interventi per la digitalizzazione, la semplificazione dei processi e il miglioramento della *customer experience* in ottica multicanalità. In particolare, sono stati attuati interventi volti ad abilitare il processo di vendita a distanza sul canale digitale, oltre che per i prodotti di Risparmio Postale, anche su prodotti assicurativi e sui fondi comuni di investimento.

Per il dettaglio degli ulteriori investimenti realizzati nel corso dell’anno si rinvia a quanto illustrato nella sezione delle attività di periodo nel paragrafo di commento alle *performance* della **SBU dei Servizi Finanziari**.

Gli investimenti che hanno interessato la *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Pagamenti e Mobile** ammontano a 58 milioni di euro e mirano ad accrescere la competitività sul mercato, migliorare la qualità dell’offerta e la *user experience* dei clienti. In ambito Monetica e Pagamenti, è stata completata la migrazione di tutto lo *stock* carte gestito da PostePay al nuovo *standard* di autenticazione 3DS 2.0, introdotto nell’ambito della direttiva PSD2. Il nuovo protocollo consente di migliorare la *user experience* del cliente che effettua acquisti *online* con la propria carta, rendendo l’autenticazione più dinamica e sicura perché basata sull’utilizzo della *Strong Customer Authentication*⁵⁸. È stato inoltre rilasciato il nuovo *front-end* commerciale, che abilita la vendita del prodotto Codice Postepay⁵⁹ secondo una logica multicanale (vendita fisica, Ufficio Postale e vendita *online*). In ambito incassi e pagamenti, sono stati completati gli sviluppi per l’estensione del servizio *paperless* ai canali *online* del Gruppo, per consentire il pagamento del bollettino senza il supporto cartaceo attraverso l’inserimento del solo codice identificativo univoco della bolletta.


Nella *Strategic Business Unit* dei **Servizi Assicurativi** sono proseguiti gli interventi a sostegno dello sviluppo e del miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business* per 23 milioni di euro. Sul ramo Vita gli investimenti hanno interessato i sistemi di gestione del portafoglio e, nell’ultima parte dell’anno, è stato avviato lo *stream* progettuale per l’elaborazione del nuovo modello interno per il calcolo dei requisiti patrimoniali ai fini *Solvency 2*. Il Gruppo Poste Vita ha inoltre continuato a effettuare investimenti per lo sviluppo della nuova area riservata, per l’ottimizzazione della gestione dei sinistri e per l’adeguamento al nuovo principio contabile IFRS 17.

57. Periodo dell’anno nel quale il volume dei pacchi consegnati ha registrato il picco.

58. La *Strong Customer Authentication* 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).

59. Codice Postepay è un nuovo servizio di pagamenti digitali via QR Code integrato nell’app Postepay. Il cliente può pagare in modo facile e veloce semplicemente inquadrando il codice Postepay e autorizzando il pagamento direttamente in app.

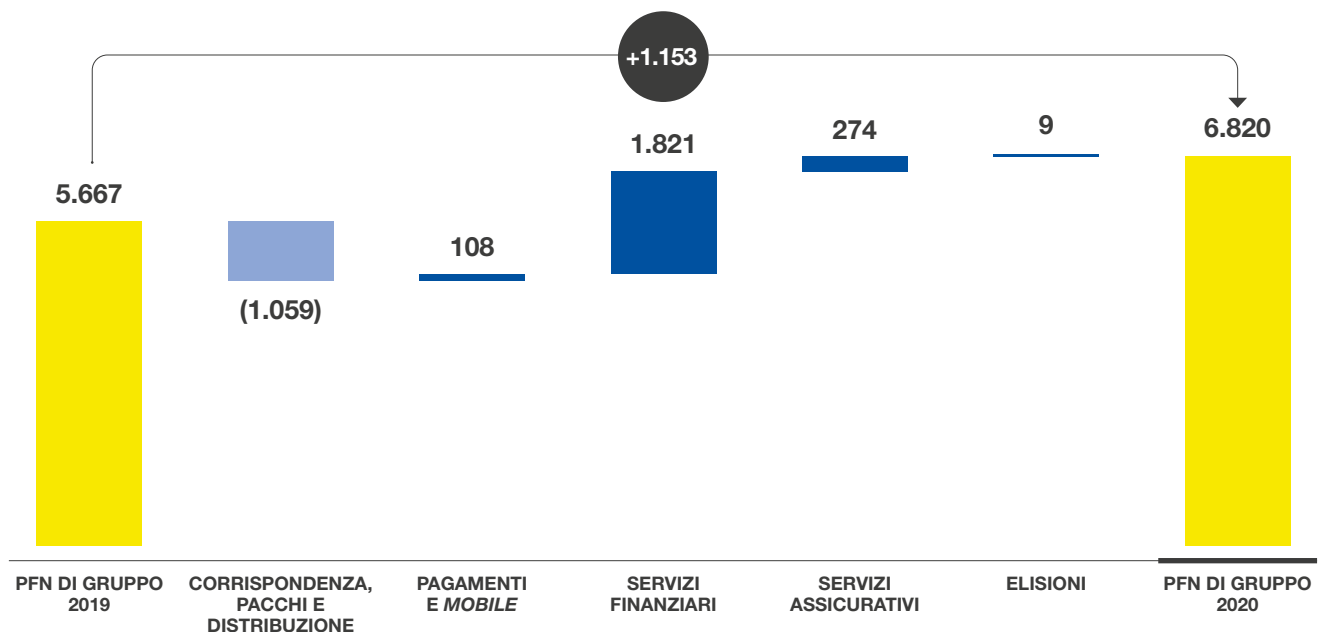
Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2020 ammonta a 2.484 milioni di euro e si incrementa di 990 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2019. A tale variazione hanno concorso principalmente:

- Altri crediti e attività con un incremento di 261 milioni di euro, riconducibile per 111 milioni di euro all'incremento dei crediti per sostituto d'imposta relativi all'operatività delle SBU Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari e per 82 milioni di euro all'incremento dei crediti verso enti previdenziali e assistenziali (include le somme relative al Fondo di Solidarietà presso INPS per le somme anticipate ai lavoratori durante i periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19); 
- Altre passività con un decremento di 314 milioni di euro, relativi principalmente a minori debiti verso il personale e istituti di previdenza per 154 milioni di euro (include il pagamento di incentivi all'esodo e il pagamento a tutto il personale dipendente dell'*una-tantum* a copertura della vacatio del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro 2019), a minori debiti tributari per 69 milioni di euro (in larga parte riconducibili alla riduzione dei debiti per imposte sulle riserve tecniche assicurative, parzialmente compensati dall'aumento dei debiti per imposta di bollo) e a minori debiti relativi alla gestione BancoPosta in seguito al definitivo appuramento di partite pregresse per 76 milioni di euro;
- un incremento dei Crediti commerciali di 204 milioni di euro (in larga parte riconducibile all'incremento dei crediti legati alla crescita del *business* pacchi), compensati da un incremento dei Debiti commerciali di 210 milioni di euro;
- Crediti netti per imposte correnti con un incremento di 396 milioni di euro riconducibile essenzialmente al pagamento del saldo dell'esercizio precedente e dell'acconto dell'esercizio corrente, agli effetti positivi derivanti dall'adesione al regime del "Patent Box" e dal beneficio fiscale connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE).

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2020 ammonta a 2.532 milioni di euro e si decrementa di 491 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2019 principalmente per effetto dei maggiori debiti netti per imposte differite per 418 milioni di euro, in larga parte ascrivibili alla variazione negativa del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI. A tale voce, inoltre, contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.396 milioni di euro (1.218 milioni di euro a fine dicembre 2019) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 576 milioni di euro (421 milioni di euro al 31 dicembre 2019). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito SBU Servizi Finanziari per 139 milioni di euro (241 milioni al 31 dicembre 2019) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 267 milioni di euro (313 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2020 ammonta a 11.507 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2019, registra un incremento di 1.809 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo risente principalmente dell'utile del periodo di 1.206 milioni di euro e dell'incremento della riserva di *fair value* di 1.276 milioni di euro (a seguito delle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, al netto delle vendite effettuate nel periodo, detenuti principalmente dalla SBU Servizi Finanziari), parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per complessivi 613 milioni di euro, di cui 402 milioni di euro a valere sull'utile 2019 e 211 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020.

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo (dati in milioni di euro)



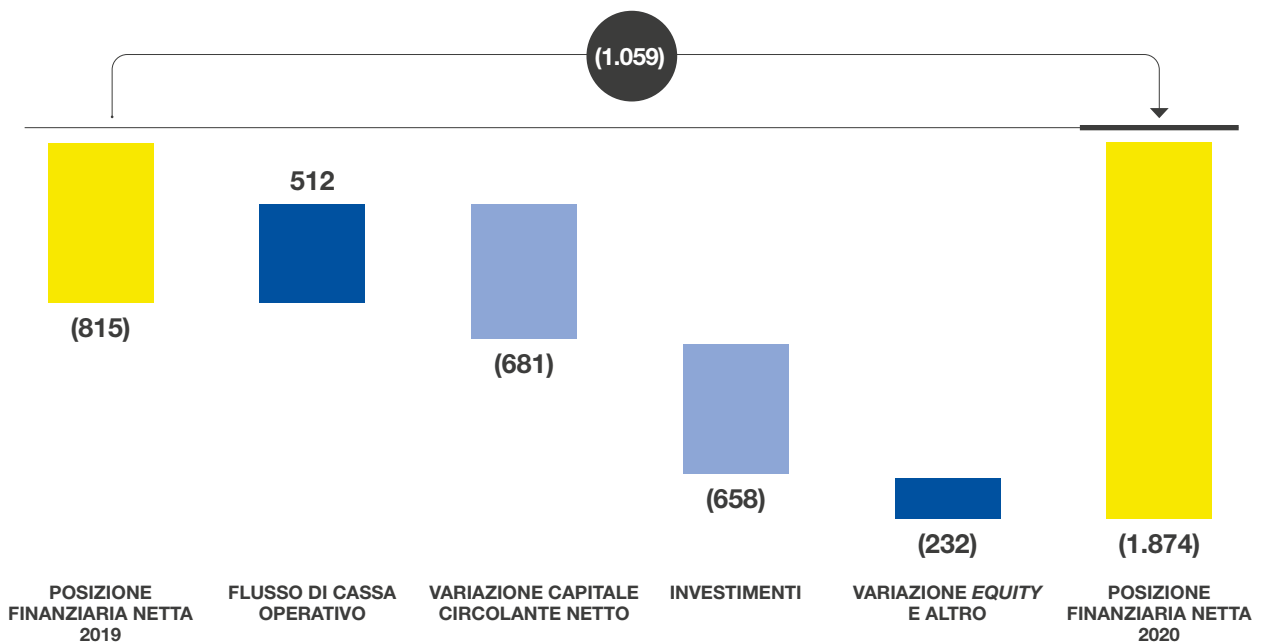
La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2020 è in avanzo di 6.820 milioni di euro, in aumento di 1.153 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un avanzo di 5.667 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente una gestione operativa positiva per 2,1 miliardi di euro (di cui 1.206 milioni di euro riferibili all'utile del periodo) e l'incremento registrato sul *fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI detenuti dalla SBU Servizi Finanziari relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* per 1,7 miliardi di euro, parzialmente compensati dalla variazione negativa del capitale circolante per circa 1 miliardo di euro, investimenti per 680 milioni di euro e dalla distribuzione di dividendi per complessivi 613 milioni di euro.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla SBU Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è positiva per circa 5,3 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 1,9 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per positivi 3,4 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione negativa di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*. Al 31 dicembre 2020 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 8,1 miliardi di euro (5,4 miliardi al 31 dicembre 2019). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione negativa degli strumenti derivati, la Capogruppo ha incrementato a favore delle controparti Depositi in garanzia per circa 2,3 miliardi di euro.

Al 31 dicembre 2020, la SBU Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2019:


- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 10,5 miliardi di euro;
- un incremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 3,3 miliardi di euro, in larga parte ascrivibile a operazioni in pronti contro termine passive e a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzate entrambe ad investimenti in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi incrementali a fronte di operazioni di collateralizzazione;
- un incremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 8,2 miliardi di euro (inclusa la variazione positiva a Conto economico per 1,7 miliardi di euro relativa alla parte coperta da strumenti di *fair value hedge*);
- un incremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 5,8 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è positiva per 3,6 miliardi di euro;
- un decremento del deposito presso il MEF per 0,3 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 2020 è in disavanzo di 1.874 milioni di euro, in peggioramento di 1.059 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un disavanzo di 815 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.211 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 663 milioni di euro (avanzo di 436 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

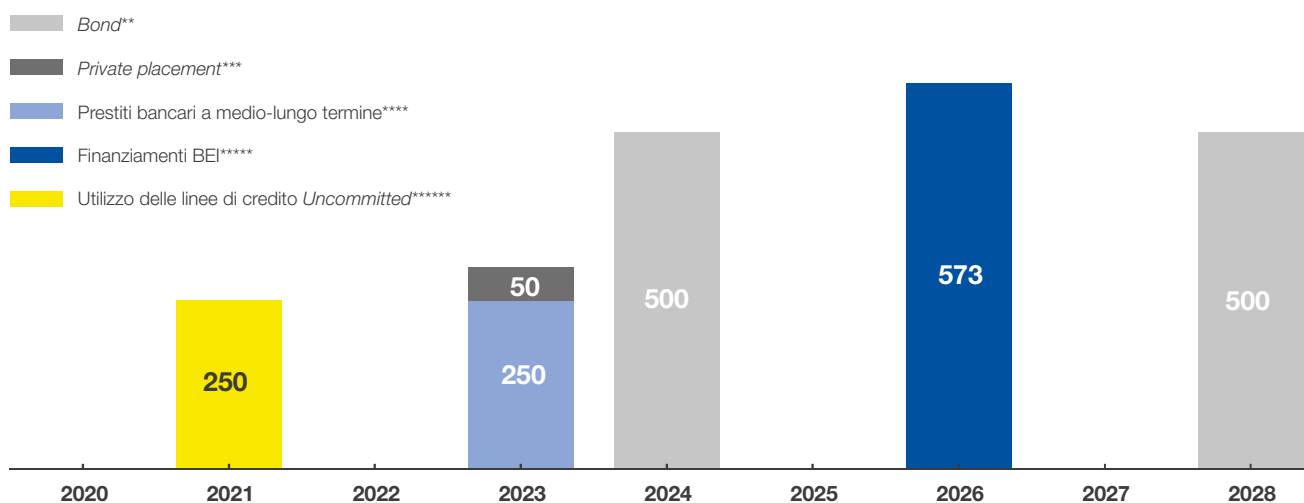
In dettaglio la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 512 milioni di euro: il risultato negativo del periodo per 419 milioni di euro è più che compensato dagli ammortamenti del periodo per 667 milioni di euro e dalla variazione positiva dei fondi per rischi e oneri per 301 milioni di euro;
- un incremento del capitale circolante netto per 681 milioni di euro imputabile principalmente all'incremento dei crediti commerciali (circa 222 milioni di euro) legato all'evoluzione del *business* pacchi e degli altri crediti verso terzi (circa 135 milioni di euro) che includono le somme relative al Fondo di Solidarietà presso INPS anticipate ai lavoratori durante i periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19. La variazione è infine imputabile anche al decremento dei debiti verso il personale (circa 155 milioni di euro) che include il pagamento dell'*una-tantum* a copertura della *vacatio* del CCNL per l'anno 2019; 
- nuovi investimenti per 658 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo netto da dividendi di 76 milioni di euro incluso nella voce "Variazione altri *dequity* e altro": i dividendi incassati dalle altre *business unit* per 689 milioni di euro (nessun dividendo pagato da Poste Vita nel periodo in coerenza con le raccomandazioni degli Organismi di Vigilanza) sono sostanzialmente compensati dai dividendi pagati agli azionisti per 613 milioni di euro (di cui 211 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020);
- altri incrementi dell'indebitamento per 308 milioni di euro incluso nella voce "Variazione *equity* e altro", dovuti principalmente a passività finanziarie per nuovi contratti di *leasing* per 203 milioni di euro rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16. La variazione include infine l'opzione di acquisto delle quote di minoranza di MLK Deliveries S.p.A. per 49 milioni di euro.

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riferiscono principalmente a:

- finanziamento bancario a medio termine per 250 milioni di euro, rimborsato a gennaio 2021;
- utilizzo di una linea di credito *uncommitted* per finanziamento a breve termine per 250 milioni di euro;
- finanziamento tramite operazione di pronti contro termine su titoli di Stato per circa 413 milioni di euro;
- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2026;
- *private placement* per circa 50 milioni di euro in scadenza ad ottobre 2023;
- due prestiti obbligazionari *senior unsecured* emessi il 10 dicembre 2020 per un valore nominale complessivo di 1 miliardo di euro, il primo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2024 e il secondo da 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028.

DEBITI FINANZIARI* AL 31 DICEMBRE 2020 (dati in milioni di euro)



* Non sono incluse le operazioni di pronti contro termine su titoli di Stato per circa 413 milioni di euro.

** Prestiti obbligazionari *senior unsecured*, ovvero non subordinati e non garantiti, emessi nell'ambito del Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) di Poste Italiane, quotati presso la Borsa di Lussemburgo e collocati presso investitori istituzionali.

*** Emissione obbligazionaria collocata presso investitori istituzionali in forma privata.

**** Finanziamenti bancari con durata originaria superiore ai 18 mesi.

***** Finanziamenti erogati dalla BEI- Banca Europea degli investimenti, con durate di medio lungo termine, destinati alla realizzazione di specifici programmi di investimento che rispondano a criteri di eleggibilità individuati dalla banca.

***** Finanziamenti bancari con durate di breve termine, erogati a valere su linee di credito a revoca (*uncommitted*).

Posizione finanziaria netta ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

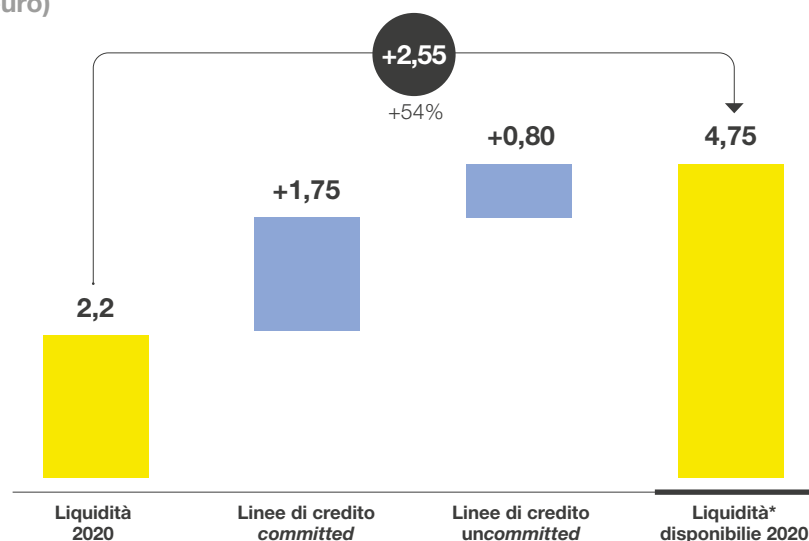
(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
A. Liquidità	(2.254)	(851)	(1.403)	-164,9%
B. Crediti finanziari correnti	(425)	(135)	(290)	-214,8%
C. Debiti bancari correnti	665	1	664	-
D. Debiti per <i>leasing</i> correnti	212	215	(3)	-1,4%
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	0	-	-	-
F. Altri debiti finanziari correnti	17	15	2	13,3%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	894	231	663	287,0%
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	(1.785)	(755)	(1.030)	-136,4%
I. Debiti bancari non correnti	823	573	250	43,6%
L. Obbligazioni emesse	1.046	50	996	n.s.
M. Debiti per <i>leasing</i> non correnti	999	1.036	(37)	-3,6%
N. Altri debiti non correnti	51	18	33	183,3%
O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)	2.919	1.677	1.242	74,1%
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	1.134	922	212	23,0%
Attività finanziarie non correnti	(97)	(474)	377	79,5%
Posizione Finanziaria Netta	1.037	448	589	131,5%
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	837	367	470	128,1%
Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori	1.874	815	1.059	129,9%

n.s.: non significativo

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono ampiamente in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 dicembre 2020 le disponibilità liquide della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 2,3 miliardi di euro (di cui 2,2 miliardi di euro riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 2,5 miliardi di euro.

Di seguito la rappresentazione della liquidità della Capogruppo al 31 dicembre 2020 (ad esclusione del Patrimonio BancoPosta).

(dati in miliardi di euro)



* Al 31 dicembre 2020 i debiti finanziari (al netto dei pronti contro termine) si attestano a circa 2,1 miliardi di euro.

Per maggiori dettagli circa le linee di credito e la liquidità disponibile del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2020, si rimanda a quanto riportato nel Bilancio consolidato alla nota 6 - Analisi e Presidio dei rischi - Rischi finanziari - Rischio liquidità.

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](#)

Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

Conto economico riclassificato

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.226	8.541	(315)	-3,7%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	516	384	132	34,4%
Altri ricavi e proventi	299	478	(179)	-37,4%
Ricavi	9.041	9.403	(362)	-3,8%
Costo del lavoro totale	5.446	5.702	(256)	-4,5%
Altri costi operativi	2.644	2.170	474	21,8%
Costi	8.090	7.872	218	2,8%
EBITDA	951	1.531	(580)	-37,9%
Ammortamenti e svalutazioni	622	674	(52)	-7,7%
EBIT	330	857	(527)	-61,5%
EBIT MARGIN	3,7%	9,1%		
Proventi/(oneri) finanziari	2	(34)	36	105,9%
Utile lordo	333	823	(490)	-59,5%
Imposte	8	162	(154)	-95,1%
Utile netto	325	661	(336)	-50,8%



I **ricavi totali** conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2020 ammontano a 9.041 milioni di euro in diminuzione del 3,8% rispetto all'esercizio precedente (9.403 milioni di euro nel 2019) principalmente ascrivibile alla variazione della voce Ricavi e Proventi e in particolare alla flessione dei ricavi per i servizi BancoPosta, a causa della minore operatività correlata alla pandemia da Covid-19. I decrementi maggiori si sono registrati nei ricavi derivanti dalle commissioni di collocamento dei prodotti di finanziamento e dalle commissioni su bollettini di c/c postale.

I **costi totali**, al netto degli Ammortamenti e svalutazioni, passano da 7.872 milioni di euro del 2019 a 8.090 milioni di euro del 2020, segnando un aumento del 2,8%, per effetto dei maggiori costi per beni e servizi (+464 milioni di euro) legati principalmente alle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (106 milioni di euro) e ai maggiori costi per i servizi resi dalla controllata SDA Express Courier S.p.A. per lo sviluppo del *business* pacchi. Tali variazioni sono in parte compensate dal minore costo del lavoro.

La voce ammortamenti e svalutazioni si riduce di 52 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente principalmente per via dei minori ammortamenti rilevati in seguito all'attività di revisione delle vite utili residue e dei valori residui delle principali categorie degli attivi immobilizzati.

Il **costo complessivo del lavoro** registra un decremento di 256 milioni di euro (-4,5%) rispetto all'esercizio 2019. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria sulla quale incidono i seguenti fattori: la riduzione degli organici mediamente-

te impiegati nell'esercizio rispetto al 2019, ovvero circa 4,4 mila FTE in meno, i minori costi per incentivazione manageriale MBO e altre indennità varie, in particolare straordinario, conseguenza della ridotta attività svolta durante il *lockdown*, il ricorso al Fondo di solidarietà per fronteggiare l'emergenza sanitaria (57 milioni di euro). La flessione della componente ordinaria è in parte compensata dall'incremento del costo per incentivi all'esodo al fine di accelerare il processo di ristrutturazione industriale del Gruppo.

Le **imposte sul reddito** passano da 162 milioni di euro del 2019 a 8 milioni di euro nel 2020 beneficiando dell'effetto positivo per 38 milioni di euro, di natura non ricorrente e relativo, per 23 milioni di euro, all'adesione al regime del "*Patent box*" riferito agli esercizi 2015-2019 e per 15 milioni di euro al beneficio fiscale connesso all'ACE (Aiuto alla Crescita Economica) riferito agli esercizi 2015-2016.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2020 ha conseguito un Utile netto di 325 milioni di euro (661 milioni di euro nel 2019).

Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.017	1.930	87	4,5%
Immobilizzazioni immateriali	718	562	156	27,8%
Attività per diritti d'uso	1.034	1.119	(85)	-7,6%
Partecipazioni	2.215	2.204	11	0,5%
Capitale immobilizzato	5.984	5.815	169	2,9%
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.484	4.845	639	13,2%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.111)	(4.559)	(552)	-12,1%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	137	(153)	290	189,5%
Totale capitale circolante netto	510	133	377	283,5%
Capitale investito lordo	6.494	5.948	546	9,2%
Fondi per rischi e oneri	(1.309)	(1.130)	(179)	-15,8%
Trattamento di fine rapporto	(1.003)	(1.107)	104	9,4%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(403)	8	(411)	n.s.
Capitale investito netto	3.779	3.719	60	1,6%
Patrimonio netto	7.239	6.328	911	14,4%
di cui Utile di periodo	325	661	(336)	-50,8%
di cui Riserva di <i>fair value</i>	2.191	976	1.215	124,5%
Passività finanziarie	99.285	79.080	20.205	25,6%
Attività finanziarie	(92.325)	(76.180)	(16.145)	-21,2%
Cassa e depositi BancoPosta	(6.391)	(4.303)	(2.088)	-48,5%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.029)	(1.206)	(2.823)	-234,1%
Posizione finanziaria netta	(3.460)	(2.609)	(851)	-32,6%

n.s.: non significativo

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2020 un Capitale investito netto di 3.779 milioni di euro (3.719 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 5.984 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 169 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2019. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 613 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 422 milioni di euro. La voce Attività per diritti d'uso registra una variazione negativa di 85 milioni di euro che tiene principalmente conto alle acquisizioni dell'esercizio per 135 milioni di euro e ad ammortamenti del periodo pari a 198 milioni di euro. Il valore delle partecipazioni evidenzia un incremento di 11 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2019 principalmente imputabile all'effetto congiunto dell'acquisto delle partecipazioni nelle società MLK Deliveries S.p.A. e sender Italia Srl e della svalutazione della partecipazione in Anima Holding S.p.A. a seguito delle risultanze del *test di impairment* svolto sulla stessa.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2020 si attesta a 510 milioni di euro e si incrementa di 377 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2019 principalmente per il decremento dei debiti verso il personale (include gli incentivi e le altre partite legate al pagamento dell'*una-tantum* a copertura della *vacatio* contrattuale 2019), e per l'incremento del saldo dei crediti per imposte correnti al netto dei relativi debiti essenzialmente riconducibile al pagamento del saldo dell'esercizio precedente e dell'acconto dell'esercizio corrente, agli effetti positivi derivanti dall'adesione al regime del "*Patent Box*" e dal beneficio fiscale connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE), al netto degli accantonamenti dell'esercizio e degli effetti del consolidato fiscale (incremento debito).

Il saldo dei **Fondi per rischi e oneri** si attesta a 1.309 milioni di euro (1.130 milioni di euro a fine dicembre 2019) e tiene conto principalmente del Fondo di incentivazione agli esodi per 574 milioni di euro (419 milioni di euro al 31 dicembre 2019) 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 2022.

Il saldo accoglie altresì il Fondo oneri del personale per 227 milioni di euro (63 milioni di euro a fine dicembre 2019) 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 (220 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (29 milioni di euro) e per passività definite (27 milioni di euro).

Il Fondo rischi operativi relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta e pari a 131 milioni di euro al 31 dicembre 2020 registra una variazione in diminuzione rispetto al saldo di 232 milioni del 31 dicembre 2019. La variazione dell'esercizio risente principalmente degli assorbimenti a conto economico per 88 milioni di euro dovuti al venir meno di passività identificate in passato e si riferiscono principalmente alla revisione delle stime correlate alla ricostruzione dei partitari operativi alla data di costituzione della Società e alla conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese per il fondo Europa Immobiliare I e Obelisco.

Il saldo netto passivo dei **Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite** è pari a 403 milioni (saldo netto attivo di 8 milioni di fine 2019); la variazione è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto negativo sulla variazione positiva della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita (incremento di debiti per imposte differite).

Il **Patrimonio netto** ammonta a 7.239 milioni di euro e si incrementa di 911 milioni di euro in relazione principalmente alla movimentazione della riserva di *fair value* (+1.215 milioni di euro) in cui sono riflesse le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI nonché all'utile netto conseguito nell'esercizio pari a 325 milioni di euro. Tali variazioni incrementative del Patrimonio sono state parzialmente compensate dalla distribuzione del saldo dividendi a valere sull'utile 2019 per 402 milioni di euro e dall'anticipo, a titolo di acconto di parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020. L'acconto pari a 211 milioni di euro è stato distribuito in data 25 novembre 2020 (dividendo unitario pari a euro 0,162 euro).

Posizione finanziaria netta ESMA di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
A. Liquidità	(2.159)	(753)	(1.406)	-186,7%
B. Crediti finanziari correnti	(495)	(201)	(294)	-146,3%
C. Debiti bancari correnti	663	-	663	n.s.
D. Debiti per <i>leasing</i> correnti	187	190	-	n.s.
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	1	1	0	n.s.
F. Altri debiti finanziari correnti	735	509	226	44,4%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	1.586	700	886	126,6%
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	(1.068)	(254)	(814)	-320,5%
I. Debiti bancari non correnti	823	573	250	43,6%
L. Obbligazioni emesse	1.046	50	996	n.s.
M. Debiti per <i>leasing</i> non correnti	878	959	(81)	-8,4%
N. Altri debiti non correnti	6	19	(13)	-68,4%
O. Posizione finanziaria netta non corrente (I+L+M+N)	2.753	1.601	1.152	72,0%
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	1.685	1.347	338	25,1%
Attività finanziarie non correnti	(377)	(740)	363	49,1%
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato	1.308	607	701	115,5%
Crediti e Debiti finanziari intergestori	898	647	251	38,8%
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato inclusi i rapporti intergestori	2.206	1.254	952	75,9%

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 di Banca d’Italia il 27 maggio 2014 di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio 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 dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*.

BancoPosta è altresì dotata di un “Regolamento organizzativo e di funzionamento” approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 12 maggio 2020, 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 nel corso del 2019 e del 2020 con riferimento agli ambiti normativo, organizzativo, di presidio delle attività affidate e/o esternalizzate, nell’ottica di un miglioramento della qualità dei processi.

Nel corso del 2020 sono proseguiti i Comitati Operativi, attivati nel 2019, sulle Funzioni affidate (Digital, Technology & Operations, Mercato Privati, Sicurezza Informatica, Movimento Fondi, ecc.) e su quelle esternalizzate con le società del Gruppo BancoPosta Fondi SGR, che presta il servizio di gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta e PostePay S.p.A., che gestisce per BancoPosta prodotti quali bollettini, bollo auto, RAV, bonifici, domiciliazioni, Postagiuro, vaglia, incassi domiciliati, Eurogiro, carte di debito, carte Libretto e la piattaforma dei pagamenti, con l’obiettivo di rafforzare le modalità di presidio e di interlocuzione.

Nel mese di marzo 2020 a valle dell’approvazione del Piano di Audit da parte del Consiglio di Amministrazione, è stato sottoscritto un addendum al Disciplinare con Controllo Interno ed è proseguito parallelamente l’aggiornamento del Registro delle Esternalizzazioni, che vale sia per i nuovi accordi, sia per gli accordi già in essere.

Inoltre, sono stati sottoscritti ulteriori quattro Addendum ai seguenti Disciplinari Esecutivi: i) *Corporate Affairs/Immobiliare*, a seguito della costituzione della funzione *Fleet Management* nonché della riallocazione di alcuni spazi relativamente alla *Business Continuity Management*; ii) Digital, Technology & Operations sia per la parte relativa ai Sistemi Informativi, al fine di aggiornare i KPI e includere i nuovi servizi di PSD2, sia per quella relativa ai servizi di *Customer Operation*, per aggiornarne i KPI; iii) *Corporate Affairs/Sicurezza Informatica*, per aggiornarne i KPI.

Nel mese di maggio 2020 sono state avviate le attività relative al rinnovo per il biennio 2021-2022 dei Disciplinari Esecutivi in scadenza a dicembre 2020. Nel mese di ottobre 2020 i documenti relativi ai Disciplinari Esecutivi di funzioni essenziali o importanti sono stati inviati, secondo i termini della normativa vigente, a Banca d’Italia per la comunicazione preventiva.

Per il biennio 2021-2022 è stato introdotto un nuovo Disciplinare relativo all’affidamento dei servizi di BCM (*Business Continuity Management*) alla funzione *Corporate Affairs* ed è stato posto in essere un significativo ampliamento delle attività affidate alla funzione Risorse Umane e Organizzazione, il cui affidamento è stato riclassificato, a partire dal 2021, in Funzione Essenziale o Importante. Inoltre, sono stati affinati i KPI e introdotti nuovi indicatori, in parte già oggetto di monitoraggio gestionale nei Comitati Operativi con le funzioni affidatarie.

La valorizzazione dei Disciplinari Esecutivi BancoPosta è stata oggetto di un parere di congruità da parte di una società esterna.

In coerenza con le strategie aziendali, che prevedono la graduale e completa estensione dei servizi finanziari sui canali digitali in ottica *fully digital* e di multicanalità, BancoPosta, unitamente al rafforzamento delle progettualità in ambito servizi di investimento digitali (nell’ambito dei quali si colloca l’acquisizione nel 2019 di una partecipazione di minoranza in MFM Holding Ltd, soggetto indipendente di gestione del risparmio specializzato in portafogli ETF) ha sviluppato i servizi digitali nell’ambito dei pagamenti al fine di attivare nuove funzionalità di AISP (“*Account Information Service Providers*”) e di PISP (*Payment Initiation Service Providers*) in coerenza con le previsioni normative della PSD2.

Le attività di fornitura dei relativi servizi tecnologici sono state affidate alla funzione Digital Technology & Operations estendendo il relativo Disciplinare. Quest’ultima ha esternalizzato parte delle attività alla società svedese Tink AB (partecipata tramite la Società PostePay S.p.A. al 5,03%). Inoltre nel mese di settembre 2020 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato il progetto di esternalizzazione per i nuovi *service* del trattamento del contante, con avvio fissato per il primo trimestre 2021.

Nel rispetto delle normative di settore di riferimento, a BancoPosta è attribuito il ruolo di coordinamento della Società del Gruppo BancoPosta Fondi SGR.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

Principali indicatori	2020	2019
CET 1 <i>CAPITAL</i> *	2.449	2.388
CET 1 <i>RATIO</i> **	18,1%	18,3%
ROA***	0,6%	0,7%
ROE****	26,2%	25,6%
Margine interesse / Margine intermediazione*****	29,0%	29,1%
Costi operativi / Margine intermediazione*****	84%	84%

* 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 CET 1 *Ratio* esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali 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.

Gli indicatori sopra richiamati risentono delle peculiarità del Patrimonio BancoPosta e del fatto che i valori riconosciuti alle Funzioni di Poste Italiane sono classificati nella voce "Spese Amministrative"; tali indicatori, pertanto, non devono essere valutati in valore assoluto o in confronto con il mercato, ma unicamente nel tempo.

Andamento economico

Conto economico

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	1.587	1.640	(53)	-3,2%
Interessi passivi e oneri assimilati	(89)	(74)	(15)	-20,3%
Margine di interesse	1.498	1.566	(68)	-4,3%
Commissioni attive	3.582	3.794	(212)	-5,6%
Commissioni passive	(292)	(335)	43	12,8%
Commissioni nette	3.290	3.459	(169)	-4,9%
Dividendi e proventi simili	-	-	-	n.s.
Risultato netto dell'attività di negoziazione	6	(11)	17	154,5%
Risultato netto dell'attività di copertura	(2)	(4)	2	50,0%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	365	339	26	7,7%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	2	26	(24)	-92,3%
Margine di intermediazione	5.159	5.375	(216)	-4,0%
Spese amministrative	(4.444)	(4.538)	94	2,1%
Altri proventi/(oneri) di gestione	67	32	35	109,4%
Oneri operativi netti	(4.377)	(4.506)	129	2,9%
Risultato netto della gestione operativa	782	869	(87)	-10,0%
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	69	(16)	85	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(22)	(9)	(13)	-144,4%
Risultato corrente al lordo delle imposte	829	844	(15)	-1,8%
Imposte sul reddito dell'esercizio	(200)	(233)	33	14,2%
Utile netto	629	611	18	2,9%

Il Margine di interesse si attesta a 1.498 milioni di euro e segna una diminuzione del 4,3% (-68 milioni di euro), riconducibile principalmente al minor rendimento degli impieghi in titoli e alla minore remunerazione dei depositi fruttiferi presso il MEF. Gli interessi attivi pari a 1.587 milioni di euro in calo del 3,2% rispetto ai 1.640 milioni di euro dell'anno precedente (-53 milioni di euro) accolgono inoltre i proventi derivanti dalle operazioni in pronti contro termine e dalle collateralizzazioni su derivati.

Gli Interessi passivi sono invece riconducibili a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati e ammontano a 89 milioni di euro, in crescita di 15 milioni di euro rispetto al dato del precedente esercizio (74 milioni di euro).

Le Commissioni nette si attestano a 3.290 milioni di euro ed evidenziano una riduzione del 4,9% (-169 milioni di euro) rispetto al 2019 ascrivibile principalmente alla diminuzione delle Commissioni attive pari a 3.582 milioni di euro, in flessione del 5,6% rispetto ai 3.794 milioni di euro dell'anno precedente (-212 milioni di euro). A fronte di una *performance* positiva del Risparmio Postale con ricavi in crescita di circa il 3% rispetto all'anno precedente, l'esercizio 2020 registra variazioni in diminuzione dei ricavi correlati principalmente ai prodotti di finanziamento, come conseguenza dei minori volumi di prestiti personali erogati e della riduzione delle commissioni unitarie di distribuzione, nonché ai servizi di incasso e pagamento per via della riduzione dei volumi dei bollettini. L'andamento delle commissioni attive è parzialmente compensato dalle minori commissioni passive registrate nell'anno rispetto all'ammontare del 2019 (-43 milioni di euro) principalmente imputabile ai minori costi connessi al contratto di *service* sottoscritto con PostePay S.p.A.

L'Utile netto da cessione di Attività finanziarie si attesta a 365 milioni di euro in crescita rispetto ai 339 milioni di euro dell'anno precedente (+7,7%).

Il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico accoglie per circa 2 milioni di euro l'oscillazione del *fair value* relativo ad azioni Visa Incorporated. L'oscillazione del *fair value* delle 400.000 azioni ordinarie Visa Incorporated, oggetto del contratto di vendita a termine stipulato nel corso del 2019 (data regolamento 1° marzo 2021), è risultata negativa per 5 milioni di euro ed è stata rilevata nella voce Risultato netto dell'attività di negoziazione. Quest'ultima, accoglie inoltre proventi da realizzo di strumenti derivati per 11 milioni di euro per la copertura (gestionale) della remunerazione del deposito presso il MEF della raccolta pubblica.

Gli Oneri operativi netti, che includono spese per il personale pari a 34 milioni di euro, altre spese amministrative per 4.410 milioni di euro e altri proventi di gestione complessivamente positivi per 67 milioni di euro, registrano una diminuzione di 129 milioni di euro, rispetto all'esercizio precedente, riconducibile prevalentemente ai minori costi relativi all'affidamento di funzioni da parte di BancoPosta a Poste Italiane.

La voce Accantonamenti netti a Fondi per rischi e oneri presenta un saldo positivo per 69 milioni di euro. Tale valore risente delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del Risparmio Postale emessi in anni passati e tiene conto, inoltre, della conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese per il fondo immobiliare "Obelisco" e "Europa Immobiliare I".

La voce rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito, nel 2020, pari a 22 milioni di euro (9 milioni di euro al 31 dicembre 2019, -13 milioni di euro) riflette la svalutazione dei crediti e di attività di natura finanziaria.

Tenuto conto delle imposte del periodo, pari a 200 milioni di euro la cui variazione rispetto allo scorso esercizio (-34 milioni di euro) beneficia dell'effetto derivante dall'adesione al regime del "Patent Box" (23 milioni di euro), l'utile netto del patrimonio BancoPosta dell'esercizio si attesta a 629 milioni di euro, in crescita del 2,9% rispetto al precedente esercizio (611 milioni di euro).

Risorse del Patrimonio BancoPosta

Numero medio in Full Time Equivalent	2020	2019
Dirigenti	33	32
Quadri	296	304
Impiegati	81	90
Totale	410	426

Al 31 dicembre 2020, la Funzione BancoPosta risulta articolata in 11 funzioni di II livello, di cui 3 funzioni di Marketing: Affluent, Business e Pubblica Amministrazione, Mass Market; 1 funzione dedicata alla formazione in aula della rete di vendita per l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi: Marketing Territoriale; 4 funzioni di Staff: Amministrazione e Rendiconto Separato, HR Business Partner BancoPosta, Pianificazione, Controllo e Analisi Dati, Governo Outsourcing e Business Support; 3 Funzioni di Controllo: Compliance, Revisione Interna e Risk Management.

Il 2020 è stato caratterizzato da alcuni ulteriori assestamenti organizzativi coerenti con la focalizzazione dell'intermediario sul ruolo di regia nel processo di sviluppo e distribuzione dei prodotti, in raccordo con le Società del Gruppo, nonché di indirizzo verso la rete di vendita. Tali variazioni hanno riguardato la ridefinizione dei perimetri di responsabilità della funzione Marketing Territoriale e la ridefinizione dei perimetri di responsabilità interni alla funzione Affluent, in ottica di maggiore sinergia e focalizzazione nelle attività di analisi delle caratteristiche e dei bisogni della clientela.

Inoltre, nel 2020 le risorse della Funzione BancoPosta sono state destinate a corsi di formazione di tipo tecnico specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale per un totale di circa 38 mila ore erogate in aula, *webinar* o tramite piattaforma *e-learning*.



A seguito dell'avvio della pandemia Covid-19, Poste Italiane ha attuato rilevanti misure dirette a tutelare la sicurezza e salute del Personale BancoPosta (*smart working* per la quasi totalità dell'organico, fornitura costante di dispositivi di protezione individuale, sanificazione straordinaria dei locali della sede direzionale, ecc.). Per maggiori approfondimenti sul complesso delle iniziative intraprese dal Gruppo Poste Italiane a tutela dei propri dipendenti si rimanda a quanto descritto nel capitolo 5 "Rischi e opportunità" al paragrafo "Gestione della pandemia da Covid-19".

Gestione patrimoniale e finanziaria

Stato patrimoniale

Voci dell'attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Cassa e disponibilità liquide	6.404	4.314	2.090	48,4%
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	72	70	2	2,9%
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla Redditività complessiva	42.638	36.799	5.839	15,9%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	52.028	39.792	12.236	30,7%
Derivati di copertura	78	73	5	6,8%
Attività fiscali	130	312	(182)	-58,3%
Altre attività	2.631	2.492	139	5,6%
Totale dell'attivo	103.981	83.852	20.129	24,0%

Voci del passivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Passività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	86.110	70.379	15.731	22,4%
Passività finanziarie di negoziazione	20	15	5	33,3%
Derivati di copertura	8.243	5.552	2.691	48,5%
Passività fiscali	979	662	317	47,9%
Altre passività	3.153	2.953	200	6,8%
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	-	0,0%
Fondi per rischi e oneri	213	327	(114)	-34,9%
Riserve da valutazione	2.278	1.083	1.195	n.s.
Riserve	2.353	2.267	86	3,8%
Utile netto	629	611	18	2,9%
Totale del passivo e del Patrimonio netto	103.981	83.852	20.129	24,0%

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 2020 a 6.404 milioni di euro (4.314 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +2.090 milioni di euro) e include, per un totale di 3.042 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 3.362 milioni di euro in aumento di 2.548 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente. La variazione della voce riflette principalmente l'incremento della raccolta in conti correnti (da correlare alla pandemia Covid-19) che ha dato luogo a temporanee eccedenze di liquidità sul conto aperto presso Banca d'Italia, destinato ai regolamenti interbancari, e non ancora investite.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico pari a 72 milioni di euro, sono riconducibili principalmente a 32.059 azioni Visa Incorporated (serie C) e a 2.199 azioni Visa Incorporated (serie A).

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività Complessiva, ammonta a 42.638 milioni di euro (36.799 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +5.839 milioni di euro) ed è riconducibile a investimenti in titoli di Stato italiani. Il saldo si incrementa principalmente per effetto della variazione positiva di *fair value* relativa ai titoli in portafoglio, nonché dell'ulteriore operatività in titoli avvenuta nell'esercizio.

Le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 52.028 milioni di euro (39.792 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +12.236 milioni di euro) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano per 33.255 milioni di euro (25.064 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +8.191 milioni di euro) e a crediti diversi per 18.773 milioni di euro (14.728 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +4.045 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, l'aumento della consistenza tiene conto, anche in questo caso, principalmente della variazione positiva di *fair value* relativa a titoli coperti con derivati di *fair value hedge*, nonché all'ulteriore operatività in titoli avvenuta nell'esercizio.

Le Attività Finanziarie riferibili a crediti diversi includono principalmente: (i) impieghi e depositi presso il MEF per 9.327 milioni di euro (7.558 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +1.769 milioni di euro); (ii) depositi a garanzia per 7.494 milioni di euro (5.660 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +1.834 milioni di euro); (iii) crediti commerciali per 987 milioni di euro (843 milioni di euro al 31 dicembre 2019); (iv) crediti relativi al saldo dei rapporti di natura numeraria su cui sono regolati incassi e pagamenti con terzi per il tramite di Poste Italiane per 901 milioni di euro (650 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +251 milioni di euro).

I Derivati di copertura, con *fair value* positivo al 31 dicembre 2020, ammontano a 78 milioni di euro in aumento rispetto ai 73 milioni di euro al 31 dicembre 2019.

La voce Attività fiscali risulta pari a 130 milioni di euro, in diminuzione di 182 milioni di euro rispetto ai 312 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2019 per effetto delle movimentazioni delle imposte anticipate intervenute nell'esercizio 2020 correlate alle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva, nonché al fondo per rischi e oneri.

Le Altre Attività, 2.631 milioni di euro al 31 dicembre 2020, sono riferibili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione con regolazione successiva alla chiusura dell'esercizio.

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 86.110 milioni di euro (70.379 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +15.731 milioni di euro) e accolgono: (i) debiti verso clientela per 75.295 milioni di euro (63.193 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +12.102 milioni di euro) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti e a operazioni in pronti contro termine; (ii) debiti verso banche per 10.815 milioni di euro (7.186 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +3.629 milioni di euro) riferibili, anche in questo caso, a rapporti di conto corrente e a operazioni in pronti contro termine.

Le passività finanziarie di negoziazione, pari a 20 milioni di euro, rappresentano prevalentemente il *fair value* del contratto di vendita a termine di azioni ordinarie Visa Incorporated, stipulato nel corso del 2019.

I Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio, con *fair value* negativo, ammontano a 8.243 milioni di euro (5.552 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +2.691 milioni di euro).

La voce Passività fiscali si attesta a 979 milioni di euro, in aumento di 317 milioni di euro, rispetto ai 662 milioni di euro di fine esercizio 2019, per effetto delle movimentazioni delle imposte differite intervenute nell'esercizio 2020 correlate alle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva.

Le Altre Passività, pari 3.153 milioni di euro (2.953 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +200 milioni di euro), sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta, a partite in corso di lavorazione, nonché a debiti verso Poste Italiane per prestazioni di servizi effettuati e regolati tramite disciplinari esecutivi.

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del personale, pari a circa 3 milioni di euro, risulta in linea rispetto al valore del 31 dicembre 2019.

I Fondi per rischi, 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 213 milioni di euro, in diminuzione di 114 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2019. La variazione di tale voce risente delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del Risparmio Postale emessi in anni passati e tiene conto, inoltre, della conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese per il fondo immobiliare "Obelisco" e "Europa Immobiliare I".

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2020 si attesta a 5.260 milioni di euro (3.961 milioni di euro al 31 dicembre 2019, +1.299 milioni di euro, +32,8%) e accoglie: (i) la Riserva per il Patrimonio BancoPosta, pari a 1.210 milioni di euro (in linea con il dato al 31 dicembre 2019); (ii) la Riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti, pari a 1.143 milioni di euro (+85 milioni di euro, a seguito della delibera assembleare del 15 maggio 2020 di destinazione dell'utile 2019 del patrimonio BancoPosta); (iii) le Riserve da valutazione, pari a 2.278 milioni di euro, in cui è riflessa principalmente la variazione di valore delle riserve delle Attività finanziarie al 31 dicembre 2020; (iv) il Risultato netto conseguito nell'esercizio pari a 629 milioni di euro. La variazione del Patrimonio Netto è da correlare principalmente alla variazione della voce Riserve di valutazione (+1.195 milioni di euro rispetto ai 1.083 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Sistema dei controlli interni

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano l'Ambiente di controllo⁶⁰, inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, sono principalmente rappresentati da:

- il Codice Etico di Gruppo;
- il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e le relative procedure aziendali predisposte;
- la struttura organizzativa di BancoPosta, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, che disciplina rispettivamente l'affidamento di attività del Patrimonio a Funzioni di Poste Italiane in termini di processi decisionali, contenuto minimo dei Disciplinari esecutivi, livelli di servizio, flussi informativi e modalità di controllo, nonché l'esternalizzazione di Funzioni Aziendali di BancoPosta a soggetti terzi all'organizzazione di Poste Italiane identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni Aziendali a vario titolo coinvolte;
- la Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) che descrive ruoli e attività delle Funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta, nonché le modalità di coordinamento e i flussi informativi tra queste e le Funzioni di controllo di Poste Italiane e i flussi informativi verso gli organi aziendali;
- il sistema di deleghe utilizzato, che prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all'assetto del BancoPosta, il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: Risk Management, Compliance e Revisione Interna. È inoltre previsto che BancoPosta, anche nell'ambito dei controlli, si avvalga dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta sopra citato.

60. Rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli interni, ovvero l'insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di corretta e trasparente informativa interna ed esterna.

La Revisione Interna BancoPosta ha predisposto nei primi mesi del 2021 la Relazione annuale 2020, 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 2020, 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.

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 (2021) e pluriennale (2021-2023) 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 dotata di un'autonoma funzione di *Risk Management* responsabile di garantire, tra l'altro, in raccordo con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. La funzione assicura una puntuale valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica. Nel corso del 2020, è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF) e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2019 e il Programma di attività per il 2020, nonché il Resoconto *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP)⁶¹ e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2019; 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 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, l'esercizio 2020 è stato caratterizzato da una iniziale riduzione dei rendimenti dei titoli di stato italiani fino a febbraio 2020, e da una successiva risalita, nel mese di marzo 2020, causata prevalentemente dall'incertezza sui mercati dovuta all'emergenza Covid-19, che ha fatto registrare livelli superiori al 2%. Tale crescita dei rendimenti si è in seguito invertita per merito degli interventi della BCE, fino a registrare un livello prossimo allo 0,5% al 31 dicembre 2020.

L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato una variazione delle plusvalenze nette a livello di portafoglio da circa 1 miliardo di euro a fine 2019 a oltre 4,5 miliardi di euro a dicembre 2020. Lo *spread* BTP-Bund a fine 2020 ha chiuso a 111 bps, circa 49 bps in meno rispetto a fine 2019.

Al fine di mantenere l'obiettivo aziendale di un *Leverage Ratio* tendenzialmente pari al 3% sono in corso le valutazioni sulle misure ritenute più idonee per il rafforzamento dei mezzi propri di BancoPosta.

Il CET 1 *ratio* a dicembre 2020 si è attestato al 18,1%, confermando la solidità patrimoniale e registrando una contrazione prevalentemente correlata al calo dei tassi di interesse, che hanno determinato l'aumento dei *collateral* versati alle controparti di transazioni in derivati di copertura.

61. 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.

Per quanto riguarda il rischio di tasso di interesse sul portafoglio bancario nel 2020, in continuità con l'esercizio precedente, BancoPosta è risultata esposta, in termini di valore economico, ad un *flattening* della curva dei tassi; l'entità dell'esposizione misurata con il modello interno è risultata in media sempre inferiore al 14% del patrimonio di vigilanza, livello ampiamente coerente con gli obiettivi di propensione al rischio fissati per l'esercizio.

Per quanto concerne, infine, i rischi operativi, nel 2020 Poste Italiane ha completato le iniziative di tutela dei clienti che hanno registrando *performance* negative sui Fondi immobiliari sottoscritti nel periodo 2002-2005, ed ha monitorato attentamente le controversie con la clientela relative al rendimento di alcune serie di Buoni Fruttiferi Postali collocati in passato, adeguando gli accantonamenti prudenziali a fondi rischi.

Il Consiglio di Amministrazione della Società, nella seduta del 24 marzo 2021, ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida della Gestione Finanziaria, in coerenza con il nuovo Piano Industriale 2021-2024.

Per le informazioni di dettaglio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio ad altre sezioni della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2020.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2020

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2020 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2020.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nel corso del 2021, proseguirà il processo di digitalizzazione dell'offerta dei Prodotti del Risparmio Postale volto a migliorare la *customer experience*; in particolare verranno avviate iniziative che prevedono l'invio di suggerimenti personalizzati nell'area riservata *web* del cliente con la possibilità di sottoscrivere i prodotti del Risparmio Postale tramite le procedure di acquisto sui canali digitali *web* e *app*.

In linea con le evoluzioni normative previste dalla PSD2, nel corso del 2021 verranno rilasciati i servizi di *Account Information Services Providers* (AISP) e *Payment Initiation Service Providers* (PISP), che permetteranno rispettivamente di aggregare i conti di banche diverse all'interno delle piattaforme digitali di Poste Italiane e di effettuare pagamenti a valere su altri conti correnti posseduti dalla clientela.

Nella specifica attività di distribuzione dei prestiti BancoPosta, nel corso del 2021 sarà lanciato un prodotto Prestito BP *Online* e verranno ulteriormente implementate le funzionalità di *customer engagement*, rendendo disponibili proposte automatiche di finanziamento ad alto livello di personalizzazione e nuovi canali accessibili da remoto per prendere appuntamento, presso gli Uffici Postali, con consulenti specializzati. Inoltre, con l'obiettivo di rafforzare il modello *mutipartnership*, si darà avvio ad una nuova collaborazione con Santander, al fine di offrire alla clientela prodotti sempre più competitivi e rispondenti alle aspettative della predetta.

Nel corso dell'anno corrente è previsto il conferimento da parte di BancoPosta del ramo d'azienda relativo alle carte di debito in favore di PostePay S.p.A.. Tale operazione avverrà a seguito della rimozione del vincolo di destinazione dal Patrimonio BancoPosta.

Per il segmento Business e Pubblica Amministrazione, nell'ambito dei conti correnti, nel primo quadrimestre 2021 sarà lanciato il nuovo conto corrente dedicato al segmento Piccoli Operatori Economici (POE), denominato "BancoPosta Business Link": tale specifica offerta presenterà, tra l'altro, una piattaforma *online* rinnovata e una nuova *app*. Relativamente all'acquisto del credito di imposta, l'offerta di Poste Italiane verrà ulteriormente ampliata con l'acquisto di nuovi crediti, tra cui quelli relativi ai canoni di locazione adibiti ad uso non abitativo e con l'avvio del servizio rivolto alla clientela *Corporate* (grandi imprese).

Per ogni altro ulteriore approfondimento si rimanda all'Evoluzione prevedibile della gestione della SBU Servizi finanziari e a quella 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 2020 (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 2020 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta - Nota Integrativa - Parte A).

Performance Enviromental, Social & Governance (ESG)



Integrità e trasparenza



**Valorizzazione
delle persone**



Customer experience



Innovazione



Diversità e inclusione



Sostegno al territorio e al Paese



Decarbonizzazione immobili e logistica



Finanza sostenibile





Integrità e trasparenza

- Conferma del massimo punteggio del *rating* di legalità
- Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali +27%
- Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali +16%
- 75,9% dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS



Integrità e trasparenza

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

2020

OUTCOME



OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2020
Certificare le principali società del Gruppo secondo lo standard ISO 37001	% di società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001	100% entro il 2022	2018	50%
Accrescere la formazione del personale sui principi etici del Gruppo (tra cui il rispetto dei diritti umani)	% dei dipendenti del Gruppo coinvolti	100% entro il 2022	2018	95,4%
Verificare aspetti ESG nel processo di qualifica dei fornitori	% dei fornitori appartenenti a categorie merceologiche significative qualificati secondo criteri ESG	100% entro il 2022	2018	40%
Svolgere audit di sostenibilità (ESG) nella catena di fornitura	% dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad audit di sostenibilità	100% entro il 2022	2018	35%
Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela	% prodotti finanziari, assicurativi, digitali	100% entro il 2024	2020	New
Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	% delle categorie merceologiche	100% entro il 2024	2020	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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza come i valori fondanti dell'identità aziendale dai quali la stessa trae origine e che supportano l'Azienda nella guida di un *business* responsabile e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e onesta. L'osservanza delle normative,

delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza sono di rilevanza strategica per il Gruppo e costituiscono le basi per scongiurare una qualsiasi casistica di conflitto che può crearsi tra interessi aziendali e personali.

A seguito dell'introduzione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, in accordo con i principi di integrità, trasparenza e legalità che guidano l'operato dell'Azienda, Poste Italiane ha intrapreso un percorso virtuoso di controllo e gestione dei rischi. Tale percorso prevede il coinvolgimento di tutti i dipendenti, con l'obiettivo di creare una maggiore consapevolezza riguardo i comportamenti da adottare, le iniziative e le scelte. Il *workshop* intitolato "Il fenomeno corruttivo e i presidi del Modello 231", tenutosi a fine ottobre 2020, ha avuto luogo per diffondere i principi portanti presenti della cultura aziendale che guidano la strategia del Gruppo. Tale *workshop* ha realizzato un *focus* sul Modello organizzativo 231 e su come il modello abbia permesso di dare vita a un percorso strutturato di controllo e organizzazione che guida la strategia di sostenibilità di Poste Italiane in un'ottica sempre crescente di trasparenza aziendale.

Il Modello 231 punto di riferimento per il percorso di integrità e trasparenza del 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 assun-

to verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per le comunità in cui opera, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi.

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate delle segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi, con riferimento ad atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare, in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale o di immagine per l'Azienda. Il Gruppo ha messo a disposizione dei destinatari delle Linee guida un Portale di riferimento, la cui gestione è affidata al Comitato *Whistleblowing*, che assolve, inoltre, alle funzioni di Comitato Etico e risulta incaricato di ricevere, esaminare e valutare le comunicazioni pervenute. Il Comitato *Whistleblowing* prevede l'attribuzione del ruolo di Presidente ad un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e la presenza permanente, all'interno del Comitato, della struttura di Governo dei Rischi di Gruppo/Presidio 231, al fine di garantire una costante valutazione della rilevanza delle segnalazioni pervenute.

Nasce il sito del Bilancio Integrato

Con l'obiettivo di dare la più ampia diffusione dei risultati annuali sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, sul sito *internet* di Poste Italiane è stata sviluppata un'intera sezione dedicata alla Relazione. In particolare, si è deciso di puntare su uno strumento multimediale innovativo, in grado di presentare, attraverso una veste grafica navigabile fluida ed immediata, i risultati economico finanziari e di porre allo stesso tempo enfasi sul percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo. Il nuovo portale costituisce un mezzo per ampliare il *target* di pubblico, utilizzando innovative modalità e strumenti di comunicazione, promuovendo la complementarietà tra le versioni *offline* e *online* della Relazione Finanziaria e allineando la comunicazione dei progetti e delle politiche di CSR alle *best practice* della comunicazione digitale nazionali e internazionali. L'intento è di condividere con tutti gli *stakeholder* l'evoluzione delle attività realizzate a supporto della creazione di valore. È stata scelta una soluzione "full html" in cui tutti i contenuti del Bilancio sono stati trasportati nella versione *online* con la massima accuratezza e attenzione alla *user experience* del cliente nella navigazione, con una *user interface* chiara e accattivante.

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 nel primo trimestre del 2021. 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.



BancoPosta Fondi SGR ottiene la certificazione ISO 37001

A conferma dell'attenzione che il Gruppo Poste Italiane riserva verso i temi di trasparenza e di controllo dei rischi ed in linea con gli obiettivi strategici ESG, la certificazione ISO 37001 in materia di anticorruzione è stata estesa a BancoPosta Fondi SGR, prima società di gestione del risparmio ad ottenere tale riconoscimento. La certificazione è stata ottenuta al termine di un processo di analisi e verifica dei processi e del sistema di gestione integrato e riguarda le attività di istituzione e gestione di Organismi di Investimento Collettivo in Valori Mobiliari (OICVM) e il servizio di gestione di portafogli e di consulenza in materia di investimenti.

A testimonianza dell'impegno di Poste Italiane in relazione alla diffusione dei principi di integrità, alla prevenzione della corruzione e alla *compliance* normativa, nel corso del 2020 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.

In continuità con le iniziative volte a promuovere una crescente attenzione verso le tematiche di trasparenza e legalità, nel 2020 Poste Italiane ha rafforzato la collaborazione con la Guardia di Finanza, firmando un Protocollo d'intesa per il contrasto alla criminalità economica e finanziaria.

L'accordo vede il Gruppo concretamente impegnato verso la lotta all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali, agli illeciti in materia di spesa pubblica, al riciclaggio, alla falsificazione e alle frodi concernenti i sistemi di pagamenti. L'Azienda intende, infatti, mettere a disposizione della Guardia di Finanza il proprio patrimonio informativo, in particolare, i dati presenti nel sistema "Identity Check", utili per combattere gli illeciti. Con questa iniziativa Poste Italiane riconosce, ancora una volta, il proprio ruolo di responsabilità verso l'interesse pubblico e si impegna a tutelare l'intera comunità a salvaguardia della legalità.

**Poste Italiane
e Guardia di
Finanza insieme
per garantire
legalità e
trasparenza**

Posteitaliane



Guardia di Finanza

Obiettivo del Gruppo è diffondere i temi di integrità e trasparenza e a tal fine investe in attività di formazione e informazione per i propri dipendenti proponendo seminari e corsi in tema di trasparenza, integrità e anticorruzione, comunicando i propri principi agli *stakeholder* tramite la diffusione del Codice Etico, delle Politiche e delle Linee Guida.

Nel 2020 Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nel **7%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

Poste Italiane ottiene l'attestazione ISO 26000



Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica (*assurance Statement*) UNI ISO 26000, uno *standard* internazionale per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e di promozione di scelte e comportamenti virtuosi in ambito ESG (ambientale, sociale, *Governance*). L'attività di valutazione, alla quale Poste Italiane si è sottoposta volontariamente, è stata svolta dall'organismo indipendente DNV GL - *Business Assurance* che ha analizzato l'intero perimetro organizzativo del Gruppo attraverso i sette pilastri che ispirano le linee guida UNI ISO 26000: *Governance*, diritti umani, rapporti e condizioni di lavoro, ambiente, corrette prassi gestionali, aspetti specifici relativi agli utenti/consumatori, coinvolgimento e sviluppo della comunità. Al buon esito dell'attività svolta, DNV GL ha rilasciato a Poste Italiane un attestato di verifica che riconosce l'impegno e la matura consapevolezza dell'Azienda rispetto alle diverse dimensioni della Responsabilità Sociale delle Imprese. In particolare, il Gruppo Poste Italiane si è distinto per la capacità di identificare e rivedere periodicamente le priorità su cui concentrarsi, integrandole nelle strategie di Gruppo e tenendo conto dei rischi potenziali; la capacità di tenere conto nei propri processi strategici, decisionali e operativi, delle istanze di tutti gli *stakeholder* di riferimento, integrandole nel proprio sistema di *Governance*; la capacità di programmare e comunicare le azioni di responsabilità sociale intraprese in modo trasparente e continuativo.

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 instau-

rare 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 Risk 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;
- 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 Fiscale⁶² 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 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 pre-

Poste Italiane e la controllata Poste Vita sono state ammesse al regime di Adempimento Collaborativo con l'Amministrazione finanziaria

eliminare dell'impatto fiscale delle suddette operazioni. La funzione Fiscale risulta articolata in sette 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 e IVA e Adempimenti Informatici.

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.

62. La Strategia Fiscale di Poste Italiane S.p.A. è disponibile sul sito internet del Gruppo al link www.posteitaliane.it/it/strategia-fiscale.html

Il Gruppo Poste Italiane a seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi.

Poste Italiane ha inoltre previsto tra le responsabilità della funzione Fiscale il monitoraggio degli aggiornamenti della normativa di riferimento. Nello specifico l'unità Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta (NSSI), facente parte della funzione Fiscale, ha come compito quello di: presidiare l'evoluzione del sistema tributario nazionale, comunitario e internazionale, al fine di proporre interventi atti a garantire gli interessi del Gruppo e l'ottimizzazione degli adempimenti operativi, garantire le attività di studio,

interpretazione e diffusione della normativa a carattere fiscale valutandone, in collaborazione con le funzioni interne/Società del Gruppo, gli impatti sull'Azienda e sul Gruppo. A tal fine l'unità NSSI grazie allo scambio continuo con le strutture operative di riferimento riceve suggerimenti e *input* che vanno così a dare maggiore consistenza alle azioni poste in essere in materia. Nell'ambito del monitoraggio della normativa, l'unità Processi e Procedure assicura, in raccordo con le altre funzioni interne, l'analisi degli impatti sui processi e sui sistemi derivanti dall'evoluzione della normativa in materia fiscale, definendo i connessi piani di adeguamento. L'unità Gestione del Rischio Fiscale infine monitora, con riferimento ai piani di adeguamento sviluppati dall'unità Processi e Procedure, la corretta esecuzione dei controlli e delle attività connesse.

Tax Risk Assessment

Nel corso dell'esercizio 2020 è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione dell'universo dei rischi fiscali di Poste Italiane, sia in termini di rischi esistenti che nella valutazione degli stessi, nonché un rinnovamento 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:

- introduzione, eliminazione e modifica della mappa dei rischi fiscali dovuta all'evoluzione della normativa tributaria, alla revisione dei rischi in ottica di miglioramento continuo e al cambiamento della struttura societaria di Poste Italiane;
- aggiornamento della valutazione quali/quantitativa della totalità dei rischi fiscali. In particolare, per l'esecuzione di tale attività è stato previsto l'utilizzo della nuova 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, 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'efficienza 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 2020 è stata eseguita la prima attività di monitoraggio di tutti i controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di Poste Italiane.

Comunicazione e formazione sulle tematiche fiscali

Nel corso dell'esercizio 2020 è stato realizzato un incontro informativo rivolto alle figure apicali di Poste Italiane, nonché ai responsabili delle funzioni deputate all'espletamento di attività e controlli a rilevanza fiscale, volto ad illustrare gli aspetti essenziali e peculiari del regime di Adempimento Collaborativo. Tale iniziativa si inquadra nel novero delle iniziative destinate al rafforzamento e alla continua diffusione all'interno di Poste Italiane 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, anche in coerenza con gli *standard* definiti dalla funzione di Governo dei Rischi di Gruppo.

La funzione Fiscale, in accordo con quanto affermato nella Strategia Fiscale e conscia del ruolo fondamentale che riveste la formazione

in una materia caratterizzata dal rapido susseguirsi di mutamenti, forma e supporto 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 2020, i corsi erogati da parte degli addetti della funzione Fiscale hanno riguardato i seguenti temi:

- la via fiscale al recupero dei crediti di lavoro dopo il Decreto Rilancio;
- formazione base sui principali adempimenti IVA in Poste Italiane;
- l'Imposta sul Valore Aggiunto nel sistema;
- corso interno DAC 6;
- presentazione piattaforma "GRC-RSA Archer".

Nel corso dell'esercizio 2021, invece, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto, sono in corso di pianificazione degli eventi formativi nei seguenti ambiti:

- corsi di aggiornamento sulle evoluzioni della normativa tributaria, rivolti al personale delle funzioni responsabili dell'assolvimento degli adempimenti tributari e più in generale della gestione della variabile fiscale;
- corsi base di fiscalità per i nuovi addetti, aventi come obiettivo quello di sviluppare e rafforzare le competenze fiscali di questi ultimi;
- corsi di perfezionamento, sia in ambito fiscale sia in tema di sistemi di controllo interno, rivolti al personale deputato all'esecuzione dei controlli di secondo livello al fine di accrescere l'efficacia.



Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane promuove una gestione responsabile della catena di fornitura per garantire sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti. L'Azienda garantisce il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali ed impronta i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza, ponendo un'attenzione centrale sul rispetto degli accordi, delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti di questi. Il Gruppo si assicura di includere, all'interno del proprio parco, fornitori in possesso di adeguate caratteristiche di qualità e in grado di assicurare la tutela dei lavoratori e il rispetto degli *standard* ambientali.

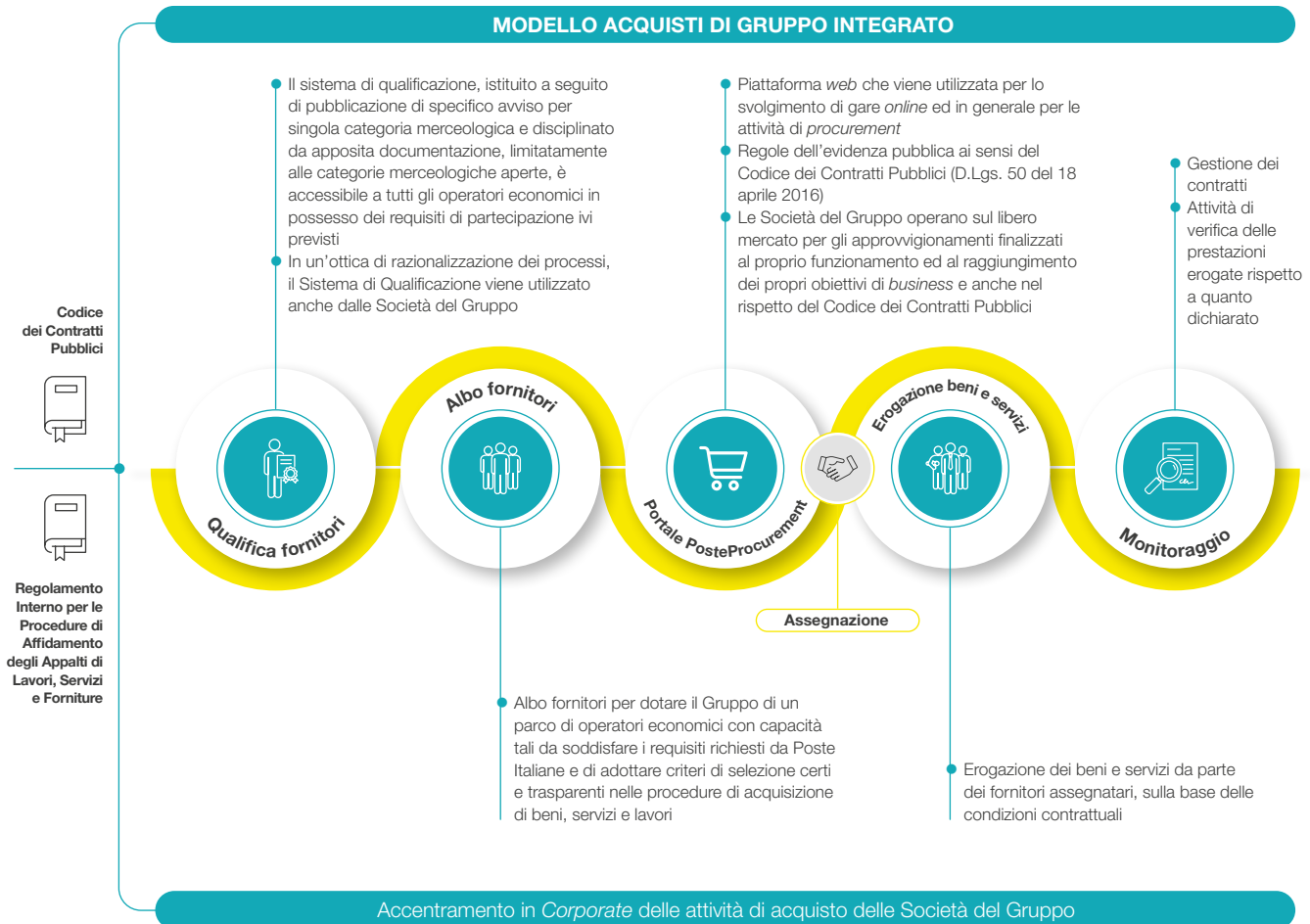
Poste Italiane garantisce a ogni fornitore pari opportunità e la possibilità di competere nelle procedure di affidamento. I fornitori partecipanti sono tenuti al rispetto della normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, astenendosi da comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza. Il Gruppo Poste Italiane richiede ai propri fornitori, compresi eventuali subappaltatori, nonché ai propri *partner*, di accettare, formalmente, i principi ispiratori e i criteri di condotta del Gruppo, descritti nel Codice Etico e nelle Politiche di Gruppo.

Poste Italiane richiede ai propri fornitori di aderire ai principi e alle norme di condotta espressi nel Codice Etico, ed indaga la presenza di requisiti in linea con tematiche ESG attraverso *audit* di sostenibilità

Nel corso del 2020 si è proceduto, in continuità con il 2019, ad un aggiornamento ed un adeguamento delle procedure interne che disciplinano il processo di acquisto, sia per gli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, sia per gli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice. In occasione dell'aggiornamento della "Procedura predisposizione autorizzazione ed emissione delle richieste di acquisto", sono stati disciplinati i "tempi obiettivo" per l'invio delle RdA da parte delle funzioni richiedenti, come strumento di garanzia del rispetto dei tempi di *delivery* attesi, funzionale ad assicurare la continuità dei servizi ricorrenti e l'avvio dei nuovi progetti. Nel 2020 è stata emessa la "Procedura gestione della fase di esecuzione contrattuale", che norma le attività connesse all'esecuzione e gestione dei contratti passivi stipulati dal Gruppo Poste Italiane, identificando ruoli e responsabilità coinvolte.

Insieme 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, le procedure costituiscono documenti di tutela di *Governance* e *compliance* normativa degli affidamenti di Poste Italiane. La Capogruppo ha registrato un costante e massivo ricorso a procedure competitive che garantiscono vantaggi concorrenziali per l'Azienda e assicurano ai fornitori imparzialità,

trasparenza e pari opportunità di collaborazione. Al fine di garantire una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura e migliorare i rapporti con i fornitori, promuovendo riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità di scambio dei dati, gli acquisti vengono gestiti attraverso il Portale Acquisti "PosteProcurement", piattaforma *web* utilizzata per tutte le attività di *procurement* e per la gestione dell'Albo Fornitori.



La Funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* ha il compito di individuare tutti gli elementi di rischio necessari a garantire la verifica dei requisiti di affidabilità e onorabilità tramite l'analisi dei profili societari, finanziari e patrimoniali di società ed esponenti e dei loro rapporti con il Gruppo Poste Italiane. In particolare, il rapporto con i fornitori può generare rischi strategici e reputazionali. Obiettivo del *risk management* è quello di limitare i rischi derivanti da operazioni con terzi, garantire un'adeguata rotazione dei fornitori e minimizzare le perdite derivanti dalla inesigibilità dei crediti, attraverso un processo di monitoraggio continuo del grado di esposizione al rischio. Potenziare le attività di prevenzione di

fenomeni illeciti, attraverso l'analisi integrata di informazioni interne ed esterne, consente di rilevare relazioni dirette e indirette che evidenzino possibili criticità. Inoltre, per via dell'emergenza sanitaria, l'Azienda ha incluso nel processo di valutazione dei propri fornitori l'analisi del rischio Covid-19 tenendo conto, sia del settore specifico di appartenenza attraverso la classificazione delle attività economiche adottata dall'Istituto Nazionale di Statistica Italiano per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico (c.d. codice ATECO), sia delle linee guida di aprile 2020 predisposte dalla *task force* Governo-INAIL ai fini della valutazione dei settori produttivi.



Qualifica dei fornitori

L'Azienda, in linea con la normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), ha istituito sin dal 2006 un proprio Albo Fornitori, con l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento, assicurando omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato. La formazione e la gestione dell'Albo è regolata dal Disciplinare dell'Albo dei Fornitori, che regola il Sistema di Qualificazione nell'Albo Fornitori, e dal Regolamento del Sistema di Qualificazione che disciplina il sistema e il procedimento di qualificazione di ciascuna categoria merceologica. L'accesso all'Albo Fornitori, per ognuna delle categorie merceologiche, può avvenire in qualsiasi momento con la presentazione dell'istanza corredata della documentazione richiesta.

A tutti i fornitori che fanno richiesta di qualificazione all'Albo Fornitori è richiesto il possesso, oltre che di requisiti generali (di ordine morale e di idoneità professionale) anche di requisiti speciali di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. In questo modo il Gruppo mira a rafforzare la *Governance* del processo di acquisto.

75,9%

dei **fornitori** dotati di un sistema di gestione ambientale **certificato ISO 14001** o **EMAS**

Inoltre, nei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che sono oggetto di continuo aggiornamento in considerazione delle nuove disposizioni normative e di particolari esigenze manifestate dal cliente interno. Questo permette di velocizzare i tempi di contrattualizzazione ed assicura una *Governance* sulle tematiche più rilevanti.

Grazie alla dematerializzazione e digitalizzazione del ciclo passivo:
50.000 documenti dematerializzati.
25% del tempo di attraversamento delle gare **risparmiato**

In linea con i principi di trasparenza, Poste Italiane si impegna a fornire un elevato livello di *disclosure* del proprio processo di *procurement*. Ai sensi della legge n. 190/2012 intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", il Gruppo pubblica, periodicamente, le informazioni relative alle procedure di affidamento indicate dalla legge e, in maniera volontaria, anche le procedure di acquisto non espressamente citate nella normativa. Per farlo, è stato creato il portale "Contratti aperti e trasparenti", consultabile sul sito *web* dell'Azienda.

Selezione dei fornitori

Il Gruppo rivolge 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 qualità, 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 Paese⁶³.

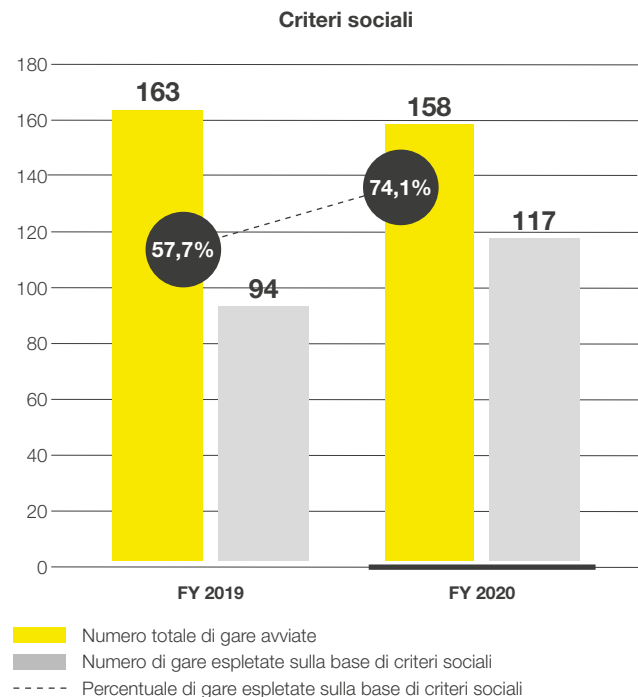
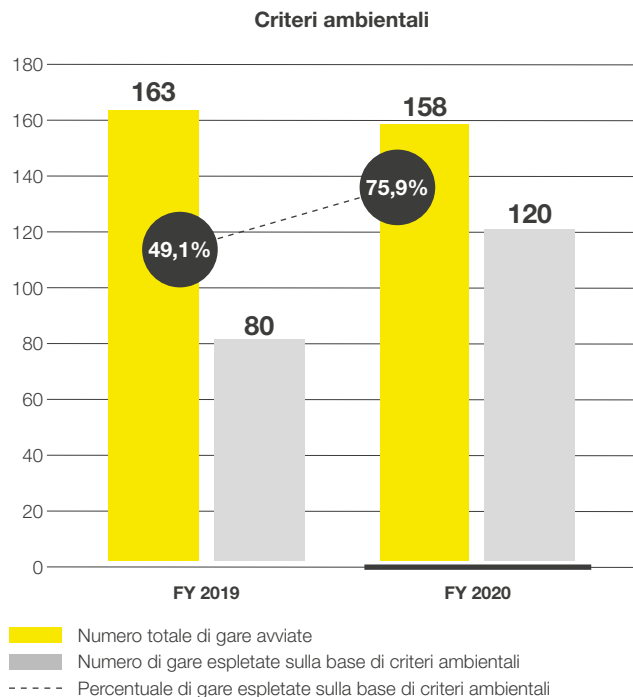
A tal proposito, sono previsti specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali, delle procedure di gara espletate nell'anno.

Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali **+27** punti percentuali rispetto al 2019

63. Nell'anno 2020, si registrano zero casi di non conformità dei fornitori alle politiche ambientali e alle politiche sui diritti del lavoro.

Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali
+16 punti percentuali rispetto al 2019

La crescente attenzione del Gruppo verso le tematiche ESG è dimostrata dai numeri realizzati. Nel 2020, infatti, si registra un incremento di 27 punti percentuali, rispetto al 2019, di gare espletate sulla base di criteri ambientali (75,9% vs 49,1%) ed un aumento di 16 punti percentuali, rispetto all'anno precedente, di procedure espletate sulla base di criteri sociali (74,1% vs 57,7%).



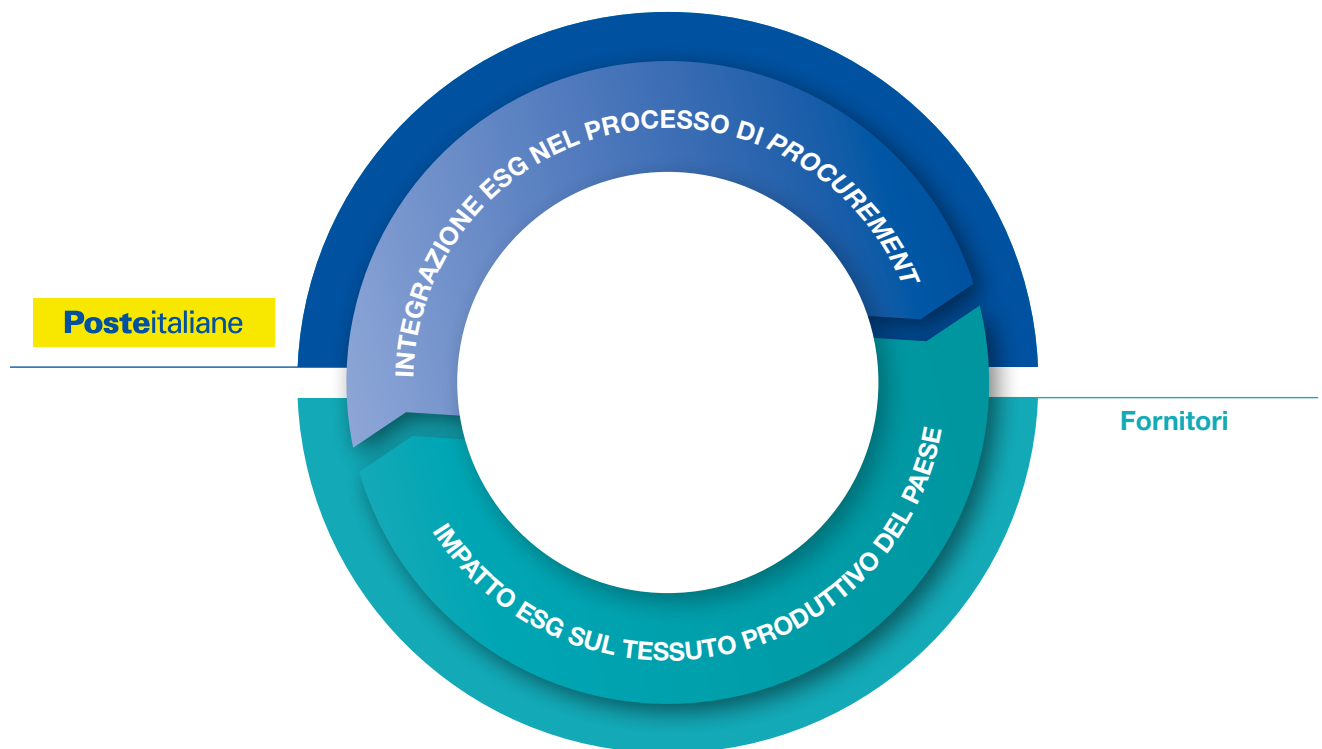
In linea con l'azione di rafforzamento continuo della strategia di approvvigionamento basata sulla selezione di prodotti e fornitori in grado di garantire le migliori *performance* di sostenibilità, con l'istituzione nel dicembre 2019 della funzione *Green Procurement*, è stato avviato il processo volto all'integrazione stabile di parametri di sostenibilità nella valutazione tecnica delle offerte. In tale ambito, sono stati identificati – e proposti in occasione del *Multistakeholder Forum 2020* – i principali parametri di riferimento per la valutazione delle offerte, in relazione agli aspetti *Environmental*, *Social* e *Governance* e di innovazione sostenibile, con l'obiettivo di dare seguito alla definizione di un processo strutturato di monitoraggio del grado di sostenibilità della catena di fornitura, attraverso l'identificazione di specifici indicatori. Inoltre, in continuità con i precedenti anni, Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP - Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi, applicando, dove previsto, le indicazioni sui "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), stabiliti con appositi Decreti Ministeriali.

Il percorso intrapreso in ambito acquisti ricomprende l'inclusione degli aspetti ambientali, sociali e di *governance*, andando a indagare il possesso di requisiti specifici mediante *audit* di sostenibilità a cui i fornitori verranno sottoposti. La metodologia è contraddistinta dall'adozione di un approccio fortemente personalizzato, che si traduce nella definizione di un questionario *ad hoc* per settore e dimensione, e nella definizione di un processo di *scoring* strutturato in tre diversi livelli, che prevede l'attribuzione di un *rating* per ciascun rischio rilevante, per ogni dimensione analizzata e un *rating* ESG totale. Tali elementi garantiscono i seguenti punti di forza al modello:

- valutazione focalizzata sui rischi ESG rilevanti del fornitore, grazie all'utilizzo di un questionario specifico per ciascun settore economico (ottica *risk-based*);
- solidità dell'analisi derivante dall'utilizzo di un algoritmo quantitativo che garantisce l'attribuzione di un *rating* fortemente rappresentativo del livello di copertura del rischio garantito dal fornitore;

- visione del rischio a più livelli, con la possibilità di analizzare il rischio ESG a livello aggregato, a livello di singola dimensione E/S/G e a livello di singolo rischio;
- chiara identificazione delle aree di miglioramento sulla base del *rating* attribuito alle modalità di gestione dei singoli rischi;
- compilazione agevolata del questionario, caratterizzato da risposte multiple chiuse con l'obiettivo di facilitare e renderne immediata la compilazione;
- affidabilità e riconoscibilità della metodologia proposta, basata su studi riconosciuti a livello internazionale che costituiscono rinomate *best practice* in relazione all'ambito oggetto di analisi;
- spendibilità del modello proposto da parte di Poste Italiane, che può valutare di renderlo un modello proprietario e proporlo sul mercato una volta registrato con apposito marchio.

Allo scopo di sensibilizzare maggiormente nel tempo i propri fornitori e accompagnarli in un percorso di crescita sostenibile, Poste Italiane prevede una progressiva introduzione negli anni di parametri ambientali e sociali nelle proprie gare, assicurando, quindi, un graduale ampliamento degli ambiti richiesti, della copertura e del peso dei criteri ESG sul punteggio di gara.







Valorizzazione delle persone

- 5,9 milioni di ore di formazione erogate
- Istituzione del “Poste Centro Medico”, centro per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti
- Implementazione di tutte le iniziative necessarie per garantire la tutela della salute dei dipendenti durante l'emergenza sanitaria



Valorizzazione delle persone

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

2020

OUTCOME

Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	Ore di formazione erogate	25 milioni entro il 2024	2018	14,3 mln di ore
Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (<i>Managerial LAB</i> per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (<i>Programma di Orientamento Professionale</i> che intercetta e sviluppa giovani talenti)	% dei quadri e % degli impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	20% dei quadri e 25% degli impiegati entro il 2022	2018	13% impiegati (POP) 9,5% <i>manager</i> (MLAB)
Certificare le principali società del Gruppo secondo lo <i>standard ISO 45001</i>	% delle unità produttive del Gruppo certificate	100% entro il 2021	2018	100%
Aumentare il numero delle iniziative di prevenzione per i dipendenti	Numero di iniziative	+40% entro il 2021	2019	18 iniziative
Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti	Numero di iniziative	+15% entro il 2022	2019	8 iniziative
Aumentare il numero delle partecipazioni a programmi di potenziamento delle <i>soft skill</i> sviluppate in occasione di attività di cura	Numero di iscrizioni	+ 20% entro il 2021	2019	27%
Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Numero infortuni	-740 eventi nell'area PCL entro il 2024	2020	New
Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Indice di frequenza infortuni	-8% entro il 2024	2020	New
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% ogni anno	2020	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	New
Implementazione di un nuovo modello di <i>welfare</i> aziendale: sviluppo di programmi di <i>screening</i> per la prevenzione di patologie e programmi di <i>welfare</i> aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e <i>well-being</i> del medesimo personale	% dipendenti coinvolti	100% entro il 2024	2020	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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Il Gruppo Poste Italiane, consapevole che il capitale umano sia un elemento determinante per la creazione di vantaggio competitivo e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, ritiene fondamentale investire nella promozione di percorsi formativi per il proprio personale, identificando la formazione come un fattore chiave per garantire lo sviluppo continuo delle competenze professionali e personali e per valorizzare al meglio ciascuna Persona del Gruppo. In quest'ottica, la Capogruppo si impegna nel proporre dei percorsi di formazione per i propri dipendenti anche sviluppando nuove metodologie formative e di *knowledge sharing* che hanno agevolato e garantito nel



contesto emergenziale dovuto alla pandemia da Covid-19 la continuità di apprendimento.

All'interno del proprio Codice Etico, l'Azienda manifesta la volontà di riconoscere e valorizzare il contributo di ogni singolo dipendente, impegnandosi a garantire a ciascuno di questi, indistintamente, un trattamento paritario nelle opportunità lavorative e nell'avanzamento professionale.

Il Gruppo vede nella formazione continua ed innovativa del suo Personale una importante leva per raggiungere un vantaggio competitivo sul mercato

Le attività di formazione si inseriscono in un progetto più ampio delineato nel Piano "2024 Sustain & Innovate" che prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel quinquennio 2020-2024, in linea con i principi aziendali e con le esigenze del mercato, della clientela e delle normative. Con l'obiettivo di assicurare il regolare svolgimento dei corsi di formazione, nel 2015 è stata costituita la *Corporate University*, una funzione delle Risorse Umane suddivisa e articolata in diverse *Academy* specializzate per contenuti di *business* sulla base delle differenti competenze da coltivare. La funzione ha il compito di definire e garantire l'intero processo di formazione (compreso il *training* operativo), avvalendosi anche di strutture territoriali, i meccanismi di funzionamento e le *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di *training* operativo, secondo logiche orientate a garantire e assicurare l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, introducendo e prevedendo specifici indicatori di controlli di qualità e della efficacia della formazione.



Nel 2020, nel contesto emergenziale dovuto alla pandemia da Covid-19, la *Corporate University* ha rimodulato il piano formativo mettendo a disposizione dei dipendenti un'offerta formativa interamente *online*, resa possibile anche grazie al recente avvio della nuova piattaforma di formazione (*HCM Oracle*). Contestualmente, Poste Italiane ha adottato il pacchetto *Microsoft Office365* in tutta l'Azienda, consentendo la realizzazione di corsi di formazione in modalità *Webinar* o *Virtual Classroom*, assicurando la continuità della didattica offerta ai dipendenti. Per garantire trasversalmente la conoscenza dello strumento *Teams* (e in generale della suite *O365*) è stato erogato il percorso formativo *Adoptions Office 365*. Grazie alla resilienza dimostrata dal Gruppo Poste Italiane nel difficile contesto emergenziale, nel 2020 sono state erogate complessivamente circa 5,9 milioni di ore di formazione. Tra le azioni formative del 2020 si menzionano il catalogo formativo di *Soft e Digital Skill*, il percorso formativo sul tema *Business Continuity* e Gestione delle Emergenze, il percorso formativo sul tema *Smart working* e il percorso formativo di Educazione finanziaria.

5,9
milioni

di ore di
formazione
erogate nel
2020

Il modello formativo di Poste Italiane si articola su tre dorsali:

- formazione di base, erogata a tutta la popolazione aziendale, indipendentemente dal ruolo ricoperto, finalizzata allo sviluppo di una cultura aziendale condivisa su tematiche di interesse trasversale (educazione finanziaria, competenze digitali, formazione linguistica);
- formazione di ruolo, finalizzata alla proposizione di contenuti formativi specialistici erogati alle diverse figure professionali in funzione dello specifico ruolo ricoperto per mantenere e migliorare la *performance* nello svolgimento delle proprie mansioni;
- formazione per lo sviluppo, finalizzata alla proposizione di contenuti formativi «*ad hoc*» destinati alle migliori risorse inserite in percorsi di sviluppo per supportarle a ricoprire ruoli di maggiore complessità.

Nel corso del periodo, al fine di valorizzare il patrimonio interno di conoscenze, la *Corporate University* ha dedicato particolare attenzione alla costituzione e allo sviluppo della *Faculty* interna, il corpo didattico di Poste Italiane costituito da colleghi esperti, accuratamente selezionati e formati per diventare *trainer* e progettisti didattici e mettere a disposizione le loro

Nel 2020
erogate:

- **37.000 ore** di formazione di tipo **manageriale**
- **2.584.400 ore** di tipo **tecnico-specialistica**
- **3.253.500 ore** di formazione in ambito **compliance**

competenze e la loro passione per la formazione e la crescita di altri colleghi, che alla fine del 2020 ha raggiunto un ammontare di 500 risorse.

Per il monitoraggio delle azioni formative e della rendicontazione nei confronti delle funzioni di controllo della formazione obbligatoria, il Gruppo ha previsto di effettuare dei monitoraggi periodici sull'avanzamento del piano di formazione in termini di ore, partecipazioni, dorsali

di intervento, *trend* e monitoraggio sulla fruizione per specifiche campagne formative in erogazione, garantendo dei flussi informativi periodici alle funzioni aziendali e di controllo interne ed esterne. Inoltre, il Gruppo Poste Italiane riserva particolare attenzione alle attività di formazione in materia di *compliance* normativa, con un totale di 3,250 milioni di ore erogate nel 2020. Di seguito si menzionano le principali iniziative implementate.

La formazione in materia di compliance

D.Lgs. 231/2001

Da ottobre 2020 è in erogazione il nuovo 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 ad eccezione di coloro che ricoprono il ruolo di portalettere, che saranno invece destinatari degli stessi contenuti formativi in modalità documentale. 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.

Sicurezza informatica

Avviato a gennaio 2020, il corso *online* "Sicurezza informatica" illustra gli ambiti più delicati del tema, evidenziando la sua importanza in relazione ai numerosi aspetti della vita professionale su cui ha impatto. Il corso è inoltre valido ai fini del raggiungimento delle 30 ore annuali di aggiornamento professionale obbligatorio per gli addetti all'Intermediazione Assicurativa (Regolamento IVASS n. 40/2018).

Antiriciclaggio e antiterrorismo

Avviato a partire da aprile 2020, il corso *online* "La Normativa Antiriciclaggio", disponibile sulla nuova piattaforma HCM *Learning*, si propone di far acquisire al personale le conoscenze necessarie per operare, con consapevolezza e nell'assoluto rispetto delle disposizioni di legge, in tutte le fasi in cui si articola il sistema di prevenzione e contrasto del riciclaggio. Il corso è parte integrante del Piano Antiriciclaggio, ed è valido ai fini del raggiungimento delle 60 ore per la formazione base e delle 30 ore annuali di aggiornamento professionale obbligatorio, per gli addetti all'Intermediazione Assicurativa (Regolamento IVASS n. 40/2018); per le risorse che operano nel comparto investimenti (consulenti/informatori) è valido sia per il percorso delle 60 ore ESMA, che per il percorso formativo di aggiornamento 30 ore, regolato dagli Orientamenti ESMA/2015/1886 del 22 marzo 2016 e dal nuovo Regolamento intermediari pubblicato da CONSOB 20307 del 15 febbraio 2018.

Sostenibilità e *policy* aziendali

In tale ambito si riportano due corsi:

- "Gestione Documentale", avviato a febbraio 2020 e destinato a tutto il personale di Sede Centrale di Poste Italiane, fino ai terzi livelli organizzativi, descrive la procedura "Gestione documenti", fondamentale per far sì che il Sistema Normativo Aziendale di Poste Italiane raggiunga gli obiettivi che si propone. Il Sistema Normativo disciplina da una parte i principi di riferimento, l'architettura e il ciclo di vita dei documenti normativi e, dall'altra, i ruoli e le responsabilità dei diversi attori coinvolti nel processo di gestione dei documenti. È dunque essenziale che questi attori, per la redazione o aggiornamento dei documenti aziendali, conoscano e applichino le regole definite dalla procedura "Gestione documenti";
- "Impresa e tutela dei diritti umani", lanciato a settembre 2020 con l'obiettivo di promuovere e diffondere i Principi Guida adottati dalle Nazioni Unite su imprese e diritti umani. L'iniziativa si è strutturata in 11 moduli ed è stata rivolta a tutto il personale, ad esclusione dei portalettere, ai quali il corso è stato presentato in forma documentale.

Merci pericolose (normativa ADR)

Al fine di garantire la *compliance* normativa dei servizi erogati da Poste Italiane relativamente al trasporto di *dangerous good* (merci pericolose), è in erogazione da gennaio 2020 il corso *online* "La normativa ADR: panoramica e modalità di applicazione in Poste Italiane". L'iniziativa formativa offre una panoramica sull'Accordo europeo relativo al trasporto internazionale su strada delle merci pericolose, definito con il termine ADR. A partire dall'analisi di cosa disciplina l'accordo ADR, vengono descritte le modalità con cui tale accordo trova applicazione in Poste Italiane. L'iniziativa è destinata alle seguenti figure:

- figure operanti nei centri di distribuzione, come portalettere, addetti alla movimentazione interna dei pacchi, responsabili dei centri di distribuzione, addetti alle emergenze, addetti ai trasporti, responsabili della qualità e preposti;
- figure operanti nei centri di smistamento, come addetti allo smistamento manuale e meccanizzato dei pacchi, addetti alla accettazione delle merci, comprese quelle conferite da Grandi Clienti, preposti, responsabili dei centri di smistamento e addetti alle emergenze;
- figure operanti in Ufficio Postale, come operatori di sportello che accettano pacchi, addetti alla movimentazione interna dei pacchi, direttori di Ufficio Postale, preposti e addetti alle emergenze.

Le principali iniziative di formazione manageriale hanno riguardato maggiormente gli aspetti di:

- *innovazione ed economics*, con riferimento ai temi di *Industry 4.0* e *digital mindset* attraverso incontri periodici con esperti di fama internazionale su temi di *business* e accesso a piattaforme esterne per la proposizione delle *best practice* di mercato;
- *engagement*, con riferimento ai temi di ispirazione e *visioning* attraverso percorsi "ispirativi" periodici con *testimonial* esterni sui comportamenti organizzativi manageriali (gestione della complessità, coraggio, energia, inclusione, ecc.), accompagnati da momenti successivi di approfondimento specifici attraverso la formula del "laboratorio didattico";
- *leadership*, per lo sviluppo delle capacità comunicative dei *manager* e al quale si sono aggiunti percorsi formativi di tipo esperienziale, in sinergia con le principali *business school* italiane, per lo sviluppo delle capacità di gestione delle situazioni complesse, orientamento ai risultati, lettura del contesto, generazione del contesto e pensiero complesso.

Sono proseguite nel 2020 le iniziative dedicate ai neo-dirigenti per sviluppare competenze chiave quali visione sistemica, centralità del cliente, capacità di lavorare in *team*, *leadership*, orientamento cooperativo, decisione in contesti complessi, innovazione. Particolare attenzione è stata dedicata infine a diffondere una crescente sensibilità e consapevolezza del valore delle differenze e dell'inclusione attraverso un percorso denominato "*Diversity&Inclusion*", che prevede iniziative formative a sostegno della politica aziendale in temi di genere, interculturalità, disabilità e generazioni.

Sulla base delle linee guida definite dalla Capogruppo, le società controllate recepiscono le procedure adeguandole alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo, al fine di sviluppare ed estendere le conoscenze dell'organizzazione e patrimonializzare l'esperienza aziendale.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Oltre ai programmi formativi di aggiornamento delle competenze e di verifica delle stesse (coerenti alle disposizioni normative IVASS e ESMA abilitanti i processi di consulenza e vendita) è stato sviluppato un importante progetto dedicato a migliorare la proposizione commerciale da remoto per la nuova Offerta a Distanza al cliente in ambito Mercato Privati. Il Gruppo ha inoltre investito molto per sviluppare le competenze digitali del *front end* sui processi e sui nuovi prodotti offerti alla clientela, in particolare, con un *focus* sui pagamenti digitali (Codice). Per quanto riguarda il comparto logistico, sono proseguite le attività formative dedicate ai portalettere e sono state avviate attività formative a supporto della profonda trasformazione dei processi logistici, connessa all'implementazione e alla diffusione di metodi e strumenti della *Lean Production*, per sostenere lo sviluppo di una cultura del servizio basata sul miglioramento continuo. Al centro dei programmi di formazione continua, il Gruppo ha assicurato il supporto nel mantenimento e rafforzamento delle *technical skills* e lo sviluppo delle competenze nei vari ruoli *Corporate*.

Servizi finanziari

Nell'ambito dei servizi finanziari, il Gruppo si è impegnato a garantire lo sviluppo delle competenze del personale operante nella funzione BancoPosta a supporto delle nuove esigenze espresse dal mercato con particolare riferimento all'approfondimento delle competenze tecniche specialistiche ed un importante rafforzamento delle *soft e digital skills*. La formazione ha riguardato l'ambito normativo a supporto del *Business*, l'ambito tecnico specialistico e l'ambito di formazione comportamentale manageriale, quest'ultima attività formativa in particolare incentrata sul rafforzamento dei comportamenti organizzativi utili ad affrontare l'emergenza sanitaria da Coronavirus.

Servizi assicurativi

L'obiettivo perseguito con riferimento ai servizi assicurativi è stato quello di garantire la formazione e l'aggiornamento delle competenze delle diverse figure professionali presenti nel Gruppo Poste Vita (Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi) sia in ottica di adeguamento alle nuove modalità di lavoro da remoto (strumenti e sistemi di *collaboration*) sia in conformità a normative specifiche di settore nonché di formazione di natura obbligatoria (sicurezza sul lavoro).

Pagamenti e Mobile

All'interno della *Business Unit* Pagamenti e *Mobile*, prosegue il processo di *Change Management* e di Innovazione già intrapreso negli esercizi precedenti, a partire dalla nascita di PostePay. Nell'ambito del progetto sono previsti interventi di *remote learning*, attività esperienziali virtuali, pillole di *micro-learning*, *project-work* interfunzionali, focalizzati sulle quattro *capabilities* alla base del nuovo *mindset*: *Managing Chaos*, *Critical Thinking*, *Cp-makship* e *Take Action* con azioni specifiche sui diversi *target* aziendali.

Il Gruppo ha ritenuto di fondamentale importanza nel percorso formativo garantire la continuità degli aggiornamenti professionali e l'acquisizione di *know-how* specialistico e di base con erogazione principalmente in modalità *online*, con una forte attenzione ad iniziative nell'ambito della *compliance* normativa, della sicurezza sul lavoro e della formazione linguistica di base, oltre che in relazione alla prossima adozione del nuovo sistema SAP ONE ERP S4/HANA.

Poste Italiane ha mostrato il suo impegno nell'erogare formazione a supporto dei processi di certificazione Qualità e Anticorruzione e per il rispetto degli obblighi normativi.

Il miglioramento continuo delle performance

Poste Italiane effettua un costante monitoraggio sui seguenti principali indicatori: qualità (attraverso questionari in cui viene indagato il grado di soddisfazione dei dipendenti rispetto alle varie dimensioni dell'offerta), efficacia (attraverso *test* di apprendimento a fine attività formativa) ed efficienza (calcolata come l'abilità di raggiungere i suddetti obiettivi, tramite un coerente uso delle risorse economiche e organizzative disponibili e la qualità percepita dai dipendenti).

Già a partire dal 2019 il Gruppo Poste Italiane ha attivato uno studio volto a correlare la formazione con i KPI di *business* aziendali, definendo in questo modo un ulteriore livello di valutazione dell'efficacia della formazione secondo i canoni previsti dal Modello del Processo di valutazione del ROI.

Il sistema di sviluppo

La Funzione Sviluppo e *Performance Management* sostiene la crescita del *business* attraverso la valorizzazione di tutte le persone appartenenti alla realtà di Poste Italiane, cogliendone le potenzialità, sviluppandone il talento, sostenendone la motivazione, consolidandone l'esperienza attraverso opportunità di crescita. L'insieme di queste azioni sono il vero motore del cambiamento verso la centralità della persona e la valorizzazione delle capacità di ciascun individuo.

Il Sistema di Sviluppo di Poste Italiane, ormai consolidato, si fonda sui seguenti tre *pillar* che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

1. **Scouting:** per mappare i bacini delle risorse di talento e pianificarne lo sviluppo in relazione al differente livello di spendibilità sulle posizioni *target*;
2. **Pianificazione manageriale:** per identificare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del rischio manageriale;
3. **Sviluppo:** per accompagnare le persone nella loro crescita e accelerarne lo sviluppo di competenze in relazione alle necessità aziendali e di *business*.

Gli obiettivi generali perseguiti nell'anno 2020 in materia di sviluppo delle persone sono stati fortemente condizionati dall'imprevedibile scenario dovuto al Covid-19. Si è provveduto dunque a rivedere le priorità e a riprogettare, con modalità innovative e studiate *ad hoc*, le principali attività previste nel piano per garantire continuità ai processi esistenti. Grazie alla rivisitazione, prevalentemente in chiave digitale, dei principali percorsi di sviluppo è stato possibile:



- valorizzare le persone e il loro sviluppo professionale per creare una *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*, attraverso la conoscenza delle loro esperienze, competenze, attitudini, potenzialità e motivazioni;
- accelerare l'evoluzione di processi, sistemi e strumenti digitali per promuovere nuovi modi di lavorare, interagire e collaborare;
- supportare i progetti di sviluppo della *leadership* con particolare riferimento ai programmi rivolti all'inclusione femminile;
- contribuire agli obiettivi di trasformazione del *business* attraverso iniziative progettate *ad hoc*;
- migliorare l'*engagement* e la motivazione attraverso processi di partecipazione in una logica "bottom-up".

Nel corso del 2020 si è conclusa la prima edizione di "Libera il tuo talento", il *contest* creativo lanciato dall'Amministratore Delegato Matteo Del Fante e rivolto a tutti i colleghi di Poste Italiane. L'iniziativa è pensata per permettere a tutto il personale dell'Azienda di proporre idee su temi rilevanti per il *business*. Il progetto rientra nel quadro più ampio delle iniziative aziendali finalizzate a promuovere la partecipazione attiva e la cultura dell'innovazione. 300 dipendenti attraverso la condivisione di esperienze, competenze, curiosità, inventiva e visione, si sono confrontati sul tema della sostenibilità ambientale che è stato l'argomento di questa prima edizione. Il progetto si è sviluppato in vari *step* che hanno visto la formazione di gruppi di lavoro costituitisi da remoto per proporre idee innovative sul tema oggetto del *contest*. Circa 60 progetti presentati nella prima fase, poi selezionati e indirizzati nelle fasi successive. Dopo i vari *step* di selezione, 6 *team* finalisti hanno proseguito il percorso attraverso la formazione in aula sulle metodologie di lavoro agile e *Design Thinking*, che hanno consentito un lavoro di *team* "non convenzionale", finalizzato all'approfondimento delle idee di partenza. Con il supporto di *tutor* inter-funzionali, ogni gruppo ha prodotto un *business plan* ed un *video-pitch*, che sono stati oggetto di una accurata valutazione da parte della giuria tecnica e del Comitato Innovazione. Il lavoro svolto dai *team*, nonostante le difficoltà dovute al delicato momento storico che ha influenzato ritmi e modalità di lavoro, è stato di altissimo livello. Durante l'evento finale, svolto in *digital conference*, sono stati mostrati i *video pitch* ed ogni *team* ha potuto ricevere un *feedback* dal rappresentante della funzione aziendale maggiormente impattata dal progetto. Il primo posto è stato assegnato al *Team 22* con il progetto "Green E-ticket", un'idea che serve a consolidare fra i clienti una semplice pratica quotidiana per eliminare lo spreco di carta, digitalizzando la prenotazione in Ufficio Postale attraverso sms o l'app. Secondo classificato il progetto "Green & Go", basato su un programma di educazione e incentivo alla guida ecosostenibile con il fine di ridurre le emissioni di CO₂. Al terzo posto, invece, l'idea riguardante lo sviluppo di giardini sui tetti degli immobili.

Libera il tuo talento

La valorizzazione delle persone e la promozione dello sviluppo professionale sono state perseguite attraverso la messa in campo, in chiave digitale, dei programmi di *scouting* finalizzati a intercettare potenziale, capacità e *skills* in grado di alimentare le *pipeline* dei talenti a vari livelli dell'organizzazione. I programmi sono stati costruiti intorno ad una struttura portante digitale che attraversa e supporta tutte le fasi di processo. Le piattaforme create *ad hoc* consentono un accesso ottimale da tutti i *digital device* in ambito fisso e *mobile*. La digitalizzazione dei programmi, oltre che a renderne più efficienti i tempi di erogazione, ha comportato una riduzione dell'impatto ambientale degli stessi, in termini di emissione di CO₂ e di azzeramento della carta.

La riprogettazione ha riguardato prevalentemente le seguenti iniziative:

- **POP:** è il processo di intercettazione di giovani potenziali con limitata *seniority* aziendale, inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *assessment* ed orientamento professionale, funzionale alla crescita verso ruoli di area quadri. Il processo è gestito da *Assessor* interni certificati per condurre in modalità interamente digitale le sessioni di *assessment* e di successivo sviluppo. Nel 2020 sono state realizzate 19 edizioni, con la partecipazione di 108 giovani impiegati, equamente divisi per genere.
- **MLAB:** è il processo di intercettazione di solidi professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza nel ruolo di quadro da sviluppare su posizioni di maggiore complessità, il percorso è stato interamente rivisitato in chiave *digital*, realizzando nel corso dell'anno 14 edizioni con la partecipazione di 82 Quadri, equamente divisi per genere.

Entrambi i programmi sono stati valutati in maniera positiva dai partecipanti, in termini di livello di utilità, di grado di professionalità degli *assessor* e di gradimento degli strumenti informativi messi a disposizione per la fruizione.

Nel corso del 2020 è stata avviata la rivisitazione in chiave evolutiva del *Performance Management*, che negli ultimi anni si è consolidato come uno dei processi di sviluppo più capillarmente diffusi in Azienda, coinvolgendo il 100% della popolazione aziendale, con numeriche uniche nel panorama delle aziende italiane. L'attuale contesto esterno più sfidante, che richiede crescente ingaggio e motivazione delle persone, unito alle nuove sfide sociali e sanitarie, ha contribuito a spingere verso il cambiamento, mettendo in primo piano i concetti di responsabilità, autonomia e flessibilità, *driver* del nuovo processo. La sua evoluzione è stata resa possibile dall'introduzione di una nuova

piattaforma tecnologica con nuove funzionalità e strumenti mirati, quali ad esempio l'auto-assegnazione degli obiettivi, l'autovalutazione ed il *feedback* continuo.

Sono state attuate specifiche iniziative finalizzate a sostenere l'evoluzione della cultura aziendale e delle attitudini manageriali in parallelo alla trasformazione di mercato ed organizzativa. Tra queste, l'Azienda ha avviato un programma di "*Digital HR Transformation*", proponendo un'offerta formativa interamente *online* adeguata e coerente con il nuovo modo di lavorare, approfondimento sui temi della *Blockchain*, della *Cultura Lean* e *Data Analysis*, e altri interamente dedicati alla nuova Offerta a Distanza al cliente, con l'obiettivo di supportare il personale di Mercato Privati nella presentazione di proposte commerciali da remoto.

In linea con i progetti di sviluppo della *leadership* è proseguito il progetto *Mentoring*, che contribuisce alla costruzione della Comunità di Pratica della *Leadership* e che, rispetto al 2019, ha visto duplicarsi il numero di *manager* donne in qualità di *Mentor*. Il *Mentoring* è il luogo di diffusione delle *best practice* manageriali ed occasione di confronto con *role model* diversificati e consiste in un processo di accompagnamento in cui il *Mentor* supporta il *Mentee* nel perseguimento dei suoi obiettivi professionali, offrendogli consigli, incoraggiamenti e occasioni di confronto. Nel corso del 2020 sono stati coinvolti complessivamente 90 *Mentor* e 150 *Mentee*.

L'*Individual Business Coaching* è un ulteriore strumento a supporto della crescita manageriale, complementare ai percorsi di *Mentoring*. Il programma è stato gestito da un *digital backbone* portante, che permette di gestire da remoto tutte le fasi del processo. L'iniziativa è rivolta ai *Manager* che assumono responsabilità più ampie, che hanno prospettive di ampliamento del ruolo nel breve termine o che hanno un potenziale da rafforzare in ottica di investimento futuro. Nel 2020 sono stati coinvolti complessivamente 98 partecipanti. A rafforzamento dei servizi dedicati alla persona, oltre al *coaching* e al *mentoring*, è stato attivato un percorso di *counselling* a supporto di alcune figure manageriali impiegate nei territori più esposti all'emergenza Covid-19.

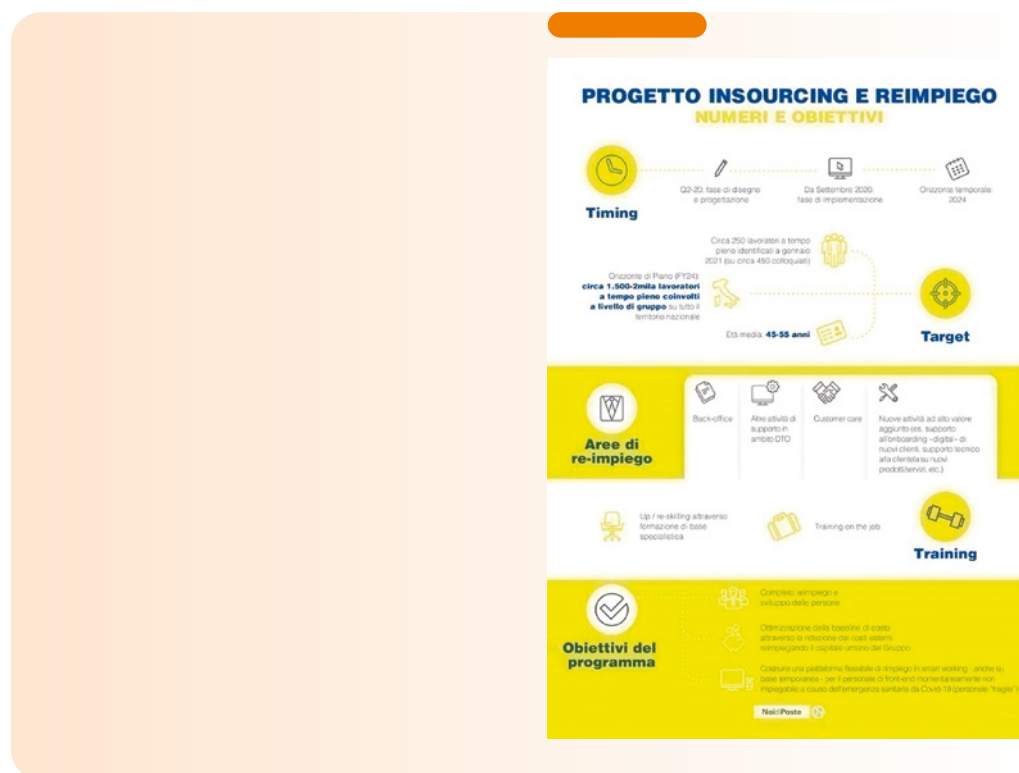
Il percorso è stato articolato in due incontri individuali, dedicati sia al sostegno personale per visualizzare le modalità con le quali è stata affrontata l'emergenza, che a livello manageriale, per acquisire consapevolezza e capitalizzare gli insegnamenti, fornendo supporti concreti e pratici per affrontare il futuro. Nel 2020 sono stati coinvolti complessivamente 51 partecipanti.

La funzione Risorse Umane è sempre più rivolta al cliente, con l'obiettivo di permettere l'evoluzione dei processi, sistemi e strumenti operativi, per affrontare le nuove sfide. In questo ampio contesto di trasformazione del *business* attraverso formazione e progetti *ad hoc*, si inserisce "Percorsi di sviluppo sul territorio", iniziativa che, in linea con quanto fatto nel 2019, vede

un percorso di formazione interna ed itinerante sui temi dello sviluppo organizzativo, visto a 360° come bussola per le scelte gestionali, di crescita professionale e di carriera. La piattaforma *Office 365 – Teams* è stata lo strumento di supporto principale per la realizzazione di molte attività di progetto. Nel 2020 il progetto ha coinvolto complessivamente 69 partecipanti.

Nel corso degli ultimi anni, Poste Italiane ha avviato un percorso di trasformazione legato alla digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, e alla diversificazione degli investimenti in nuove aree di *business*, che ha determinato l'esigenza di nuove competenze e risorse all'interno del Gruppo. Per questo motivo, allo scopo di valorizzare il capitale umano presente in azienda, Poste Italiane a fine 2020 ha avviato il progetto "In sourcing e reimpiego", che realizza un ricollocamento delle risorse impiegate in settori produttivi per i quali il numero dei dipendenti è superiore al reale fabbisogno, in attività nuove o strategiche. L'adesione all'iniziativa è su base volontaria ed è supportata da un percorso formativo orientato allo sviluppo delle competenze necessarie a rendere efficace il collocamento all'interno dei nuovi settori di operatività. Inoltre, il progetto rappresenta uno strumento utile per il reimpiego dei "lavoratori in condizioni di fragilità" che, non potendo svolgere le proprie mansioni in sede a causa dell'emergenza sanitaria in corso, hanno la possibilità di svolgere attività differenti.

"In sourcing e reimpiego": ecco come Poste Italiane valorizza le proprie risorse



Poste Italiane è da sempre attenta all'ascolto attivo delle proprie persone per migliorare il loro modo di stare in Azienda. Per questo motivo la *Community NoidiPoste* negli anni è diventata un affermato canale di comunicazione interna volto a creare, favorire e migliorare l'interazio-

ne tra l'Azienda e i suoi Dipendenti, facilitare la condivisione e la gestione di richieste di informazioni, promuovere la cultura aziendale, sostenere la *brand reputation*, incoraggiare i Dipendenti a partecipare attivamente alla vita aziendale.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Welfare e benessere del personale

DNF

L'Azienda pone da sempre il benessere dei suoi dipendenti al centro dei propri interessi con l'obiettivo di migliorare costantemente la loro condizione e quella delle loro famiglie. Nel 2020 il Gruppo si è impegnato ad assumere una maggiore responsabilità nella cura del benessere delle persone che lavorano in Azienda, attraverso azioni volte a consolidare il sistema di *welfare* e riservando una crescente attenzione agli aspetti legati alla tutela delle fragilità, alla conciliazione, al sostegno alle giovani generazioni e ai temi ad alta rilevanza inclusiva. A causa dell'emergenza sanitaria numerose attività svolte sono state rimodulate e realizzate in modalità *online*, sperimentando così nuove forme di interazione e coinvolgimento del personale su tutto il territorio nazionale.

Il Gruppo pone al centro della propria strategia di *welfare* la persona e i suoi bisogni, implementando iniziative che mirano a favorire il benessere dei dipendenti e delle loro famiglie

Gli interventi promossi mirano a stimolare un miglioramento dello stato di benessere dei dipendenti, a consentire condizioni di vita più agevoli e a favorire prestazioni lavorative migliori. Promuovendo queste attività il Gruppo vuole aumentare e rafforzare l'*engagement* del proprio personale, considerato da sempre elemento cardine che assicura un clima aziendale positivo e che garantisce il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi di *business*.

89

lavoratori riconosciuti con la "Stella al merito del lavoro" in ragione della particolare perizia e laboriosità nel loro operato



Durante il corso del 2020, il Gruppo ha rafforzato i canali di comunicazione con i propri dipendenti, offrendo una semplificazione dei servizi utili alla vita lavorativa e di tutti i giorni del personale. In un contesto caratterizzato dal distanziamento sociale, stimolare le relazioni interpersonali tra i dipendenti è stato fondamentale per mantenere alto il senso di appartenenza aziendale.

NoidiPoste, l'innovativo canale in mobilità a supporto dei dipendenti di Poste Italiane

NoidiPoste è l'app dedicata al personale del Gruppo Poste Italiane e, dal 2020, anche agli ex dipendenti, che intende connettere tra loro colleghi ed ex colleghi, raccontare l'azienda e agevolare i servizi da essa offerti. Rappresenta il canale di comunicazione aziendale con più accessi, contando una media di oltre 3,5 milioni di *view* al mese, pari ad oltre il 60% delle visualizzazioni totali della *intranet* aziendale. Raggiungendo 100mila *download* nel 2020, l'applicazione si è confermata uno strumento indispensabile per la vita professionale e personale dei dipendenti, arricchendosi di nuovi servizi tra cui: ferie (oltre 600mila accessi mensili), cedolino, *job posting*, buoni pasto, rubrica e TG Poste, con una media di 18.000 utenti al giorno. Inoltre, sono stati integrati i servizi Buoni pasto e *job posting*, permettendo rispettivamente di consultare il saldo residuo della propria carta *Ticket Restaurant* e di potersi candidare ad una nuova posizione lavorativa direttamente tramite *device*.

L'app non è solo uno strumento informativo, ma si propone di essere anche un canale d'ascolto: nella sezione "La tua opinione conta" vengono proposti *survey ad hoc* su diversi temi per conoscere l'opinione della *Community* e orientare gli sviluppi dei servizi pensati per migliorare la vita professionale del personale.

Si tratta di un percorso di coinvolgimento delle persone di Poste Italiane in attività di ascolto e di confronto, con differenti modalità, con l'obiettivo di valorizzare interessi personali, promuovere nuove occasioni di aggregazione, scoprire esigenze e idee su iniziative, prodotti e servizi, analizzare il punto di vista della *Community* rispetto ai cambiamenti che interessano l'Azienda.

Dal lancio dell'iniziativa sono state somministrate 16 *survey* su differenti tematiche (dal *welfare* al *mobility management*, dalla comunicazione a nuovi prodotti e servizi di Poste Italiane), per oltre 25mila questionari compilati.

Nel 2020 in particolare sono state erogate 5 *survey*:

- **“DilloaNoidiPoste 2020”**
Il tuo contributo è importante per la nostra azienda: partecipa anche tu alla *community* dedicata alla co-creazione e al miglioramento di prodotti e servizi di Poste Italiane;
- **“Poste Guidare Sicuri”**
Survey dedicata a Poste Guidare Sicuri, la nuova offerta di protezione Auto riservata ai Dipendenti e Pensionati del Gruppo Poste Italiane;
- **“Volontariato di impresa: indagine interna promossa da Sodalitas e Poste Italiane”**
In virtù della collaborazione con la Fondazione Sodalitas, con la quale l'azienda collabora da molti anni sulle tematiche di Responsabilità Sociale d'Impresa e del *welfare* sociale, prende il via l'indagine sul Volontariato d'Impresa;
- **“Indagine sulla mobilità casa-lavoro 2020”**
Indagine annuale che analizza le abitudini di spostamento casa-lavoro dei dipendenti, per individuare, nel medio e lungo termine, soluzioni di mobilità sostenibile per ridurre le emissioni di CO₂ nell'interesse dei dipendenti e della collettività;
- **“Continuiamo insieme”**
Indagine d'ascolto per conoscere esperienze e aspettative rispetto alla comunicazione dell'Azienda in questi mesi di emergenza sanitaria.

Grazie alle indagini e ai sondaggi presentati ai dipendenti, l'App NoidiPoste ha aumentato le sue funzionalità, tra cui il servizio Ferie (600mila accessi in media ogni mese) e quello *Social media*. L'app consente inoltre la visione quotidiana del TG Poste, la nuova iniziativa di comunicazione diretta ai dipendenti lanciata nel 2020.

In continuità con il percorso di coinvolgimento delle persone del Gruppo, l'iniziativa è stata estesa a tutto il personale che quotidianamente si interfaccia con i clienti *retail* e *business* delle funzioni MP, MIPA, PCL e DTO, e a tutte le persone dell'Azienda che collaborano al fine di strutturare le nuove offerte di prodotti e modelli di servizio delle *Business Unit* e delle Società del Gruppo Poste Italiane. Per proseguire nel percorso di *engagement* con tutta la popolazione aziendale, a novembre 2020 è stata rilasciata la funzionalità che avvisa gli utenti, tramite notifica, della risposta da parte dell'*account* di Comunicazione interna o di un collega a un commento pubblicato sull'*intranet* o sull'app. A dimostrare l'alto livello di coinvolgimento del personale sono i numeri: più di 70mila commenti ricevuti, di cui oltre 16 mila nel 2020. Durante l'emergenza sanitaria, l'interazione sui canali digitali di Poste Italiane ha registrato oltre 7mila commenti, consentendo la diffusione di informazioni utili a favorire la sicurezza, a tutelare le categorie più a rischio e a gestire gli uffici al meglio.

In questa ottica di rafforzamento del rapporto con i propri dipendenti, Poste Italiane ha messo in campo progetti e metodologie innovative volte ad intensificare le attività di comunicazione interna all'Azienda, ottenendo molteplici riconoscimenti a livello internazionale.

Distribuite **180.000** copie cartacee del mensile **Poste News**; realizzati **5.130** articoli e registrate una media di **40.000** visite al mese sul sito Postenews

App Postenews

A febbraio 2021 è stata lanciata l'app Postenews, un modo semplice e veloce per rimanere sempre in contatto con la realtà di Poste Italiane, attraverso un palinsesto di notizie quotidiane con servizi e *reportage* video delle realtà interne al Gruppo e non solo.

L'applicazione offre aggiornamenti su tematiche di logistica, risparmio, economia, istituzioni, sicurezza, previdenza, ambiente e digitale, permettendo, inoltre, di seguire il TG Poste, che quotidianamente fornisce le notizie più importanti dell'attualità e di Poste Italiane. L'app prevede una sezione dedicata ai Piccoli Comuni, dove ogni giorno vengono pubblicate notizie riguardanti le piccole comunità, mettendo in risalto le diverse realtà territoriali, i volti e le storie che raccontano lo strettissimo rapporto tra le donne e gli uomini del Gruppo con le loro comunità di riferimento e le istituzioni.



TG Poste, la nuova iniziativa di comunicazione di Poste Italiane



Alla luce del periodo di emergenza sanitaria dettato dal *virus* Covid-19, il Gruppo ha implementato un nuovo strumento di comunicazione rivolto al dialogo e al coinvolgimento dei dipendenti, per stringere il legame ed aumentare il senso di appartenenza all'Azienda. L'iniziativa ha previsto la nascita di un telegiornale di Poste Italiane, in onda quotidianamente e fruibile sulla *intranet* aziendale, sull'app e in diretta *streaming* attraverso la sezione Postenews del sito Poste.it e sugli schermi degli Uffici Postali. "*L'Italia cambia, TG Poste la racconta*" è il *claim* dell'iniziativa, che propone notizie dentro e fuori l'Azienda: l'attualità e la rassegna stampa, le notizie di Borsa e del titolo Poste Italiane, le notizie dei vari settori dell'Azienda e le interviste con i *manager*. L'iniziativa intende essere un nuovo spazio che integra i contenuti aziendali con il linguaggio del giornalismo, offrendo in questo modo una conoscenza approfondita del Gruppo. TG Poste va in onda da uno studio tv tecnologico e innovativo allestito all'interno della sede centrale di Roma EUR.



Conciliazione vita lavorativa e privata

L'Azienda identifica nell'equilibrio tra la vita lavorativa e quella privata una fonte di benessere per i propri dipendenti. In questa ottica, il Gruppo ha rafforzato l'attenzione alla dimensio-

ne sociale e familiare dei lavoratori, per supportare il ruolo genitoriale, con un'azione integrata che ha previsto percorsi di orientamento per i giovani e di sostegno a favore delle famiglie.

L'Azienda ha rafforzato l'attenzione alla dimensione sociale e familiare dei propri dipendenti per supportare il ruolo genitoriale e ha lanciato, ad ottobre 2020, una piattaforma *online* di intrattenimento "Virtual Academy" rivolta ai figli dei dipendenti nella fascia d'età fino agli 11 anni. Un progetto che ha offerto contenuti educativi e di accompagnamento allo studio ed ha introdotto spazi di ascolto con sessioni di *counseling* personalizzati per i genitori, curati da esperti del settore per affrontare le problematiche quotidiane della vita familiare. Nei tre mesi di attività, il numero degli iscritti è stato di oltre 500 dipendenti, distribuiti su tutto il territorio nazionale, con accesso ai contenuti che ha superato le 2.000 fruizioni complessive. Un programma di *welfare* educativo che ha valorizzato la componente digitale dell'apprendimento e che si è evoluta coerentemente con l'esigenza di ripartenza e di coinvolgimento attivo delle famiglie.

Piattaforma di intrattenimento educativo per i figli dei dipendenti

Nell'ambito delle azioni a supporto della flessibilità spazio-temporale della prestazione e del rafforzamento degli strumenti di *welfare* che consentono la conciliazione delle esigenze personali e familiari con quelle professionali, è stata estesa la sperimentazione dello *smart*

working ad ulteriori ambiti organizzativi, aumentando l'*engagement* dei dipendenti e rendendo più efficienti i processi di lavoro, coerentemente con i percorsi di *Digital Transformation* e di *Change Management* intrapresi dall'Azienda.

Nel 2020 è proseguito il servizio aziendale di asilo nido presso le sedi di Roma e Bologna, dedicato ai figli dei dipendenti del Gruppo e a una parte di utenti terzi provenienti da enti comunali. Il servizio, esteso ad oltre 90 famiglie, a seguito della pandemia da Covid-19 e delle prescrizioni istituzionali derivanti dal *lockdown*, ha avuto una sospensione temporanea da marzo a luglio che è stata integrata con modalità virtuali volte a garantire la continuità didattica a sostegno della crescita dei bambini e della conciliazione familiare. Il servizio è ripreso dal mese di settembre, in linea con le indicazioni organizzative e gestionali di prevenzione e tutela della salute delineate dagli organi competenti. Il progetto educativo, caratterizzato dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità e interculturalità, è stato affiancato dall'introduzione di nuove modalità di dialogo finalizzate a favorire l'alleanza educativa con le famiglie per rispondere alle reali esigenze del momento, attraverso modalità di comunicazione innovative. In particolare, sono stati realizzati, anche in modalità *online*, seminari di sostegno alla genitorialità su tematiche di attualità ed è stata attivata una nuova piattaforma *web* di gestione e comunicazione interattiva con le famiglie sulle attività del nido, prevedendo una camera virtuale e la semplificazione dei processi amministrativi.

Sostegno alla genitorialità





Salute e prevenzione

Nel corso del periodo sono state implementate una serie di iniziative di sensibilizzazione che hanno avuto come oggetto la prevenzione di malattie, l'individuazione dei principali fattori di rischio e le buone pratiche per uno stile di vita salutare, abbinando a tali progetti l'erogazione di servizi specialistici gratuiti di carattere nazionale mirati alla prevenzione oncologica presso

le sedi aziendali o presso presidi medici esterni. A causa della situazione contingente causata dal Covid-19, il servizio svolto nelle sedi aziendali è stato riorganizzato e rimodulato nel rispetto delle normative vigenti al fine di garantire la sicurezza della popolazione partecipante all'iniziativa.

Poste Italiane lancia "Poste Centro Medico"

In linea con il programma di salute e prevenzione, Poste Italiane ha lanciato il "Poste Centro Medico", centro d'eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti. La prima apertura a Roma, presso la sede centrale del Gruppo, si inserisce nel più ampio disegno di attenzione e tutela della salute della popolazione aziendale, e accoglierà i migliori specialisti delle più importanti strutture sanitarie nazionali, assicurando una prestazione medica che risponde pienamente ai bisogni e alle esigenze dell'utenza. Poste Centro Medico è stato pensato come primo centro in Italia per la *community* NoidiPoste, ma si estende anche ai familiari dei dipendenti, attraverso tariffe ancora più vantaggiose per coloro che hanno aderito alla copertura del Piano Sanitario.




Nel mese di dicembre 2020, l'Azienda ha avviato una campagna di *test* anti Covid-19 garantendo a tutti dipendenti la possibilità di sottoporsi gratuitamente al tampone a partire dal 12 marzo 2021. Attraverso le numerose misure adottate, Poste Italiane ha confermato la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio.

Ogni persona del Gruppo, adottando un comportamento corretto e seguendo responsabilmente le indicazioni del Governo, collabora e si rende parte attiva nel contrasto alla diffusione del *virus* e nella salvaguardia della vita propria e di quella altrui, tutelando allo stesso tempo il futuro dell'Azienda e ancor più del Paese.

Allo scopo di rafforzare le misure di tutela della salute dei lavoratori nel periodo di emergenza sanitaria, è stata prevista, per il personale non dirigente aderente al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa Poste Vita Fondo Salute, un'integrazione gratuita delle prestazioni sanitarie. In particolare, sia l'opzione Base che quella Plus del suddetto Piano Sanitario sono state integrate con specifiche coperture dedicate a coloro che abbiano contratto l'infezione al *virus* Covid-19. Nel dettaglio, è stata prevista una diaria da ricovero per positività al Covid-19 pari a 100€ al giorno fino a un massimo di 45 giorni; una diaria per terapia intensiva pari a 200€ al giorno, fino a un massimo di 21 giorni, e un indennizzo forfettario di 1000€ in caso di isolamento domiciliare. Tali tutele, che si riferiscono anche al nucleo familiare, sono state estese gratuitamente fino a fine marzo 2021 a prescindere dal pacchetto sanitario sottoscritto. Alle sopraindicate coperture, si aggiungono quelle relative alle spese sostenute per i tamponi antigenici e molecolari. In particolare, Poste Italiane ha previsto, con efficacia retroattiva, un rimborso per i tamponi propedeutici all'accesso alle prestazioni previste dal Piano Sanitario, per i tamponi per sospetta patologia Covid-19 (fino ad un massimo di 40€ per ogni tampone effettuato) e un rimborso per fine quarantena (fino ad un massimo di 40€). Il Massimo rimborso per anno/assistito è di 600€, il costo rimborsato andrà a scalare il massimale di 600€ previsto per la garanzia "visite specialistiche ambulatoriali". Tutte le coperture integrative sopraindicate sono riconosciute purché, al momento dell'evento, l'assistito e l'eventuale nucleo familiare, siano iscritti al Fondo Sanitario. In ottica di *welfare* integrato, tali iniziative integrano la campagna di *test* diagnostici Covid-19 promossa da Poste Italiane.

L'Azienda vicina ai dipendenti nell'emergenza sanitaria



Poste Italiane ha predisposto un fondo di assistenza sanitaria integrativo per il personale non dirigente e le Società del Gruppo. Il piano, rafforzando il sistema di benessere aziendale, integra le prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale con una rete di servizi, competenze e professionalità di alto livello. Inoltre, in conside-

razione della progressiva importanza che il *welfare* assume con il termine dell'attività lavorativa e il sopraggiungimento dell'età matura, Poste Italiane garantisce ai pensionati del Gruppo la possibilità di continuare ad usufruire delle garanzie di Poste Vita Fondo Salute.

Nel corso del 2020 sono state implementate azioni di sensibilizzazione ad uno stile di vita salutare. In questa ottica è stata prevista l'erogazione di un ciclo di seminari *online* rivolti ai dipendenti ed ai loro familiari, mirati ad accrescere la cultura legata all'importanza della prevenzione primaria attraverso incontri con esperti, che hanno toccato temi di grande rilevanza quali ad esempio i *virus* e le epidemie e il legame tra nutrizione e la prevenzione delle principali patologie dovute a stili di vita non corretti. Di particolare rilievo è stato l'appuntamento che ha previsto l'esplorazione del tabagismo rivolto principalmente agli adolescenti, con l'obiettivo di fare comprendere con chiarezza quali sono i danni provocati dal consumo di tabacco.

I corsi online del "Piano Salute"

Inoltre, in continuità con quanto fatto nel 2019, ai portalettere vengono fornite divise che seguono i principi di ergonomia, *design* e qualità dei materiali. Tali divise presentano la certificazione "*green*" OEKO – TEX *Standard* 100, a garanzia della salute del personale e della tutela dell'ambiente, che assicura l'attento controllo ecologico e salutare del prodotto.

pressi i quali si verificano condizioni di lavoro in "solitudine", allo scopo di individuare eventuali situazioni di malore ed attivare tempestivamente i relativi soccorsi, è stato progettato e messo a gara un dispositivo di rilevazione automatica del malore (assenza movimento, uomo a terra), installato all'interno degli Uffici Postali da inizio 2021.

Nel corso del 2020 è stata sviluppata una nuova funzionalità da installare sui palmari in dotazione ai portalettere che consente di inviare una richiesta volontaria di soccorso in caso di necessità di intervento medico, attraverso la pressione prolungata di un tasto fisico o di un tasto virtuale. La segnalazione viene inviata alla SR Milano per le verifiche del caso e l'eventuale invio dei soccorsi. Inoltre, in considerazione della presenza all'interno della rete degli Uffici Postali di circa 4.200 Uffici Postali mono-operatore e circa 3.000 Uffici Postali bi-operatore,

+30.000

portalettere dotati di app richiesta soccorso e +7.200 operatori Uffici Postali impattati dal sistema automatico di rilevazione malore

Cultura e istruzione

Attraverso il proprio piano di *welfare*, il Gruppo Poste Italiane mira a contribuire alla valorizzazione di una visione intergenerazionale, associata, laddove possibile, ad analisi mirate relative al genere, all'età, alle caratteristiche professionali e alla situazione familiare delle persone coinvolte nelle iniziative. In tale contesto, l'Azienda sviluppa azioni di orientamento scolastico e professionale dedicate ai figli dei dipendenti, come per esempio i percorsi STEAMcamp (Scienza, Tecnologia, Ingegneria, Arte e Matematica), per ragazzi di età compresa tra gli 11 e 15 anni, che permettono di sperimentare l'innovazione e le competenze distintive per i mestieri del futuro. Il progetto STEAMcamp *online* è stato progettato e realizzato come un percorso laboratoriale volto a sviluppare la capacità di creare nuovi mondi, ideare giochi, immaginare storie ed esplorare nuove realtà. A conclusione dell'esperienza, sono stati implementati nuovi percorsi "STEAMcampFamily" pensati per coinvolgere non solo i figli, ma anche i genitori, nella riflessione sulle professioni del domani e sul cambiamento del presente. STEAMcamp *Family* ha avuto l'obiettivo di rafforzare i processi di "giunzione" generazionale «genitori-figli» rispetto al *gap* digitale generato dall'avvento delle nuove tecnologie.

Nell'ambito delle iniziative a sostegno delle nuove generazioni sono state, inoltre, realizzate azioni di orientamento scolastico a favore dei figli dei dipendenti - frequentanti il 3° e il 4° superiore - e di ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili, attraverso il programma *Next Generation*, in cui i giovani hanno partecipato ad un *hackathon* e ad un *innovation hub*, sfidandosi sui temi dell'innovazione digitale. La sfida lanciata dall'Azienda, dal titolo "*Next Generation: POST-iamoci*" ha avuto l'obiettivo

di stimolare riflessioni e idee volte a migliorare la relazione genitori-figli-nonni, valorizzando la dimensione intergenerazionale e la componente inclusiva del mondo digitale. Si è trattato di una modalità di *coworking* virtuale fra studenti e professionisti di azienda per favorire la contaminazione degli stili generazionali.

In tema di scambio multiculturale, sono state assegnate borse di studio per soggiorni all'estero riservate ai figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall'Azienda per promuovere l'importanza dell'educazione internazionale e dell'interculturalità. A causa dell'emergenza sanitaria le borse estive sono state sospese e saranno erogate nel corso del 2021.

Inoltre, ai servizi alla persona, è stato previsto l'accesso a condizioni agevolate a prodotti e servizi per i dipendenti e le loro famiglie, con particolare attenzione allo sviluppo di soluzioni dedicate alle aree del sostegno alla conciliazione e al supporto della preparazione didattica e linguistica, rivolta ai figli dei dipendenti e mirata al conseguimento di certificazioni riconosciute a livello internazionale. Inoltre, durante il periodo estivo sono stati proposti centri diurni per bambini e ragazzi presso strutture dedicate.

Ai fini dello sviluppo e gestione delle principali iniziative di *welfare*, il Gruppo si è dotato nel tempo di specifiche procedure e *policy* interne. Poste Italiane inoltre, intercetta ciclicamente la nascita di nuovi fabbisogni, anche attraverso la partecipazione a *network* interaziendali e a tavoli di lavoro tematici per lo sviluppo di *benchmark* e lo scambio di buone pratiche avvalendosi di questionari e *survey*, interni ed esterni, per la rilevazione del gradimento da parte dei dipendenti.

Benefit finanziari e non finanziari per il personale

Benefit finanziari

Di seguito si elencano i principali *benefit* finanziari corrisposti al personale dirigente.

- **Assicurazione sulla vita e copertura per disabilità e invalidità:** l'Azienda stipula, nell'interesse del dirigente, una polizza assicurativa che garantisca una somma aggiuntiva rispetto alla normale retribuzione nei casi di morte, 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.

Sono di seguito elencati i principali *benefit* finanziari spettanti al personale non dirigente.

- **Congedo parentale:** trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla legge (art. 43 CCNL).
- **Assistenza sanitaria:** l'Azienda prevede un

Piano sanitario integrativo con contributo a carico della Società per il pacchetto "Base" (art. 79 CCNL).

- **Pensione:** versamento del contributo al FondoPoste a carico dell'Azienda (art.79 CCNL).

Benefit non finanziari

A completamento del pacchetto remunerativo, il Gruppo Poste Italiane prevede, per i Dirigenti e determinate tipologie di quadri, alcuni benefici non finanziari addizionali, nel rispetto delle normative applicabili e 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 a uso promiscuo e il *check up* medico, previsto anche per i responsabili di struttura.

Nel corso del periodo è proseguita, inoltre, la fase di commercializzazione dell'offerta RC Auto "Poste Guidare Sicuri" sul *target* Dipendenti, Pensionati e familiari del Gruppo Poste Italiane e proseguono le attività per il lancio dell'offerta sul libero mercato.

Relazioni con le parti sociali

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

In un'ottica di impegno verso il benessere e la tutela dei diritti dei lavoratori, Poste Italiane ritiene fondamentale mantenere un dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori sia in condizioni di gestione ordinaria, sia nel caso di significativi cambiamenti organizzativi.

La gestione del dialogo con le parti sociali avviene attraverso incontri periodici con le OO.SS. Con l'obiettivo di garantire il rispetto della normativa vigente, il Gruppo stipula con quest'ultime e per i propri dipendenti accordi regolati dalle procedure di contrattazione previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e dal Testo Unico sulla Rappresentanza, facilitando la creazione di un clima aziendale positivo. Attraverso il suddetto approccio, l'Azienda è in grado di garantire soluzioni adeguate ed eque sui temi che possono avere impatti significativi sull'organizzazione, sul *business* e, in particolare, sul capitale umano, *asset* fondamentale per l'Azienda.

In conformità con la normativa vigente, il Gruppo si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva e, come sancito dal Codice Etico di Poste Italiane, assicura imparzialità e indipendenza di riferimento per la promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

Il Gruppo mantiene un dialogo costante con le parti sociali e si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori

Nel caso di cambiamenti organizzativi significativi (processi di riorganizzazione e/o ristrutturazione e/o trasformazione aziendale) che comportino conseguenze sul piano sociale con ricadute sulle condizioni di lavoro, il Gruppo fa riferimento alla contrattazione collettiva nazionale, che prevede una specifica procedura di confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL. In particolare, l'Azienda è tenuta a fornire alle OO.SS. nazionali stipulanti il CCNL una informazione preventiva, con indicazione contestuale della data dell'avvio del confronto, che ha l'obiettivo di ricercare possibili soluzioni per governare 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, durante i quali l'Azienda non può dare luogo all'attuazione dei progetti previsti e le OO.SS. si astengono da ogni azione diretta. Decorsi 25 giorni, in caso di esito negativo del predetto confronto, le Parti possono assumere le proprie autonome



100%

dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

determinazioni. In caso di esito positivo, invece, l'Azienda fornisce apposita informativa alle competenti strutture territoriali delle OO.SS.. Prima dell'avvio del confronto a livello territoriale, è previsto che si svolga la consultazione delle RSU (Rappresentanza sindacale unitaria) che si dovrà concludere entro e non oltre 13 giorni lavorativi,

comprensivi del sabato, dalla data di sottoscrizione dell'ipotesi di accordo. Successivamente, 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.



Emergenza sanitaria da Covid-19

Nel corso del mese di marzo 2020, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, l'Azienda e le OO.SS. hanno sottoscritto alcuni accordi finalizzati a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del *virus*.

Il 23 marzo 2020, al fine di monitorare l'evolversi della situazione ed adottare misure straordinarie per dare concreta attuazione ai provvedimenti volta per volta assunti dalle competenti Autorità, è stato istituito a livello nazionale un Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) con il compito di applicare e verificare le regole individuate dal "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del *virus* Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto da Governo e Parti Sociali il 14 marzo 2020. Il Comitato OPN opera in stretta sinergia con gli Organismi Paritetici Regionali al fine di valorizzare la conoscenza delle specificità territoriali e nell'intento di favorire un efficace e tempestivo coordinamento tra centro e territorio. A tal proposito, il Comitato ha posto particolare attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, pulizia e sanificazione), favorendo il ricorso allo *smart working* e rimodulando le attività lavorative per ridurre il più possibile la presenza dei lavoratori in servizio e quindi la loro concentrazione all'interno dei luoghi di lavoro. Inoltre, al fine di adottare un approccio integrato alla valutazione e gestione del rischio connesso all'emergenza pandemica, l'Azienda, d'intesa con le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali e con il Comitato OPN, ha predisposto specifici Protocolli distinti per i principali ambiti organizzativi nonché le integrazioni dei DVR delle Unità Produttive e le relative Istruzioni Operative di Sicurezza, aggiornati in funzione delle diverse disposizioni normative intervenute e coerenti con la Linea Guida emanata dall'INAIL.

Sempre in data 23 marzo 2020 è stato sottoscritto un ulteriore Accordo che, tenuto conto della rimodulazione organizzativa aziendale, ha temporaneamente sospeso tutte le azioni in materia di politiche attive del lavoro da riattivare

non appena le condizioni lo permetteranno. Al riguardo, tenuto conto del progressivo allentamento delle misure di restrizione disposte dal Governo e della graduale riattivazione dei processi aziendali, nel corso del mese di maggio 2020 l'Azienda ha riattivato alcune leve di politiche attive quali le trasformazioni da *part-time* a *full-time* in ambito nazionale, l'interpellanza portalettere verso il sud Italia ed il *job posting* sportelleria.

In data 29 luglio 2020 sono state definite, nell'ambito di un accordo con tutte le Organizzazioni Sindacali, le leve di politiche attive e le relative numeriche valide per l'anno 2020. L'intesa prevede, per Mercato Privati, 500 assunzioni di operatori di sportello *part-time* (250 FTE), 440 proposte di conversioni da *part-time* in *full-time* (220 FTE), 220 proposte di mobilità volontaria nazionale, 480 sportellizzazioni e 650 assunzioni di specialisti. Per quanto riguarda Posta, Comunicazione e Logistica, 1.000 proposte di conversioni da *part-time* in *full-time* (500 FTE), 700 proposte di mobilità volontaria nazionale e un numero di stabilizzazioni di contratti a tempo determinato che saranno definiti sulla base dei posti (*part-time/full-time*) che non saranno coperti o che si scopriranno per effetto dei processi di conversioni e o mobilità.

In data 22 dicembre 2020, tenuto conto dell'imminente naturale scadenza degli Accordi sottoscritti in materia di Politiche Attive del Lavoro, le Parti, con riferimento alle stabilizzazioni previste dall'intesa del 29 luglio 2020, hanno sottoscritto un accordo per prorogare al 30 aprile 2021 le assunzioni a tempo indeterminato per attività di Recapito. Inoltre, ferma restando la necessità di soddisfare le esigenze organizzative dell'Azienda e confermando le numeriche complessive previste per il 2020 relativamente al processo di stabilizzazioni, in via straordinaria le Parti hanno condiviso di adottare ulteriori misure utili, da un lato, a cogliere le opportunità di piena occupazione del personale attualmente in regime *part-time* (trasformazioni *part-time/full-time*) e, dall'altro, ad agevolare ulteriormente i processi di mobilità sulla direttrice nord/sud (interpellanza di trasferimento).

In data 30 aprile l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'accordo in materia di ricorso al Fondo di Solidarietà per i dipendenti delle Aziende del Gruppo che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane. L'attivazione del Fondo di Solidarietà, che rappresenta lo strumento di ammortizzazione sociale alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni, consentirà di coprire le assenze conseguenti alla sospensione o riduzione dell'attività lavorativa, connesse alle esigenze di procedere alla sanificazione degli ambienti di lavoro, nonché quelle derivanti dai tempi di fornitura dei dispositivi di protezione/sicurezza. Per tali assenze l'Azienda si è resa disponibile a garantire il 100% della retribuzione fissa e continuativa spettante, facendosi carico di integrare il trattamento economico che il Fondo di Solidarietà riconosce negli importi massimi previsti per gli ammortizzatori sociali; i periodi saranno considerati utili anche ai fini della maturazione degli istituti economici e normativi diretti, indiretti, immediati e differiti (es. ferie, PIR, ex Festività, ratei di 13[^] e 14[^], TFR) e non determineranno decurtazioni di punteggio nelle procedure di Mobilità territoriale e nazionale. Con la medesima intesa è stato definito che il personale avrà tempo fino al 30 settembre 2021 per recuperare i permessi concessi dall'Azienda per venire incontro alle esigenze dei dipendenti che, in relazione all'emergenza sanitaria, si siano trovati nell'impossibilità di svolgere la prestazione lavorativa (figli minori di 14 anni, familiari conviventi in situazioni di disabilità o immunodepressione, soppressione dei mezzi di trasporto pubblico, ecc.). In alternativa al recupero, i lavoratori interessati potranno optare, su loro richiesta, per la fruizione di ferie, PIR o permessi per festività sopresse.

In data 21 dicembre 2020 l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un ulteriore accordo che, in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 12 del D.L. n. 137/2020 (cd. Decreto Ristori), prevede la possibilità di accedere ulteriormente alle prestazioni del Fondo di Solidarietà, individuando espressamente le molteplici casistiche che ne consentano l'accesso. Anche in questo caso, l'Azienda integrerà la prestazione erogata dal Fondo fino al raggiungimento del 100% della retribuzione ordinariamente spettante a ciascun lavoratore per ogni giornata di effettiva sospensione/riduzione dell'attività e i periodi di sospensione dell'attività lavorativa saranno utili ai fini previdenziali, alla maturazione dei ratei relativi alle mensilità aggiuntive e del TFR, nonché alle quote di Premio di Risultato, e non verranno computati ai fini delle graduatorie per la mobilità volontaria.

Inoltre, con riferimento all'arco temporale intercorrente tra la fine della prima fase di ricorso alle

prestazioni del Fondo di Solidarietà di cui all'Accordo del 30 aprile 2020 e la data di riferimento prevista, nell'ambito dell'accesso al Fondo, dal Verbale del 21 dicembre 2020, l'Azienda si farà carico dei periodi di mancata prestazione riconducibili alle fattispecie di lavoratori definiti "positivi a lungo termine", per i quali la ASL o il medico di base, trascorsi almeno 21 giorni di isolamento, abbiano rilasciato il certificato di rientro in comunità e che tuttavia, in assenza di tampone negativo, non abbiano potuto riprendere il servizio presso la sede; oppure, dei lavoratori che siano risultati positivi al Covid-19 e che si siano successivamente negativizzati, ma che non abbiano potuto riprendere servizio in sede per ritardi nel parere del MCT, a causa dei quali i lavoratori abbiano fruito di permessi a recupero o permessi non retribuiti.

Il 14 aprile 2020, l'Azienda ha sottoscritto con Assidipost-Federmanager un accordo sulle iniziative di sostegno nei confronti delle istituzioni maggiormente impegnate nell'emergenza sanitaria e nei confronti dei colleghi e delle loro famiglie colpiti dal contagio. L'accordo ha previsto che i dirigenti, su base volontaria, avrebbero potuto donare parte della propria retribuzione lorda e giornate di ferie. L'Azienda, a fronte della disponibilità manifestata dai dirigenti, integrerà le donazioni con un proprio contributo.

Il 30 dicembre 2020, è stata sottoscritta con Assidipost-Federmanager una intesa in virtù della quale, in via anticipatoria rispetto alla destinazione definitiva delle somme raccolte per effetto del suindicato accordo di aprile, viene devoluto, entro il primo semestre 2021, un importo pari a € 40.000 in favore di ciascun nucleo familiare dei colleghi deceduti a causa del Covid-19.

Al fine di tutelare le persone contagiate dal Covid-19, sono state ampliate le coperture offerte ai dipendenti dal Fondo Sanitario di Gruppo, indipendentemente dalla tipologia di pacchetto sottoscritto, e estese anche al loro nucleo familiare, qualora incluso nelle coperture sanitarie. In data 1 dicembre 2020 e 14 dicembre 2020 l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto intese che prevedono non solo l'ulteriore proroga delle prestazioni integrative erogate dal Fondo fino al 31 marzo 2021, ma anche la possibilità di rimborsare a tutti i lavoratori e ai loro familiari iscritti i tamponi nei casi in cui i medesimi siano propedeutici per accedere alle prestazioni previste dal Fondo, nonché nei casi di sospetta patologia Covid-19 nel rispetto di determinati limiti e condizioni anche in modo retroattivo.

In data 10 luglio 2020, l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un accordo che ha prorogato fino al 30 settembre 2020 la possibilità

di adottare il modello del lavoro agile, attivato in relazione all'emergenza sanitaria relativa al Covid-19. L'intesa ha inoltre previsto che, per effettive esigenze organizzative, possono essere disposti dei "rientri" in sede preventivamente comunicati dal Responsabile tenendo comunque conto delle esigenze di tutela della salute del lavoratore, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di distanziamento sociale e salubrità degli ambienti di lavoro. L'accordo sottoscritto riguarda tutte le Aziende del Gruppo Poste Italiane che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A.. In data 8 ottobre, tenuto conto del perdurare della fase emergenziale, è stato convenuto di prorogare le modalità di utilizzo del lavoro agile nel Gruppo Poste Italiane fino al 31 gennaio 2021, anche in coerenza con le previsioni di cui al Decreto Legge 125/2020.

Con il Verbale di Accordo del 18 dicembre 2020 le Parti hanno confermato la valenza dell'istituto del lavoro agile quale modello organizzativo strutturale che permette di coniugare le esigenze personali e familiari con quelle professionali e di tutelare nel contempo i dipendenti che si trovano in particolari condizioni di fragilità, nel rispetto della produttività aziendale e in un'ottica di maggiore focalizzazione degli obiettivi e responsabilizzazione sui risultati, e hanno condiviso la regolamentazione del lavoro agile nelle aziende del Gruppo che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A.. L'intesa prevede che i lavora-

tori possano richiedere su base volontaria di svolgere la prestazione lavorativa in modalità "agile" con cadenza di massimo 3 giorni a settimana e 13 giorni al mese, individuando altresì il luogo in cui prestare l'attività per le giornate oggetto di pianificazione. Tale limite non trova applicazione per l'Assistenza Clienti e il *Back Office* in ambito DTO per i quali, in ragione della particolare natura delle attività presidiate, saranno individuate soluzioni organizzative che consentano comunque l'alternanza tra lo svolgimento della prestazione lavorativa da remoto e il rientro in sede. L'accordo, che prevede una fase transitoria in ragione dell'emergenza sanitaria ancora in atto, ha vigenza fino al 31 dicembre 2021; prima della scadenza l'Azienda e le OO.SS. hanno fin d'ora previsto uno specifico incontro per effettuare un approfondimento complessivo sulla materia e valutare le modalità di prosecuzione dell'intesa stessa, anche alla luce del confronto sul rinnovo del CCNL. Tale intesa, che tiene conto dei risultati della sperimentazione avviata nel 2019 in alcuni ambiti organizzativi, poi diffusamente implementata a seguito dell'emergenza sanitaria per Covid-19, è coerente con l'art. 27 del CCNL 30 novembre 2017 che ha introdotto l'istituto del lavoro agile nel Gruppo Poste Italiane, individuandolo quale soluzione di flessibilità organizzativa che consente ai dipendenti, attraverso l'uso delle tecnologie e nel rispetto degli obiettivi assegnati, di lavorare in tempi e spazi diversi rispetto a quelli abitualmente stabiliti.

Politiche attive del lavoro

Il Gruppo concretizza il proprio impegno verso rapporti volti al benessere e alla tutela dei diritti dei lavoratori, sottoscrivendo accordi sulle politiche del lavoro. Le Parti, infatti, in data 13 giugno 2018, hanno raggiunto un'intesa con la quale sono state individuate le modalità e i criteri di gestione delle dinamiche degli organici per il triennio 2018-2020. In particolare, nel periodo di riferimento, sono previste nuove assunzioni pari a 6.000 dipendenti, a fronte di un numero di esodi volontari di lavoratori con contratto a tempo indeterminato pari ad almeno 15.000 dipendenti. Le leve gestionali e organizzative necessarie per far fronte alla copertura dei fabbisogni aziendali sono state individuate nei seguenti istituti:

- assunzione a tempo indeterminato di lavoratori che abbiano reso prestazione lavorativa con contratto a termine;
- assunzioni da mercato esterno, prevalentemente mediante contratto di apprendistato professionalizzante;

- trasformazioni da *part-time* in *full-time*;
- mobilità volontaria.

Con riferimento alle iniziative mirate a garantire la copertura e la piena operatività del servizio di recapito, in data 20 febbraio 2020 le Parti hanno sottoscritto un accordo per l'attivazione della clausola elastica speciale per il personale *part-time*, ai sensi del vigente CCNL.

Il 7 luglio 2020 è stata raggiunta un'intesa con le Organizzazioni sindacali che ha definito, in coerenza con i precedenti accordi di riorganizzazione che hanno interessato la funzione, le modalità di gestione delle ricadute occupazionali derivanti dall'implementazione del nuovo modello organizzativo della filiera commerciale di Mercato Privati. Tale modello si focalizza su una logica geografica e di potenziamento del presidio delle attività commerciali a livello di Filiale, passando da un impianto definito sui singoli canali/comparti a un modello territoriale che si pone l'obiettivo di soddisfare le com-

pressive esigenze dei clienti, pur mantenendo un supporto commerciale dedicato su specifici prodotti/servizi (Finanziamenti e Protezione) a livello di Macro Area. La realizzazione del progetto è monitorata attraverso tavoli sindacali di verifica sia nazionali che territoriali.

Alla fine del mese di luglio 2020 l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali una nuova classificazione degli Uffici Postali, coerente sia con le modifiche intervenute nelle caratteristiche della rete sia con le nuove esigenze di *business*, nonché un nuovo modello organizzativo della rete stessa, basato su una logica "Hub & Spoke". Al riguardo, il 22 luglio 2020 le Parti hanno sottoscritto un verbale che definisce l'avvio di una fase sperimentale sui due progetti sopra citati, coinvolgendo un campione di 6 filiali. Con l'accordo del 4 novembre 2020, preso atto dell'esito della sperimentazione, le Parti hanno esteso il nuovo modello organizzativo "Hub & Spoke" e i nuovi criteri di classificazione degli Uffici Postali all'intero territorio nazionale, definendo contemporaneamente i criteri per la gestione delle conseguenti ricadute occupazionali.

Il 20 novembre 2020 le Parti hanno raggiunto un'intesa per avviare le attività di mappatura e misurazione finalizzate all'elaborazione della nuova "formula per la misurazione della prestazione del portaflettere" per la funzione Posta, Comunicazione e Logistica, ovvero l'algoritmo che, prendendo a riferimento le attività svolte dal portaflettere e le relative tempistiche, ne definisce la bilanciata prestazione giornaliera. Inoltre, con riferimento alle stabilizzazioni per lo svolgimento di attività di produzione presso i Nodi di Rete, è stato definito che le stesse, per la prima

fase, consisteranno in assunzioni a tempo indeterminato con contratto *part-time* con riduzione della prestazione lavorativa su base annua (ex verticale). Le Parti hanno poi condiviso che per le assunzioni in ambito recapito con contratto *part-time* previste degli accordi sulle Politiche Attive, la prestazione lavorativa sarà collocata nei periodi 1° luglio/30 settembre e 1° novembre/31 gennaio, anziché dal 15 giugno al 15 settembre e dal 15 novembre al 15 febbraio. È stata infine nuovamente e ulteriormente confermata dall'Azienda la disponibilità ad avvalersi dell'istituto della Clausola Elastica.

Il 3 dicembre 2020 l'Azienda e le OO.SS. hanno approfondito le prime risultanze del progetto organizzativo "Insourcing e reimpiego", che prevede l'orientamento aziendale ad internalizzare processi e attività riconducibili agli ambiti di Assistenza Clienti e utenti interni, di *Back Office* e di supporto al *business*.

Al fine di fornire pronta risposta alle esigenze di potenziamento del livello di presidio della clientela da parte del *front end* di Mercato Privati, in data 14 gennaio 2021 è stato sottoscritto un Accordo con il quale l'Azienda ha confermato che, ferme restando le numeriche convenute per l'anno 2020, sarà velocizzato il completamento delle sportellizzazioni residue e delle assunzioni di Operatori di Sportello *part-time*. Inoltre, le Parti hanno condiviso di attivare ulteriori leve di politiche attive del lavoro ed in particolare 300 clausole elastiche speciali e per i territori caratterizzati da maggiori criticità, 100 assunzioni di personale *part-time* da considerarsi quale anticipazione degli interventi di politiche attive del lavoro che saranno definiti per Mercato Privati per l'anno 2021.



Altre intese

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione del personale che, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione dei progetti formativi, nonché la sottoscrizione di accordi per consentire all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa e dal Fondo di Solidarietà. Particolare attenzione è stata riservata alla formazione *online* e alla sua finanziabilità, in considerazione dell'importante ruolo che tale modalità formativa ha assunto nel contesto della situazione emergenziale connessa alla diffusione del *virus* Covid-19, nonché del maggiore ricorso alla stessa da parte dell'Azienda per rispettare le indicazioni governative e per garantire le necessarie misure di sicurezza e tutela della salute dei dipendenti. Per i medesimi motivi, l'Organismo ha altresì approfondito la possibilità dell'utilizzo

dello strumento del lavoro agile per favorire lo svolgimento delle iniziative formative.

Il 23 luglio 2020 è stata sottoscritta dalle OO.SS. e validata dal Coordinamento Nazionale delle RSU l'intesa sul premio di risultato per Poste Italiane e per le Società del Gruppo Poste Vita, Poste Assicura, EGI, BancoPosta Fondi SGR e PostePay. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2020. Nell'ambito dell'intesa è stata confermata la possibilità per il lavoratore di destinare, tutto o parte del premio di risultato, al Fondo Aperto di Assistenza Integrativa Poste Vita, al Fondo Poste ovvero ad altri fondi pensionistici complementari oppure optare per servizi *Welfare* ad elevato impatto sociale. Rispetto alla precedente edizione la crescita degli aderenti al programma è stata del 48%.

Nel mese di gennaio 2020 è stato avviato il confronto, tutt'ora in corso, con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. In tale ambito sono state istituite tre commissioni finalizzate alla revisione del testo contrattuale con riferimento al sistema di relazioni industriali e dei diritti sindacali, alla disciplina del rapporto di lavoro e al sistema di assistenza sanitaria integrativa. In attesa della definizione del rinnovo del CCNL, il 18 febbraio 2020 è stato sottoscritto un accordo per il riconoscimento di un importo, erogato nel mese di aprile 2020, a titolo di spet-

tanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019.

L'11 febbraio 2020, a seguito della disponibilità di Poste Welfare Servizi ad applicare il CCNL di Poste Italiane in luogo di quello del Commercio, le Parti hanno raggiunto un'intesa che ha definito il trattamento economico e normativo da applicare ai propri lavoratori nonché a quelli interessati, a partire dal 1° marzo 2020, dalla cessione del ramo d'azienda afferente alle attività di gestione ICT di Poste Welfare Servizi in favore di Poste Italiane.

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 tratterà 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.



Impegno collettivo

In linea con i valori di solidarietà, vicinanza alle persone e attenzione alla sostenibilità aziendale, tenendo conto dello sforzo collettivo senza precedenti in cui è impegnato l'intero Paese a fronte del *virus* SARS-COV-2, Poste Italiane ha decurtato del 50% il *bonus* "Management By Objectives 2020" per tutto il proprio *management*, a favore della lotta alla pandemia.

In aggiunta, Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali nazionali hanno sottoscritto un accordo per l'istituzione dell'"Ora Etica" a favore del Dipartimento della Protezione Civile. Tale iniziativa consente ai dipendenti del Gruppo Poste Italiane di donare, a seguito di una formale adesione, l'importo equivalente alla retribuzione netta di un'ora di lavoro, attraverso una trattenuta sulla busta paga. Il Gruppo Poste Italiane, a sua volta, contribuirà all'iniziativa attraverso una donazione pari alla somma raccolta tra i dipendenti.

Decurtato il **50%** del *bonus* MBO a favore della lotta alla pandemia

Salute e sicurezza sul lavoro

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro è un valore fondamentale al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. A tal fine, il Gruppo Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio di tutti gli aspetti inerenti alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Il Gruppo adotta tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali, promuovendo il benessere psicofisico delle persone attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione.

La Politica Integrata e la Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro 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.

Poste Italiane ha a cuore una cultura della sicurezza in Azienda per ridurre il fenomeno infortunistico e promuovere il miglioramento continuo dei sistemi di gestione adottati

Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha contribuito, anche nel 2020, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'at-

tività professionale. In tale 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 consente, sia di coordinare 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.

Il Gruppo Poste Italiane effettua una valutazione dei rischi indagando tutte le situazioni di potenziale pericolo correlate ai processi alle mansioni e ai luoghi di lavoro e, una volta individuato il relativo impatto assegna a ciascun fattore analizzato il livello di rischio associato. Tale valutazione viene effettuata sulla base della modalità di svolgimento del lavoro e dell'esposizione del personale ad eventuali rischi associati, considerando inoltre le eventuali misure di tutela già a presidio della mansione, nel rispetto dei criteri definiti dalle norme tecniche vigenti, *standard* tecnici e norme di buona tecnica e linee guida aziendali.

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.

Oltre alla formazione obbligatoria impartita a tutte le Persone, vengono trasmesse, in forma controllata, le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS) in cui vi è la descrizione dei pericoli applicabili ai processi di lavoro di interesse e le misure organizzative, preventive e protettive, finalizzate alla riduzione del livello del rischio corrispondente. Le IOS contengono una descrizione dettagliata dei ruoli e dei compiti di tutti i principali attori della gestione della sicurezza, e inoltre 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 eventuali pericoli o situazioni pericolose su lavoro, così come i Preposti ed i Dirigenti Delegati hanno l'obbligo di acquisire tali segnalazione e di agire in coerenza con le procedure aziendali individuate per la gestione di tali criticità secondo i tempi e le modalità cor-

circa
224 mila

Ore di formazione erogate nel 2020 in materia di Sicurezza sul lavoro

rispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Data la rilevanza che la tematica assume per il Gruppo Poste Italiane, sono stati adottati dei meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i lavoratori, al fine di gestire adeguatamente (ovvero secondo quanto previsto dalle misure di tutela riportate nel Documento di Valutazione dei Rischi nonché nelle procedure aziendali di riferimento) eventuali situazioni di lavoro da cui possano derivare lesioni o malattie professionali.

L'analisi dei *near-miss* e degli incidenti verificatisi sul lavoro viene effettuata coerentemente con i processi specifici codificati nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati. Ciascuna unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo svolgono inoltre delle attività di indagine e monitoraggio continuo degli incidenti ed in particolare del fenomeno infortunistico ai fini della individuazione e dell'eliminazione, o comunque della gestione, dei fattori che possono generare infortuni, in un'ottica di miglioramento continuo.

Il Gruppo, al fine di garantire per tutti i lavoratori i massimi *standard* di sorveglianza sanitaria si è dotato di un *network* 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 e consulenze). 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. L'attività di sorveglianza sanitaria su tutto il territorio nazionale nel 2020 ha evidenziato una flessione rispetto al precedente anno a causa dello stato di emergenza sanitaria nazionale che ha determinato un iniziale blocco. A partire dal mese di maggio 2020, la normativa ha previsto la possibilità di ripresa prevedendo, contestualmente, la differibilità di alcune categorie di visita ed introducendo la sorveglianza sanitaria eccezionale per i soggetti cosiddetti iper-suscettibili rispetto ad un possibile contagio da *virus SARS-COV-2*, nonché una verifica di idoneità preventiva al rientro post malattia da Covid-19.

Tra i principali attori della gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro vi sono le figure dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che come previsto dal D.Lgs. 81/08

vengono eletti direttamente dai lavoratori. I Rappresentanti del Gruppo Poste Italiane sono stati eletti nell'ambito delle rappresentanze sindacali aziendali e vengono periodicamente consultati sia in fase di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi sia in occasione di variazioni organizzative o di processo che possano determinare un impatto per la salute e sicurezza sul lavoro o, ancora, a seguito dell'introduzione di nuove metodologie di valutazione del rischio. L'importanza di adottare una consultazione adeguata, tempestiva e preventiva con i Rappresentanti risiede nella possibilità di ricevere un parere esperto e di accogliere proposte aziendali in tema di sicurezza e salute sul lavoro per il puntuale adempimento degli obblighi legislativi e per il miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Gruppo promuove il confronto tra i lavoratori e la parte datoriale e ciò avviene attraverso l'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) e gli Organismi Paritetici Regionali (OPR), comitati ai quali partecipano le rappresentanze datoriali, sindacali e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RRLLS), a livello sia nazionale che territoriale. L'Azienda, attraverso i Comitati, promuove il coinvolgimento di tutte le parti interessate per condividere iniziative in materia di salute e sicurezza sul lavoro, per avviare il processo di consultazione dei RRLLS sulla valutazione del rischio nonché per affrontare specifici temi di salute e sicurezza emersi anche da segnalazioni da parte dei lavoratori. Le sedute degli Organismi Paritetici non seguono un calendario prestabilito ma sono convocate ogniqualvolta ne emerga la necessità.

Poste Italiane S.p.A. stanziava ogni anno *budget* dedicati alla realizzazione dei piani di miglioramento per gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Nel corso del 2020 sono stati effettuati investimenti per la manutenzione del patrimonio immobiliare e per il miglioramento continuo degli aspetti impiantistico strutturali dello stesso. Altrettanta rilevanza assumono le risorse impiegate per la gestione e manutenzione della flotta aziendale, per la realizzazione delle campagne di formazione, informazione, addestramento, per le attività di verifica/controllo in materia di salute e sicurezza, di sorveglianza sanitaria e lo sviluppo e manutenzione dei sistemi/applicativi a supporto della gestione della tematica.

Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), in conformità alla norma BS OHSAS 18001, nelle unità produttive del Gruppo Mercato Privati, Posta Comunicazione Logistica, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, BancoPosta e *Chief Operating Office*. Il modello di gestione BS OHSAS 18001, oggi ISO 45001, costituisce uno dei pilastri di Poste Italiane, poiché consente di controllare e mitigare i rischi aziendali connessi alla salute e alla sicurezza del lavoro. In tal modo, continua l'estensione del Modello di Organizzazione e Gestione Integrato dei diversi "Sistemi di Gestione Aziendali", che persegue gli obiettivi di soddisfazione dei clienti, degli *stakeholder* e, nello specifico, della sicurezza dei dipendenti e lavoratori di Poste Italiane sui luoghi di lavoro, secondo le linee guida strategiche aziendali.

Certificazione BS OHSAS 18001



Poste Italiane ha definito un piano pluriennale di adozione su tutto il perimetro aziendale delle certificazioni in materia di salute e sicurezza. Nel 2020 si è completato l'iter di certificazione dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro di tutte le unità produttive della Capogruppo, secondo i piani e gli obiettivi strategici fissati. Anche le Società del Gruppo hanno come obiettivo sia l'adozione, sia la certificazione dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Al 2020 le principali Società del Gruppo certificate 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 è quindi il conseguimento ed il mantenimento della certificazione di tutte le unità produttive di Poste Italiane S.p.A. e delle Società del Gruppo.

Nell'ambito del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro

vengono effettuate delle verifiche periodiche e dei controlli in ciascuna unità produttiva della Capogruppo e nelle Società del Gruppo. In particolare, le attività di verifica e controllo effettuate dall'Azienda si articolano su:

- *audit* sui sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (nell'ambito dei quali vengono inclusi i controlli lato ambiente) con l'obiettivo di verificare la conformità dei sistemi con le norme di riferimento;
- 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;
- *Technical Audit*, attività di controllo mirata ad analizzare e valutare lo stato di conformità SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

Diversi sono i sistemi adottati dal Gruppo per attuare il monitoraggio ed il controllo dell'efficacia delle politiche in materia di salute e sicurezza adottate. Tra questi:

- GISLA (Gestione Informatica Sicurezza sul Lavoro e Ambiente)
- Piattaforma *Docent* per la gestione della formazione
- GIW per la gestione informatica Infortuni
- SSA (*Safety Self Assessment*)
- *Real Gimm* (quota parte per la gestione delle manutenzioni impattanti lato salute e sicurezza)
- *File Maker* (quota parte per la gestione dei lavori immobiliari impattanti lato salute e sicurezza)
- EDVR (gestione elettronica dei Documenti di Valutazione dei Rischi)

Le *performance* e gli obiettivi stabiliti nell'ambito delle verifiche vengono costantemente monitorati e rianalizzati in occasione del Riesame della Direzione previsto nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati. Tra le attività svolte da parte dell'Azienda per il raggiungimento degli obiettivi nell'ambito del proprio sistema di gestione, figurano la formazione continua dei lavoratori, campagne di sensibilizzazione e coinvolgimento del personale, interventi di miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il miglioramento continuo e certificazione dei sistemi di gestione, monitoraggio dei rischi in relazione ai processi e ai luoghi di lavoro, realizzazione dei piani di miglioramento e le attività di controllo periodico rispetto alla normativa vigente.

Poste Italiane firma un Protocollo d'Intesa con l'Automobile Club d'Italia



In linea con l'attenzione di Poste Italiane verso tematiche di sicurezza sul lavoro, a ottobre 2020 l'Azienda ha firmato un Protocollo d'Intesa con l'Automobile Club d'Italia (ACI) con lo scopo di formare i dipendenti riguardo i temi di sicurezza stradale e guida sicura e rinnovare, entro il 2022, l'intero parco mezzi aziendale, abbattendo le emissioni di oltre il 40%. L'accordo raggiunto tra le parti prevede la creazione di campagne di comunicazione tematiche e la programmazione di corsi, *stage* e giornate di sensibilizzazione per garantire una sempre maggiore sicurezza sul lavoro al personale Poste Italiane. L'iniziativa intrapresa con ACI ha definito uno *step* importante per il percorso di sostenibilità dell'Azienda, riflettendo la crescente sensibilità del Gruppo alle tematiche di sicurezza sul lavoro e di mobilità sostenibile.

Lo scenario emergenziale presentatosi nel corso del 2020 ha comportato la necessità di adottare delle misure di prevenzione ancor più cautelative nell'ottica di poter garantire la salute e la sicurezza di tutte le Persone ma allo stesso tempo assicurare la continuità degli adempimenti previsti dalla normativa e dagli *standard* internazionali in materia come la formazione obbligatoria e la sorveglianza sanitaria. Con riferimento alla formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in considerazione dell'emergenza, è sorta la necessità di riprogettare e adattare in modalità di formazione a distanza (FAD) i pacchetti formativi, al fine di garantire il distanziamento sociale. A tal riguardo il Gruppo ha avviato l'implementazione della modalità di fruizione a distanza attraverso l'utilizzo delle piattaforme di formazione *e-learning* per i corsi previsti dall'Accordo Conferenza Stato-Regioni, consentendo dunque il proseguimento delle attività, fatta eccezione per la formazione pratica/addestrativa delle squadre di emergenza.

L'Azienda oltre alla formazione obbligatoria, ha ritenuto di gran rilievo assicurare la prosecuzione della progettazione e redazione dei *vademecum* rivolti ai Lavoratori e ai Preposti e Dirigenti, implementando una massiccia campagna di comunicazione rivolta a tutti i dipendenti sulle misure di igiene e prevenzione in relazione al contagio da Covid-19 reso disponibile attraverso tutti i canali interni (*intranet*, *mailing*, bacheche aziendali, *flyers* ecc.). Le misure di prevenzione e mitigazione adottate hanno permesso, anche in uno scenario emergenziale di tale entità, l'erogazione di circa 224 mila ore di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Il Gruppo Poste Italiane, in attuazione delle normative di riferimento per la gestione dell'emergenza, ha attivato un protocollo di sorveglianza sanitaria eccezionale assicurando l'assistenza medica e sanitaria ai lavoratori cosiddetti "iper-suscettibili" ovvero maggiormente esposti a rischio di contagio, in virtù di caratteristiche quali: età e stato di salute a prescindere dall'esposizione a rischi specifici di settore.

Tale sorveglianza è stata implementata grazie alla *network* di medici competenti ingaggiati su tutto il territorio nazionale e che hanno supportato i dipendenti rientranti nella categoria degli iper-suscettibili con indicazioni/prescrizioni utili per il contenimento del rischio di contagio. Tra le diverse iniziative di prevenzione e protezione introdotte dall'Azienda se ne evidenziano due che nel corso del 2020 hanno in particolare consentito di attuare un importante monitoraggio del livello di rischio da contagio derivante dal *virus SARS-COV-2*:

- indagine epidemiologica, su base volontaria, con uso di *test* sierologici su campioni di popolazione aziendale, attraverso la quale si è meglio compreso la diffusione della malattia nell'ambito del contesto lavorativo del Gruppo in uno specifico territorio (Lazio). La campagna, che ha rappresentato uno strumento importante anche in termini di prevenzione non solo per il Gruppo, ma più in generale per il Sistema Paese, è stata realizzata in collaborazione con il Policlinico Universitario del Campus Biomedico, realtà sanitaria di rilievo sia sotto il profilo scientifico che ospedaliero;
- il progetto di *screening* massivo con uso di tamponi rapidi, volto alla prevenzione in attesa del vaccino, denominato «*Work in safety way*», e che prevede la somministrazione, su base volontaria, a tutti i dipendenti del Gruppo di tamponi rapidi di tipo naso faringeo utili ad intercettare i casi probabili di positività.



La verifica e l'applicazione delle misure di tutela adottate per la mitigazione del rischio di contagio sono eseguite dal Comitato di Crisi Rischio Coronavirus, istituito in data 21 febbraio 2020 in linea con l'art. 13 del Protocollo anti-contagio del 24 aprile 2020 (Allegato 6 del DPCM 26 aprile 2020) condiviso tra tutte le Parti Sociali, e attraverso uno specifico accordo nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) per la salute e sicurezza sul lavoro. Il Comitato, presieduto dall'Amministratore Delegato e dal Condirettore Generale di Poste Italiane, cui partecipano, oltre alle strutture tecniche di riferimento, tutti i Datori di Lavoro ex art. 2 lettera b) del D.Lgs. 81/08 del Gruppo Poste Italiane, si riunisce costantemente e, in funzione dell'analisi dell'evoluzione della situazione contingente, assume decisioni in merito a misure informative, organizzative e preventive per la salute e sicurezza dei lavoratori, attuandole tempestivamente. Poste Italiane si è dotata degli strumenti organizzativi necessari per la realizzazione di una linea di azione unitaria ed orchestrata a livello nazionale sulle misure di contenimento e prevenzione per fronteggiare l'emergenza sanitaria

globale. Per la gestione dell'emergenza sono state individuate in ambito *Corporate Affairs* due strutture di coordinamento delle attività del Gruppo: Tutela Aziendale e Immobiliare, che a loro volta si sono avvalse delle altre funzioni operative del Gruppo coinvolgendo circa 500 persone nella Direzione Centrale e sul territorio.

In tutti gli immobili dell'Azienda, e in particolare per l'intera rete degli Uffici Postali e dei centri di distribuzione della corrispondenza, è stata effettuata una completa opera di pulizia e disinfezione delle superfici con igienizzanti a base di cloro e *alcohol* e ingaggiando imprese specializzate per la sanificazione, attraverso un cronoprogramma serrato che ha interessato centinaia di diverse sedi ogni giorno. Come da Protocollo aziendale negli uffici nei quali sono stati riscontrati casi di positività al *virus* è stata effettuata, prima della riapertura al pubblico, una profonda sanificazione secondo i più elevati *standard* con l'utilizzo di prodotti con ipoclorito di sodio, ozono o perossido di idrogeno. Sono inoltre stati attivati i dispositivi per la sanificazione della flotta aziendale, che, attraverso micro-nebulizzazione di soluzioni disinfettati, sono in grado di sanificare a fondo le superfici interne dei mezzi di lavoro. L'Azienda ha provveduto all'acquisto e installazione in ogni sito logistico di bagni chimici per esclusivo utilizzo dei corrieri esterni, e ha proceduto con l'installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale (controllo della temperatura per tutte le aree di accesso obbligato presso la sede direzionale di Roma EUR che ospita oltre 6.000 dipendenti), nell'intera rete degli Uffici Postali, negli uffici logistici aperti al pubblico e in tutti gli altri ambienti di lavoro con più di 150 dipendenti, inclusi gli *HUB* logistici. Con uno straordinario impegno sia produttivo che organizzativo, sono state realizzate e montate in tempi *record* barriere in *plexiglass* sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA), pannelli protettivi installati in tutti gli Uffici Postali che ne erano sprovvisti e schermi protettivi per consulenti e *corner* Postepay, per proteggere *staff* e clienti, nonché ulteriori 300 barriere nei centri di accettazione dedicati alla clientela *business*. Inoltre, tutti gli operatori di sportello in attività, così come i portalettere e i corrieri, hanno ricevuto in dotazione tutti i dispositivi di sicurezza necessari.

Implementato un piano di **pulizie e sanificazione** che ha impattato in due cicli **13.000 siti e 67.000 veicoli** aziendali

Effettuati **5.583 interventi** sugli **impianti di condizionamento** per efficientare il sistema di ricambio dell'aria e sanificati **67.500 filtri** al mese

Lavoro agile per 16.500 dipendenti

Nel giro di poche settimane Poste Italiane è stata protagonista di una riorganizzazione straordinaria che ha portato all'adozione del lavoro agile da parte di circa 16.500 dipendenti, circa l'81% delle risorse che operano in funzioni di staff centrale e territoriale. Per garantire una gestione accurata delle nuove modalità di lavoro, all'interno della funzione Risorse Umane è stata costituita una apposita *task force* che ha avuto il compito di coordinare il processo di riorganizzazione. L'impegno che ha dimostrato Poste Italiane nell'agevolare il lavoro da remoto si è tradotto in una vera e propria "immersione" tecnologica e formativa, sono stati forniti oltre 3.000 nuovi PC a domicilio e per la prima volta l'Azienda ha consentito ai dipendenti la possibilità di utilizzare i propri dispositivi personali secondo la pratica del *Bring Your Own Device* (BYOD), che prevede la possibilità di accedere alle risorse informative aziendali anche attraverso dispositivi di proprietà del dipendente, purché siano garantite condizioni di sicurezza su tali dispositivi.

L'Azienda, in linea con la regolamentazione di riferimento, ha sospeso tutti i corsi di formazione che richiedevano la partecipazione in presenza e ha previsto l'annullamento di tutti gli eventi pubblici interni ed esterni, la sospensione delle trasferte internazionali, nazionali, infra-regionali e regionali, salvo indifferibilità delle stesse e la sospensione dell'accesso a terzi (consulenti, prestatori di servizio e visitatori) nelle sedi direzionali, oltre che la chiusura dei bar interni e delle mense aziendali. Per agevolare il flusso delle informazioni e consentire ai colleghi che lavorano sul territorio di segnalare con regolarità le specifiche esigenze di ciascun ufficio, è stato attivato un doppio canale di informazione: un portale *web* dedicato per consentire una verifica puntuale delle azioni predisposte dall'Azienda a livello centrale e un numero verde per richiedere informazioni aggiuntive.

Nell'ambito delle relazioni commerciali, l'Azienda ha provveduto a comunicare l'informativa di riferimento in merito alla gestione del rischio da contagio, tramite la cartellonistica di riferimento recante le linee guida di comportamento e attraverso comunicazioni formali nell'ambito dell'azione di coordinamento tra le parti interessate (lavoratori e clienti) che il Datore di Lavoro esercita attraverso il Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale, redigendo il Documento di valutazione dei rischi da Interferenze. Tale documento, la cui redazione coinvolge tutte le parti interessate, interne ed esterne all'Azienda, integra le misure di tutela previste per le specifiche attività lavorative con ulteriori azioni di mitigazione di rischi derivanti dall'interazione con i clienti.



Inviare a tutti i dipendenti **21 mail**, **4 videomessaggi** dell'Amministratore Delegato e realizzare **18 locandine** sul tema Covid-19; inoltrate ai sindacati oltre **60 comunicazioni** e raggiunte **1 mln** di visualizzazioni su *internet*

Gel Mani
1,38 mln litri

Cestini Covid
15.400 pz

200.000

tamponi gratuiti
messi a disposizione dei dipendenti

Mascherine tipo KN95
6,8 mln pz
Mascherine tessuto/
chirurgiche
34,3 mln pz

Guanti
35,8 mln paia

Termoscanner
14.000 pz
Schermi
in *plexiglass*
27.000 pz

Kit Disinfettante
498.000 pz

Pagina volutamente lasciata in bianco





Diversità e inclusione

- Adesione alla *CEO Guide for Human Rights*
- Partecipazione di circa 700 dipendenti al progetto MAAM
- 46% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel 2020



Diversità e inclusione

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI OBIETTIVI INDICATORE (KPI) TARGET BASELINE 2020 OUTCOME

Aumentare il coinvolgimento di donne nei piani di sviluppo del personale	% di donne coinvolte nei piani di sviluppo del personale rispetto alla media raggiunta nel biennio 2016-2018	4% entro il 2022	2019	14%	
Adottare una specifica strategia per garantire il rafforzamento della rappresentanza di genere femminile nella copertura delle posizioni di middle management	% di donne nelle posizioni di middle management	2% entro il 2022	2019	0,6%	
Investire sui programmi di mentorship per lo sviluppo di un nuovo stile di leadership in linea con le politiche di gender equality	% di mentor donne formate	50% entro il 2021	2019	Nel 2020 sono state formate 41 donne (+407%)	
Incrementare i programmi di mentoring allo scopo di favorire la cooperazione generazionale e lo scambio dei saperi	% di mentor a supporto delle giovani generazioni	+15% entro il 2021	2019	Oltre il 50% di mentor a supporto delle nuove generazioni	
Implementare programmi strutturati di ascolto attraverso survey e community finalizzati alla rilevazione dei fabbisogni delle diverse generazioni	N° survey realizzate	2 entro il 2022	2019	1	
Rafforzare le misure di caring 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 target rilevato raggiunto dalle misure di caring individuate	40% entro il 2022	2019	Survey destinata a tutta la popolazione aziendale per individuare il target	
Estendere il servizio di sottotitolatura a tutti i video realizzati e pubblicati sulla intranet	% dei video pubblicati sui canali digitali dotati di sottotitoli	100% entro il 2021	2019	80%	
Employer branding specifico su diversity and inclusion, in sinergia con le Università	N° università coinvolte	4 entro il 2022	2019	1	
Definire campagne formative e di comunicazione volte al superamento di stereotipi e pregiudizi (unconscious bias)	N° di piani di comunicazione e sensibilizzazione realizzati	2 entro il 2022	2019	1	
Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani	% della popolazione aziendale	60% entro il 2021	2019	31,4%	
Definire campagne di ascolto e di comunicazione per far evolvere la consapevolezza e la cultura aziendale sui temi della diversity and inclusion	N° campagne di comunicazione integrate (interna/esterna) N° survey realizzate sulla intranet	3 campagne di comunicazione integrate 5 survey entro il 2021	2019	1 1	
Creare una Community ad hoc sulla diversity and inclusion per diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione una crescente sensibilità e consapevolezza sul valore della diversità e inclusione	% popolazione aziendale coinvolta	100% entro il 2022	2020	New	
Certificazione Equal Salary	Ottenimento certificazione	entro il 2022	2020	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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane, da sempre al fianco del Paese, è consapevole di poter svolgere un ruolo importante nell'affermazione dei principi di sviluppo sostenibile tra le imprese. A tal fine il Gruppo si è dotato, oltre che di un Codice Etico, di un corpus di *policy* e linee guida aziendali in materia di tutela e protezione dei diritti umani, quali: la Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani; la Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo e la *Policy Diversity and Inclusion* a sostegno del valore della diversità e della cultura inclusiva in azienda.

Poste Italiane si propone come soggetto economico attivo nella salvaguardia del benessere delle persone che lavorano nell'Azienda e per l'Azienda, e di quelle che vivono nella comunità in cui opera. In quest'ottica, il Gruppo assume responsabilità sempre maggiori nella salvaguardia dei diritti umani, rispettando e divulgando attivamente i principi previsti dalla normativa e dagli *standard* emanati da organizzazioni internazionali di riferimento.

Poste Italiane ha aderito alla CEO Guide for Human Rights, l'associazione nazionale dei professionisti impegnati nella gestione della sostenibilità nelle imprese

Il Gruppo, all'interno della sua Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, in linea con il Codice Etico del Gruppo, sancisce l'impegno dell'Azienda per la tutela dei diritti di tutte le persone ricomprese all'interno della propria catena del valore, con particolare attenzione verso alcune categorie di *stakeholder* come lavoratori propri, fornitori e *partner*, comunità locali, clienti, migranti, bambini, persone con disabilità, persone vittime di discriminazione e qualsiasi forma di violenza. All'interno del documento viene descritto l'impegno del Gruppo nel voler allineare i processi aziendali ai principali *standard* e *best practice* internazionali, nel farsi promotrice dei principi in essa sanciti e nel rendicontare periodicamente l'andamento delle *performance* raggiunte, in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati e azioni di gestione e mitigazione. L'impegno di Poste Italiane si concentra inoltre sulla prevenzione e sul ripudio di ogni forma di discriminazione e violenza e di lavoro forzato o minorile, intensificando l'interesse aziendale nel promuovere il benessere della persona.

Obiettivo primario per il Gruppo è quello di incentivare lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità che, in tutte le sue forme e manifestazioni e ai diversi livelli dell'organizzazione, è considerata una delle più grandi risorse che dà valore all'Azienda nel suo complesso. La gestione consapevole delle diversità in chiave inclusiva, oltre a creare valore sociale condiviso, determina un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo ed è di fatto un elemento abilitante per il coinvolgimento e il *commitment* delle persone negli obiettivi aziendali.

I programmi per la promozione della diversità e dell'inclusione sociale si inseriscono in un contesto più ampio che punta a garantire la valorizzazione delle differenze dei singoli e la promozione di modelli organizzativi equilibrati che possano stimolare il dialogo e far emergere le caratteristiche di ciascuna persona, favorendo la riduzione di situazioni di fragilità individuale.

Tale percorso punta allo sviluppo e all'evoluzione delle modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio volto alla tutela ed integrazione della diversità a una strategia proattiva per il superamento delle barriere e la risoluzione dei fattori che possano impedire l'inclusione lavorativa degli individui.

Poste Italiane, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico di Gruppo e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, ha voluto delineare chiaramente all'interno di una specifica *Policy Diversity and Inclusion* l'approccio dell'Azienda in termini di missione, strategia e pratiche messe in atto per stimolare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto ai contributi di tutta la popolazione aziendale, indipendentemente da qualsiasi diversità li contraddistingua. Il Gruppo vuole in tal senso contribuire ad alimentare e accrescere la fiducia delle Persone e delle comunità in cui opera, e favorire la diversità in tutte le sue dimensioni per poter cogliere al massimo le opportunità che ne possono derivare, generando valore all'interno degli ambienti di lavoro e ottenendo, di conseguenza, un vantaggio competitivo sul *business*.

Il Gruppo vede nella diversità un valore da proteggere e incoraggiare con azioni concrete e pervasive in tutti i processi organizzativi e gestionali, basandosi sul rispetto e sul valore delle persone, affinché ognuno si senta incluso e possa dare il meglio di sé. In particolare, la Politica definisce le 4 dimensioni della diversità per Poste Italiane:

Genere

L'Azienda dà valore all'equilibrio di genere e al superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio, per creare le migliori condizioni in cui ogni persona possa esprimersi al meglio. Il Gruppo Poste Italiane si impegna ad un rafforzamento crescente delle iniziative di sensibiliz-

zazione a tutti i livelli e si fa promotore di politiche e azioni volte a favorire le pari opportunità, la conciliazione tra i tempi di vita e quelli di lavoro, la condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione di potenziali ostacoli, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale.

Generazioni

L'Azienda riconosce e valorizza strategie integrate per lo sviluppo e la gestione dei bisogni delle differenti generazioni che convivono all'interno dell'organizzazione. In tale ottica, in con-

siderazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turnover* aziendale, le politiche puntano a favorire il dialogo e il confronto intergenerazionale.

Disabilità

Il Gruppo riconosce pari opportunità a tutte le sue persone indipendentemente dalle disabilità sensoriali, cognitive e motorie. In tale contesto, si impegna a realizzare misure concrete per favorire l'inserimento e l'inclusione delle

persone con disabilità, valorizzandone appieno il talento e le competenze in Azienda e contribuendo in tal modo all'abbattimento di barriere culturali, sensoriali e fisiche.

Interculturalità

L'Azienda si impegna a favorire e mettere a sistema il *mix* di culture diverse al proprio interno attraverso la promozione di una visione interculturale e aperta al confronto multilivello, improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

La Società, per favorire la declinazione operativa dei contenuti della *Policy*, ha costituito dei gruppi di lavoro inter-funzionali per ciascuna dimensione individuata: genere, generazioni, disabilità e interculturalità, con il compito di sviluppare un piano strutturato di iniziative, associate ad indicatori di *performance*, in linea con gli obiettivi strategici di riferimento.

Percorsi formativi sugli *unconscious bias*

Per promuovere l'inclusione come percorso culturale capace di generare valore sociale, è stato avviato un ciclo di incontri formativi manageriali dedicati agli *unconscious bias* per gestire in modo efficace le distorsioni cognitive basate su pregiudizi e stereotipi culturali. Il percorso, che ha coinvolto *manager* operanti nelle funzioni centrali e territoriali, ha lo scopo di creare conoscenza e consapevolezza condivisa attraverso cui i partecipanti saranno chiamati a farsi ambasciatori, nella propria realtà, di un approccio inclusivo che valorizzi la diversità attraverso l'esempio e le azioni quotidiane. Al fine di sensibilizzare tutti i livelli organizzativi sono stati organizzati dei corsi *online* rivolti all'intero personale sulle tematiche del pregiudizio, degli stereotipi, della discriminazione e gli automatismi mentali che possono condizionare le scelte, ragionando su come identificarli, smontarli e ridurli.

I programmi di diversità e inclusione di Poste Italiane, in linea con quanto previsto nella Politica aziendale, saranno monitorati mediante indicatori elaborati annualmente in raccordo e collaborazione con la funzione Governo Rischi di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* in coerenza con le linee guida evolutive del piano di sostenibilità aziendale. A tal fine, verrà istituita una *task force* interfunzionale costituita

da rappresentanti di tutte le funzioni aziendali interessate, per apprezzare scenari, obiettivi e metriche di valutazione, da rendere visibili e trasparenti in documenti aziendali pubblici, da divulgare sia all'interno del contesto organizzativo che agli *stakeholder*, attraverso i principali canali di comunicazione interna ed esterna.

La Politica è resa disponibile a tutti gli *stakehol-*

der sul sito web dell'Azienda, e comunicata a tutto il personale dipendente grazie a specifiche sessioni formative, sulla base dei ruoli e delle responsabilità. Con riferimento all'aggiorna-

mento, questa viene valutata almeno annualmente alla luce delle evidenze emerse dagli *assessment* e dal monitoraggio delle tendenze nazionali e internazionali.

Poste Italiane, in qualità di *leader* del settore e di attore che contribuisce attivamente alla crescita del tessuto sociale ed economico del Paese, riveste un ruolo essenziale non solo nel rispettare i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici, ma anche nella definizione, attuazione e promozione di strategie volte allo sviluppo di tali pratiche e alla diffusione di una sempre maggiore consapevolezza a livello nazionale. Poste Italiane si prefigge l'obiettivo, attraverso la formazione, di promuovere la conoscenza e la diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i diritti umani delle Nazioni Unite quali valori, storia, strumenti giuridici, sistemi di protezione, responsabilità delle aziende e delle istituzioni. In quest'ottica, nel mese di settembre, in continuità con il *workshop* di formazione manageriale "Business e diritti umani: il ruolo delle Imprese per lo sviluppo sostenibile" iniziato a gennaio 2020, si è attivato il corso *online* su "Impresa e Tutela dei diritti umani" destinato a tutto il personale. Il corso *online* è stato progettato da Responsabilità Sociale d'impresa, *Welfare e Corporate University*, sulla base dei contenuti forniti da SIOI (Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale).

L'impegno continuo sui diritti umani per un'Azienda più inclusiva e sostenibile

Le tematiche legate alla diversità e all'inclusione sono gestite dalla funzione *People Care e Diversity Management*, introdotta nel 2019 in ambito Risorse Umane e Organizzazione che, in coordinamento con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo, opera come attivatore e promotore del cambiamento culturale e organizzativo. L'Azienda, inoltre, mantiene attiva la sua partecipazione a tavoli di lavoro interaziendali su tali tematiche valorizzando le collaborazioni con primarie associazioni di settore.

Inoltre, per garantire un allineamento ai *trend* e alle *best practice* di mercato è stato istituito il Centro Studi HR anche ai fini della condivisione, socializzazione di esperienze e introduzione di approcci innovativi a sostegno della cultura inclusiva. Il Centro Studi si confronta con altre aziende, associazioni ed istituzioni per verificare l'evoluzione delle migliori pratiche.

Con l'"Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro" l'Azienda sancisce il proprio impegno e dovere nel mantenere un ambiente di lavoro in cui sia garantito per ciascuna persona, il rispetto, la dignità e siano favorite le relazioni interpersonali basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza, non tollerando alcuna forma di molestia o di violenza all'interno del luogo di lavoro.

In linea con quanto definito dal Protocollo di Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità, sottoscritto dal Gruppo ormai da diversi anni, Poste Italiane si impegna a promuovere campagne di *awareness* efficaci e incisive sugli aspetti della violenza di genere e a monitorarne l'impatto sul territorio: sui *monitor* dei 7000 sportelli Postamat ATM, a tale proposito, sono visibili i messaggi istituzionali di sensibilizzazione su tali temi e vengono ricordati il numero verde 1522

e l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, *stalking* e maltrattamento.



A tal proposito, in continuità con quanto fatto nel 2019 con le due principali organizzazioni di tutela operanti a livello nazionale, la Rete antiviolenza "D.i.Re." e l'associazione di volontariato "Telefono Rosa", è stato avviato il modello integrato di intervento a favore dell'autonomia economica e lavorativa delle donne vittime di violenza attraverso l'attivazione di un fondo *ad hoc* alimentato da apposite risorse deliberate nel corso del 2020 dal Comitato sponsorizzazioni ed erogazioni liberali del Gruppo. Tale progettualità si basa sulla realizzazione di percorsi professionalizzanti retribuiti finalizzati all'inserimento lavorativo delle donne in uscita dai centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale. Poste Italiane da un lato sostiene economicamente i percorsi di riqualificazione e di inserimento lavorativo, dall'altro, attraverso la sensibilizzazione della catena di fornitura del Gruppo, permette l'individuazione di posizioni lavorative a cui si può rispondere con professionalità selezionate dai centri antiviolenza.

In continuità con l'intenzione di rendere indi-

Poste Italiane premiata
"2020 CSR Coup de Coeur"
per la promozione di percorsi finalizzati all'indipendenza economica delle donne vittime di violenza

pendenti le donne vittime di violenza dal punto di vista economico, è stato lanciato il piano di attività 2021 per garantire alle donne anche un'autonomia abitativa. L'iniziativa prevede di destinare alcuni immobili patrimoniali del Gruppo invenduti in esito alle aste ad alloggi sociali per donne in uscita dai percorsi di violenza. A inizio 2021 sono già stati individuate dieci unità abitative da adibire a tale scopo.

44,4%

del **CdA** della Capogruppo è composto da **donne**

Diversità e inclusione sono valori che Poste Italiane ritiene di primaria importanza, e che promuove e ricerca anche nell'ambito degli organi di Amministrazione, per questo 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.

46%

dell'**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti nel 2020

La Politica individua i criteri per una composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione funzionale ad un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità

affidati all'organo di gestione, attraverso la presenza di persone che assicurino una sufficiente diversità di punti di vista e competenze, necessari per una buona comprensione degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità, riferibili all'attività aziendale a lungo termine.

Fermi restando 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 affronta i temi relativi a età e anzianità di carica, genere e provenienza geografica ed esperienze internazionali, mantenendo saldi i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e le situazioni di incompatibilità e/o decadenza, previsti dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto Sociale.

Il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza di una società specializzata nel settore, effettua annualmente la *Board Review*, un'autovalutazione in linea con una procedura che prevede la conduzione di interviste, anche tramite l'ausilio di specifici questionari, con i singoli amministratori oltreché con i sindaci effettivi e il segretario del Consiglio di Amministrazione. Il rilascio di un rapporto finale è a cura della società incaricata ed è destinato a formare oggetto di esame e condivisione con il CdA nella sua collegialità. La *Board Review* effettuata nei primi mesi del 2020 ha fatto emergere un profilo adeguatamente bilanciato e valorizzato in linea con le disposizioni di legge in materia e con le recenti evoluzioni di prassi qualitative dell'organo amministrativo in termini di esperienze, di diversità declinata nelle varie accezioni e di competenze professionali, le quali risultano bilanciate per garantire una copertura efficace del ruolo all'interno del Consiglio e dei Comitati.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Pari opportunità nei percorsi di carriera

DNF

Poste Italiane considera il rispetto della persona e il suo sviluppo professionale valori imprescindibili ed è consapevole che le capacità relazionali, intellettive, organizzative e tecniche di ogni dipendente rappresentino una risorsa strategica per il Gruppo. L'Azienda promuove la diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità, considerando il valore di ogni persona a prescindere dal suo genere, a ridurre situazioni di fragilità individuale e a valorizzare la diversità di pensiero, considerata una risorsa fondamentale per lo sviluppo e la crescita aziendale.

All'interno del Codice Etico, il Gruppo racconta la propria attenzione verso una gestione e crescita equa del potenziale intellettuale delle proprie risorse umane, in linea con i criteri di merito e i risultati conseguiti, garantendo parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. In quest'ottica, la selezione delle Persone è effettuata sulla base delle professionalità e delle competenze nel rispetto delle esigenze aziendali, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali - età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose - secondo il principio di imparzialità.

Lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in tutte le sue forme e manifestazioni, ai diversi livelli dell'organizzazione rappresentano leve strategiche fondamentali a sostegno della crescita del *business* di Gruppo.

Valorizzare le diversità è fondamentale per aumentare il coinvolgimento delle Persone negli obiettivi aziendali, la cui buona gestione crea un vantaggio competitivo per l'Azienda e genera valore sociale condiviso.

Obiettivo del Gruppo è valorizzare le diversità, garantire un costante dialogo con i propri dipendenti e promuovere una cultura d'impresa inclusiva che condanni ogni forma di discriminazione

Da diversi anni Poste Italiane è tra i sostenitori della "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. La Carta promuove una serie di valori orientati alla creazione di un ambiente di lavoro che possa favorire l'inclusione e il pluralismo, in cui vengano riconosciute pari opportunità a ciascun individuo e dove le competenze indivi-

duali siano valorizzate. Il Gruppo, riconoscendo tali valori, si impegna a promuovere l'equità e la coesione sociale, stimolando, di conseguenza, la crescita sostenibile dell'Azienda.

Poste Italiane mantiene fede al proprio impegno per la valorizzazione della diversità, continuando ad attuare quanto già previsto dal Protocollo d'Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità per realizzare una più efficace e comune azione di comunicazione, sensibilizzazione e diffusione per:

- promuovere iniziative volte alla tutela e piena affermazione dei diritti umani, nonché alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di sfruttamento degli esseri umani e della tratta delle persone;
- promuovere la completa attuazione delle politiche in materia di pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alle materie della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e delle carriere;
- prevenire e contrastare il fenomeno della violenza sessuale e di genere, lo *stalking* e ogni altra forma di violenza e di maltrattamento a danno di donne e minori;
- prevenire e rimuovere tutte le forme di discriminazione per cause direttamente o indirettamente fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere.

Supporto alla maternità e alla paternità

In un ambito di sensibilizzazione culturale sull'importanza della presenza delle donne nel mondo del lavoro e sul sostegno alla genitorialità attiva, prosegue nel 2020, l'iniziativa "MAAM", programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità connesse all'esperienza della genitorialità utili anche al momento del rientro al lavoro.

L'iscrizione a MAAM è rivolta sia a donne in maternità che ai neogenitori (madri e padri) di bambini da 0 a 3 anni, nonché ai *manager* coinvolti dal proprio collaboratore. Sono circa 700 le mamme e i papà che nel 2020 hanno partecipato al programma, con un aumento della partecipazione maschile pari a + 15% rispetto al 2019. L'iniziativa è sostenuta da una *community online* che permette a madri e padri di confrontarsi sulla genitorialità e sul percorso MAAM in un ambiente protetto e stimolante, integrando le varie esperienze attraverso un sistema relazionale di oltre 5.500 partecipanti di varie aziende, facilitando il processo di apprendimento, allenamento e sviluppo delle competenze. Infine, per valorizzare le competenze consolidate, utili

Il progetto MAAM ha visto nel 2020 la partecipazione di oltre **700 dipendenti**

per un efficace rientro o attività sul lavoro, il programma *Multiply* consente uno scambio su base volontaria, fra il responsabile e il dipendente per la valorizzazione delle competenze. MAAM si propone quindi di contribuire a diffondere, a tutti i livelli, un modello di cultura orientata all'inclusione delle donne nel mondo del lavoro e a favorire la genitorialità attiva per entrambi i genitori.

Il programma proseguirà anche nel 2021, sotto il nome di "*Lifeed*" e sarà fruibile da tutti i dispositivi.

Poste Italiane è entrata nella **top five** della classifica sulla parità di genere delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano stilata da **Equileap**



Sviluppo *leadership* femminile

Poste Italiane intende promuovere tematiche di parità di genere e la crescita professionale di donne, all'interno dell'Azienda. In questa ottica, il Gruppo è socio sostenitore dal 2012 di Valore D, l'associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile a sostegno di un maggior equilibrio di genere. Tale collaborazione ha permesso di partecipare ad interventi di formazione manageriale, *skill building*, *role model*, progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, di collaborare a tavoli di lavoro interaziendali sui temi del *diversity management*, della conciliazione e dell'occupazione femminile nonché di offrire testimonianze a programmi di *induction* ed ispirazione a favore di giovani studenti delle scuole medie.

Nel 2020, l'Azienda ha aderito, per il secondo anno consecutivo, al programma *InspirinGirls*, promosso da Valore D con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione. Il progetto ha l'obiettivo di favorire modelli di riferimento liberi da

stereotipi di genere, attraverso il dialogo tra studenti delle scuole medie e le cosiddette "*role model*". Durante la chiusura delle scuole, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, gli eventi in presenza sono stati convertiti in modalità *online* attraverso spazi virtuali dedicati a docenti, studenti e *role model*.

La grande attenzione che Poste Italiane riserva alle pari opportunità e allo sviluppo della figura femminile in Azienda ha portato il Gruppo ad essere riconosciuto come uno tra i migliori datori di lavoro per le donne in Italia. A sancirlo è stata la ricerca "*Italy's Best Employers for Women 2021*" realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il *Media Partner* La Repubblica Affari&Finanza. I 200 migliori datori di lavoro per le donne in Italia sono stati individuati ascoltando il *web* in modo innovativo e impiegando l'intelligenza artificiale. In particolare, i risultati di tale studio sono l'esito di un'ampia analisi per la quale sono stati considerati 45 argomenti tra i quali donne, pari opportunità e lavoro.

Alleanza fra le generazioni

Poste Italiane intende promuovere lo scambio di competenze tra diverse generazioni. In coerenza con questa visione, sono state realizzate due edizioni del programma "*FishBowl generation*", un *format* innovativo che ha avuto l'obiettivo di sviluppare un percorso di ascolto su valori guida, linguaggi, comportamenti prevalenti e stili di relazione adottati nei contesti professionali da colleghi con diversa età anagrafica, per l'emersione di prassi e modalità utili a favorire l'alleanza tra le diverse generazioni. Durante le due edizioni hanno partecipato circa 120 dipendenti. L'analisi ha consentito di ottenere una prima ricognizione rappresentativa

di comportamenti e pratiche di riferimento da rinforzare e da diffondere nei contesti di lavoro, per favorire la vicinanza e la relazione attiva tra le diverse generazioni che esistono in Azienda.

Inoltre, è stato previsto il corso formativo *online* "Gestione delle Emozioni" aperto a tutti i dipendenti, il cui obiettivo è quello di intraprendere un percorso di consapevolezza sull'impatto delle emozioni e delle azioni in chiave intergenerazionale, per affrontare ostacoli e attivare risorse utili a promuovere lo scambio tra persone di generazioni diverse.

4Weeks4Inclusion

Nell'ambito delle iniziative avviate per favorire l'inclusione e la tutela della diversità in Azienda, nel mese di novembre Poste Italiane ha partecipato al "*4Weeks4Inclusion*", una iniziativa interaziendale che per quattro settimane ha coinvolto il personale di 27 grandi società italiane sui temi della diversità e dell'inclusione. L'obiettivo, perseguito attraverso *webinar*, laboratori digitali e gruppi creativi *online* tematici, è quello di creare consapevolezza e condividere le pratiche di inclusione adottate dalle varie aziende, legate alle dimensioni di genere, generazionali, disabilità, vulnerabilità e interculturalità. Poste Italiane ha fornito il proprio contributo all'iniziativa realizzando un seminario sul *welfare* sociale che ha avuto la finalità di approfondire come le iniziative di volontariato aziendale e l'apertura alle realtà sociali e al territorio possano innescare virtuosi processi inclusivi. Inoltre, in occasione della giornata per l'eliminazione della violenza contro le donne, l'Azienda ha coordinato e successivamente diffuso internamente un *webinar*, dedicato al tema della prevenzione delle molestie nei luoghi di lavoro, quale spazio di riflessione per rafforzare la sensibilità verso i segnali di disagio nell'ambiente di lavoro.

Valorizzazione del personale con disabilità

In linea con l'intento di valorizzare la diversità e l'inclusione sociale, l'Azienda ha sviluppato un'iniziativa sperimentale diretta all'assunzione di personale non udente con la piena conoscenza della lingua dei segni italiana, da inserire negli Uffici Postali delle principali città metropolitane in sportelli dedicati ai clienti con lo stesso tipo di disabilità. Inoltre, Poste Italiane prevede l'utilizzo di interpreti LIS per rendere fruibili nel linguaggio dei segni i messaggi e le notizie più

rilevanti presenti nei canali di comunicazione digitale e per supportare l'attività di formazione o lo svolgimento dei colloqui gestionali con i colleghi non udenti.

In questa ottica inclusiva, nel 2020 il Gruppo ha continuato l'azione di abbattimento di barriere architettoniche dei propri uffici nei Comuni con meno di 5.000 abitanti, al fine di renderli più facilmente accessibili da tutti.

Sostegno alla fragilità

Nell'ambito delle iniziative di *caring* rivolte ai dipendenti con situazioni di fragilità, è stato avviato un progetto di ricerca interaziendale realizzato in collaborazione con Fondazione Lavoroperlapersona, finalizzato a promuovere l'inclusività sociale e lavorativa di tutti i dipendenti affetti da gravi patologie ed a supportare l'azienda nell'individuazione di azioni dirette a consentire a tali lavoratori di poter continuare a svolgere al meglio la propria attività lavorativa. L'obiettivo della ricerca è stato quello di intraprendere un percorso di ascolto per individuare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate ad una condizione di vulnerabilità e a rilevare la sensibilità sul tema di tutte le persone che lavorano in Azienda. Il programma ha previsto la realizzazione, in una prima fase, di *focus group* di ricognizione, coordinati dai ricercatori della Fondazione che hanno coinvolto un *panel* di

colleghi con una grave patologia, i loro capi e i referenti Risorse Umane. Sono state successivamente raccolte, attraverso *survey* su base volontaria ed in forma anonima, le percezioni e le esperienze dell'intera popolazione aziendale. L'iniziativa, che consegue alla sperimentazione del progetto *PosteHelp* avviato nelle regioni Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia, consentirà la programmazione e lo sviluppo di azioni di risposta coerenti con le esigenze reali della popolazione aziendale.

Inoltre, è stato previsto un corso relativo alla Gestione delle fragilità, aperto a tutto il personale, al fine di avere una visione condivisa del tema a livello aziendale. Il programma propone pillole video sulle principali tematiche riguardanti disabilità e fragilità che si vivono in famiglia, come la gestione del tempo e dello spazio, il *life balance* e i momenti di pausa.

Anche per il 2020 l'Azienda ha aderito alla 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. Poste Italiane, in relazione alla riorganizzazione dell'iniziativa dovuta all'emergenza sanitaria, ha partecipato mettendo a disposizione la propria rete di comunicazione per dare maggiore valorizzazione alle nuove modalità di raccolta.

**Il sostegno di
Poste Italiane
alla colletta
alimentare**







Sostegno al territorio e al Paese

- Continuità del servizio anche durante la pandemia
- Consegna più di 1.500.000 di dosi di vaccino
- Estensione dell'offerta durante l'emergenza per favorire l'inclusione finanziaria di tutti i cittadini



Sostegno al territorio e al Paese

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2020	OUTCOME
	Proseguire i progetti di inclusione e educazione finanziaria, postale e digitale	N° eventi	258 entro il 2021	2020	New	
	Certificare il servizio di consulenza finanziaria e le competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222	% dei consulenti finanziari certificati ISO 22222	100% entro il 2022	2018	Formati 500 consulenti	
	Programmi di Educazione Finanziaria, Postale e Digitale nei Piccoli Comuni	N° eventi	193 eventi entro il 2020	2019	I programmi di Educazione finanziaria postale sono stati effettuati per 484 Piccoli Comuni	
	Servizi di pagamento e POS gratuiti per i Piccoli Comuni	N° POS	250 entro il 2020	2019	465 POS	
	Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»	% di investimenti «benessere e inclusione sociale»	+10% entro il 2021*	2019	26 iniziative	

* L'anno di riferimento è stato posticipato al 2021 poiché l'emergenza sanitaria ha avuto un significativo impatto sulla realizzazione delle iniziative. Nonostante ciò, con l'impegno e il grande sforzo di Poste Italiane sono state realizzate 26 iniziative in ambito benessere ed inclusione sociale per un valore economico pari a 532 mila euro.

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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Da sempre l'Azienda accompagna quotidianamente le comunità locali in cui è presente verso processi di modernizzazione e digitalizzazione, promuovendo il benessere dei cittadini e lo sviluppo socio-economico con l'obiettivo di creare un impatto positivo sulla comunità attraverso iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse. Grazie alla rete capillare di Uffici Postali, il Gruppo si impegna a promuovere il benessere dei cittadini e a indirizzare il Paese verso il progresso e l'innovazione attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi di alta qualità. L'Azienda rivolge una maggiore attenzione verso le categorie più vulnerabili, a causa delle loro condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali. Il Gruppo promuove, infatti, un approccio inclusivo e di dialogo costante con i cittadini, le istituzioni e le associazioni del Terzo Settore, sia a livello locale che in ambito nazionale, in un continuo processo di conciliazione dei relativi e legittimi interessi.

Obiettivo del Gruppo è avere un impatto positivo sull'intero territorio nazionale, sfruttando la vicinanza ai cittadini per offrire prodotti e servizi inclusivi, nell'interesse del benessere della comunità

In un'ottica di vicinanza al territorio e alla collettività, il Gruppo ha adottato una Politica sulle Iniziative per la Comunità nella quale è descritto l'impegno dell'Azienda verso la promozione di interventi di natura socio-economica nel territorio nazionale. La Politica segue quanto già affermato dal Codice Etico, dalla Politica Integrata di Gruppo in termini di anticorruzione e dalla Politica in materia di diritti umani, sottolineando l'attenzione della Società verso le categorie di persone più vulnerabili e i bisogni della collettività. Al tal fine, l'Azienda, coinvolgendo i propri *stakeholder* e mantenendo un dialogo continuo con essi, riesce a creare valore condiviso nel lungo periodo.

La Politica descrive le maggiori aree di intervento verso le quali il Gruppo si rivolge, che, in linea con quelle descritte nella Politica dei diritti umani, riguardano una maggiore integrazione delle categorie più a rischio di esclusione attraverso prodotti e servizi dedicati, cultura e istruzione, sostenibilità economica e connessione sociale, attraverso la collaborazione con le amministrazioni centrali e locali, il Terzo Settore e le Comunità per soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

A giugno 2020 è stato avviato il ciclo di incontri "Atlante dei Territori", presentato da Poste Italiane e Fondazione Giangiacomo Feltrinelli in forma virtuale e strutturato in quattro tappe per discutere delle aspirazioni e delle possibilità di cambiamento a partire dai grandi temi della salute, della solidarietà, dell'abitare e delle fragilità territoriali delle aree interne. La crisi legata alla pandemia ha sottolineato con più chiarezza divari, fragilità e contraddizioni fra e nei territori e ha fatto emergere la necessità di abbracciare modelli di sviluppo più resilienti, sostenibili e inclusivi. I vari incontri hanno accolto le testimonianze di ricercatori, amministratori locali, operatori della salute, del sociale e artisti che, mettendo in luce esperienze e racconti dei propri territori, hanno favorito il dialogo e la condivisione di modelli alternativi per la ripartenza.

Poste Italiane partner del ciclo di incontri "Atlante dei Territori"



Poste Italiane si impegna inoltre a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, nel dettaglio: 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).

In coerenza con quanto sancito dal Codice Etico e con i valori definiti all'interno delle linee guida dell'Azienda, gli investimenti a favore della comunità vengono realizzati nel pieno rispetto dei principi di integrità e trasparenza. La procedura che disciplina i processi aziendali sull'adesione ad iniziative di sponsorizzazioni e donazioni stabilisce le modalità attraverso le quali Poste Italiane può eseguire attività di sponsorizzazione e erogazione liberale a favore di *partner*, enti, associazioni e istituzioni locali che operano sul territorio. I contributi, come

riporta inoltre la Politica Integrata, non devono essere strumentalizzati al fine di celare atti di corruzione o di qualsiasi altra condotta non in linea con i principi del Gruppo. L'elargizione dei contributi da parte dell'Azienda è un processo che viene sottoposto ad una *due diligence* di rilevanza delle iniziative, notorietà del potenziale *partner*, allineamento con gli obiettivi aziendali e *benefit* attesi. Il Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali valuta tutte le richieste di sponsorizzazione e le erogazioni liberali ed è presieduto da un Presidente esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza.

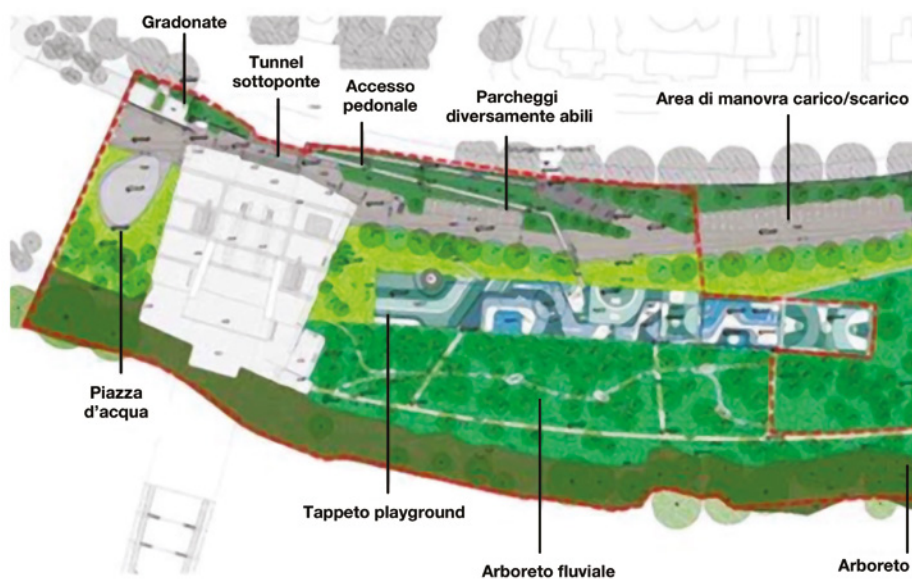
Per procedere all'erogazione materiale del con-

tributo viene valutata la coerenza dell'iniziativa con il contenuto contrattuale, il regolare svolgimento delle attività, nonché la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali.

Poste Italiane ha adottato uno strumento di monitoraggio che permette l'individuazione di KPI specifici per misurare i benefici che le iniziative hanno generato sia per la comunità che per il *business* adottando come riferimento lo *standard* di classificazione e misurazione proposto nel modello del *London Benchmarking Group (LBG model)*, il quale stabilisce dei criteri specifici per gestire, misurare e rendicontare il coinvolgimento nella comunità, secondo principi di trasparenza e partecipazione.

Poste Italiane al fianco della Regione Lazio per la riqualificazione di un'area del fiume Tevere

In continuità con le iniziative di sostegno al contesto sociale in cui opera, a dicembre 2020 Poste Italiane insieme alla Regione Lazio ha presentato il progetto di riqualificazione di un'area del fiume Tevere. Il progetto presentato dal Gruppo prevede la riqualificazione ambientale e paesaggistica dell'area, in un'ottica di rilancio del Tevere e delle zone circostanti. Al termine dei lavori, la nuova area sarà fruibile dalle scuole primarie e secondarie per visite guidate attraverso percorsi culturali focalizzati sulla storia delle comunicazioni e del sistema postale italiano, e per attività all'aperto in grado di incentivare la creatività e la socialità degli studenti.



Nel 2020, l'attenzione di Poste Italiane nei confronti della comunità e del territorio si è concentrata sulla lotta alla diffusione del *virus SARS-COV-2*, sugli aiuti al territorio per ridurre gli impatti negativi dovuti alle misure imposte dall'emergenza sanitaria globale, sulla vicinanza ai piccoli comuni e alle nuove generazioni.



Lo stato di emergenza relativo alla pandemia da Covid-19 ha avuto impatti anche sul calendario di eventi di cui Poste Italiane è *sponsor*. Il Gruppo, con l'obiettivo di mantenere comunque gli impegni assunti, ha proposto ai *partner*, ove possibile, modalità alternative che potessero ugualmente garantire un presidio sul territorio; concretizzate mediante l'utilizzo di soluzioni digitali e rimodulando i progetti in modalità remota.

Nell'ambito delle iniziative volte al sostegno delle categorie di persone più deboli, Poste Italiane ha aderito al progetto "Adotta una Casa Buona" promosso da "La Caramella Buona Onlus", associazione che da 24 anni è attiva sul territorio per la prevenzione e la repressione degli abusi sui minori e sulle donne. L'adesione al progetto ha permesso al Gruppo di adottare una casa di prima accoglienza in provincia di Frosinone, incrementando l'ospitalità gratuita di mamme e bambini che si trovano in situazioni di emergenza e pericolo.

Poste Italiane aderisce al progetto "adotta una Casa Buona"

Numero pratiche Prestiti personali sospese per le categorie più a rischio di esclusione finanziaria



Numero pratiche CIG evase per le categorie più a rischio di esclusione finanziaria



Grazie all'accordo con 4K S.r.l., la società *leader* nella consegna del farmaco a domicilio, Poste Italiane mette a disposizione la propria capillarità e la propria rete logistica per offrire un servizio fondamentale alle categorie di persone che non hanno la possibilità di uscire di casa: i cittadini, grazie all'iniziativa, possono ordinare, presso la propria farmacia di fiducia, farmaci a domicilio, che vengono recapitati in modalità *instant*, entro 90 minuti.

Il servizio è attivo su Bergamo, Bologna, Brescia, Carpi, Catania, Como, Ferrara, Genova, Imola, Livorno, Mestre, Milano, Modena, Padova, Reggio Emilia, Roma, Rovigo, Savona, Teramo, Torino, Varese e Vicenza. Per Poste Italiane questo accordo sigla l'entrata nel settore *Pharma*, che permette di allargare la catena del valore del Gruppo.

Poste Italiane consegna i farmaci a domicilio

Vicino ai Piccoli Comuni

Poste Italiane mira ad essere, attraverso la rete capillare di Uffici Postali, un collegamento tra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese. Il Gruppo contribuisce alla crescita dei Piccoli Comuni italiani, fornendo una copertura Wi-Fi gratuita, una flotta *green* per il servizio postale e l'abbattimento di barriere architettoniche degli Uffici Postali. Il Gruppo Poste Italiane ha ribadito la propria vicinanza alle comunità che popo-

lano il tessuto nazionale italiano partecipando, in qualità di *sponsor*, all'Assemblea dell'organizzazione Uncem (Unione Nazionale Comuni Comunità ed Enti Montani), tenutasi in modalità *online* a fine ottobre 2020. Nel corso della discussione sono state affrontate le tematiche di *green-economy*, innovazione e digitalizzazione, strumentali per il superamento dei divari digitali, sociali e territoriali. L'Azienda, nella figura di Giuseppe Lasco, Condirettore Generale del Gruppo, ha partecipato alla discussione fornendo la propria testimonianza sul percorso di sostegno al territorio e ai Piccoli Comuni che Poste Italiane ha intrapreso negli ultimi anni.

Zero

Uffici Postali chiusi
nel 2020

Impegno verso i Piccoli Comuni - Azioni concrete

Grazie alla propria presenza capillare sul territorio nazionale, Poste Italiane è punto di riferimento per la comunità, soprattutto nelle aree considerate periferiche, verso le quali si impegna ad offrire servizi puntuali, presenza fisica e vicinanza ai cittadini. In linea con il programma di rilancio del Paese e in continuità con i sette impegni prefissati nel 2019, Poste Italiane ha promosso diverse iniziative per il sostegno dei Piccoli Comuni. Per il rafforzamento infrastrutturale fisico-digitale, nel 2020 il Gruppo si è impegnato a non chiudere nessun Ufficio Postale, operazione in controtendenza al *trend* di mercato che vede, invece, la chiusura di esercizi commerciali in piccole realtà; inoltre, Poste Italiane ha continuato l'installazione di cassette postali nei Piccoli Comuni, contando complessivamente 9.857 nuove installazioni in 4.778 Comuni, e 300 cassette postali *smart*, in 231 comuni. Con la volontà di ridurre il *digital divide*, sono stati installati 5.692 spot *Wi-Fi*, raggiungendo così l'obiettivo di coprire il 100% dei Piccoli Comuni.

Nel corso del 2020 sono stati inoltre installati 1.327 nuovi ATM, dislocati in 1.320 Comuni; installati 7.096 impianti di videosorveglianza in 2.584 Comuni e abilitate 2.830 scuole in 2.280 Comuni al programma "Risparmio che fa scuola". In aggiunta, presso la sede centrale di Poste Italiane, all'interno della funzione *Corporate Affairs*, è stato istituito un Ufficio dedicato a supporto dei Piccoli Comuni, raggiungibile attraverso l'indirizzo email piccolicomuni@posteitaliane.it, a cui gli amministratori possono fare riferimento per richiedere informazioni e promuovere iniziative.

In merito all'ampliamento dei servizi, in continuità con il 2019, nei Comuni senza Ufficio Postale è possibile accedere ai principali servizi del Gruppo tramite la prestazione a domicilio dei Portalettere, inoltre grazie all'accordo con la Federazione Italiana Tabaccai stipulato nel 2018, è possibile trovare PuntiPosta presso i Tabacchi. In aggiunta, sono stati installati *locker* "PuntoPoste da te" per ritiro spedizione e resi, pagamenti di bollettini postali e il ritiro della corrispondenza.

Per garantire una sostenibilità economica e sociale, anche nei Piccoli Comuni si è mirato al rinnovamento dei mezzi di trasporto verso soluzioni a ridotto impatto ambientale, arrivando a contare, nel 2020, 1.308 Comuni serviti dalla flotta *green*.

I Portalettere raccontano i Piccoli Comuni

Durante il 2020 il programma di Rai Uno "Linea Verde Radici" ha raccontato la vita nei piccoli Borghi italiani, mostrandone la gastronomia, gli usi e i costumi. In ogni puntata, il giornalista è accompagnato da un portalettere di Poste Italiane che lo guida alla scoperta delle bellezze del luogo.

I portalettere raccontano del solido rapporto con la gente e delle caratteristiche dei luoghi visitati.

Il coinvolgimento dei postini nella vita quotidiana dei territori è testimonianza dell'impegno di Poste Italiane verso i Piccoli Comuni.

Cresco Awards città sostenibili 2020

Nell'ottica di vicinanza alle realtà più periferiche, nel 2020 il Gruppo ha partecipato al premio "Cresco Awards Città Sostenibili 2020", promosso da Fondazione *Sodalitas* in collaborazione con ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) e con il patrocinio della Commissione

Europea e del Ministero dell'Ambiente. Il premio mette in risalto l'impegno dei comuni italiani in merito alle tematiche di sviluppo sostenibile dei territori. I piccoli comuni vincitori hanno promosso attività ecosostenibili e di partecipazione attiva dei cittadini.

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, prosegue nel 2020 l'iniziativa "Valori ritrovati", un progetto di economia circolare che ha lo scopo di destinare i così detti "colli anonimi" o "colli abbandonati", a famiglie che ne hanno bisogno, tramite gli "Empori della Solidarietà", il circuito di supermercati gestito da Caritas che fornisce gratuitamente prodotti di prima necessità. L'iniziativa propone una soluzione concreta di preservazione del valore e di redistribuzione dello stesso, rafforzando,

in questo modo, la vicinanza del Gruppo al territorio.

In continuità con il 2019, a settembre 2020 alcuni beni non reclamati sono stati venduti nei "Mercatini dei Valori ritrovati", gestiti interamente da volontari, tra cui alcuni dipendenti di Poste Italiane. Il ricavato ha contribuito alla creazione di un fondo di solidarietà che ha l'obiettivo di sostenere l'inclusione lavorativa di adulti in difficoltà.

Volontariato d'impresa

L'emergenza da Coronavirus ha avuto conseguenze dannose sul benessere psicologico delle persone, arrecando stati di malessere aggravati dal contesto di isolamento provocato dal *lockdown*. Patologie come ansia e depressione sono state ancor più amplificate in chi ha vissuto una situazione di estremo disagio, come nel caso delle persone colpite dal violento terremoto dell'Italia centrale del 2016. Poste Italiane e Croce Rossa Italiana, nell'ambito del Progetto "Sentieri di Prossimità", hanno messo a disposizione delle popolazioni delle quattro regioni colpite dal terremoto dei *team* costituiti da psicologi e assistenti sociali. I Comitati delle regioni del cratere hanno stampato migliaia di copie del volantino per promuovere il servizio di supporto e i volontari li hanno distribuiti casa per casa nello svolgimento dei loro servizi, come la consegna di spesa e farmaci. Il progetto, che fino allo scoppio della pandemia si svolgeva direttamente sul territorio, è stato gestito grazie alla tecnologia. Gli esperti sono stati contattati direttamente via telefono da chi necessitava aiuto e grazie anche al servizio di assistenza h24 di Croce Rossa Italiana, è stato possibile raggiungere più utenti in stato di bisogno. Al termine della pandemia, sarà inoltre attivata la formazione di volontari di Poste Italiane sulle operazioni di soccorso quali la rianimazione cardiopolmonare, l'uso di defibrillatori e le manovre pediatriche salvavita. Verranno installati nelle zone del cratere sismico 100 defibrillatori del tipo semiautomatico

conosciuto come DAE (defibrillatore automatico esterno) localizzati all'esterno di 95 Uffici Postali, che rappresenteranno punti strategici di riferimento in caso di emergenza. L'obiettivo del Gruppo Poste Italiane è quello di non lasciare indietro nessuno, in particolare nelle zone in cui la popolazione ha già subito la sensazione dell'isolamento e dell'abbandono a causa del violento terremoto del 2016.

A dicembre 2020, Poste Italiane ha aderito al progetto "Riscriviamo il futuro", la campagna ideata da *Save the Children* per offrire educazione, opportunità e speranza ai bambini e agli adolescenti durante l'emergenza sanitaria. Attraverso un ambizioso programma su tutto il territorio nazionale, il Gruppo e *Save the Children* hanno assunto l'impegno di supportare circa 100.000 bambini e adolescenti fino ai 17 anni che vivono in quartieri deprivati o che provengono dalle zone maggiormente colpite dalla pandemia, offrendo loro momenti di apprendimento e di socialità. Parallelamente, sono stati predisposti dei percorsi di genitorialità dedicati alle famiglie che più hanno subito gli effetti della crisi, con l'obiettivo di migliorare il benessere e l'ambiente di vita dei più piccoli.



Nonostante le grandi difficoltà che hanno caratterizzato il lavoro di tutti gli operatori economici a causa dell'emergenza da Covid-19, Poste Italiane è stata in grado di fornire una importante risposta al territorio.

Il progetto P.A.I.N.T.

In coerenza con le iniziative di supporto ai Piccoli Comuni, a novembre 2020 è ripartito il progetto P.A.I.N.T. (Poste e Artisti Insieme Nel Territorio), a seguito di un periodo di interruzione dovuto all'emergenza sanitaria. Il progetto, avviato nel 2018, prevede la riqualificazione e il decoro delle pareti esterne degli Uffici Postali da parte di *street artist* di tutta Italia. L'iniziativa ha l'obiettivo di promuovere la creatività degli artisti, educare alla bellezza e rendere, allo stesso tempo, gli Uffici Postali più accoglienti e vic-

ni ai territori che li ospitano. Inoltre, attraverso P.A.I.N.T. il Gruppo conferma la propria sensibilità verso la tutela dell'ambiente adottando, per la realizzazione dei *murales*, delle tecnologie a base di materiali naturali che contribuiscono a ridurre le emissioni inquinanti.

Dal progetto, sono stati realizzati 8 *docufilm*, trasmessi su Sky Arte, che raccontano la creazione delle varie opere.

Vicino ai giovani

Con l'obiettivo di avvicinare il mondo accademico ad una grande realtà aziendale italiana, nasce l'accordo di *partnership* tra Poste Italiane e Fondazione Politecnico di Milano. I due attori hanno dato vita ad una *challenge* che ha visto come protagonisti gli studenti. Nello specifico, la sfida ha impegnato 150 studenti, 9 *tutor* di Poste Italiane e 6 *tutor* universitari nella ricerca di idee innovative sui temi *Green & Sustainability*, *New Urban Logistic Model* e

Smart City. L'attività di *mentoring* ha decretato vincitore il progetto "Yellow Footprint", un'idea che delinea lo *Smart Office* del futuro, puntando sulla trasformazione di Poste Italiane in una *digital company*. Crescente autonomia digitale dei clienti, definizione di *partnership* con società promotrici della sostenibilità ambientale e sociale e la rivisitazione in ambito *green* di alcuni spazi dell'Azienda, sono le direttrici fornite dai giovani studenti vincitori.

“Assunzioni e training: le migliori risposte per valorizzare i giovani”

Lo *shock* economico causato dalla pandemia ha messo in seria crisi le economie di tutto il mondo. Poste Italiane si è mossa in controtendenza, offrendo uno sguardo carico di speranza sul futuro. Le assunzioni, infatti, non si sono fermate, il Gruppo non solo si è impegnato per non interrompere la produttività, ma allo stesso tempo ha offerto nuove opportunità occupazionali. Solo nei primi sei mesi del 2020 sono stati inseriti nel ruolo di Specialisti Consulenti Finanziari e Specialisti Consulenti Mobili circa 180 neolaureati. Per loro è stato previsto un piano formativo di inserimento sul ruolo a distanza, con vari *step* articolati in diverse modalità didattiche: *webinar*, affiancamento *on the job*, *e-learning*. Il *Welcome Day*, in modalità digitale, è stata l'occasione per condividere con i nuovi colleghi una panoramica sull'azienda, sulle peculiarità del ruolo del consulente, sulla necessaria relazione di fiducia per instaurare rapporti duraturi con la clientela.



Dialogo e trasparenza con le istituzioni

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Il servizio offerto da Poste Italiane e la presenza capillare del Gruppo sull'intero territorio nazionale, richiedono una collaborazione costante con le istituzioni nazionali e locali intesa a promuovere iniziative condivise nell'interesse della collettività, favorendo la condivisione di progetti di sviluppo economico e sociale e la conoscenza delle attività del Gruppo nonché la posizione di Poste Italiane in merito a tematiche rilevanti di carattere legislativo.

Da sempre, Poste Italiane intrattiene rapporti strutturati e costanti con le Autorità e le Istituzioni, attraverso un dialogo sistematico e trasparente, promuovendo la fattiva e corretta collaborazione, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge, dei provvedimenti regolamentari e attenendosi ai principi di correttezza, professionalità, collaborazione e trasparenza definiti all'interno del Codice Etico di Gruppo.

Poste Italiane promuove un dialogo trasparente, corretto, professionale e collaborativo con le Istituzioni, al fine di promuovere iniziative socio-economiche nell'interesse della Comunità e della continuità del *business*

La collaborazione con le Istituzioni centrali è intesa ad instaurare un dialogo e un confronto continuo e a promuovere progetti di sviluppo socio-economico condivisi nell'interesse della collettività. La relazione a carattere legislativo permette di valutare l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata normativa, offrendo elementi di riflessione utili per la decisione. Inoltre, l'attività è volta a fare conoscere la posizione aziendale in relazione a tematiche di interesse del decisore pubblico.



Nel 2020 il dialogo con le istituzioni centrali si è svolto in maniera continuativa e trasparente. L'Azienda ha presentato i propri interessi su diverse tematiche, anche aventi rilevanza legislativa, promuovendo un approccio propositivo e proattivo. Durante l'anno, il dialogo con le istituzioni si è concentrato sull'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19 dove l'Azienda, attraverso il dialogo legislativo e l'analisi dei provvedimenti riguardanti l'emergenza epidemiologica, si è dedicata al supporto delle

funzioni competenti, nell'assunzione delle relative misure a sostegno delle attività di *business* e a tutela della salute dei dipendenti, dei clienti e della collettività.

La sinergia tra la *mission* del Gruppo e le istituzioni permette di instaurare accordi e *partnership* strategiche a favore della collettività, che consentono la realizzazione di investimenti e iniziative volti all'offerta di servizi integrati innovativi, alla promozione della capillarità della rete postale per una tempestiva condivisione dei piani di programmazione e alla predisposizione di *team* territoriali che si focalizzano su tematiche specifiche⁶⁴. Gli incontri vengono formalizzati all'interno dei *report* raccolti su base mensile.

325

incontri con
amministratori locali

La promozione del dialogo con le istituzioni locali permette a Poste Italiane di assumere un ruolo attivo all'interno della Comunità e favorisce la condivisione di progetti di sviluppo territoriale. L'obiettivo è, quindi, quello di contribuire a fornire un servizio efficiente alla cittadinanza, per soddisfare i bisogni sociali dei clienti e, al tempo stesso, accrescere la competitività e la continuità del *business* del Gruppo. A tal fine, nel corso del 2020 è stata promossa l'interlocuzione con i Rappresentanti delle istituzioni locali, al fine di aumentare la conoscenza e la fiducia verso l'Azienda.

Tra le principali istituzioni centrali e organi di regolamentazione e vigilanza con cui l'Azienda si interfaccia vi sono l'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (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. A tal proposito, 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.

64. 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. Per l'anno 2020, il supporto di Poste Italiane è stato pari a circa 3,2 milioni di euro.

A livello europeo e internazionale, inoltre, il Gruppo 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) e altre istituzioni e associazioni dei settori in cui opera. Il Gruppo è impegnato

in attività di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica a livello europeo e internazionale all'interno dei principali organi sopracitati e al rilascio di informazioni per finalità di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale, nonché alla formulazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.



Il dialogo e la collaborazione con le istituzioni durante l'emergenza

Il 2020 è stato un anno insolito e completamente inaspettato, un periodo difficile pieno di paura e incertezze che ha costretto tutto il mondo a cambiare le proprie abitudini e che ha evidenziato l'importanza della solidarietà e della vicinanza al territorio e ai cittadini. In un anno così complesso, Poste Italiane ha proseguito il costante dialogo con le istituzioni, ricercando soluzioni condivise che consentissero di rispondere ai bisogni sociali della comunità. Il Gruppo ha attivato sin da subito contatti con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi, sedendo stabilmente all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile, gestendo le relazioni con le Prefetture e le Forze dell'ordine interessate a livello locale, partecipando come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese alle riunioni del CODISE, la struttura per il coordinamento delle crisi operative della piazza finanziaria italiana presieduto

dalla Banca d'Italia, e del COBAN, il Comitato per la continuità operativa della distribuzione di banconote in euro.

Poste Italiane si è posta al fianco dei cittadini durante la prima ondata dell'emergenza sanitaria, collaborando con lo Stato italiano per l'erogazione del *bonus Inps* e anticipando il trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga ai clienti BancoPosta e Postepay Evolution che ne hanno fatto richiesta, siglando una *partnership ad hoc* con BNL Finance. In accordo con diverse Regioni, in milioni di case le mascherine sono state distribuite gratuitamente attraverso il servizio postale e, in occasione degli esami di maturità, per conto della Protezione Civile il Gruppo ha consegnato i dispositivi di protezione in 3.600 scuole su tutto il territorio nazionale.

La piattaforma di Poste Italiane per favorire la campagna vaccinale



Allo scopo di contribuire alla realizzazione della campagna vaccinale, a febbraio 2021 Poste Italiane ha lanciato la nuova piattaforma per la tracciatura e la somministrazione dei vaccini contro il Coronavirus, mettendo a disposizione della nazione le proprie strutture logistiche e informatiche. La piattaforma consente ai cittadini delle regioni aderenti ai sistemi di Poste Italiane di effettuare la prenotazione per il vaccino *online*, tramite *call center*, recandosi al Postamat e inserendo la propria tessera sanitaria, oppure direttamente tramite i palmari conferiti in dotazione ai portalettere. La piattaforma di somministrazione è già attiva in 6 Regioni: Sicilia, Marche, Calabria, Abruzzo, Basilicata e Lombardia.



Nel corso del 2020, il Gruppo ha sottoscritto con l'Arma dei Carabinieri una convenzione grazie alla quale tutti i cittadini di età pari o superiore a 75 anni hanno potuto richiedere di ricevere gratuitamente le prestazioni previdenziali presso il proprio domicilio, delegando i Carabinieri al ritiro. L'accordo si è inserito nel più ampio sforzo messo in campo dai due *par-*

tner istituzionali per contrastare la diffusione del Covid-19 e mitigarne gli effetti, attraverso l'adozione di misure straordinarie volte ad evitare spostamenti di persone, in particolare dei soggetti a rischio maggiore. Inoltre, l'Azienda ha richiesto esplicitamente al MEF, la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro, l'Inps e la Banca d'Italia di individuare una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata.

80

80 prefetture (75% del totale) contattate per intensificare i controlli negli Uffici Postali e +6.000 tablet dotati di un canale di comunicazione diretto con l'Arma dei Carabinieri

Al fine di garantire la gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici Postali, Poste Italiane ha stipulato contratti con oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri

e la Protezione Civile. In aggiunta, il Gruppo ha portato avanti una costante attività di comunicazione con le istituzioni nazionali e locali, indirizzate ai sindaci e ai prefetti di tutti i territori

del Paese con la finalità di sensibilizzare la cittadinanza (oltre 26 mila comunicazioni dirette a sindaci e prefetti), con particolare *focus* sulle "zone rosse".

Con la flotta da terra più grande d'Italia, Poste Italiane si è messa a servizio del Paese per la consegna di vaccini.

Nei primi mesi del 2021, infatti, la società SDA di Poste Italiane ha consegnato più di 1.500.000 dosi di vaccino. Al fine di continuare la distribuzione, la flotta del Gruppo è stata rafforzata con 8 nuovi mezzi refrigerati (a capacità aumentata a 8 metri cubi), a fronte dei 17 già in suo possesso. A garanzia della corretta gestione della catena del freddo, tutte le spedizioni sono state imballate in contenitori isotermitici professionali, in grado di mantenere la temperatura a -2°C per un tempo superiore a 36 ore. Inoltre, i veicoli sono stati dotati di due tipi di celle frigorifere: uno capace di garantire una temperatura a 0 a 10°C, l'altro di mantenere la temperatura tra -20° e +40°C.

Questo intervento per il bene del Paese dimostra, da un lato, le capacità logistiche e organizzative del Gruppo in grado di raggiungere i cittadini italiani, dall'altro, un grande impegno sociale nei confronti dell'intera Comunità.

Poste Italiane in prima linea per la consegna dei vaccini



Consegnate più di **1.500.000** dosi di vaccino dalla flotta del Gruppo



Inclusione finanziaria

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Nel 2020, a seguito delle difficoltà accentuate dall'emergenza sanitaria da Covid-19, Poste Italiane ha voluto rafforzare il suo impegno verso le persone che in ragione di specifiche condizioni personali o fisiche, non hanno un accesso diretto ai prodotti e servizi fondamentali necessari per il proprio sostentamento economico e il benessere sociale e ciò è stato reso possibile grazie alla rete capillare che la porta ad essere da sempre vicina alla comunità.

Nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani il Gruppo esprime il proprio sostegno alla tutela dei diritti delle comunità locali, garantendo: accessibilità e inclusione, impegnandosi a raggiungere con i propri prodotti e servizi i territori e le categorie che potrebbero non avere accesso agli stessi. Contestualmente, intende impegnarsi in iniziative volte alla divulgazione e al sostegno del diritto allo studio, sostenibilità economica e connessione sociale, affrontando, grazie alla propria rete di risorse, bisogni derivanti da forme di svantaggio.

Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, Poste Italiane è vicina alla comunità e si impegna verso di essa, garantendo prodotti e servizi accessibili a tutti e che mirano all'inclusione sociale

Poste Italiane monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi attraverso iniziative di dialogo continue e strutturate quali,

ad esempio, l'attività di confronto organizzata annualmente con i principali *stakeholder* al fine di monitorare le esigenze delle comunità e il relativo grado di soddisfazione in merito ai prodotti e servizi offerti. Attraverso principi di serietà, affidabilità, ed eticità, Poste Italiane fornisce offerte dedicate a tutte le categorie di clienti a cui si rivolge, a seconda delle specifiche esigenze.

Durante il 2020, per sostenere la comunità sul piano finanziario, Poste Italiane ha accolto migliaia di richieste di sospensione dei mutui BancoPosta e delle rate dei finanziamenti BancoPosta per piccole e medie imprese e lavoratori autonomi con partita Iva. In particolare, in accordo con le banche finanziatrici, è stata data la possibilità ai titolari di mutui BancoPosta, di utilizzare il Fondo di solidarietà gestito da Consap, per i mutui prima casa, fino ad un massimo di 18 mesi con un contributo che copre il 50% degli interessi maturati durante il periodo di sospensione mentre, per quelli che non rientrano nei requisiti richiesti dal Fondo, è stata prevista la possibilità di sospensione del mutuo ipotecario per un massimo di 12 mesi.

Nel corso del periodo il Gruppo ha proseguito il programma di rilancio del Risparmio Postale accompagnato dal miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente, anche attraverso lo sviluppo del canale digitale. Nello specifico, è stata ampliata l'operatività *online* sui conti correnti BancoPosta per l'acquisto dei



Buoni Fruttiferi Postali in modalità h24, 7 giorni su 7, ed è stata ampliata la gamma d'offerta, attraverso il lancio di nuovi Buoni Fruttiferi Postali che incontrano le diverse esigenze della clientela di Poste Italiane, in prevalenza sottoscrivibile anche attraverso il canale *online*. Tra i suddetti Buoni, si menzionano:

- Buono Rinnova, prodotto destinato al re-investimento di Buoni scaduti, che per la prima volta è stato reso sottoscrivibile *online*;
- Buono per Ripartire, con rendimento premiale e dedicato in prevalenza alla clientela che presenta un interesse di investimento in un arco temporale di medio-lungo termine (durata massima di 16 anni);
- Buono Soluzione Eredità, riservato ai beneficiari di procedimenti successori conclusi in Poste Italiane, sottoscrivibile solo in Ufficio Postale;
- Buono Obiettivo 65, dedicato alla clientela che ha intenzione di integrare i propri redditi futuri attraverso una rendita certa dai 65 agli 80 anni di età.

Per far fronte all'emergenza Covid-19 e al fine di agevolare la clientela di Poste Italiane nella gestione a distanza dei prodotti del Risparmio Postale, sono state attivate due nuove modalità

di sottoscrizione o proposizione:

- Vendita telefonica, attraverso la quale i clienti per il tramite del proprio consulente possono sottoscrivere o rimborsare a distanza Buoni Fruttiferi Postali;
- Suggerimenti di Risparmio Postale, attraverso i quali i clienti possono ricevere una proposta di sottoscrizione nella propria area riservata di Buoni e Offerta Supersmart, concordata anche con il supporto del proprio consulente.



Allo scopo di sensibilizzare tutti i cittadini all'utilizzo del canale digitale, tenendo conto anche del contesto emergenziale, nel corso dell'anno sono state lanciate diverse campagne di comunicazione volte a promuovere l'operatività *online* del Risparmio Postale.

Infine, sempre nell'ottica di migliorare la *customer experience* e favorire la gestione dei prodotti per i minori anche sul canale digitale, è stata implementata una sezione dedicata con la possibilità per i genitori di effettuare versamenti e sottoscrivere Buoni dedicati ai minori dematerializzati utilizzando il proprio conto corrente BancoPosta e/o il proprio Libretto Smart.

L'offerta di Poste Italiane cresce per far fronte alla pandemia

Nel corso del 2020, per via della pandemia da Covid-19 sono state emanate numerose disposizioni legislative volte a introdurre misure urgenti a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, micro, piccole e medie imprese. In tale contesto, congiuntamente ai *partner* per i quali sono distribuiti i prodotti di finanziamento, il Gruppo Poste Italiane ha garantito l'applicazione di tutte le iniziative previste dalla normativa, in aggiunta a quelle intraprese su base volontaria e promosse da singoli intermediari o Associazioni di categoria. L'Azienda ha esteso la propria offerta lanciando diverse promozioni sui finanziamenti BancoPosta dedicati alla clientela *Retail*, supportate anche da campagne di comunicazione specifiche, come quella denominata "Riparti Italia", al fine di dare un nuovo impulso alla difficile congiuntura economica del Paese. In particolare, con riferimento ai prestiti, durante l'ultimo trimestre del 2020 è stata realizzata la campagna "Black Friday", allo scopo di garantire un accesso al credito più vantaggioso, e avviata la promozione "Ristrutturazione", in coerenza con le disposizioni governative sugli incentivi fiscali in tema di interventi per l'efficiamento energetico. A supporto delle piccole attività imprenditoriali, aziende individuali e società di persona, è stata resa attiva, fino a fine marzo 2021, una promozione che ha previsto la riduzione del tasso annuo nominale (TAN) sull'offerta di prestiti *Small Business* con finalità di liquidità. Inoltre, in *partnership* con Mediocredito Centrale, è stata avviata l'offerta di un finanziamento chirografario a medio/lungo termine, assistito dalla Garanzia del Fondo Centrale in misura pari al 100%, come previsto dal Decreto Liquidità e convertito nella Legge del 5 giugno 2020 n.40, destinato alle micro, piccole e medie imprese italiane (incluse le ditte individuali), la cui attività sia stata danneggiata a causa dell'emergenza Covid-19.

In un'ottica di inclusione digitale e finanziaria, e in linea con gli obiettivi del Paese, Poste Italiane si è qualificata come uno dei 10 operatori impegnati 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. A fine dicembre 2020 risultano attive circa 11,9 milioni di identità SPID,

con una crescita del +190% rispetto allo stesso periodo del 2019. Il Gruppo detiene oltre l'80% delle identità rilasciate nel Sistema Pubblico di Identità Digitale. Grazie a SPID, con un'unica *password* si possono ottenere prenotazioni sanitarie, iscrizioni scolastiche, accesso alla rete *Wi-Fi* pubblica e pratiche d'impresa permettendo così di colmare la distanza tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e rendendo diverse procedure più agevoli e veloci.

Inclusione finanziaria e digitale di *senior* e giovani

Al fine di rafforzare la vicinanza aziendale alle varie fasce di clienti, il Gruppo ricerca continuamente soluzioni innovative per i prodotti e i servizi offerti. Nell'ottica di rendere pienamente accessibili i propri prodotti a tutte le categorie, ed in linea con i principi di cultura e istruzione, nel 2020 Poste Italiane si è impegnata nel ridurre la *digital divide*, offrendo corsi di formazione in materia digitale. Data l'impossibilità di erogare corsi in presenza, a causa dell'emergenza sanitaria, il Gruppo ha proposto "pillole" di formazione *online*, e dei *CyberSecQuiz* per permettere agli *users* di testare le proprie conoscenze sulla sicurezza informatica.

Nella medesima modalità sono state proposte pillole di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di scelte consapevoli. In continuità con le iniziative orientate alla promozione dell'inclusione finanziaria, Poste Italiane ha partecipato alla quinta edizione de "Il Salone dei Pagamenti", tenutasi in modalità *online* a inizio novembre 2020. L'evento ha rappresentato un'occasione utile per fornire il punto di vista dell'Azienda riguardo al tema del *digital gap*, illustrando l'impegno costante del Gruppo nell'ambito dei pagamenti digitali e nel favorire la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Nell'ambito della terza edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" (#OttobreEdufin2020), promossa dal "Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria", Poste Italiane ha partecipato all'iniziativa realizzando 6 *webinar* di approfondimento sul tema e mettendo a disposizione, attraverso la pagina *web* "Edufin", una collana didattica di dieci video pillole. I 6 *webinar* intitolati "L'economia personale e familiare" hanno posto il *focus* sulle tematiche di pianificazione finanziaria, previdenza complementare, protezione, risparmio e investimenti e sul ruolo del consulente, con l'obiettivo di fornire degli strumenti utili in ottica di *money management* e prendere maggiormente coscienza dei bisogni e delle esigenze che emergono dalle dinamiche del vivere quotidiano.

**Poste Italiane
partecipa
al "Mese
dell'Educazione
Finanziaria"**



In merito all'avvicinamento dei giovani al mondo finanziario, in continuità con il 2019, è proseguita l'iniziativa "il Risparmio che fa scuola", programma rivolto agli studenti che pone l'attenzione sul tema del risparmio multidimensionale come valore e strumento di progresso e di sviluppo personale.

Gli argomenti proposti per il 2020, così come quelli del 2019, si sono sviluppati su tre aree tematiche trattate con approccio laboratoriale, multidisciplinare e multimediale: il risparmio a livello personale; la condivisione; la qualità della vita a livello globale.

Il programma è in linea con l'obiettivo del Ministero dell'Istruzione (MI), dell'Università e della Ricerca (MIUR) di potenziare le conoscenze economico-finanziarie degli studenti di ogni ordine e grado.

Per tutti i docenti è stato previsto un corso di formazione gratuito di 25 ore in modalità *e-learning* sul tema "Il risparmio dinamico e multidimensionale e la Cittadinanza Economica", di supporto alla realizzazione del percorso.



La cessione del credito d'imposta

Il Gruppo, in linea con quanto previsto dal "Decreto Rilancio" (D.L. n. 34/2020 convertito con modifiche nella L. n. 77/2020), a settembre 2020 ha lanciato un servizio che consente ai privati, imprese e liberi professionisti di cedere i propri crediti di imposta a Poste Italiane, permettendo loro di ottenere la relativa liquidità in un'unica soluzione, direttamente sul conto corrente BancoPosta.

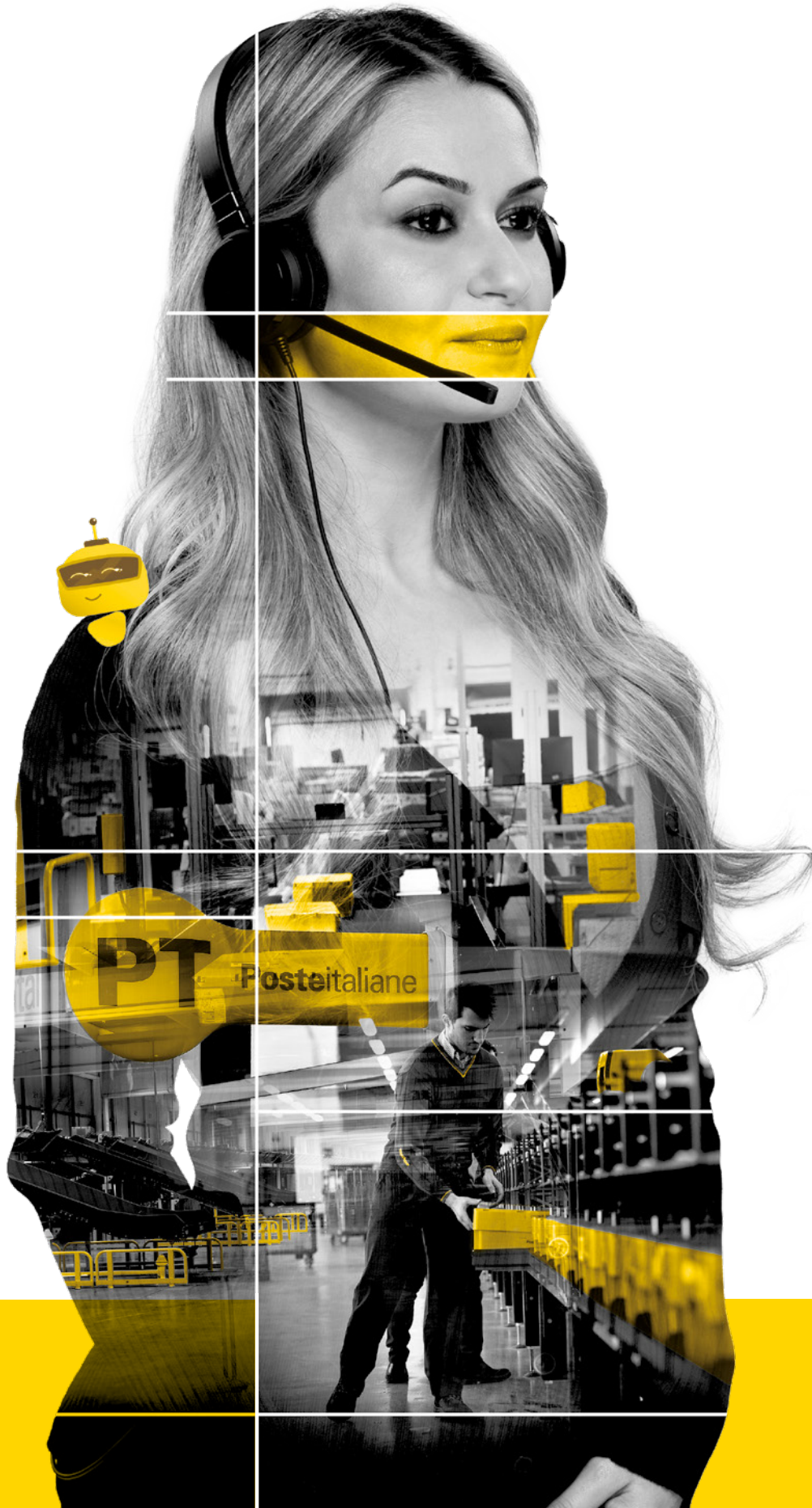
Il servizio si può richiedere *online* sul sito *poste.it* attraverso le credenziali dell'*internet banking* o in tutti gli Uffici Postali ed ha un processo di richiesta semplice ed immediato. È inoltre prevista la possibilità di simulare in tempo reale il valore dei propri crediti, utilizzando un simulatore presente sia sul sito, in area pubblica, che in Ufficio Postale.

In particolare, Poste Italiane prevede la cessione del Superbonus 110%, degli altri *Bonus* edilizi, del Bonus Vacanze delle strutture ricettive e, da febbraio 2021, di canoni di locazione, sanificazione e acquisto DPI e adeguamento degli ambienti di lavoro.

Il lancio del servizio è stato accompagnato da una promozione che prevede, per i clienti che aprono un Conto BancoPosta fino al 31 dicembre 2021 ed effettuano la Cessione, l'azzeramento del canone del conto corrente per 6 mesi a partire dal mese di accredito.

15.000

richieste per
la cessione
del credito di
imposta





Customer experience

- -23% di reclami pervenuti nel 2020
- Dialogo continuativo con le Associazioni dei Consumatori
- Sviluppo di nuove funzionalità dell'Assistente Digitale
- Attività di sicurezza preventive per la tutela del patrimonio informativo aziendale



Customer experience

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

2020

OUTCOME



Aumentare la Customer Satisfaction	Customer Satisfaction	+4% entro il 2022	2018	+0,8%
Sviluppare il modello di servizio tramite l'attribuzione di un Consulente Dedicato ai clienti	Numero consulenti dedicati	9.500 entro il 2022	2018	8.078
Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	Ore di formazione erogata alla rete commerciale	6,5 milioni entro il 2022	2018	2,68 milioni
Migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e Azienda	Numero chiamate gestite in automatico	15% entro il 2022	2019	18%
Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in Personal, Dinamici e Premium	Numero di consulenti specializzati	> 10.000 entro il 2024	2020	New
Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	Numero di sottoscrizioni avvenute tramite canale Digital	> 5% entro il 2024	2020	New



Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Qualità e *Customer experience*

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane pone la soddisfazione del cliente come obiettivo centrale delle proprie politiche di qualità, riservando ai momenti di ascolto un ruolo fondamentale nel processo di orientamento verso tutta la propria clientela. Il Gruppo si adopera costantemente per il miglioramento della qualità dei propri prodotti e servizi, con l'obiettivo di garantire un'esperienza unica e distintiva alla clientela e, nello stesso tempo, soddisfare pienamente le loro aspettative. In uno scenario in continua evoluzione, permeato dai *device* mobili, le piattaforme di *social networking*, l'*e-commerce* e il *multichannel*, per le aziende risulta necessario stabilire rapporti di fiducia e complicità con la propria clientela, al fine di intercettare ogni cambiamento nelle esigenze e comportamenti di quest'ultimi.

In riferimento a quanto detto, il Codice Etico del Gruppo fornisce indicazione dei valori che guidano tutto il personale aziendale verso una corretta e proficua gestione del rapporto con i clienti, quali: competenza, cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità. In questo modo Poste Italiane assicura alla propria clientela un' informativa esauriente e accurata sui prodotti e servizi offerti, in maniera tale da consentire scelte consapevoli ed evitare di creare aspettative improprie.

Poste Italiane garantisce una *customer experience* di alto livello, offrendo prodotti e servizi di qualità e basando il rapporto con i propri clienti su fiducia ed ascolto, così da intercettare e soddisfare i bisogni emergenti

Nello svolgimento delle proprie attività, l'Azienda monitora e contribuisce continuamente al progresso della qualità erogata e della qualità percepita dal cliente. In merito al primo aspetto, gli obiettivi e le *performance* dei servizi erogati da Poste Italiane sono monitorati attraverso un sistema di KPI che abbraccia tutte le prestazioni e i prodotti delle diverse *business unit*, e che fornisce al *management* una proiezione dei progressi e dei *trend* in atto attraverso reportistiche periodiche. Un esempio è rappresentato dal monitoraggio continuativo dei tempi di attesa nell'Ufficio Postale attraverso il gestore attese, con la possibilità di intervenire in tempo reale per mezzo di un sistema di *alert*. A tal proposito, i progetti di digitalizzazione implementati dal Gruppo hanno contribuito notevolmente ad aumentare la qualità dei servizi erogati. Rispetto al valore attribuito dall'Azienda alla qualità percepita dalla clientela, Poste Italiane prevede da lungo tempo un obiettivo di *Customer experience* per tutti i destinatari del programma "*Management By Objectives*" (MBO). Nello specifico, per l'Amministratore Delegato, la funzione Controllo Interno e tutte le funzioni di *staff*, è stato assegnato l'indicatore "*Customer experience Gruppo Poste Italiane*", un indicatore composto che rileva la qualità percepita dai clienti in merito ai più importanti prodotti, servizi e canali del Gruppo. In aggiunta, con il fine di conseguire progressi sempre più significativi in merito alla *Customer experience*, l'Azienda ha adottato un modello di ascolto che permette di identificare le azioni prioritarie da implementare attraverso l'analisi delle risposte istantanee ricevute dai clienti rispetto alle carenze riscontrate nel rapporto con i prodotti e servizi della Società durante il proprio *customer journey*.

Nel 2020 è stata costituita la nuova funzione *Digital, Technology & Operations* con l'obiettivo di realizzare un ecosistema di soluzioni di prodotti e servizi innovativi che, in logica di piattaforma, aggrega servizi ed esperienze d'uso dei clienti, massimizzandone la soddisfazione e abilitando al contempo meccanismi sincroni, tra le componenti IT ed *operation*, per poter così rispondere rapidamente ed efficacemente ai bisogni di *business*. La funzione, in ottica di miglioramento continuo della *customer experience* garantisce lo sviluppo e l'eccellenza operativa delle attività di assistenza clienti e delle lavorazioni di *back office* nonché la progettazione, lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi IT a supporto dei processi e servizi aziendali con l'obiettivo finale di semplificare la catena del valore andando nella direzione del modello di *platform company*. La nuova funzione cura, inoltre, il monitoraggio e il miglioramento continuo della *customer satisfaction*, garantendo i processi di rilevazione delle problematiche ricorrenti e l'individuazione delle motivazioni che scaturiscono tali mancanze, per poi indirizzarle nell'ambito del processo di *continuous improvement*. All'interno della neo-costituita funzione sono confluite Sistemi Informativi, *Chief Operating Office* e la funzione *Customer Experience Transformation*. Inoltre, si è provveduto ad accentrare le attività e i processi di supporto informatico svolti a livello territoriale dalle funzioni di Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica, allo scopo di rafforzarne il governo e garantirne una sempre maggiore efficacia ed efficienza.

Poste Italiane verso un modello di *platform company*

Un ulteriore passo verso una maggiore soddisfazione del cliente è stato reso possibile attraverso l'adozione di uno strumento di *Customer Feedback Management* 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. Attraverso questo strumento a ottobre 2020 è stata avviata un'iniziativa che permette agli operatori, tramite un *link* presente nei sistemi di sportello, di accedere alla compilazione di un questionario nel quale viene richiesto di raccontare l'esperienza vissuta quotidianamente all'interno dell'Ufficio Postale. In questo modo sono state raccolte numero-

se segnalazioni rispetto alle procedure, agli ambienti, alla formazione e agli orari di apertura. Nel 2020 è stata inoltre attivata una *Task Force* Qualità e *Customer experience*, trasversale all'Azienda, con il fine di presidiare attivamente le criticità segnalate dai clienti e indirizzare azioni correttive.

In aggiunta è bene sottolineare che il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane esprime il grado di propensione al rischio connesso alla mancata soddisfazione delle esigenze della clientela anche con riferimento a indicatori relativi alla *Customer experience*, come per esempio il tasso di reclamo e la *Customer experience* Gruppo Poste Italiane.

Il monitoraggio puntuale della qualità erogata e percepita dal cliente, sia a livello relazionale che transazionale, rappresenta lo strumento per ottimizzare le proprie attività operative, garantendo prodotti e servizi con elevati *standard* qualitativi.

237

azioni di miglioramento individuate tra luglio e dicembre 2020

-23%

di reclami annuali pervenuti rispetto al 2019

Poste Italiane dalla parte del cliente: nasce l'*Hub Resi* a Bologna

Poste Italiane considera la soddisfazione dei propri clienti un punto fondamentale per la creazione di valore nel lungo termine. Tale ragione ha portato l'Azienda a identificare una struttura dedicata ai "colli anomali", ovvero quell'insieme di pacchi danneggiati o restituiti perché non conformi all'ordine inizialmente formulato. L'*Hub Resi* di Bologna, inaugurato a luglio 2020, nasce quindi con la finalità di esaurire in maniera più rapida e organizzata tutte le richieste di sostituzione o rimborso, quantificate da Poste Italiane per circa 40.000 spedizioni giornaliere, concorrendo all'incremento del valore erogato dai servizi del Gruppo.

Indicativo della volontà dell'Azienda di soddisfare le esigenze dei clienti è l'impiego di circa 1200 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.

Nel 2020 Poste Italiane ha fatto confluire il sistema di raccolta e gestione dei reclami all'interno della struttura Servizi di Assistenza Clienti. Tale struttura presenta un modello finalizzato a rendere l'assistenza una leva competitiva a supporto del *business* e dello sviluppo della relazione con il cliente, con l'obiettivo di indirizzarne le aspettative attraverso una serie di soluzioni personalizzate. Poste Italiane ha portato avanti negli anni il progetto con lo scopo 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

33 mln

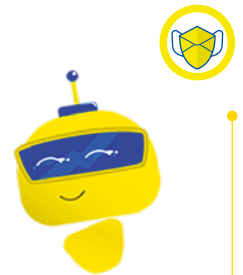
contatti gestiti nel 2020 (+18% rispetto al 2019)

di strumenti tecnologici innovativi. La graduale introduzione all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti dell'intelligenza artificiale, nel 2019 ha consentito a Poste Italiane di sviluppare lo strumento "Assistente Digitale di Poste Italiane", che ha permesso di migliorare e semplificare l'interazione dei clienti con l'Azienda, guidandoli e fornendo loro informazioni e assistenza in caso di complicazioni nell'utilizzo dei servizi del Gruppo. In considerazione del significativo incremento del numero di contatti gestiti da Poste Italiane nel 2020 per via della pandemia da Covid-19, l'Assistente Digitale si è rivelato indispensabile, contribuendo positivamente alla possibilità di gestire tali numeri.



Poste, l'Assistente Digitale di Poste Italiane, è lo strumento sviluppato con l'obiettivo di migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e azienda grazie all'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale. Nei primi mesi del 2020 è stata implementata la nuova funzionalità *VoiceBot*, un sistema basato sulla guida vocale in grado di fornire indicazioni e risposte in maniera immediata e facilmente comprensibile. A seguito di questi sviluppi, Poste Italiane ha integrato l'utilizzo dell'assistente digitale con la piattaforma di messaggistica istantanea *WhatsApp* e ha previsto l'estensione delle sue funzionalità anche in app e attraverso i canali *social*. Poste è in grado di indirizzare numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai dipendenti dell'area di Servizio di Assistenza Clienti per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti, e rivelandosi particolarmente utile durante il periodo di *lockdown* per via delle numerose pratiche pervenute.

L'Assistente Digitale di Poste Italiane si evolve



La Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane riserva particolare attenzione al tema della qualità. Infatti, tale Politica documenta l'impegno del Gruppo per la continua integrazione della qualità all'interno della strategia di sviluppo aziendale, affinché tutti i processi che concorrono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di un prodotto o servizio siano oggetto di mappatura nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità.

Il Gruppo Poste Italiane attribuisce un'importanza essenziale alla costruzione di rapporti con i clienti che siano orientati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza, richiedendo alle proprie persone un costante impegno per la soddisfazione delle loro aspettative. Con l'obiettivo di conseguire tali finalità, la Politica Integrata di Gruppo in materia di qualità dispone che le società del Gruppo, nell'ambito della propria autonomia e indipendenza, recepiscono i principi contenuti al suo interno, adeguandoli alle proprie dimensioni, al proprio contesto organizzativo e operativo e alle eventuali disposizioni normative (es. settori Finanziario e Assicurativo).

Allo scopo di garantire il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, Poste Italiane ha adottato un Sistema di

Gestione Integrato che riunisce gli aspetti più significativi di tutti i sistemi di gestione adottati dal Gruppo, con l'obiettivo di allineare i processi aziendali e rendere sempre più flessibile la distribuzione capillare delle procedure aziendali. Nello specifico, Poste Italiane S.p.A. ha implementato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso cui svolge le proprie attività secondo i seguenti principi:

- mantenere un'adeguata qualità delle prestazioni, in particolare garantendo 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 permette a Poste Italiane di conseguire il continuo miglioramento delle prestazioni e accrescere lo *standard* di competitività dell'Azienda sul mercato, assicurando attraverso le proprie funzioni la massima soddisfazione delle aspettative dei clienti. Lo stesso Sistema, infatti, rappresenta uno strumento fondamentale per definire le regole e i limiti applicabili al controllo di qualità a

tutti i livelli. Eventuali anomalie sono debitamente registrate e segnalate grazie alla realizzazione di specifici *audit* e verifiche periodiche.

Rispetto alla qualità del servizio e dei prodotti offerti, il modello gestionale si fonda sul dialogo con i clienti con il fine di instaurare un rapporto di sintonia e identificare i loro bisogni per soddisfarli al meglio. Tale attenzione è caratterizzata da:

- condivisione con il Vertice aziendale di reportistiche periodiche riguardanti indicatori di qualità erogata;
- rilevazione del livello di *Customer experience* relativa 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*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento. In continuità con quanto fatto nel 2019, il Gruppo ha ulteriormente perfezionato le attività di ascolto a caldo della clientela attraverso i molteplici *touch point* 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;
- 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, finalizzata a 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.

Poste Italiane considera la gestione dei reclami un'attività fondamentale nel percorso di interazione con il cliente, in quanto il loro regolare monitoraggio e gestione può rappresentare un indicatore strumentale a definire il livello di servizio dell'Azienda. In aggiunta, costituisce un elemento che concorre alla valutazione e gestione dei rischi operativi e reputazionali e, in particolare, dei rischi di non conformità e di condotta. L'analisi dell'andamento dei reclami viene comunicata ai vertici aziendali attraverso sistemi di *reporting* specifici che le varie società del Gruppo svolgono con cadenza settimanale e mensile. Sotto questo aspetto, è bene sottolineare che ogni società del Gruppo Poste Italiane ha implementato procedure specifiche che definiscono i principi e le modalità di gestione dei reclami, sottoposte periodicamente ad approvazione dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Poste Italiane conferisce fondamentale importanza al confronto, su piccola e larga scala, con le Associazioni dei Consumatori. L'accordo quadro siglato con queste nel 2011, e rinnovato nel 2018, ha consentito di rafforzare nel tempo la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, adottando un approccio orientato a un confronto costruttivo e trasparente fra le parti. Attraverso l'istituzione del "Cantiere Consumatori", il gruppo di lavoro e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni

Associazione e da esponenti del Gruppo, si è reso possibile individuare le migliori soluzioni per conciliare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti nell'ambito delle iniziative aziendali con un impatto considerevole su quest'ultimi.

All'interno della suddetta sede, Poste Italiane ha la possibilità di anticipare alle Associazioni dei Consumatori i futuri prodotti e servizi, potendo così raccogliere *feedback* e valutazioni utili per il perfezionamento della propria offerta.

Dialogare significa innovare: nasce il Punto Poste da Te

A giugno 2020, dall'elaborazione degli spunti ottenuti grazie al dialogo costante tra Poste Italiane e le Associazioni dei Consumatori, è nato il "Punto Poste da Te", uno sportello digitale che può essere installato dentro qualsiasi spazio chiuso che si presti al servizio. La nuova creazione del Gruppo è un chiaro esempio di servizio che si adatta alle necessità dei cittadini, consentendo a questi ultimi di gestire le spedizioni e i pagamenti direttamente da casa o dall'ufficio, migliorando la qualità del servizio e di conseguenza l'esperienza del cliente con Poste Italiane. Il servizio innovativo e interamente digitale ha ricevuto il premio all'innovazione "Eletto prodotto dell'anno 2020", basato esclusivamente sul voto dei consumatori, per la categoria servizi spedizione e ritiro.

Nel corso dell'esperienza con il Cantiere sono nate molte iniziative di successo, come per esempio la *newsletter* "Dialogando con i consumatori", strumento informativo rivolto ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori, nato con l'obiettivo di diffondere i temi affrontati e le iniziative promosse nel tavolo di discussione. La *newsletter*, disponibile anche nell'apposita sezione del sito aziendale del Gruppo, fornisce informazioni sulle principali novità del mondo Poste Italiane e agisce da volano per ottenere nuovi spunti e segnalazioni, contribuendo a rafforzare il rapporto di collaborazione che caratterizza da sempre le due realtà. Inoltre, a dicembre 2020, si è tenuta in modalità *webinar* la dodicesima edizione di "Dialogando con i consumatori", l'annuale campagna di incontri organizzata con i rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori. L'iniziativa si è svolta in sinergia con *Consumers' Forum*, un'associazione indipendente che collabora per la gestione degli aggiornamenti formativi dei Conciliatori e che

conferisce gli attestati ai corsi di aggiornamento. L'evento è stato strutturato in 5 incontri che hanno coinvolto complessivamente 220 rappresentanti territoriali delle Associazioni, con il fine di fornire l'aggiornamento formativo ai conciliatori delle Associazioni e dell'Azienda, come previsto dalla normativa di settore.

Allo scopo di garantire un efficiente utilizzo dei prodotti offerti dal Servizio Postale Universale (D. Lgs. 261/99) e descrivere gli obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna a conseguire, il Gruppo mette a disposizione all'interno del proprio sito *web* "La Carta dei Servizi Postali".

In aggiunta, al fine 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*.



Iniziative intraprese a supporto dei clienti per far fronte all'emergenza Covid-19

Poste Italiane ha adottato misure stringenti e allineate alle disposizioni normative emesse dal Governo, con l'obiettivo di tutelare la salute dei lavoratori e dei propri clienti e di garantire allo stesso tempo un servizio essenziale per la vita del Paese. Il Gruppo ha proceduto a rimodulare l'operatività della rete degli Uffici Postali al fine di garantire i più elevati *standard* di tutela della salute, assicurando, al fine di limitare gli spostamenti, l'apertura di un Ufficio Postale, almeno un giorno a settimana, in ciascuna zona dando continuità all'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni, ecc.). A tal proposito, il Gruppo ha sottoscritto accordi per il mantenimento della garanzia dei servizi, come ad esempio quello siglato con l'AGCom, che prevede la possibilità di immettere in cassetta tutta la posta a firma o in alternativa ritirarla presso gli Uffici Postali ma con un tempo di giacenza raddoppiato rispetto alla procedura *standard*.

In aggiunta alla segnaletica ordinaria, che definisce i comportamenti da adottare al fine di ridurre il rischio da contagio, è stata applicata della segnaletica orizzontale sul pavimento (linee di distanza) al fine di indicare il corretto distanziamento da mantenere all'interno dei siti postali. Poste Italiane ha avviato attività di comunicazione per i clienti anche tramite campagne pubblicitarie e comunicazioni digitali (*mail*, *intranet* e *push app*), e all'esterno di ogni ufficio sono state affisse delle informative a disposizione della clientela per comunicare le azioni adotta-

te dall'Azienda per il contenimento del *virus* e nel dettaglio su: attività di sanificazione, comportamenti da adottare indicati dalle Autorità sanitarie, modalità di accesso scagionato negli uffici, distanze di sicurezza da mantenere e il corretto utilizzo dei dispositivi di protezione. Inoltre, sono stati implementati nuovi canali per la denuncia di sinistri per agevolare sempre di più i clienti e dipendenti del Gruppo, in aggiunta al canale cartaceo già disponibile, per velocizzare le pratiche ed evitare spostamenti durante l'emergenza sanitaria. In particolare, sono stati resi disponibili i seguenti nuovi canali: da Area Riservata (accedendo con le proprie credenziali al sito poste-assicura.it); da canale telefonico (contattando il *Contact Center* al numero 800.13.18.11) e da canale *mail* (inviando la denuncia o il Modulo di denuncia sinistro interamente compilato alla casella di posta elettronica sinistri@posteassicura.it).

Al fine di garantire e fornire un ulteriore supporto ai cittadini il Gruppo ha attivato un processo per la semplificazione delle pratiche di successione, offrendo, in prima battuta, il servizio ai cittadini delle Regioni maggiormente colpite dalla pandemia, quali Lombardia, Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta ed estendendolo poi a tutto il territorio. Il servizio permette di avviare *online* la pratica attraverso una modalità semplificata evitando così di recarsi più volte all'Ufficio Postale. Con questa richiesta il cittadino ottiene la Dichiarazione di Credito, il documento

necessario per la presentazione della dichiarazione di successione all'Agenzia delle Entrate. Una volta che la dichiarazione di credito è stata ricevuta *online*, l'erede o il legittimato può recar-

si nell'Ufficio Postale selezionato per la presentazione della dichiarazione di successione insieme ai documenti originali, riducendo in maniera notevole i tempi dell'intera richiesta.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy

DNF

In un panorama mondiale in cui la tecnologia assume un ruolo determinante per lo sviluppo e la continuità del *business* aziendale, Poste Italiane ritiene necessaria l'adozione di sistemi di sicurezza efficaci a protezione del patrimonio informativo aziendale, scongiurando la possibilità che le proprie infrastrutture informatiche possano subire attacchi e conseguenti violazioni di dati. Attraverso i propri sistemi di sicurezza informatica, il Gruppo assicura il corretto funzionamento e l'erogazione dei propri servizi e garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni, impedendo qualunque tipologia di accesso a soggetti non autorizzati.

Poste Italiane si impegna a garantire la protezione dei dati e le informazioni dell'Azienda, dei clienti e degli altri *stakeholder* dotandosi di sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e adottando le misure previste dalle normative di riferimento

In tale ottica, la funzione *Corporate Affairs* - Sicurezza Informatica effettua mensilmente valutazioni del rischio *cyber* aziendale, adottando una metodologia che valuta il rischio da un punto di vista puramente tecnologico, basandosi sulle verifiche tecniche di sicurezza svolte sui singoli applicativi o su gruppi di questi. In particolare, Poste Italiane mette in atto tre tipologie di attività di sicurezza preventive:

- **Vulnerability Assessment**, è il processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema. Viene eseguita con appositi *tool* due volte l'anno per ogni applicativo;
- **Code Review (Statica e Dinamica)**, rappresenta il processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (cd. "CR Statica") che del codice in esecuzione (cd. "CR Dinamica");
- **Penetration Test**, è il processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema. Essendo un'attività onerosa in termini di tempo, viene eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.
- 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;

A seguito delle suddette attività, l'Azienda effettua la valutazione del rischio *cyber* prendendo in considerazione due principali dimensioni, la *Severity* e la *Confidence*. La prima indica il livello di gravità delle vulnerabilità *cyber*; la seconda, invece, indica il livello di affidabilità del valore di *cyber risk* e dipende dal grado di copertura delle verifiche effettuate, in termini di numero totale 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 2020, allo scopo di rendere il processo più snello ed efficiente, l'Azienda ha sviluppato un *tool* per la gestione centralizzata dei Piani di Rientro derivanti da *Penetration Test*, *Secure Code Review*, Statica e Dinamica, analisi del rischio informatico, *audit* o rilievi da certificazioni ISO. In tale ottica, durante l'anno il Gruppo ha dato vita a una serie di ulteriori iniziative:

- ha istituito il **Comitato di Sicurezza Informatica – DTO**, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital, Technology & Operations* con l'obiet-

tivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento.



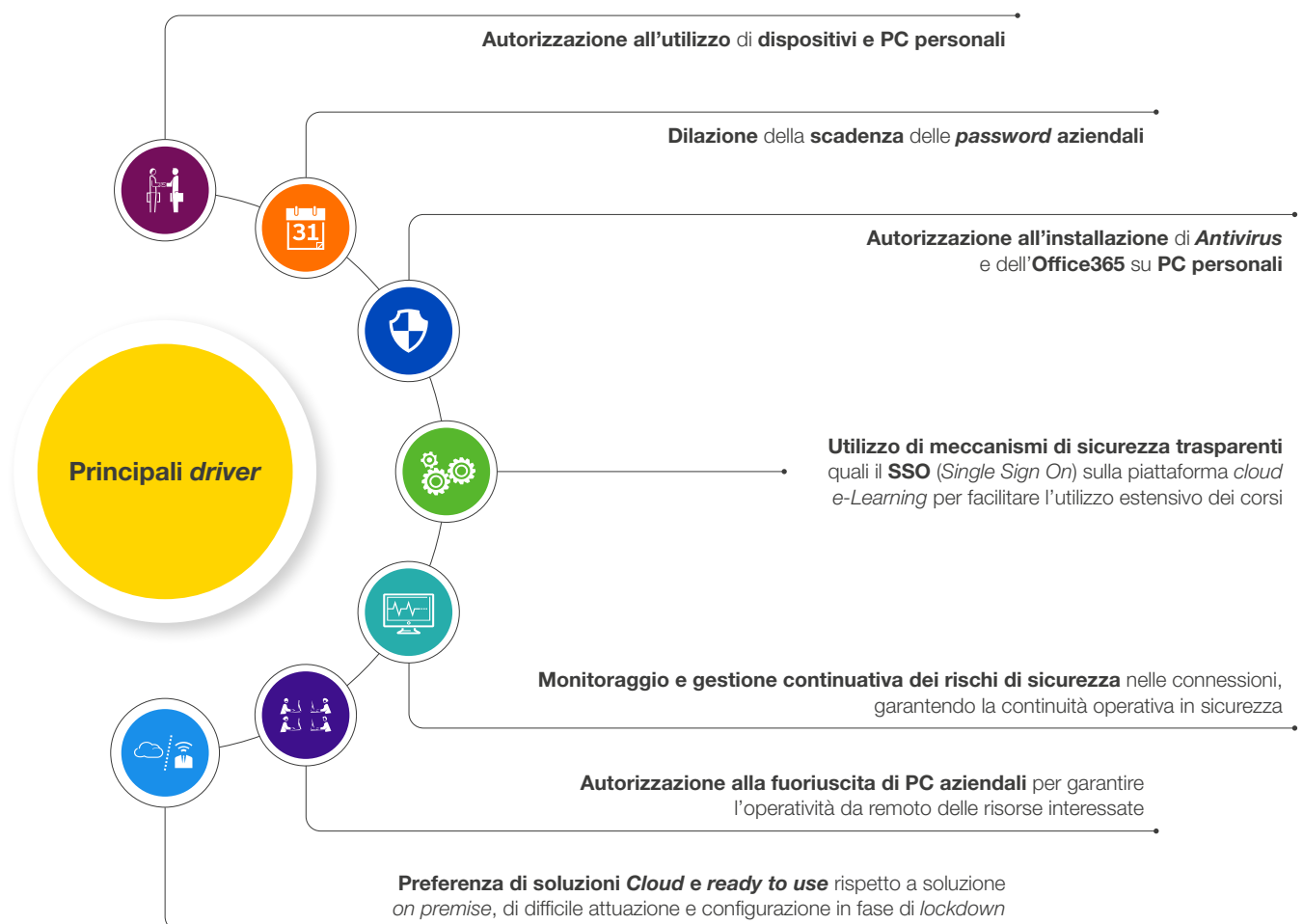
Covid-19: gestione integrata e continuità operativa dello *smart working*

Nell'ambito della gestione degli impatti derivanti dal contesto emergenziale, Poste Italiane ha preso in considerazione, sin dalle prime fasi della pandemia, gli aspetti di sicurezza, a partire dai quali sono stati definiti i *driver* utilizzati per l'attuazione delle strategie di sicurezza informatica.

A tal proposito, con riferimento alle attività di monitoraggio e di verifica della sicurezza, Poste Italiane ha posto in essere una serie di interventi e presidi per la gestione in sicurezza dell'emergenza Covid-19, garantendo continuità al proprio modello di *smart working*. In particolare:

- monitoraggio continuo del numero dei collegamenti VPN, tipologia, finalità e sicurezza degli accessi remoti alla *intranet* aziendale;

- monitoraggio del livello di aggiornamento, *patching* e sicurezza dei sistemi operativi utilizzati, sia per i PC/laptop aziendali che per i dispositivi BYOD (*Bring Your Own Device*);
- monitoraggio degli accessi di terze parti e dei relativi aspetti di sicurezza;
- monitoraggio degli accessi di AdS (Amministratori di Sistema) e dei relativi aspetti di sicurezza;
- verifica ed eventuale blocco di connessioni remote provenienti da indirizzi IP stranieri e/o non attendibili in termini di sicurezza.



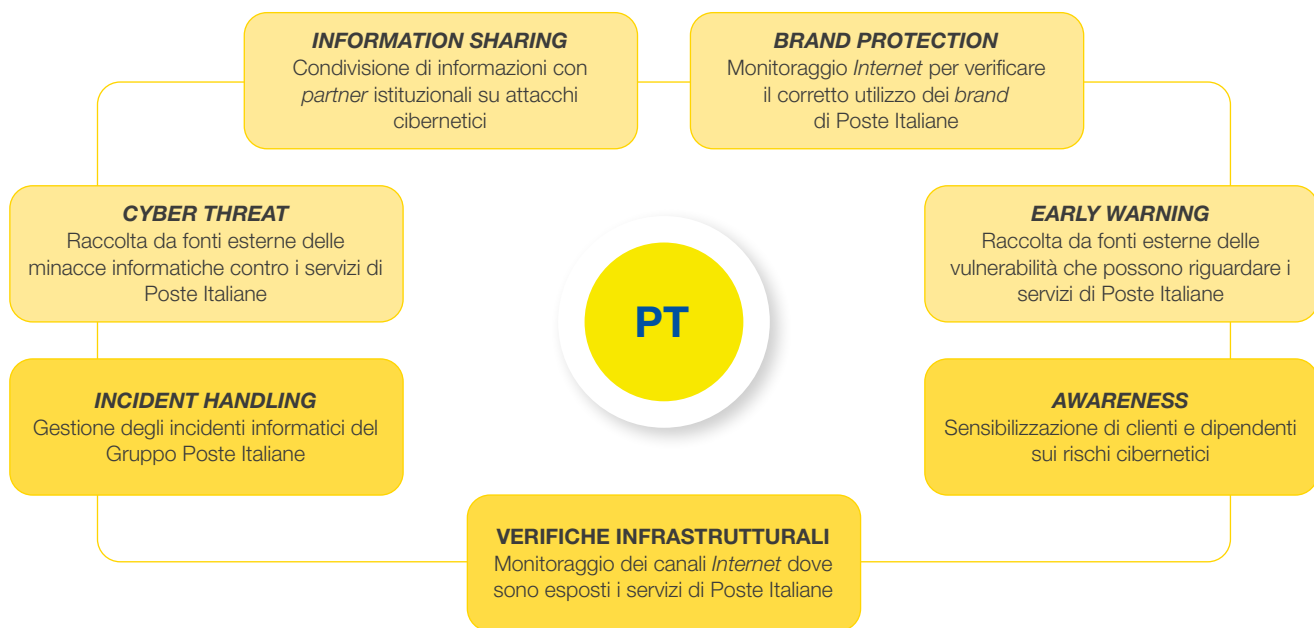
Computer Emergency Response Team (CERT)

Al fine di garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di *cybersecurity* e *data protection*, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica, nel 2013 Poste Italiane ha istituito una realtà organizzativa *ad hoc* che prende il nome di CERT (*Computer Emergency Response Team*). La squadra, al cui interno sono presenti una serie di esperti di sicurezza informatica, esplica le proprie funzioni operando in tempo reale, 24 ore su 24, per la prevenzione dei rischi, la gestione degli incidenti informatici che colpiscono i sistemi aziendali e l'elaborazione di azioni in risposta ad eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intero Gruppo. In aggiunta, allo scopo di creare una cultura diffusa su tutto il tessuto nazionale con riferimento ai temi di sicurezza informatica, il CERT assume il compito di creare momenti di sensibilizzazione, sia all'interno che all'esterno dell'Azienda. L'organizzazione si pone all'interno di una più ampia rete di strut-

ture similari, di taratura nazionale e internazionale, con cui interagisce costantemente per condividere informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale. In tale contesto 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 maniera 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.



Progetto di Educazione digitale

Nel corso del 2020 Poste Italiane ha erogato, in presenza e attraverso *webinar*, i contenuti base introduttivi al mondo tecnologico e digitale con un focus su IOT, sicurezza ed etica. In particolare, il progetto di Educazione Digitale ha avuto l'obiettivo di contribuire alla trasformazione digitale in atto nel Paese e ridurre il *digital divide*. Il primo ciclo tematico è stato dedicato alla *cybersecurity* attraverso la collaborazione dei colleghi del CERT di Poste Italiane che quotidianamente garantiscono e vigilano sulla sicurezza dei sistemi aziendali. Le tematiche affrontate hanno riguardato vari aspetti tra cui la gestione dei dati, la crittografia e le *password* fino ad arrivare ad argomenti di grande attualità quali la *blockchain*. I partecipanti hanno potuto proporre i loro quesiti attraverso la *chat* sciogliendo così dubbi riguardanti le tematiche di *cybersecurity*. Infine, al termine della sessione, è stato proposto un questionario stimolando in tal modo lo sviluppo di ulteriori contenuti tematici tra i partecipanti.

A testimonianza dell'esemplare attenzione e sicurezza che Poste Italiane riserva verso i propri clienti e il personale, operano il *Business Control Center* e il patto sulla sicurezza con la Polizia Postale, nonché gli accordi siglati con le istituzioni e le azioni di prevenzione portate avanti quotidianamente.

Il *Business Control Center* è l'area della Sede Centrale nella quale avvengono i controlli dei processi di *business* di Poste Italiane, essa si colloca come il fulcro tecnologico aziendale. A tale struttura sono affidati una serie di compiti, i quattro principali 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.

All'interno dell'organizzazione sono presenti sette sale di controllo tecnologicamente all'avanguardia che garantiscono, attraverso il pro-

prio operato, l'erogazione in sicurezza dei servizi di Poste Italiane e la corretta comunicazione a favore dei clienti.

Nello stesso tempo, al conseguimento degli ottimi risultati ottenuti dal Gruppo in materia di sicurezza informatica, un ruolo rilevante è attribuito allo storico rapporto collaborativo tra la Polizia Postale e delle Comunicazioni e Poste Italiane. Per far fronte ai cambiamenti intervenuti negli scenari e alle nuove tipologie di eventi malevoli, nel corso degli anni l'Azienda ha dovuto riadeguare rapidamente le proprie operazioni, 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*. Nel dettaglio, il suddetto accordo con la Polizia Postale ha previsto attività di prevenzione e contrasto degli illeciti afferenti i prodotti e 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*.

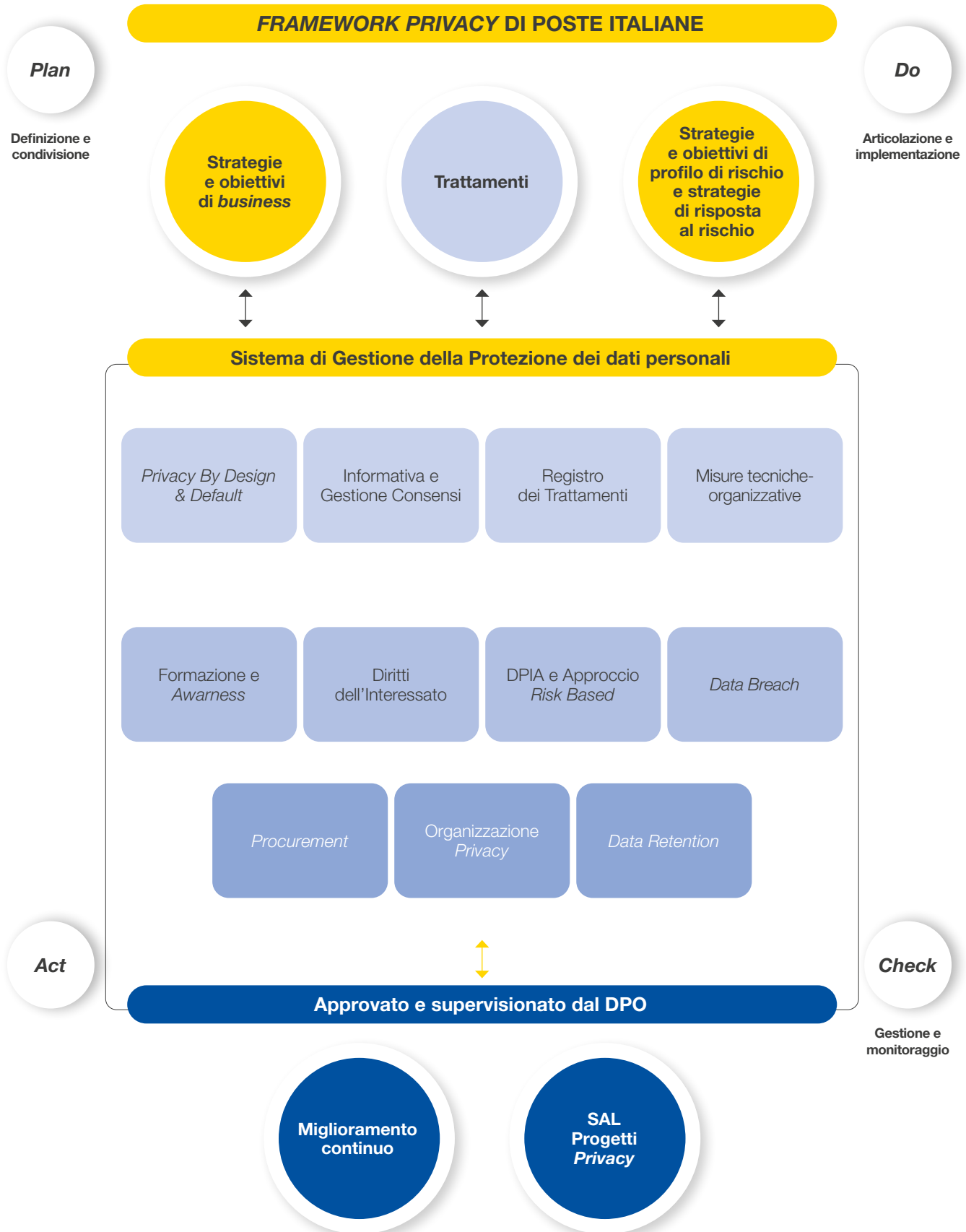
Protezione dei dati personali

Al fine di garantire la piena *compliance* alla normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, alle disposizioni previste dalla *General Data Protection Regulation* (GDPR), il Gruppo ha potenziato il proprio sistema normativo aziendale il cui punto di riferimento è rappresentato dalla *Policy* aziendale in materia di protezione dei dati personali e dalle 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 illustra il modello *privacy* aziendale, i 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, nonché i principali processi adottati dal Gruppo Poste Italiane e le relative responsa-

bilità, con l'obiettivo di assicurare una corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati personali.

Il Gruppo Poste Italiane si è dotato di un sistema di norme e linee guida atte a garantire un elevato livello di protezione dei dati personali degli interessati, compresi clienti, dipendenti e fornitori, favorendo lo sviluppo di una cultura della riservatezza

Per ottemperare a tali obblighi e garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione, Poste Italiane ha definito un *Framework Privacy* capace di evidenziare le principali aree di interesse su cui porre l'attenzione, i relativi presidi organizzativi e tecnici sviluppati, e di offrire con continuità il monitoraggio dei progressi raggiunti.



In linea con quanto disposto dal GDPR, Poste Italiane prevede la figura del *Data Protection Officer*, quale esperto di *privacy* che assume la responsabilità di osservare, valutare e indirizzare la gestione del trattamento dei dati personali.

Inoltre, la Funzione *Privacy*, istituita con il compito di assicurare il corretto utilizzo dei dati personali e l'adempimento dei principi e delle regole che ne sono alla base, garantisce un presidio unico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di *privacy* e supervisiona lo sviluppo del suddetto *framework*. Tale struttura opera al fine di assicurare la conformità del sistema alle disposizioni normative, in particolar modo con riferimento a quelle sancite dall'entrata in vigore del GDPR, facendosi carico del controllo del processo di riesame della direzione a livello di Gruppo, come disposto all'art. 32. La Funzione *Privacy*, attraverso l'applicazione delle proprie mansioni, garantisce

anche l'impulso al *continuous improvement*. Al suo interno, inoltre, opera il Centro Servizi *Privacy*, il cui compito è quello di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti e 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.

L'approccio focalizzato verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, hanno consentito al Centro Servizi *Privacy* di ottenere la certificazione del proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo *standard ISO 27001*.



Posteitaliane



Innovazione

- Commercializzata la prima Postepay in materiali biodegradabili
- Sviluppo di nuovi prodotti digitali
- Accelerazione nel percorso di *digital transformation* del Gruppo per garantire l'operatività durante la pandemia
- 48,1 mln di app scaricate nel 2020



Innovazione

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

STATO ATTUAZIONE
2020

OUTCOME

PROGETTO	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2020
Progetto Green-ticket	% di Uffici Postali abilitati	100% entro il 2021	2020	New
Installare cassette postali SMART	Numero di cassette postali SMART	10.500 entro il 2025	2019	347
Incrementare le transazioni digitali effettuate da app o da web	Numero transazioni digitali	100 milioni entro il 2022	2019	90,3 milioni
Incrementare i download delle app Postepay e PosteMobile	Numero download	10% entro il 2022	2019	25%
Incrementare il numero di Postepay EVO	Numero di Postepay EVO	11,6 milioni entro il 2024	2019	7,7 milioni
Incrementare il numero di carte biodegradabili	Numero di carte biodegradabili	16 milioni entro il 2024	2020	New
Incrementare il numero di transazioni tramite carta (inclusi i prelievi e le ricariche)	Numero di transazioni	2,7 miliardi entro il 2024	2019	1,6 miliardi
Aumentare il numero di pagamenti per beni e servizi online	Numero di pagamenti online	894 milioni entro il 2024	2019	397 milioni
Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti	50% entro il 2024	2020	New
Incremento merchant abilitati ad accettare pagamenti con Codice	Numero merchant abilitati	500.000 entro il 2024	2019	70,5
Dematerializzazione Processo Emissione/Pagamento/Rimborso Vaglia a sportello	% di UP in cui si dematerializzano i processi	100% in roll out	2020	New
Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	Numero divise del personale operativo PCL sostituite	40.000 (tutti gli addetti) entro il 2022	2020	New
Incrementare i Wallet Postepay	Numero di Wallet Postepay	10,5 milioni entro il 2024	2019	7,4 milioni
Digitalizzazione processi di back office	% delle risorse impattate dal nuovo BPM e dal reengineering dei processi in ambito back office	65% entro il 2021	2020	New
Incrementare il livello di automazione dei processi di back office	% delle risorse di back office supportate da processi digitali automatizzati	75% entro il 2024	2020	New
Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	Numero app realizzate	Sviluppo app entro il 2021	2020	New
Digitalizzazione Ricevuta Cliente	Digitalizzazione ricevuta cliente	Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2021	2020	New
Multicanalità integrata su prodotti assicurativi protezione	Creazione di funnel di pre-vendita e vendita	Creazione di funnel di pre-vendita e vendita di prodotti protezione entro il 2021	2020	New
Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità	% di nuovi funnel realizzati in multicanalità	75% entro il 2024	2020	New



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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La ricerca del successo sostenibile ha portato grandi cambiamenti all'interno del panorama competitivo mondiale, inducendo le imprese a pensare i propri prodotti, servizi e processi, in maniera differente. Per questo motivo, Poste Italiane identifica l'innovazione e la digitalizzazione come due *driver* fondamentali per il progresso strategico, impegnandosi a integrare i propri prodotti e servizi anche con quelli di terze parti, in modo da poter offrire soluzioni tecnologiche all'avanguardia. Attraverso questi *driver*, il Gruppo si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini e favorendo la connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione.

Nel corso della pandemia da Covid-19 l'Azienda ha implementato una serie di soluzioni tecnologiche che hanno permesso ai 35 milioni di clienti del Gruppo di continuare a usufruire dei propri prodotti e servizi, malgrado i disagi causati dall'emergenza sanitaria. In particolare, in maniera rapida ed efficace, Poste Italiane è riuscita a integrare i propri servizi tradizionali con nuove proposte maggiormente focalizzate su un approccio digitale.



Per Poste Italiane l'innovazione rappresenta il volano per affrontare le sfide dello Sviluppo sostenibile

Con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della sanità pubblica e limitare l'accesso fisico dei cittadini presso i centri ospedalieri o ambulatori, a ottobre 2020 Postel S.p.A., Società del Gruppo Poste Italiane, ha lanciato "Smart Screening", un servizio di ausilio per invitare i cittadini a partecipare ai programmi massivi di *screening* sanitari in auto-prelievo. L'innovativa soluzione dedicata alle ASL prevede la predisposizione e la consegna a domicilio dell'invito e del *KIT* di auto-prelievo, interamente a carico di Postel. Le tecnologie messe in campo dalla Società, quali le etichette RFID e le *smart label*, permettono di assicurare la massima affidabilità dei campioni. In particolare, le provette e le buste, dotate di micro-antenne RFID, attraverso un "varco elettronico" predisposto presso i centri di raccolta ASL, consentono di verificarne il corretto abbinamento e, nel caso, di segnalare possibili errori di associazione tra busta e campione. Il rilevatore ottico raccoglie i dati automaticamente e popola il gestionale del laboratorio con i codici dei campioni, garantendo la corretta operatività del servizio. A seguito degli esami effettuati, Postel predispose l'invio degli esiti, e in caso di positività, inoltra un nuovo invito a presentarsi presso la ASL per eseguire approfondimenti diagnostici, trattamenti sanitari e nuovi *test*.

La risposta tecnologica di Poste Italiane all'emergenza sanitaria



SMART SCREENING



Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

Il costante impegno nella ricerca di soluzioni digitali innovative e la capacità di integrare nuovi modelli di *business* ha permesso al Gruppo di conseguire importanti risultati per lo sviluppo

del proprio *business* e per la creazione, attraverso la rivisitazione dei propri prodotti e servizi, di valore condiviso per la società e per il Paese.

Pagamenti e conti correnti

In ottica pagamenti, Poste Italiane ha intrapreso una serie di iniziative che vedono i clienti in una posizione centrale, orientando tutti gli sforzi verso il continuo miglioramento dell'esperienza nella fruizione dei servizi messi a disposizione e nell'accesso all'offerta in una logica sempre più omnicanale. Nonostante la contrazione del mercato, il 2020 ha visto il rafforzamento della crescita dei pagamenti digitali per Poste Italiane, grazie alla costruzione nel tempo di un ecosistema di servizi di incasso e pagamento digitali messi a disposizione della clientela, sia essa *consumer*, *business* o PA, fruibili sia attraverso la rete fisica che mediante i canali *app* e *web*.

In particolare, nell'ambito della monetica le attività del Gruppo hanno contribuito allo sviluppo

e al lancio di nuovi servizi e prodotti sempre più avanzati e innovativi, quali la Postepay Digital e il Codice e alla realizzazioni di importanti *partnership* in ambito *acquiring*. Si è inoltre avviato il processo di sviluppo delle nuove piattaforme di *Open Banking* che mirano a rendere le infrastrutture di Poste Italiane sempre più aperte, garantendo alla clientela un servizio sempre più completo e integrato.

Nell'ambito del comparto incassi, è andato consolidandosi il ruolo di Poste Italiane all'interno del sistema PagoPA, con l'estensione dell'offerta e dei servizi rivolti alla Pubblica Amministrazione Centrale e Locale sui canali digitali (*web* e *app*).

PostePay e Volante Technologies per l'innovazione nei pagamenti istantanei

Nel mese di agosto 2020, PostePay ha annunciato una nuova *partnership* con Volante Technologies, fornitore globale di soluzioni di pagamento e messaggistica finanziaria su *cloud* e *on-premise*. L'intesa ha rafforzato ulteriormente il programma di modernizzazione dei servizi di pagamento del Gruppo Poste Italiane attraverso l'implementazione della piattaforma di *Open Banking* e consentendo pagamenti istantanei, fornendo anche un nuovo *gateway* di accesso alle reti interbancarie tradizionali. L'architettura di micro-servizi, nativa sul *cloud* della suite VolPay di Volante, conferisce al Gruppo la possibilità di supportare i canali di pagamento già esistenti e promuoverne di nuovi, offrendo alti livelli di resilienza ed estensibilità. Ne risulta, dunque, un'infrastruttura di elaborazione dei pagamenti *end-to-end* moderna e scalabile che permette di fornire agli oltre 14 milioni di clienti titolari di conti presso Poste Italiane un'esperienza e un servizio di assistenza sempre più evoluti, e che, grazie alla costante innovazione, garantisce un vantaggio strategico nel quadro in evoluzione determinato dalle norme della direttiva europea PSD2.

Sul fronte del risparmio digitale, un'evoluzione è stata rappresentata dal lancio del Salvadanaio Digitale sull'App BancoPosta. Questa funzionalità, attraverso la gestione digitale del libretto Smart, del Conto BancoPosta e/o della prepagata Postepay Evolution, permette al cliente di accantonare delle somme e raggiungere dei micro-obiettivi di spesa e/o risparmio. Il servizio è stato eletto prodotto dell'anno 2020 per la categoria "Servizi Gestione Spese" grazie alla sua innovatività e alla capacità di incontrare e soddisfare le esigenze dei clienti. Attraverso l'implementazione del Salvadanaio Digitale, Poste Italiane intende stimolare l'educazione al risparmio, fidelizzare i clienti e attrarre di nuovi, stimolando anche le fasce di clienti più giovani. Nell'ambito dei Libretti è proseguita la proposizione di Offerte *Supersmart*, dedicate ai clienti che apportano nuova liquidità, attivabili esclusivamente sui canali digitali. Inoltre, per supportare l'attività di raccolta sui canali digitali (*web* e *app*) e aumentare la *customer base*, è stata data la possibilità di aprire un Libretto Smart⁶⁵ diret-

tamente in App BancoPosta. Tramite la stessa applicazione è stata inoltre introdotta la possibilità di aprire un conto BancoPosta direttamente da *device*, scegliendo la tipologia (opzioni "Start Giovani", "Start" e "Medium") e seguendo le istruzioni fornite dall'applicazione. Il conto viene aperto in pochi giorni e attivato sin da subito. Nell'ambito del modello di servizio "Premium", dedicato ai clienti ad alta patrimonializzazione ed esigenze sofisticate, è stata introdotta la possibilità di gestire e fornire una consulenza a distanza al termine della quale il cliente ha la possibilità di firmare i documenti necessari mediante firma elettronica avanzata attraverso l'area dedicata del sito di Poste Italiane.



Nel comparto dei conti correnti *Business* e *Pubblica Amministrazione*, nel corso del 2020 si è proceduto a realizzare la stessa promozione, già implementata per la clientela *retail* e correlata alla cessione del credito d'imposta. Fino alla fine del mese di dicembre 2020 è stata

65. Il Libretto Smart è una versione del Libretto Nominativo Ordinario che consente ai clienti di effettuare operazioni dispositive anche attraverso il sito *internet* poste.it e l'App BancoPosta. Ai titolari di Libretto Smart è inoltre riconosciuta la possibilità di effettuare specifiche operazioni, come l'attivazione di Offerte *Supersmart* o il trasferimento di denaro da/verso un altro proprio libretto o conto corrente BancoPosta tramite girofondi.

attiva la promozione che ha previsto il rimborso delle spese di tenuta conto per i clienti che sottoscrivevano, anche non contestualmente, l'apertura del conto corrente BancoPosta Affari con abbinato il servizio Postepay "Codice" o il servizio di *acquiring* "Tandem POS Fisico" (che consente l'accettazione di pagamenti con carte di credito, di debito o prepagate anche in modalità *contactless*).

Nel corso dell'anno sono inoltre proseguite le attività propedeutiche al lancio di un nuovo conto corrente, mediante un'offerta modulare, destinato al segmento Piccoli Operatori Economici (POE).

L'intento del Gruppo è quello di offrire sempre di più servizi avanzati e digitali in modo da affiancare ai canali tradizionali soluzioni nuove, dedicate a tutte le tipologie di clientela.

Nel corso del 2020 Poste Italiane ha promosso l'utilizzo degli ATM in alternativa allo sportello per il ritiro del contante e l'utilizzo di tutti i canali digitali e le app per effettuare le varie operazioni. In questo scenario di grande evoluzione digitale, come anticipato si colloca lo sviluppo di una offerta sempre più orientata alla lotta al contante e all'utilizzo della moneta elettronica. A tal proposito, la ricerca e gli sforzi messi in campo dal Gruppo, anche a supporto delle iniziative promosse dal Governo, hanno consentito il lancio di una serie di ulteriori nuovi prodotti e servizi:

- **Postepay Digital**, il nuovo prodotto prepagato *full digital*. Attraverso l'App Postepay, in maniera semplice e intuitiva, è possibile ottenere la nuova carta dematerializzata, idonea per i pagamenti *online*, pagamenti di trasporti, pagamenti attraverso QR code nelle attività convenzionate o Google Pay per i possessori di uno *smartphone* Android abilitato. Il nuovo prodotto aziendale permette, inoltre, di associarvi un codice IBAN e abilitare in questo modo il pagamento e la ricezione di bonifici, accreditare lo stipendio o domiciliare le utenze;
- **Postepay PA**, la prepagata interamente dedicata alla Pubblica Amministrazione, che ha consentito, sin dal suo lancio, la possibilità di gestire i fondi e i contributi da erogare ai cittadini per far fronte all'emergenza Covid-19; 
- **Postepay Green**, la nuova carta prepagata biodegradabile, composta da materiali di origine biologica a minore impatto ambientale, riservata ai ragazzi dai 10 ai 17 anni. La prepagata consente ai giovani clienti di effettuare pagamenti in totale sicurezza e velocità, e ai genitori di controllare le transazioni e ricaricare rapidamente la carta attraverso il sistema di "paghetta";

14,4

milioni di download
dell'app Postepay

Commercializzata la prima
Postepay in materiali
biodegradabili



- **Codice Postepay**, il nuovo servizio con relativa app dedicata, consente agli esercenti di gestire i pagamenti attraverso QR code, rappresentando una soluzione di incasso semplice e sicura per professionisti, artigiani e piccoli operatori economici del territorio. Il pagamento tramite Codice, consentito anche all'interno degli Uffici Postali, nel mese di luglio 2020 è stato esteso alle carte di debito BancoPosta e, a dicembre 2020, il servizio è stato integrato con una promozione che permette di ricevere un *cashback* per ciascuna transazione effettuata. Inoltre, nel corso dell'ultimo trimestre del 2020 è stato avviato il processo di vendita *online* per consentire l'acquisto del servizio Codice in modalità *self*, oltre alla modalità che prevede la generazione in Ufficio Postale di liste di utenti interessati al servizio (*lead*) che vengono successivamente contrattualizzati attraverso i referenti commerciali o il *contact center*;
- La carta **Postepay Evolution** si è arricchita a dicembre 2020 della possibilità di inviare denaro, mediante la *partnership* con Western Union, non solo tramite App Postepay, ma anche da canale *web* verso oltre 200 Paesi.

Poste Italiane a supporto del Piano Italia Cashless



A partire dal mese di dicembre 2020, PostePay supporta il Governo nell'attuazione del Piano Italia *Cashless* volto a incentivare i pagamenti elettronici e favorire lo sviluppo di un sistema più digitale, veloce, semplice e trasparente. Il programma prevede un rimborso del 10% sugli acquisti effettuati con carte o app di pagamento in negozi fisici con strumenti di pagamento elettronici e viene erogato in modalità *cashback*. A tal proposito, è stata rilasciata la nuova funzionalità dell'App Postepay che consente al cliente di registrare le proprie carte prepagate Postepay e di debito BancoPosta al *Cashback* di Stato e di visualizzare le transazioni effettuate, nonché l'ammontare del *cashback* maturato.

Sempre con particolare attenzione al mondo *business*, in ambito *acquiring*, con riferimento alla collaborazione avviata dal Gruppo con Lottomatica Italia Servizi, è pienamente operativo dall'inizio del 2020 il servizio di accettazione dei pagamenti *bill payments* effettuati sui circa 54 mila punti vendita della rete. Inoltre, da gennaio 2020, è attivo il canale per il collocamento a distanza da parte di Cartalis IMEL S.p.A. del servizio di *acquiring* Postepay POS fisico su tutta la rete dei tabaccai affiliati. Nel mese di dicembre 2020 inoltre è stata avviata anche l'abilitazione dei punti vendita Lottomatica all'accettazione dei pagamenti *bill payments* tramite Codice nonché il collocamento, da parte Cartalis di Codice sulla rete dei tabaccai affiliati per la gestione degli altri pagamenti.

Nel corso del 2020 è proseguita la *partnership* con ENI attraverso l'attivazione presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta, dei servizi di *acquiring* Postepay anche in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'app Eni Station. Inoltre, in ambito trasporti, a settembre 2020 è stato avviato il servizio di accettazione delle carte di pagamento tramite il servizio di *acquiring* di PostePay presso i POS fisici di Trenitalia e nell'ambito del servizio di *acquiring e-commerce virtual POS Corporate*, sono stati rilasciati i servizi MO.TO. (*Mail Order/Telephone Order*)

per l'accettazione dei pagamenti con carta tramite canale telefonico, i pagamenti con salvataggio dati carta (*Card on File*) ed i pagamenti ricorrenti.

Con riferimento ai servizi di *acquiring* per la digitalizzazione delle modalità di pagamento della Pubblica Amministrazione, è stata completata l'attivazione del servizio di *acquiring* Postepay degli Archivi Notarili di Stato e della Guardia di Finanza e, a partire da novembre 2020, la soluzione di fornitura di 3.500 terminali «*Mobile POS*» presso i nuclei radiomobili e/o stazioni dell'Arma dei Carabinieri.

Infine, durante i primi mesi del 2021 PostePay ha annunciato la volontà di ampliare la propria collaborazione con BANCOMAT S.p.A., attivando anche la licenza *issuing* a complemento di quella già operativa in ambito *acquiring* per l'accettazione delle suddette carte da parte degli Uffici Postali, degli ATM Postamat, nonché dei *merchant* convenzionati con Postepay. L'iniziativa inoltre intende dare una ulteriore accelerazione al processo di digitalizzazione dei pagamenti. A tal proposito, l'ambito della collaborazione sarà ulteriormente esteso anche ai servizi digitali tramite app, con l'obiettivo di far convergere i servizi di pagamento e di scambio di denaro P2P attualmente presenti nelle app di Postepay e di BANCOMAT Pay.

Postepay Standard e Postepay Evolution scalano le classifiche per qualità e servizi

Nel 2020 Postepay Standard si è posizionata al primo posto della classifica stilata da OF (Osservatorio Finanziario), venendo individuata come la migliore prepagata in versione *standard*. I servizi *extra* che caratterizzano l'offerta di Postepay Standard hanno permesso alla carta di BancoPosta di vincere l'edizione 2020, abbandonando la terza posizione del 2019. Tra le novità più significative, OF ha sottolineato il lancio di Codice Postepay, per acquistare nei negozi utilizzando il QR Code e la possibilità di ottenere sconti e *benefit* presso i *partner* convenzionati; le funzionalità di controllo e sicurezza gestibili in autonomia direttamente dall'applicazione, come per esempio il blocco della carta sui portali di *e-commerce*, il blocco della funzionalità *contactless* per prevenire le frodi, e il servizio di *Geocontrol* per limitare l'operatività della carta in determinate aree geografiche. Inoltre, l'Osservatorio Finanziario ha premiato Postepay Evolution come migliore Carta Conto per i numerosi servizi *extra* bancari legati al suo utilizzo che hanno ottenuto il punteggio più alto all'interno della specifica classifica qualitativa. In particolare, OF, oltre alle funzionalità di cui dispone anche Postepay Standard, ha menzionato i servizi come la possibilità di disattivare la funzione *contactless* e di personalizzare i massimali di prelievo e pagamento via app, il mini-prestito con somme disponibili direttamente sulla carta e l'offerta Postepay Connect, che unisce al servizio di carta conto quello di telefonia attraverso una SIM *mobile*.



Incassi

Nell'ambito del comparto incassi, le attività del 2020 sono state orientate al consolidamento del ruolo di Poste Italiane nel sistema PagoPA⁶⁶. In tale contesto, da gennaio 2020, in linea con la *roadmap* per la trasformazione digitale dei pagamenti per la Pubblica Amministrazione, il Gruppo ha fornito la possibilità di pagare le cartelle esattoriali (ex RAV) tramite i propri servizi, veicolando il processo verso il sistema PagoPA. Inoltre, la funzionalità delle app digitali è stata ulteriormente estesa per pagare il Bollo auto.

A partire da maggio 2020, anche PostePay S.p.A., in aggiunta a BancoPosta, si è accreditata direttamente come prestatore di servizi di

pagamento sul sistema PagoPA ed è pertanto possibile effettuare i pagamenti tramite il servizio PagoPA su tutti i canali digitali, presso gli Uffici Postali e attraverso i Portali degli Enti creditori, anche per avvisi di pagamento a valere su conti correnti bancari.

In riferimento alla collaborazione avviata con Western Union⁶⁷, nel mese di dicembre è stato lanciato il servizio di trasferimento fondi per i possessori di Postepay Evolution, prevedendo la possibilità di inviare denaro *online* 24 ore su 24, 7 giorni su 7 verso oltre 200 Paesi e territori, prelevabili dal destinatario presso un'agenzia Western Union.

Mobile

Con l'obiettivo di migliorare e consolidare i servizi *mobile*, nel corso del 2020 Poste Italiane, attraverso la controllata PostePay S.p.A., ha siglato accordi con Open Fiber e TIM per permettere di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate di connettività *internet*. Grazie a questi accordi il Gruppo fornirà al Paese servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra-larga, con l'obiettivo di ridurre sempre di più il *digital divide* tra le diverse aree del Paese. Alle intese con Open Fiber e TIM si aggiungono una serie di ulteriori novità, che hanno consentito a Poste Italiane di confermarsi come operatore di spicco anche all'interno del settore delle telecomunicazioni:

- **Postepay Connect Back**, un servizio *mobile* con l'esclusiva funzionalità di *cashback*. I clienti che sottoscrivono l'offerta ricevono mensilmente, per i Giga del piano tariffario non consumati, uno sconto in *cashback*, accreditato direttamente sulla Carta Postepay Evolution e utilizzabile per qualsiasi tipologia di spesa;
- **PosteMobile Casa WEB**, la soluzione innovativa di connessione *internet* per la casa basata su tecnologia *wireless* 4G. Il nuovo servizio è acquistabile esclusivamente *online* e l'installazione non necessita dell'intervento di un tecnico, garantendo un traffico dati senza limiti con elevate *performance* (velocità fino a 300 Mbps) e un *modem Wi-Fi* incluso in comodato d'uso gratuito;

- **Servizi di Telefonia Mobile in App Postepay**, in modo da consentire ai clienti la facile consultazione e gestione di tutte le informazioni della propria SIM PosteMobile direttamente da app.

4,8

milioni di *download* dell'App
PosteMobile

Durante il corso dell'anno è proseguito l'arricchimento della gamma d'offerta PosteMobile Casa *Standard* con l'offerta *voice only* e dell'offerta "*voice&data*" PosteMobile Casa Internet che, lanciata da PostePay a fine 2019, ha consentito di ampliare il mercato *target* attraverso una soluzione caratterizzata da flessibilità e convenienza. L'offerta è infatti realizzata integralmente su rete radiomobile e ciò conferisce al cliente la massima flessibilità nell'utilizzo del servizio dati che può essere fruito ovunque, purché il *modem Wi-Fi* sia collegato a una presa elettrica. Inoltre, è proseguita anche la commercializzazione di Postepay Connect che, integrando la carta Postepay Evolution e SIM PosteMobile in un'unica app, si è confermata un'offerta unica e distintiva sul mercato italiano. A partire dal mese di maggio 2020, i clienti possono procedere, tramite l'App Postepay, con la richiesta in modalità completamente digitale.

66. Il sistema PagoPA è l'insieme di regole, *standard*, strutture organizzative e infrastrutture tecnologiche messe a disposizione da PagoPA S.p.A. per garantire l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni ed i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) abilitati, al fine di consentire i pagamenti elettronici a favore degli Enti Creditori.

67. Servizio di trasferimento di denaro all'estero. Per approfondimenti si rinvia al sito: <https://www.poste.it/prodotti/western-union.html>.

Pacchi e distribuzione

Nel 2020 Poste Italiane si è impegnata per rendere ancora più efficienti e in linea con la domanda di mercato i propri sistemi di trasporto. Il Gruppo ha proseguito lo sviluppo delle connessioni aeree per favorire la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta Italia, in particolare Sicilia e Sardegna, presentando all'attivo 9 collegamenti aerei, di cui due introdotti nel primo trimestre 2020 sull'*HUB* aeroportuale di

Fiumicino (direzione Catania e Cagliari). Durante il "*peak period*" di fine anno, per rispondere alle crescenti esigenze di distribuzione dei prodotti *e-commerce*, è stata incrementata la flotta aerea da 8 a 11 mezzi, permettendo così di irrobustire ulteriormente le connessioni con il sud Italia e le isole, generando un aumento di voli settimanali del 40% rispetto ai traffici *standard*.

La joint venture che digitalizza il trasporto delle merci

Nell'ambito del programma di ottimizzazione del trasporto su gomma a lungo raggio, Poste Italiane ha stabilito nel 2020 una *joint venture* con *sennder*, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. La *partnership* copre l'intero settore dei trasporti a carico completo e la movimentazione di colli e lettere tra tutti gli *hub* di smistamento e distribuzione di Poste Italiane. Tale iniziativa consente all'Azienda di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica e realizzando un modello operativo *full-tracked* e *full-digital*, in linea con le esigenze dell'*e-commerce*. In aggiunta, garantisce al Gruppo la riduzione delle proprie emissioni di CO₂, grazie all'impiego di veicoli con carburanti alternativi. La *joint venture* assicurerà a Poste Italiane un risparmio annuo di circa 100 mln € sulle spese per trasporti a carico completo.

In un'ottica di sviluppo del *business*, nel corso del primo trimestre del 2021, sono diventati operativi a pieno regime il centro di smistamento del Centro Italia sito in prossimità di Roma e quello situato nel Nord Italia.

Per quanto riguarda l'area recapito, è proseguito lo sviluppo delle potenzialità della collaborazione con Amazon in coerenza con la strategia di Poste Italiane di crescita nel comparto logistico legato agli acquisti da *e-commerce*. In tale ambito si inserisce anche la rete Punto Poste per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, composta da circa 10.800 punti di ritiro alternativi (di cui circa 350 *locker* e 10.450 *collect point*, in prevalenza Tabaccai), che si aggiungono agli Uffici Postali. In particolare, nell'ambito dell'accordo sottoscritto con il nuovo *partner* - Italiana Petroli - nel mese di ottobre 2020 sono stati attivati 34 punti della

rete di distributori. Dal mese di settembre 2020, su tutti i *collect point* della rete Punto Poste e negli Uffici Postali è attivo, per i clienti Amazon, il servizio *Reverse Paperless* che consente all'*e-shopper* di consegnare la propria spedizione di reso semplicemente mostrando il codice identificativo senza necessità di stampare la Lettera di Vettura. Nell'ambito della *partnership* con Zalando, dal mese di luglio la rete *Click & Collect* di Poste Italiane è attiva, oltre che per la gestione dei resi, anche per le spedizioni di andata, permettendo a tutti i clienti che acquistano dal sito *e-commerce* la possibilità di ritirare i propri acquisti presso l'Ufficio Postale o punto di ritiro alternativo. Inoltre, in un'ottica di crescente flessibilità delle spedizioni, l'Azienda ha sviluppato la funzionalità Scegli Tu, che permette al destinatario di una spedizione di gestirne e personalizzarne la consegna anche quando è in transito.

Poste Italiane acquisisce l'operatore logistico cinese Sengi Express

Nel 2021 Poste Italiane ha acquisito il 51% del capitale votante di Sengi Express Limited, società posseduta interamente da Cloud Seven Holding Limited con sede a Hong Kong. Per la prima volta nella storia di Poste Italiane l'acquisizione ha determinato l'ingresso di una società estera nel Gruppo, consentendo di sviluppare il proprio *business* B2C a livello internazionale e di consolidare e spedire in Italia i volumi acquistati in Cina dai consumatori italiani. Sengi Express è un punto di riferimento per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese presenti sul mercato italiano, collocandosi come *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche *cross-border*. Inoltre, nell'ambito della collaborazione e in linea con l'evoluzione delle esigenze degli *e-shopper*, è stata avviata la sperimentazione della tracciatura E2E (*End to End*) delle spedizioni, che permette di verificare sul sito di Poste Italiane lo *status* della spedizione per la prima volta lungo tutta la *supply chain*, anche oltre i confini del territorio italiano.

Con riferimento alle soluzioni dedicate alle imprese, è stata lanciata Poste Delivery Business, la nuova gamma d'offerta di corriere espresso completa, flessibile e con servizi dedicati all'*e-commerce* che unisce l'*expertise* del corriere espresso SDA con la capillarità del *network* di Poste Italiane. Poste Delivery Business si compone di servizi distinti in funzione della velocità di consegna, della destinazione e di una vasta gamma di servizi accessori, per personalizzare la fase di consegna in base alle esigenze del cliente. L'opzione *Reverse* (sia *express* che *standard*) permette di restituire gli acquisti negli Uffici Postali, nei Punto Poste e Scegli Tu, attraverso un sistema di notifiche proattive, consentendo ai destinatari di adeguare il luogo e la data di consegna della spedizione alle proprie esigenze. Infine, con l'Offerta Prepagata orientata alle piccole imprese, è possibile pagare le spedizioni attraverso un borsellino elettronico con importi di ricarica liberi.

Rispetto alla clientela *consumer*, il Gruppo ha lanciato Poste Delivery Web, il servizio *online* che permette di spedire pacchi, di massimo 30 kg, in tutta Italia e nel mondo, in modo semplice, moderno e flessibile. A seguito della registrazione e del pagamento della spedizione attraverso il sito *web* o app, chi desidera spedire un pacco può recarsi in Ufficio Postale e mostrare il codice 2D generato dal sistema al

momento di pagamento, o usufruire del servizio *paperless*, consegnando il pacco direttamente ad un corriere.

In relazione allo sviluppo di servizi di consegna innovativi e tecnologicamente evoluti nell'ambito della logistica di "ultimo miglio", a seguito dell'acquisizione di una partecipazione del 70% nella società MLK Deliveries S.p.A., il Gruppo ha integrato all'interno della propria offerta i servizi di consegna *Same Day* (recapito in giornata) e *Scheduled Delivery* (recapito programmato), quest'ultimo già attivo nelle principali città italiane. Inoltre, è stato lanciato il servizio di consegna a domicilio dei farmaci in grandi città e in comuni medio-piccoli, che il Gruppo offre anche in modalità *instant* (entro 90 minuti dall'acquisto) in collaborazione con Pharmap.

Con l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Nexive Group, finalizzata nel mese di gennaio 2021, Poste Italiane si è assicurata la possibilità di consolidare il settore della corrispondenza e delle relative infrastrutture logistiche a salvaguardia della sua sostenibilità. L'operazione conduce ad un rafforzamento della posizione del Gruppo sul mercato, rappresentando Nexive il secondo operatore postale in Italia, con una quota di mercato del 12% per la consegna della corrispondenza, pari a circa 350 milioni di volumi annui gestiti.

Innovazione e digitalizzazione dei processi

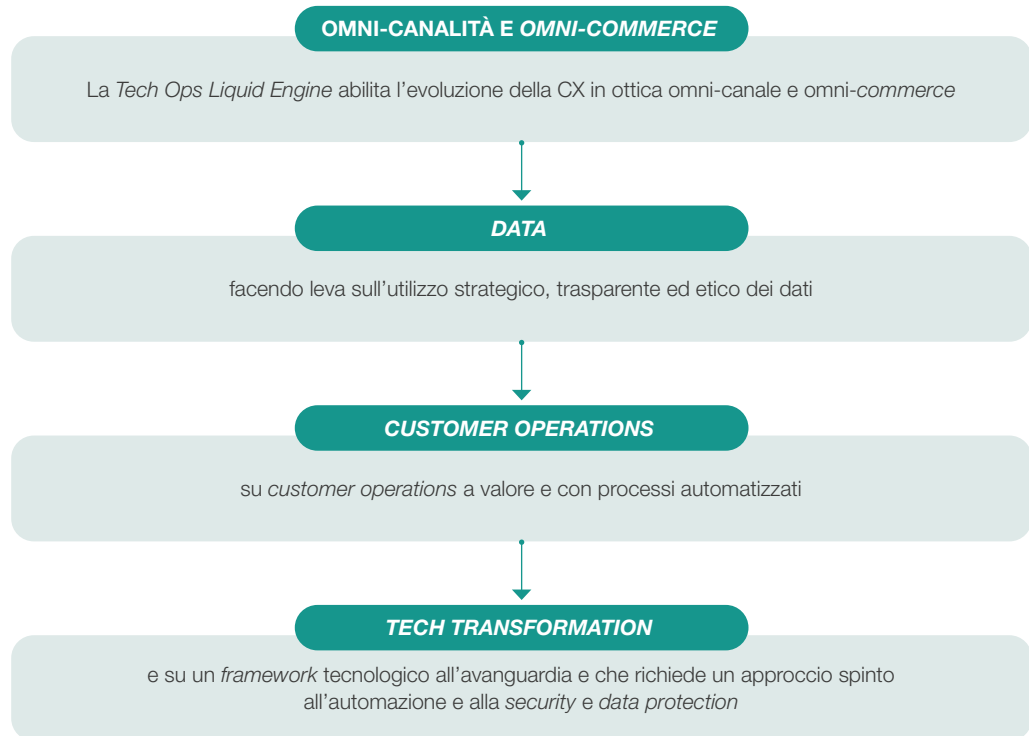
La rivoluzione digitale intrapresa da Poste Italiane negli ultimi anni ha coinvolto non solo la propria offerta, ma anche i processi attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in ottica omnicanale che garantisce all'Azienda la possibilità di erogare i servizi in maniera agile e al passo con i bisogni della clientela. Il *roll-out* della strategia omnicanale, tramite l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, ha permesso un'inversione radicale dei propri paradigmi, investendo l'organizzazione a tutti i livelli di *business*. In questo scenario, la recente pandemia ha favorito l'accelerazione dello *shift* verso modelli di *business* che fanno leva su una strategia omnicanale, sostenuta da un modello operativo liquido e aperto che combina intensità tecnologica, orchestrazione di dati a servizio dell'*ecosistema* e *operation* digitali e *customer oriented*. Tale modello operativo ha permesso all'Azienda di rispondere rapidamente ai cambiamenti intervenuti nel mercato facendo leva su un modello di *business* innovativo e sostenibile, basato su piattaforme digitali che sfruttano le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica per creare prodotti e servizi nuovi e personalizzati, aprendo

nuovi canali di comunicazione con i propri clienti in grado di offrire un'esperienza *seamless* e in linea con le loro esigenze.

La *digital era* ha consacrato le *platform company* come modelli di *business disruptive* e vincenti, caratterizzati da fattori critici di successo come l'utilizzo combinatorio di tecnologie esponenziali, centralità del cliente, piattaforme aperte e facilmente integrabili, garanzia di affidabilità e sicurezza, fattori in grado di sostenere i mercati durante la pandemia.

In tale scenario, Poste Italiane ha l'opportunità di diventare la *Distribution Platform of Choice* del Sistema Italia, affiancando i cittadini nei bisogni della vita quotidiana, favorendo la crescita del tessuto produttivo e promuovendo la semplificazione della Pubblica Amministrazione.

La *Distribution Platform of Choice* deve indirizzare le esigenze emergenti del Sistema Paese, soddisfacendo i bisogni e mettendo in connessione cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, attraverso una *Tech Ops Liquid Engine* in grado di abilitare l'evoluzione del *business*, articolata su quattro ambiti.



Rispetto alla trasformazione, è bene sottolineare che è resa possibile solo attraverso lo sviluppo di *partnership* strategiche che possano contribuire ad accelerare la digitalizzazione del Paese, coadiuvate da un cambiamento culturale che coinvolga tutte le persone, sotto una serie di aspetti:

- **cultura:** è necessaria l'istituzione di una cultura generativa nella quale le persone siano spinte ad avere un forte orientamento al cliente e al miglioramento continuo;
- **collaborazione:** strumenti di collaborazione adeguati permettono la nascita di comunità interne che evolvono autonomamente e che generano valore per l'intero ecosistema aziendale;
- **improvement:** il *continuous improvement* deve far parte del DNA di tutti i dipendenti allo scopo di anticipare le esigenze del cliente;
- **agile:** l'adozione di metodi agili, non solo sulla catena produttiva, permette di rispondere rapidamente ai cambi che un mondo fortemente digitale impone dall'esterno;
- **skill:** rafforzamento delle competenze interne attraverso l'inserimento di risorse specializzate (es. architetti, ingegneri del *software* ecc.) per internalizzare le competenze e consentire la realizzazione *in-house* delle piattaforme strategiche per il *business*, attraverso la costituzione di fabbriche specializzate IT anche dislocate sul territorio.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ottimizzando i processi di acquisto in logica "*one click to buy*" e ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso il *web*.

Alla base di tale percorso sussistono una serie di obiettivi che il Gruppo si è posto per farsi protagonista della transizione digitale del Paese:

- valorizzare la rete degli Uffici Postali, integrandola con reti B2B2C di *partner*, in sinergia con il potenziamento dei canali *digital*;
- ottimizzare le soluzioni digitali, favorendo l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale, al fine di rispondere alle diverse esigenze dei clienti di ogni fascia di età;
- ampliare l'*addressable market* verso clienti *smart* con esigenze di connettività dati;
- consolidare il ruolo dell'Azienda come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione.

In linea con le azioni a sostegno delle giovani generazioni già intraprese dall'Azienda, è stato realizzato nel corso del 2020, in collaborazione con il Consorzio-ELIS, un percorso formativo a distanza rivolto ai figli dei dipendenti e agli studenti di tre istituti scolastici presenti in contesti socio-culturali di periferia a Bologna, Roma e Napoli-Scampia. L'*Hackaton "Next Generation"* è l'iniziativa volta a fornire ai ragazzi del 3° e 4° superiore gli strumenti necessari per maturare le competenze distintive per i mestieri del futuro. Circa 40 studenti hanno così avuto l'opportunità di mettersi alla prova su temi di interesse sociale e aziendale in grado di stimolare le caratteristiche fondamentali per l'*employability*: la creatività, la capacità di lavorare in gruppo ed il *problem solving*. L'iniziativa ha visto vincitore il gruppo che ha presentato l'idea "Trova un Modo (TuM)", un'applicazione che funziona da contenitore per informazioni e *tutorial* con modalità di lettura e spiegazione semplificata. A seguito della gara è stato istituito un "*Innovation hub*", aperto alla partecipazione dei figli dei dipendenti che frequentano il 3° e il 4° superiore, con la finalità di mettere in atto l'idea dei vincitori. Il percorso si è strutturato in 9 incontri per una durata complessiva di 36 ore, prevedendo al termine un attestato di partecipazione per tutti i ragazzi coinvolti.

L'hackathon sull'innovazione per le giovani generazioni

Nel corso del 2020 il Gruppo ha sviluppato processi snelli che semplificano l'interazione con i clienti e l'operatività interna, rendendo automatizzati una buona parte dei processi operativi di larga scala, in un'ottica di miglioramento e velocizzazione del servizio al cliente.

Consolidando la propria capillarità territoriale, attraverso l'innovazione digitale Poste Italiane è in grado di connettere il Paese nel nuovo *hybrid world*

Nel 2020 Poste Italiane e Microsoft Italia hanno annunciato una *partnership* che mira a proseguire il percorso di trasformazione digitale avviato dall'Azienda e che favorisce la fornitura di servizi avanzati e digitali per le imprese italiane e la Pubblica Amministrazione. Il nuovo accordo ruota attorno a tre ambiti strategici di collaborazione. In primo luogo, la creazione di una "Piattaforma di Ecosistema per le PMI" volta a promuovere la trasformazione digitale delle aziende motore dell'economia del Paese. La piattaforma metterà a disposizione del mercato servizi congiunti da parte di Poste Italiane e Microsoft per creare applicazioni locali e su misura utilizzando soluzioni semplici e sicure. In tale contesto, le organizzazioni di piccole e medie dimensioni potranno dotarsi della tecnologia necessaria per gestire il loro *business* in maniera digitale e crescere, raggiungendo nuovi mercati. Oltre a offrire servizi innovativi, le due aziende aiuteranno le PMI con progetti di formazione sulle nuove competenze digitali richieste. Il secondo ambito dell'accordo stabilisce lo sviluppo di una Piattaforma Nazionale di *Cloud* Ibrido che combina i pilastri dell'architettura *DataCenter* di Poste Italiane con le soluzioni *cloud* Microsoft Azure, per permettere al mondo delle aziende private e della Pubblica Amministrazione di intraprendere percorsi di trasformazione digitale e di modernizzazione dei servizi pubblici. Grazie al modello ibrido è possibile definire quali informazioni e applicazioni risiedono nel *cloud* pubblico e quali restano nel *cloud* privato, con una gestione semplificata e unificata tra questi due mondi che permetterà di avere i massimi vantaggi dai due approcci. Tale modello permette inoltre di garantire in qualsiasi momento la possibilità di spostare le applicazioni da *cloud* pubblici a privati e viceversa, sulla base di un criterio etico e sicuro della gestione dei dati. In questa ottica Poste Italiane e Microsoft svilupperanno un'offerta congiunta di servizi *cloud* ibridi per le piccole medie e grandi organizzazioni. L'intesa ha previsto, inoltre, il lancio di un *Hybrid Cloud Competence Center* per favorire l'accelerazione dell'adozione delle soluzioni *cloud computing*. Il terzo punto della strategia pone il *focus* sul processo di trasformazione digitale del Gruppo: l'adozione della tecnologia Microsoft permetterà a Poste Italiane di accelerare la trasformazione delle applicazioni esistenti e di creare nuove applicazioni *cloud native* con tempi di sviluppo ridotti e soluzioni agili per rispondere alle esigenze attuali e future dei clienti. Il Gruppo adotterà le piattaforme *cloud* di *Modern Workplace* per la collaborazione e la condivisione delle informazioni con tutte le figure aziendali allo scopo di guidare il cambiamento culturale sul fronte dei nuovi modelli di lavoro, anche alla luce delle esigenze emerse con l'emergenza Covid-19. Un aspetto fortemente innovativo è rappresentato dall'evoluzione continua dei canali di relazione con la clientela che condurrà fino allo sviluppo di soluzioni di *Artificial intelligence*, come la creazione di servizi *chatbot* per rispondere in modo più efficiente e puntuale alle richieste dei clienti.

Poste Italiane e Microsoft per l'innovazione del Gruppo e la competitività del Paese

Posteitaliane







Decarbonizzazione immobili e logistica

- Sensibilizzazione nell'uso dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti
- Oltre il 95% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proveniente da fonti 100% rinnovabili
- Circa 10 milioni di euro investiti in progetti per la riduzione dell'impatto ambientale
- Mezzi *green* che compongono la flotta aziendale 14,2%



Decarbonizzazione immobili e logistica

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

2020

OUTCOME

Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	tCO ₂ e	-30% entro il 2025	2020	New
Raggiungere la Carbon Neutrality	Net tCO ₂ e	0% entro il 2030	2020	New
Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	% di emissioni prodotte	-40% entro il 2022	2019	-3%
Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	tCO ₂ e	-15% entro il 2025	2020	New
Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sender	tCO ₂ e	-8% entro il 2025	2020	New
Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	% di energia elettrica consumata	≥ 98% entro il 2024	2020	New
Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	27.800 entro il 2022	2019	863
Introdurre soluzioni di Smart Building sull'intero patrimonio immobiliare del Gruppo	GWh di energia consumata	-8GWh entro il 2024	2020	New
Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	GWh di energia rinnovabile prodotta	+20GWh entro il 2024	2020	New
Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni	Edifici Carbon Neutral	0 tCO ₂ e nette di un CS entro il 2023	2020	New
Mantenimento delle certificazioni ISO 14001 e ISO 50001	Processi corporate certificati ISO 14001 e ISO 50001	100% entro il 2021	Ogni anno	New



Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Impatti ambientali degli immobili

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il Gruppo Poste Italiane riconosce la propria responsabilità nella creazione di valore sostenibile per le comunità in cui opera, in cui la dimensione ambientale ricopre un ruolo chiave. A tal fine, il Gruppo riconosce all'interno del Codice Etico di Gruppo il suo impegno per la salvaguardia dell'ambiente attraverso un utilizzo consapevole delle risorse e soluzioni innovative che permettano la minimizzazione degli impatti ambientali.

Obiettivo dell'Azienda è ridurre la propria impronta ecologica diffondendo una cultura di tutela dell'ambiente e incentivando comportamenti consapevoli nell'uso dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti

Poste Italiane, consapevole che servizi e prodotti di alta qualità non possono prescindere dall'adesione a regolamenti in materia ambientale ed energetica, opera in conformità alle leggi e alla regolamentazione applicabile aderendo agli obiettivi nazionali, europei e internazionali in tema di sviluppo sostenibile.

L'Azienda ha centralizzato in un'unica funzione dedicata il presidio degli ambiti di responsabilità ambientale collegati al patrimonio immobiliare, con il compito di garantire la conformità delle prassi del Gruppo con le disposizioni normative vigenti in tema di uso di energia, il monitoraggio e la misurazione dei consumi e l'individuazione delle fonti di risparmio.

In coerenza con gli Obiettivi ESG dell'Azienda e

con particolare *focus* sulla Decarbonizzazione degli immobili, il Gruppo Poste Italiane si è impegnato in una serie di azioni virtuose. Per citarne alcune: ha adottato veicoli elettrici in sostituzione di quelli endotermici e ha installato le rispettive colonnine per ricaricarli. Inoltre, il Gruppo si è dedicato all'aumento di produzione di energie rinnovabili e ha dato avvio a nuovi contratti pluriennali per gas ed energia elettrica con ENI e Acea, in questo modo la fornitura di elettricità continuerà a provenire, come per i contratti precedenti, da fonti rinnovabili. Consapevole che la riduzione dell'impatto ambientale passa per il monitoraggio dello stesso, l'impegno di Poste Italiane prosegue con l'installazione di strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali di controllo dei consumi e delle fatture *utilities*.

L'Azienda, a partire dal 2019 si è dotata di una Politica di Sostenibilità Ambientale cui obiettivo è quello di formalizzare e comunicare agli *stakeholder* l'impegno del Gruppo per la riduzione, ove possibile, degli impatti ambientali generati dalle proprie attività operative e in particolare, quelle provenienti dall'utilizzo degli immobili e dalle attività logistiche e di trasporto. Il Gruppo, all'interno del documento riunisce inoltre i Principi e le iniziative, in materia di sostenibilità ambientale, verso cui indirizza il proprio impegno.

La Politica si struttura su diversi Principi che sanciscono l'approccio dell'Azienda in materia di sostenibilità ambientale. Nel dettaglio: efficienza nell'uso delle risorse, innovazione a supporto di un'economia *low-carbon*, prevenzione e riduzione dell'impatto, promozione della cultura dell'ambiente.

Poste Italiane ha aderito, insieme ad altri 110 firmatari tra associazioni enti ed imprese, al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo *Green Deal* per l'Italia", promosso dalla Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile. L'iniziativa è nata dalla volontà di rilanciare l'economia in chiave *green*, dopo il pesante colpo subito dalla pandemia causata dal *virus* SARS-COV-2. Il Gruppo, date le gravi condizioni generate dall'emergenza sanitaria, auspica la realizzazione di un nuovo *Green Deal*, un ambizioso progetto europeo per un'economia avanzata, decarbonizzata e circolare. L'Azienda ritiene che tale progetto sia la via da seguire per una più forte e duratura ripresa che valorizzi le attività votate alla decarbonizzazione e alla circolarità dei modelli di produzione, distribuzione e consumo. Il Manifesto, siglato dai suoi sottoscrittori, è stato inviato alle istituzioni italiane ed europee.

Poste Italiane aderisce al *Green Deal*

A riprova dell'attenzione che Poste Italiane ripone nella riduzione del proprio impatto ambientale, dopo aver ottenuto negli anni precedenti la certificazione del sistema di gestione ambientale delle società Postel S.p.A. e SDA S.p.A., nel 2020, ottiene la certificazione del sistema di gestione ambientale dei processi di progett-

tazione, 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.



Lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale implementato e certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 consente di gestire e monitorare in modo sistemico gli aspetti ambientali inerenti ai processi, in ottica di efficienza e miglioramento delle *performance* ambientali, costituendo inoltre un valido strumento a supporto del raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità definiti dal Gruppo. Nell'ottica del miglioramento continuo, l'Azienda ha in programma di sviluppare una serie di iniziative per la tutela dell'ambiente, il cui filo conduttore rimane la riduzione degli impatti e la sensibilizzazione sulla tematica.

Gli obiettivi e i principi espressi all'interno della Politica di Sostenibilità Ambientale vengono resi attuativi attraverso l'individuazione di tre aree di intervento nell'ambito delle quali sono state sviluppate delle azioni specifiche riportate di seguito nel dettaglio:

- **Riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative:**
 - ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera degli immobili, attraverso l'approvvigionamento da fonti rinnovabili e l'investimento in soluzioni di efficienza energetica, quali sistemi di monitoraggio dei consumi, utilizzo di sistemi di illuminazione eco-efficienti e altri apparati elettrici/elettronici a basso consumo;
 - riduzione delle emissioni in atmosfera incentivando modalità di trasporto *green* per le attività logistiche e per la mobilità del personale, anche mettendo a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi ed elettrici;
 - riduzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti, in particolare attraverso il contenimento del consumo di carta ottenuto anche grazie al ricorso alla dematerializzazione dei documenti e attraverso la massimizzazione della quota di rifiuti avviabile a riciclo/riutilizzo;
 - riduzione dei consumi idrici.
- **Integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti:**
 - implementazione dei processi di digitalizzazione dei beni e servizi offerti, nella consapevolezza che lo strumento dell'innovazione digitale possa generare potenzialmente valore condiviso tra Azienda e *stakeholder*, contribuendo a ridurre le pressioni sull'ambiente e sostenere la redditività aziendale;
 - valutazione dei rischi e delle opportunità di carattere ambientale nelle scelte d'investimento e nella gestione delle attività assicurative allo scopo di dare un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese.

- **Sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:**

- coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che hanno ad oggetto la tutela dell'ambiente naturale e l'ecologia, in particolare anche mediante il sostegno e la partecipazione attiva della rete di volontariato aziendale di Poste Italiane;
- supporto a iniziative per la tutela e il recupero del patrimonio ambientale, la formazione e l'informazione su tematiche ambientali;
- dialogo e collaborazione con enti e associazioni nazionali e internazionali per la definizione e l'adozione di modelli, politiche e strategie tesi a contrastare il cambiamento climatico e il consumo inefficiente di risorse;
- valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti (fornitori, *business partner*, altre società) nei processi di approvvigionamento e nelle eventuali operazioni di finanza straordinaria.

Inoltre, in ottica di sostenibilità ambientale, il Gruppo si propone di incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso lo sviluppo di soluzioni fotovoltaiche e microeoliche, e di contribuire all'assorbimento di CO₂ ed altre emissioni climateranti attraverso la piantumazione di aree verdi nei terreni ed immobili di Poste Italiane.

L'efficacia dell'approccio di Poste Italiane viene verificata attraverso procedure di identificazione e valutazione periodica dei rischi all'interno e all'esterno del Gruppo, un sistema di segnalazione delle violazioni, un sistema sanzionatorio e attraverso numerose attività di dialogo con gli *stakeholder*.

In linea con quanto previsto dalla norma 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 Qualità, Ambiente Salute e Sicurezza di Postel S.p.A.: nella quale Postel S.p.A., oltre a definire gli obiettivi alla base della propria condotta aziendale, si impegna a garantire la protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento ed altri impegni specifici, attraverso 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.: nella quale SDA S.p.A. racchiude i principi che disciplinano e garantiscono una cor-

retta gestione delle tematiche legate alla tutela dell'ambiente, della salute e sicurezza sul luogo di lavoro e della qualità. In riferimento ai temi ambientali, la Società si impegna nella tutela dell'ambiente, con particolare riferimento alla

prevenzione dell'inquinamento, del consumo eccessivo di risorse naturali che possono derivare dalle attività svolte e nel recuperare e riutilizzare i rifiuti prodotti piuttosto che procedere con lo smaltimento degli stessi.

Nel 2020 Poste Italiane ha aderito alla celebrazione della Giornata Mondiale dell'Ambiente, rinnovando il suo impegno nei confronti della salvaguardia degli ecosistemi e del cambiamento climatico, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Per l'occasione è stata effettuata una mappatura di tutti i terreni disponibili nei siti di proprietà dell'Azienda, con l'obiettivo di realizzare iniziative di piantumazione e riforestazione delle specie arboree più adeguate. Nel mese di novembre 2020, Poste Italiane ha riqualficato le aree verdi di tre Uffici Postali lombardi attraverso la piantumazione di 91 alberi, selezionati tra le specie più idonee alla filtrazione dei principali fattori inquinanti e all'assorbimento di anidride carbonica.

Nuove piantumazioni di Poste Italiane

Nell'ottica di adottare un comportamento virtuoso dal punto di vista ambientale, il Gruppo considera l'efficienza energetica uno degli elementi principali per poter coniugare crescita economica e sviluppo sostenibile e riconduce la propria strategia in ambito ambientale alle seguenti aree di intervento:

Fonti rinnovabili. Al fine di promuovere le fonti rinnovabili, Poste Italiane ha puntato alla diffusione del fotovoltaico integrato negli edifici, realizzando infrastrutture orientate a ridurre la dipendenza da fonti fossili. Il Gruppo, in ottica di riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete nazionale e dei relativi costi complessivi di approvvigionamento, ha previsto l'aumento del proprio parco di autoproduzione con l'installazione di pannelli fotovoltaici sui propri immobili. A tal proposito, nel 2020 è stata aggiudicata una gara europea del valore di € 32,2 Mln per l'implementazione di 622 installazioni di impianti fotovoltaici. Per l'approvvigionamento di energia elettrica Poste Italiane si impegna a ridurre al massimo il proprio impatto. Una quota dell'energia è, quindi, prodotta dagli impianti fotovoltaici di proprietà. Più del 95% del fabbisogno del Gruppo nel 2020 è stato acquisito tramite la Società del Gruppo Europa Gestioni Immobiliari, con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate attraverso Garanzie di Origine. Nel 2020 è entrato in attività il nuovo *Hub* di Roma dotato di impianto fotovoltaico di potenza 220 kWp ed è stato avviato il progetto per la realizzazione di impianti fotovoltaici sul nuovo *Hub* SDA di Milano.

Smart building. Gli immobili sono responsabili di circa il 60% dell'energia consumata e del 31% delle emissioni dirette di CO₂ del gruppo. Al fine di ridurre al minimo gli impatti ambientali degli immobili, in termini di emissioni prodotte e risorse utilizzate, nasce *Smart Building*. Il progetto prevede un sistema unico di supervisione in termini di *Building and Energy Management*

Oltre il **95%** del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da **fonti 100% rinnovabili**, certificate Garanzie di Origine

System (Bems) e consente la gestione integrata di oltre 2.000 edifici di Poste Italiane per ottimizzare gli impianti e l'efficientamento energetico. Questo permette, da un lato il monitoraggio di tutti i consumi, dall'altro, di attuare gestioni automatiche centralizzate basate sui parametri ambientali per ottimizzare i consumi, mantenendo condizioni di *comfort* ottimali.

16

dei 220 edifici di Poste Italiane di Roma selezionati come "set" per il test del Progetto "*Platoon*"

Ottimizzazione energetica. In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha aderito al Progetto *Platoon*, finanziato dalla Comunità Europea con i fondi del programma *Horizon 2020*. Il progetto prevede lo sviluppo di una piattaforma digitale che, utilizzando tecnologie di elaborazione distribuita e di analisi dei dati per la gestione *real-time* ottimizzata del sistema energetico, fornisce un efficace supporto agli esperti del settore. Attualmente in Azienda, i tecnici EGE (Esperti Gestione Energetica) sono dodici, tre centrali e nove territoriali che per acquisire queste competenze hanno seguito un percorso di certificazione che ne garantisce la professionalità e le com-

petenze anche sul mercato esterno. L'obiettivo dell'analisi non è solo quello di ottimizzare l'utilizzo dell'energia e identificare i comportamenti da modificare, ma anche individuare le opportunità per ridurre le necessità di manutenzione e le interruzioni del servizio, ad esempio attraverso un uso più efficiente dei sistemi di climatizzazione, di illuminazione e l'impiego dell'intelligenza artificiale per la previsione degli interventi di manutenzione. Dei 220 edifici di Poste Italiane che si trovano nell'area del Comune di Roma, 16 sono stati selezionati come "set" per il test del Progetto *Platoon*. Gli impianti di raffreddamento e riscaldamento installati nei locali genereranno dati per la piattaforma "intelligente" di *Platoon* che suggerirà le azioni per diminuire i numeri di guasti e ridurre i costi di manutenzione. La stessa logica riguarderà il consumo

legato all'illuminazione di ogni edificio allo scopo di pianificare azioni di ottimizzazione e rilevare le anomalie.

Illuminazione a LED. Nel 2020 Poste Italiane ha continuato ad investire sulle *smart technologies*. In particolare, il Gruppo ha puntato, negli anni, sulla installazione di illuminazione a tecnologia LED. In particolare, durante il 2020, il Gruppo ha proseguito la conversione a LED dell'illuminazione arrivando a coprire il 56% dei mq di Poste Italiane, aggiungendo 40.000 pezzi rispetto al 2019.

Incentivazione di comportamenti virtuosi. Nell'ottica di una gestione sempre più efficiente e sostenibile dei processi operativi e, quindi, di una conseguente riduzione dei rifiuti prodotti, il Gruppo ha avviato e mantiene progetti per il riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete, ma che possono ancora avere una "seconda vita". Tali beni e apparecchiature sono quindi sottratti dal ciclo di gestione dei rifiuti e "ceduti" a terzi per il riutilizzo.

~10
milioni €

investiti in progetti per
ridurre l'impatto ambientale

Poste Italiane al 50° Anniversario della "Giornata della Terra"

Il Gruppo Poste Italiane ha aderito alla celebrazione della Giornata della Terra, la più importante ricorrenza internazionale sulla sostenibilità e la protezione dell'ambiente, istituita dalle Nazioni Unite nel 1970. Nel 2020 l'evento ha compiuto il 50° anniversario e ha visto Poste Italiane confermare il suo impegno nella lotta al cambiamento climatico, promuovendo il costante sviluppo di soluzioni innovative in grado di tutelare il capitale naturale. Il Gruppo integra le tematiche ambientali nella strategia aziendale, negli investimenti, nelle analisi del rischio e delle opportunità e in ottica di trasparenza e *accountability* rendiconta le performance ambientali secondo le raccomandazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), con l'obiettivo di monitorare i propri impatti e ridurre l'impronta ambientale a favore di un utilizzo sostenibile delle risorse naturali.

L'impegno per l'ambiente è uno dei Pilastri della strategia di sostenibilità di Poste Italiane e trova concretezza in una serie di azioni messe in pratica nella quotidianità aziendale.

In continuità con gli scorsi anni il 20 marzo ha avuto luogo il Mese verde, finalizzato alla conoscenza delle buone pratiche *green*. Di seguito viene riportato il decalogo del Mese verde di Poste Italiane per il 2021:

DECALOGO MESE VERDE

POSTE 2021

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

Tema del Mese verde di Poste Italiane, accompagnato sui *social* dall'*hashtag* #meseverdeposte, per il 2021 è stato il territorio di prossimità, ossia come è cambiato e come abbiamo vissuto soprattutto in una fase delicata come questa il rapporto con ciò che ci è più vicino nell'ambito del nostro quartiere, paese o città.

Il Gruppo ha dato evidenza di una serie di iniziative che l'Azienda ha e sta portando avanti in diversi ambiti, dalla mobilità sostenibile alla valorizzazione del territorio, per promuovere un approccio consapevole ai temi ambientali e arrivare all'obiettivo "zero emissioni" fissato per il 2030.

L'attenzione di Poste Italiane verso l'ambiente, si estende ai materiali stampa e di consumo interni ed esterni, promuovendo l'uso di prodotti certificati e riciclabili. Con riferimento alla carta destinata agli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo, in continuità con il 2019, gli approvvigionamenti si sono orientati su prodotti certificati FSC (*Forest Stewardship Council*) per circa 12.000 tonnellate di carta. Il marchio di certificazione FSC garantisce una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile.

Gli acquisti dedicati ai materiali di consumo relativi alla carta in risme per uso interno al Gruppo, la fornitura di etichette, gli imballi, la modulistica e cartoni, così come gli acquisti di consumabili originali e rigenerati per stam-

panti, recepiscono, ove applicabili, i "Criteri Ambientali Minimi". Nell'ambito del progetto volto a sostituire i tradizionali materiali di plastica vergine con materiali eco-sostenibili, inserito nel più ampio contesto di riduzione dell'impatto ambientale e tutela delle tematiche ESG, nel 2020, attraverso confronti competitivi, sono stati stipulati quattro accordi quadro per la fornitura di circa 70 milioni di tasche adesive e buste per corriere espresso realizzate con una percentuale di plastica riciclata tra il 60% ed il 70%. In linea con l'impegno verso l'uso di materiali riciclabili, è stato avviato un progetto di sostituzione delle tradizionali *credit card* con carte realizzate in materiali sostenibili, come ad esempio la nuova Postepay Green, composta all'82% da acido polilattico di origine biologica.

**Mese verde,
Poste Italiane
rinnova
l'attenzione
ai temi
dell'ambiente**

Poste Italiane pone attenzione alla propria catena di fornitura in tutti i settori in cui opera. Con riferimento agli acquisti immobiliari, gli affidamenti di pulizia ed igiene ambientale vengono svolti nel rispetto del *Green Public Procurement* con l'adozione dei "Criteri Ambientali Minimi" contenuti nel D.M. 24/05/2012. Nel 2020 la totalità delle gare inerenti i servizi di pulizia, igiene ambientale e lavori è stata disposta nel rispetto dei CAM. Anche gli affidamenti in concessione dei servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari rispettano i principi del *Green Public Procurement* per garantire l'erogazione di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale caratterizzato, in termini di processi e contenuti, dal rispetto di tutti gli aspetti della sostenibilità ambientale, economica e sociale.

Il Gruppo premia la fornitura di derrate alimentari, quali prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile, in percentuale superiore ai quantitativi

minimi prescritti dai "Criteri Minimi Ambientali". In questo ambito, Poste Italiane si impegna a coinvolgere nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati IGP, DOC, DOP. Inoltre, dal 2019 il Gruppo ha avviato un processo di deplastificazione delle mense aziendali con lo scopo di ridurre in maniera significativa il proprio impatto derivante dall'utilizzo di materiali plastici. L'albo dei fornitori prevede un sistema di qualificazione per ambiti regionali per aree territoriali. Tale sistema, nell'ambito degli appalti di lavori, nello specifico quelli aventi per oggetto interventi di natura edile-impiantistica, favorisce la presenza di manodopera locale e la fornitura di materiale a chilometro zero. In questo modo l'Azienda è in grado, da un lato di contenere i costi di approvvigionamento, dall'altro di ridurre il proprio impatto ambientale, riducendo, per esempio le emissioni di anidride carbonica.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Impatti ambientali della logistica

DNF

Poste Italiane, presente capillarmente su tutto il territorio nazionale, è consapevole del ruolo distintivo che ha nella creazione di valore all'interno del Paese e della potenziale incidenza che può avere nella riduzione degli impatti ambientali. Per questi motivi, l'Azienda fa dell'impegno verso la tutela ambientale e la riduzione di impatto della logistica uno dei suoi punti cardine.

Poste Italiane si impegna a ridurre gli impatti ambientali della logistica, puntando ad una flotta sempre più green e a una riduzione di emissioni di CO₂

Gli obiettivi del Gruppo, in relazione alla riduzione dell'impatto ambientale sulla logistica, nel 2020 si sono concentrati sulla riduzione delle emissioni di CO₂, attraverso il passaggio a mezzi di trasporto più sostenibili.

Il Gruppo ha dimostrato il proprio impegno nel raggiungimento di tale obiettivo grazie all'implementazione di una serie di attività che hanno portato al risparmio di oltre 12.680 tonnellate di CO₂, confermando il *trend* positivo riguardante la riduzione delle emissioni inquinanti relative agli spostamenti casa-lavoro e generando così un risparmio di circa 9,8 milioni di euro in termini di costi esterni evitati. Le iniziative intraprese a supporto della mobilità sostenibile concorrono inoltre alla sensibilizzazione e alla diffusione tra

i dipendenti del Gruppo di un nuovo stile di vita orientato alla riduzione degli impatti ambientali.

In linea con l'approccio dell'Azienda volto a privilegiare l'uso efficiente di fonti rinnovabili e la razionalizzazione del consumo di energia da fonti fossili, a partire dal 2018 le due principali strategie aziendali che hanno portato benefici in termini di sostenibilità ambientale sono riconducibili al nuovo modello di piano di evoluzione *green* della flotta aziendale e al piano di recapito "*Joint Delivery*". In merito al piano per rendere la flotta aziendale sempre più "verde", Poste Italiane ha acquistato 663 tricicli elettrici ed installato le relative colonnine di ricarica. Inoltre, Poste Italiane si è aggiudicata la gara di *procurement* per l'acquisto di 5000 tricicli termici Euro 5, cui inflottamento avverrà nel 2021.

La flotta *green* raggiunge così il 14,2% del totale della flotta di Poste Italiane: si contano circa 2.800 mezzi *bifuel* non elettrici fra auto e furgoni e circa 2.000 moto a bassa emissione. Gli interventi sono in linea con l'obiettivo di raggiungere i 27.800 esemplari entro il 2022, per ridurre del 40% le emissioni della flotta.

La funzione "*Fleet Management*" istituita a gennaio 2019 allo scopo di indicare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli, 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.

In linea con quanto previsto dalla Politica, l'Azienda si impegna a sensibilizzare i dipendenti sul tema della responsabilità ambientale, promuovendo numerosi eventi in ambito di *Mobility Management* con la finalità di migliorare gli spostamenti casa-lavoro del personale, promuovendo l'uso di trasporto pubblico, *car-pooling*, mobilità alternativa e collettiva a basso impatto ambientale e in relazione all'ottimizzazione delle aree di ingresso e parcheggio delle sedi aziendali. Poste Italiane ritiene, infatti, che la gestione degli spostamenti sistematici del proprio personale dipendente costituisca un elemento chiave in grado di ridurre esternalità negative. In questa ottica, il Gruppo si impegna a monitorare, annualmente, l'impatto ambientale generato dagli spostamenti casa-lavoro.

Nel corso del 2020 è stata lanciata in via sperimentale la campagna "PostePedala", l'iniziativa rivolta ai dipendenti del Gruppo Poste Italiane utilizzatori sistematici della bicicletta nello spostamento casa-lavoro, appartenenti alla sede di Roma. L'iniziativa ha l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti all'utilizzo della bicicletta negli spostamenti *home-work*, promuovendo la creazione di una *community* di *bikers*.

L'impegno di Poste Italiane per una mobilità sostenibile

Il Modello proposto dall'Azienda all'interno del piano "*Joint Delivery*" permette di ripensare in modo radicale la rete di recapito e il modello di funzionamento grazie all'implementazione del nuovo stile di consegna, che prevede il passaggio da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, le quali si differenziano per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. Questo permette di ridurre i chilometri percorsi per le attività di recapito tradizionali e di ridurre il fabbisogno di flotta marciante.

La *joint venture* stabilita nel 2020 tra Poste Italiane e sender, leader europeo nella digitalizzazione del trasporto merci, ha proprio come obiettivo primario l'efficienza del trasporto e la riduzione dell'impatto ambientale della logistica. Grazie all'impiego del 10% di veicoli con alimentazione a LNG (gas naturale liquefatto), infatti, è stato possibile ridurre le emissioni di CO₂ di 7.300 tonnellate.

Nel corso del 2020, un anno segnato da una pandemia globale e da *lockdown* con chiusure dei negozi fisici, le vendite *online* e il *delivery* si sono dimostrati i migliori alleati, infatti, anche nella realtà di Poste Italiane, l'*e-commerce* e la conseguenziale consegna di pacchi hanno registrato un aumento notevole rispetto ai precedenti anni. L'accordo siglato tra Poste Italiane e la *startup*

11,7
milioni

di km risparmiati grazie alla riduzione di viaggi "non necessari"

7.300

tonnellate di anidride carbonica risparmiata grazie ai veicoli LNG

Milkman ha avuto proprio l'obiettivo di incrementare il livello di servizio di consegna a domicilio e renderlo adatto alle esigenze del consumatore finale. Decidere insieme al destinatario il giorno di consegna, e avere la possibilità di riprogrammarla in caso di imprevisto, consentono di risparmiare tempo e viaggi inutili, con conseguente risparmio anche in termini di carburante.

Poste Italiane ha partecipato alla seconda edizione del "*Green Postal Day*", iniziativa organizzata dall'*International Post Corporation* per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO₂ e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. Nel 2020 l'IPC (la società di servizi tecnologici innovativi cui aderiscono 25 operatori postali nel mondo) ha dedicato il *Green Postal Day* al lavoro svolto dagli operatori postali durante l'emergenza Covid-19 per garantire il servizio di recapito di corrispondenza e pacchi, alla luce del formidabile sviluppo dell'*e-commerce* nel corso della pandemia, assicurando al tempo stesso la massima attenzione alla sostenibilità e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Poste Italiane al Green Postal Day 2020



Per quanto riguarda il processo di selezione dei fornitori, Poste Italiane ha voluto integrare all'interno del processo di selezione anche criteri che possano permettere un monitoraggio dell'impatto ambientale indiretto. 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 la composizione e tipologia di

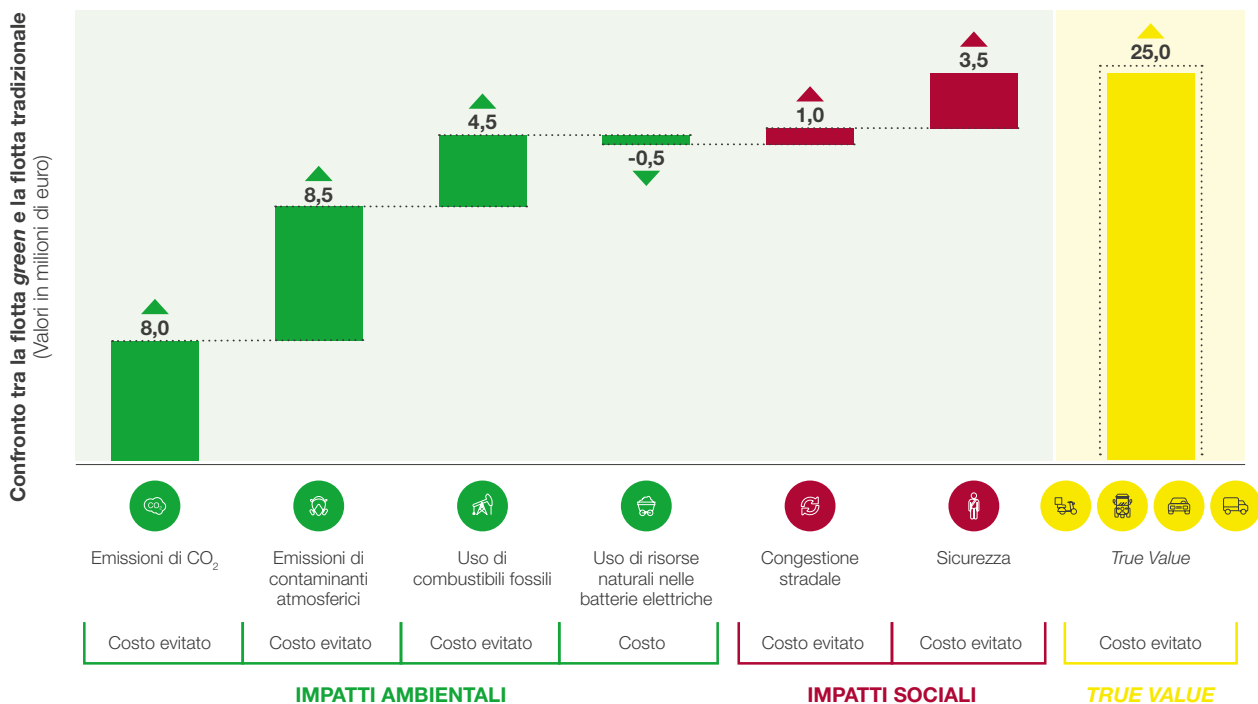
mezzi in flotta. Tra i requisiti obbligatori richiesti ai trasportatori sulla totalità dei veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi, si richiede che la flotta risponda agli *standard* europei sulle emissioni inquinanti con classe non inferiore a EURO6 e che i semirimorchi boxati o telonati XL provvisti di cavo TIR siano dotati di sistema di rilevazione GPS in grado di trasmettere tutte le rilevazioni sulla posizione dei mezzi.

Il True Value del Piano di Rinnovo della flotta

Consapevole dell'"impronta ecologica" generata da un servizio di consegna che copre tutto il territorio nazionale in maniera capillare, nel 2019 il Gruppo ha voluto compiere un significativo passo in avanti, impegnandosi ad implementare un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione, entro il 2022, dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni. Il Piano, inoltre, prevede la sostituzione di mezzi a due ruote con tricicli e i quadricicli, che porterà benefici sia in termini di capacità di carico (incremento volumetria) sia in termini di *safety* (grazie alla maggiore stabilità del mezzo a tre ruote rispetto agli attuali motocicli a due ruote).

I nuovi veicoli garantiranno una riduzione dei consumi energetici, minori emissioni in atmosfera, una maggiore sicurezza e una maggiore capacità di carico per la consegna. Al fine di misurare il valore generato dall'introduzione dei nuovi veicoli della flotta, Poste Italiane ha adottato una metodologia di valutazione degli investimenti che unisce la tradizionale prospettiva finanziaria con la prospettiva di sostenibilità, nell'ottica di una pianificazione strategica integrata che consente di creare valore condiviso tra Azienda e territorio. Tale metodologia prevede la quantificazione degli impatti economici, ambientali e sociali che un determinato progetto o attività genera per l'impresa e per la collettività. Successivamente, tali impatti sono monetizzati attraverso l'utilizzo di *proxy* finanziarie disponibili in letteratura, al fine di poterli ricondurre ad una unità di misura omogenea (monetaria) e permettere, dunque, una rappresentazione complessiva del valore generato.

Una volta identificati, gli impatti sono stati misurati e quantificati in termini monetari tramite *proxy* finanziarie. La figura che segue rappresenta i risultati dell'analisi sotto forma del "True Value bridge", ovvero la rappresentazione grafica degli impatti netti della flotta *green* rispetto ad una flotta tradizionale. I valori positivi rappresentano i costi evitati, mentre i valori negativi rappresentano i costi aggiuntivi generati dalla flotta *green* rispetto a quella *as-is*.



In accordo al modello calcolato la nuova flotta *green* genererà valore per la collettività (*True Value*) pari a +25 €/Mln rispetto alla flotta tradizionale, durante il suo totale periodo di operatività. In particolare, l'80% è rappresentato da danni evitati grazie ai minori impatti ambientali della flotta *green* rispetto alla flotta *as-is* derivanti dalla riduzione del 40% delle emissioni di CO₂, equivalente a 2.500 auto in meno in circolazione. Il restante 20% è rappresentato dalla somma di costi evitati grazie alla minore congestione stradale e alla maggior sicurezza dei nuovi veicoli garantite dai nuovi mezzi. Tricicli e quadricicli elettrici, infatti, presentando dimensioni ridotte, potranno muoversi più agilmente nel traffico, non generando impatti sulla congestione stradale e potranno portare ad un minor tasso di incidentalità e minori infortuni.

Nell'acquisto di servizi logistici, il Gruppo pone particolare attenzione alle tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori in linea con le tematiche ambientali, sociali e di *governance* di cui il Gruppo Poste Italiane si fa promotore. In particolare, per i servizi di trasporto è previsto un punteggio che premia l'eco-sostenibilità per fornitori che prevedono veicoli con classi di emissioni di CO₂ più contenute.

Per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale viene richiesto che i prodotti osservino i "Criteri Ambientali Minimi" di riferimento e sono valorizzate, in termini di punteggio tecnico assegnato, le offerte che mirano alla riciclabilità degli imballaggi. Inoltre, in linea 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.

In uno scenario globale in cui, nelle prime fasi della pandemia, i dispositivi di protezione individuale erano di difficile reperimento, Poste Italiane ha messo in campo il massimo sforzo per la creazione di una rete logistica di approvvigionamento *ad hoc*, attivando dei canali di distribuzione in tutto il mondo per poter garantire una fornitura adeguata e continuativa dei dispositivi di protezione per i propri dipendenti.





Finanza sostenibile

- BancoPosta Fondi SGR tra i migliori 50 *asset manager* europei
- Adesione a diverse iniziative di sviluppo a livello internazionale sui temi della finanza responsabile
- Valutazione del grado di responsabilità sociale e della *carbon footprint* dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita



Finanza sostenibile

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



STATO
ATTUAZIONE

PRINCIPALI CAPITALI

OBIETTIVI

INDICATORE (KPI)

TARGET

BASELINE

2020

OUTCOME

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	New
Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG	% del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: <ul style="list-style-type: none"> • <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i>; • 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	14,6%
Monitoraggio della carbon footprint dei portafogli di investimento	% delle gestioni attive	100% entro il 2021	2020	New
Nuova offerta protezione/copertura assicurativa per green building	N° prodotti assicurativi per <i>green building</i>	Lancio e diffusione del prodotto sul mercato entro il 2021	2020	New
Favorire l'inclusione finanziaria delle categorie sociali più vulnerabili (rischio di non autosufficienza e clientela Senior)	Sviluppo offerta per categorie sociali più vulnerabili	Lancio dei prodotti entro il 2021	2020	New
Favorire la proposizione di coperture di protezione su polizze di investimento finalizzate a mitigare i rischi sulla salute dei clienti, riducendo l'impatto socio-economico di tali eventi	% dei nuovi prodotti Vita offerti alla clientela <i>mass</i> e <i>affluent</i> che prevedono la presenza di coperture per malattia grave e invalidità permanente	100% entro il 2021	2020	New
Monitorare il rating ESG degli emittenti presenti nei portafogli gestiti direttamente	% degli emittenti sotto monitoraggio ESG	100% entro il 2020	2019	100%
Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone con fragilità	Sviluppo offerta per persone con fragilità	Sviluppo dell'offerta sul mercato entro il 2022	2020	New
Richiedere l'adozione della Politica di Investimento Responsabile di Poste Vita ai gestori terzi	% dei gestori terzi coinvolti	100% entro il 2020	2019	100%
Sviluppo di una nuova offerta salute dedicata ai dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane aderenti al Fondo Poste Italiane	N° di prodotti definiti	Definizione di un prodotto entro il 2020	2019	Definizione e condivisione della struttura di un prodotto



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

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Con il passare degli anni la finanza sostenibile ha assunto un ruolo progressivamente centrale all'interno del settore finanziario, portando all'introduzione di nuovi meccanismi finalizzati alla promozione di investimenti in prodotti e progetti che hanno il beneficio di generare degli impatti positivi per la società.

A gennaio 2021 Morningstar ha posizionato BancoPosta Fondi SGR tra i **migliori 50 asset manager europei** della categoria "small"

Il Gruppo ha recepito le disposizioni e adeguato il proprio operato alle norme del nuovo Regolamento UE 2019/2088 in materia di trasparenza ESG, applicabile dal 10 marzo 2021. Il suddetto Regolamento mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti della clientela circa i rischi di sostenibilità e la promozione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* nelle attività di investimento, ponendo a carico degli intermediari che prestano il servizio di consulenza l'obbligo di informare in via precontrattuale e continuativa gli investitori finali sui profili ESG.

Il nuovo Regolamento UE 2019/2088

A tal riguardo Poste Italiane, da anni impegnata ad integrare i criteri ESG all'interno dei processi di investimento di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, declina i principi di sostenibilità in tutti i settori in cui opera, compreso quello finanziario. Il Gruppo crede fermamente nel mercato degli investimenti sostenibili, consapevole che, attraverso l'attuazione di efficaci processi di investimento, i settori del risparmio gestito e quello assicurativo possono aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere la crescita economica.

nei processi di investimento sia necessaria per perseguire *performance* sostenibili nel lungo periodo, ridurre il rischio dei portafogli e agire con trasparenza e integrità.

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR firmatari dei **Principles for Responsible Investment** dal 2019

Poste Italiane integra i criteri ESG nelle proprie scelte di investimento, promuovendo in maniera sostenibile lo sviluppo economico e sociale del Gruppo e dell'intero Sistema Paese



In tale ottica, dal 2019 le società Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR sono firmatarie dei *Principles for Responsible Investments* (PRI), la rete internazionale di investitori, promossa dalle Nazioni Unite, che ha l'obiettivo di sensibilizzare gli operatori economici ad incorporare tematiche ambientali, sociali e di *governance*, all'interno dei propri investimenti, proponendo una visione a lungo termine nell'interesse dei firmatari, dell'economia, dell'ambiente e della società. Aderendo ai sei principi del PRI, il Gruppo si è impegnato formalmente ad integrare le tematiche ESG all'interno delle proprie politiche, nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti. Poste Italiane è convinta, infatti, che l'inclusione di tali tematiche

La finanza sostenibile risulta determinante per la mobilitazione dei capitali utili al raggiungimento degli obiettivi sostenibili in ambito internazionale, e contribuisce anche alla ripresa sostenibile dagli impatti dovuti alla pandemia da Covid-19.



A tal proposito, nel corso del 2020 Poste Italiane ha rafforzato il proprio impegno sui temi della finanza responsabile, unendosi al gruppo di investitori che hanno sottoscritto la lettera aperta per una ripresa sostenibile, indirizzata ai *leader* europei. Promossa da PRI, CDP, UNEPFI e dal *network* di investitori impegnati sul fronte del cambiamento climatico nell'ambito di *Investor Agenda*, l'iniziativa ha l'obiettivo di promuovere una *sustainable*

Nel corso del 2020 **BancoPosta Fondi SGR** ha approvato la nuova versione della **Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di engagement** recependo i Principi italiani di *Stewardship* per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate promossi da **Assogestioni**

recovery dall'emergenza sanitaria attraverso l'implementazione di azioni e progetti in favore della transizione verso un'economia a emissioni zero, in linea con il raggiungimento dell'obiettivo dell'Unione Europea di avere un impatto neutrale sul clima entro il 2050.

Poste Italiane aderisce all'*Investor Statement on Coronavirus Response*



Nel contesto di crisi legato alla pandemia da Covid-19, PRI ha promosso una lettera aperta rivolta alla comunità imprenditoriale nella quale si chiede di adottare misure di *welfare* aziendale con l'obiettivo di mitigare gli effetti sociali dell'emergenza sanitaria. All'iniziativa *Investor Statement on Coronavirus Response*, che rappresenta la prima mossa collettiva degli investitori nel mondo, il Gruppo Poste Italiane ha aderito attraverso le società Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, insieme ad altri 335 *asset owner* e *asset manager* internazionali, rappresentativi di circa 9.500 miliardi di dollari di *asset*. Con tale adesione, in linea con la strategia di Finanza sostenibile, l'Azienda intende ribadire il proprio impegno nella dimensione sociale della sostenibilità, che avviene a partire dal mantenimento dei livelli occupazionali, dalla tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti e della clientela, da una gestione finanziaria sostenibile e dalla previsione di congedi retribuiti, a supporto delle persone dell'Azienda e delle comunità di riferimento.

Entrambe le società ritengono indispensabile l'adesione a principi e *standard* condivisi a livello internazionale che fungono da linee guida per la definizione del proprio approccio di investitori responsabili. Tali adesioni permettono a BancoPosta Fondi SGR e a Poste Vita di partecipare a iniziative di rilievo sul tema dell'integrazione di criteri ESG nei processi d'investimento, offrendo un'importante opportunità per

il dialogo e la condivisione delle migliori pratiche diffuse tra i principali attori dei settori di operatività. Tra le varie, è bene menzionare l'adesione a *Access to Nutrition Index*, una importante iniziativa per sensibilizzare il settore ad affrontare la doppia sfida nutrizionale globale di ipernutrizione e denutrizione, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU.



European Alliance for a Green Recovery: Poste Italiane in campo per la costruzione di piani di investimento green



Il Gruppo, in linea con la strategia di sostenibilità ambientale, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, ha aderito all'iniziativa promossa dal PRI unendosi all'appello rivolto da Stati membri, imprenditori, ricercatori e organizzazioni non governative dell'Unione Europea a sostegno di un *Green Recovery Plan*. Per Poste Italiane gli investimenti necessari alla ripresa economica devono innescare un modello economico più resiliente, protettivo ed inclusivo: tutti requisiti che richiedono un'economia costruita intorno a principi *green*. Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno dunque aderito all'*European Alliance for a Green Recovery*, lanciata dalla Commissione Parlamentare Europea per l'Ambiente, per promuovere la costruzione di piani di investimento verdi insieme a più di 50 *business leader* del settore finanziario e assicurativo e ai fondi di investimento di 10 Paesi europei. Poste Italiane riconosce l'importanza di allineare la ripresa economica con la transizione ecologica e si impegna a proporre le soluzioni di investimento necessarie per rilanciare l'economia in chiave *green*, in linea con l'accordo di Parigi COP21.

Le politiche di investimento responsabile adottate da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prevedono il principio della valutazione degli investimenti, analizzando il profilo ambientale,

sociale e di *governance* dei vari emittenti di *asset* presenti in portafoglio e dei gestori collegati. In questo modo, il Gruppo si propone di gestire in maniera sostenibile ed efficace i propri investi-

menti e, nello stesso tempo, fornisce una risposta pronta e in linea con le esigenze ambientali e sociali delle comunità in cui opera. A tal proposito, le stesse politiche prevedono l'esclusione, dal panorama dei potenziali investimenti, di emittenti che operano direttamente nella produzione di armi bandite dalle Convenzioni ONU e che violano i principi umanitari fondamentali, quali uranio impoverito, mine anti-uomo, armi biologiche, bombe a grappolo, *laser* accecanti, armi incendiarie, fosforo bianco, armi a frammentazione invisibile e armi chimiche. Inoltre, le due società del Gruppo hanno rispettivamente adottato una linea guida che disciplina gli investimenti in settori sensibili. I documenti

definiscono misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, indirizzando l'integrazione di aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nei processi di investimento. In particolare, le linee guida si inseriscono nell'ambito dell'individuazione di attività e settori sensibili dal punto di vista ESG, definendo appositi e dettagliati processi d'investimento, con riferimento, nello specifico, agli emittenti coinvolti nell'ambito dei combustibili fossili, del carbone, dei *test* sugli animali e nella violazione della tutela dei diritti umani.

Il Gruppo Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR è entrato a far parte di *Climate Action 100+*, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale senza precedenti per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. L'iniziativa si focalizza sui temi del rischio climatico e della perdita di biodiversità per le attività e mira a mitigare gli effetti del cambiamento climatico causati da settori economici chiave. BancoPosta Fondi SGR partecipa come "*collaborating investor*" alle attività di dialogo con la società Kinder Morgan, società identificata come *target* di *engagement*, tra quelle attualmente disponibili all'interno dell'iniziativa, in base alla Linea Guida per l'investimento in settori sensibili, perché coinvolta nell'ambito dei combustibili fossili. In generale, l'obiettivo è quello di rendere gli investimenti europei più ambiziosi e adeguati alla sfida di una transizione ecologica e climatica che poggia su tre capisaldi: ambizione climatica per aumentare la quota di finanziamenti dedicati al clima del *Recovery Fund*, criteri climatici stringenti per indirizzare gli investimenti e una lista di esclusione delle attività anti-clima da non finanziare.

Climate Action
100+



Il monitoraggio ESG

Nell'ambito delle proprie Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prevedono un puntuale e strutturato processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio, finalizzato all'analisi dei profili ESG degli *asset* presenti. Attraverso i principi e i processi adottati, le due società del Gruppo perseguono l'obiettivo di strutturare un profilo ESG complessivo sui propri investimenti che sia in linea con le *best practice* di settore, attraverso valutazioni effettuate da *info-provider* specializzati esterni e riconosciuti a livello internazionale. A tal proposito, la collaborazione pluriennale avviata con Vigeo Eiris, agenzia di *rating* ESG di fama mondiale specializzata sulle tematiche sociali e ambientali, prevede che i portafogli di BancoPosta e Poste Vita vengano periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e

della *carbon footprint* (impronta di carbonio), con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. Le suddette valutazioni vengono effettuate in linea con *standard*, linee guida e norme riconosciute a livello internazionale, divulgate da organizzazioni come l'ONU, gli ILO e l'OCSE, e riguardano sia gli emittenti imprese, che gli emittenti Paese.

I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della ***carbon footprint*** (impronta di carbonio), con l'obiettivo di **mitigare eventuali rischi**

Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

Postevita
GruppoAssicurativoPostevita

Per quanto riguarda il Gruppo Poste Vita, nel 2020 il punteggio ESG medio ponderato del portafoglio investimenti è risultato essere pari a 51/100 per gli emittenti imprese e 77/100 per gli emittenti Paesi. I risultati ottenuti risultano essere superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 39/100 per gli investimenti in imprese (*equity + corporate bond*) e Universo Paesi di Vigeo Eiris pari a 59/100 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 4.509.271 tCO₂e, con uno *score* di Transizione Energetica di 51/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori superano il livello del *benchmark* Ishares MSCI World ETF (4.964.124 tCO₂e, *score* 40/100). In ultimo, il CFET degli investimenti governativi è risultato pari a 429.327.492 tCO₂e.

BancoPostaFondi SGR

Con riferimento a BancoPosta Fondi SGR, il punteggio medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette ed indirette dell'Azienda (120 bn/€ di *asset*) è risultato essere pari a 51/100 per gli emittenti imprese e 77/100 per gli emittenti Paesi. Anche per BancoPosta Fondi SGR i punteggi sono superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 39/100 per gli investimenti in imprese (*equity + corporate bond*) e Universo Paesi di Vigeo Eiris pari a 59/100 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 (120 bn/€ di *asset*) è risultato essere pari a 4.686.804 tCO₂e, con uno *score* di Transizione Energetica di 50/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori hanno decretato come risultante un punteggio superiore al *benchmark* Ishares MSCI World ETF (4.964.124 tCO₂e, *score* 40/100). Il CFET degli investimenti governativi, invece, è pari a 429.327.492 tCO₂e.

Prodotti ESG

Fondi Green

Nell'attuale portafoglio di Poste Vita rientra l'investimento nel fondo di *Real Estate* denominato *Diamond Eurozone Office* (DEO), il quale ha ottenuto la massima valutazione in termini di sostenibilità da parte di GRESB, organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti *Real Estate* in ottica, sociale e di *governance* (ESG) in tutto il mondo. Il Fondo DEO ha raggiunto una valutazione di cinque stelle, conquistando il titolo di Fondo *Green* e un punteggio complessivo di 86/100 e piazzandosi al dodicesimo posto tra i 64 fondi non quotati dell'area Euro nel settore Uffici. Poste Vita, inoltre, detiene in via esclusiva il Fondo *Diamond Core*, fondo di investimento immobiliare il cui *asset* sottostante è un immobile che gode della certificazione LEED *Gold* e che ha ricevuto una linea di credito classificata come "*Green Loan*", nonché il primo finanziamento *green* nel settore immobiliare italiano. Inoltre, sono attualmente presenti investimenti in fondi di investitori isti-

tuzionali con un forte orientamento verso la sostenibilità ambientale: un cenno particolare al fondo *Tages Helios*, specializzato in investimenti nel settore fotovoltaico, al fondo F2i III, gestito dal primo operatore in Italia nella produzione di energia da fonti rinnovabili, e al fondo Ambienta II, la cui politica di investimento è strettamente ispirata ai criteri di contenimento dell'impatto sull'inquinamento e di efficienza nell'utilizzo delle risorse da parte delle società *target*.

Infine, anche nel ramo assicurativo è stato introdotto un prodotto assicurativo d'investimento il cui fondo assicurativo interno è gestito secondo un *benchmark* con una marcata componente di indici ESG: in particolare, il 20% degli investimenti azionari è gestito con un indice che mira ad una riduzione significativa delle emissioni di carbonio in confronto al livello globale, in un'ottica di transizione ad un'economia a basse emissioni.

Fondi ESG *best-in-class*

È stato lanciato a gennaio 2020 Poste Investo Sostenibile, il nuovo fondo comune di investimento socialmente responsabile il cui paniere di titoli su cui indirizza gli investimenti è selezionato con un'attenzione specifica ai fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG), coniugando le migliori opportunità di remunerazione con l'applicazione di stringenti parametri legati al profilo di sostenibilità degli emittenti. Il fondo si distingue anche per la presenza di un *benchmark* composto da indici che sono essi stessi "sostenibili", in quanto costituiti da una ristretta platea di titoli selezionati sulla base di criteri ESG. Ciò permette di rappresentare in modo chiaro, trasparente ed oggettivo l'universo di riferimento del proprio investimento, senza far venire meno la discrezionalità del gestore.



Per quanto riguarda il Risparmio Amministrato, nei mesi di luglio e novembre 2020, Poste Italiane ha partecipato ai collocamenti del BTP Futura, legato all'andamento del PIL italiano e lanciato nell'ambito delle misure adottate dal Governo per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Il Gruppo ha inoltre sviluppato un nuovo prodotto dal nome "Postefuturo Investimenti", con il fine di assicurare maggiore flessibilità ai propri clienti nelle operazioni di investimento. La soluzione rappresenta una gestione patrimoniale costruita in collaborazione con Moneyfarm, *leader* nella gestione degli investimenti, e che prevede sette linee diverse di investimento prive di commissioni, assicurando l'accessibilità all'offerta anche alle fasce di utenza con capacità di spesa ridotta. Con riferimento al prodotto, l'Azienda ha promosso il servizio PAC (Piano di Accumulo), nonché la profilazione e ri-profilazione della clientela ai sensi della direttiva MiFID. Oltre ai suddetti prodotti, nell'ambito del comparto del risparmio gestito è stata avviata la distribuzione anche di due nuovi Fondi Comuni di investimento che hanno la potenzialità di contribuire alla crescita e al benessere del Paese, ossia "BancoPosta Focus Digital 2025", riedizione dell'omonimo Fondo, incentrato sul potenziale dei settori della tecnologia dell'informazione e della robotica, di cui Anima SGR è il gestore delegato, e "BancoPosta Rinascimento", Fondo PIR (Piano Individuale di Risparmio) che permette agli investitori di cogliere le opportunità offerte dall'economia reale italiana.

Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



All'interno del settore assicurativo è in corso un crescente interesse verso la gestione dei rischi connessi agli aspetti ambientali, sociali e di *governance*. Le motivazioni sono riconducibili all'importanza attribuita alla corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management* anche da parte degli operatori del settore, che attraverso il loro operato hanno la possibilità di proteggere la comunità e di contribuire allo sviluppo sostenibile della società, fornendo il proprio apporto per il progresso del Paese. Poste Vita è consapevole di questo potenziale e ha deciso di integrarlo nel *business* attraverso una serie di principi, obiettivi e processi contenuti all'interno della propria Politica di Assicurazione Responsabile. Tale Politica descrive l'approccio dell'Azienda nella gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) nell'ambito dei tradizionali processi di assicurazione. A riprova di tale impegno, dal 2019 il Gruppo Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* promossi dalle Nazioni Unite, la cui sottoscrizione impegna formalmente l'Azienda a inclu-

dere nei propri processi decisionali i criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo, avviando anche percorsi di collaborazione con clienti e *partner* per accrescere la consapevolezza sull'ambito e promuovendo sinergie con enti e istituzioni con l'obiettivo di determinare un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG. Tale approccio consente a Poste Vita di ottenere un vantaggio competitivo in termini operativi e reputazionali, determinando la creazione e diffusione di valore per i propri *stakeholder* e l'intero Paese.

Il Gruppo Poste Vita
firmatario dei *Principles for
Sustainable Insurance*



PSI
Principles for Sustainable Insurance

Attraverso le proprie azioni e principi, il Gruppo Poste Vita ambisce a diventare un modello di impegno per la diffusione di una cultura sostenibile all'interno del settore assicurativo

Primato complessivo di Poste Italiane per l'indicatore **Brand Strength Index (BSI)**, con un punteggio di **85,5** e un **rating AAA**

La Politica aziendale espone il principio della valutazione sistemica 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. L'orientamento perseguito consente a Poste Vita di cogliere tutte le opportunità che emergono dagli scenari di mercato e che permettono lo sviluppo di

prodotti assicurativi innovativi e sostenibili con impatti a livello sociale e ambientale. Al fine di garantire la concreta efficacia delle proprie iniziative, la Politica include, inoltre, articolati processi di gestione e monitoraggio attraverso la definizione di ruoli e strumenti predeterminati.

Il percorso intrapreso ha portato il Gruppo Poste Italiane ad occupare il primo posto nella classifica mondiale per *brand reputation* stilata da Brand Finance per il settore assicurativo nel 2020. L'indicatore *Brand Strength Index (BSI)*, che misura l'efficacia dell'immagine e della reputazione della Società, analizza la gestione e gli investimenti che influenzano il *brand*, la vicinanza al cliente, la soddisfazione dei dipendenti e il ritorno economico, ha assegnato a Poste Italiane il primato complessivo, con un punteggio di 85,5 e un *rating* corrispondente di AAA. Il risultato ottenuto rispecchia la qualità dell'offerta di prodotti e servizi assicurativi e la rapidità di adattamento e la resilienza che l'Azienda ha mostrato nell'affrontare le nuove sfide e i bisogni inattesi legati all'emergenza sanitaria globale da Covid-19.



Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale

Attraverso la definizione e commercializzazione dei propri prodotti, Poste Vita, compatibilmente con gli obiettivi aziendali, persegue l'obiettivo di valorizzare il ruolo sociale della protezione assicurativa e renderla inclusiva facilitandone l'accessibilità economica. L'Azienda, per perseguire questo scopo, 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. In fase di sviluppo della propria offerta, Poste Vita si impegna ad 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, in ambito 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. Tra le offerte assicurative maggiormente riconosciute dalla clientela è bene menzionare il prodotto "Poste Vivere Protetti", la cui operatività è continuata lungo il 2020 e che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione, assistenza e servizi finanziari attraverso la persona, beni e patrimonio. A tal proposito, nel corso dell'anno, l'App BancoPosta ha esteso le proprie funzionalità con l'inserimento di una sezione dedicata alle Polizze di protezione distribuite da Poste

Assicura. In questo modo, in un'ottica di perfezionamento del servizio, tutti i titolari di polizze hanno la possibilità di visualizzare il riepilogo delle caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto, di attivare servizi aggiuntivi, come la richiesta di riscatto parziale o totale prima della scadenza, oppure richiedere la liquidazione di una polizza prossima alla scadenza. Inoltre, il Gruppo ha adeguato il proprio modello di tipo *go to market* agli *standard* della "nuova normalità", attraverso l'adozione di un modello di consulenza a distanza tramite contatto telefonico, finalizzato al collocamento di polizze Vita di Ramo Primo, esteso successivamente anche alla distribuzione dei prodotti del Risparmio Postale. Tale opzione, opportunamente affiancata alla proposizione presso gli Uffici Postali, offre un approccio multicanale utile per rafforzare e semplificare la relazione con il cliente, oltre a rappresentare un'alternativa per le fasce di clientela più esposte al rischio Covid-19 e per le quali è opportuno limitare la presenza fisica negli Uffici Postali.

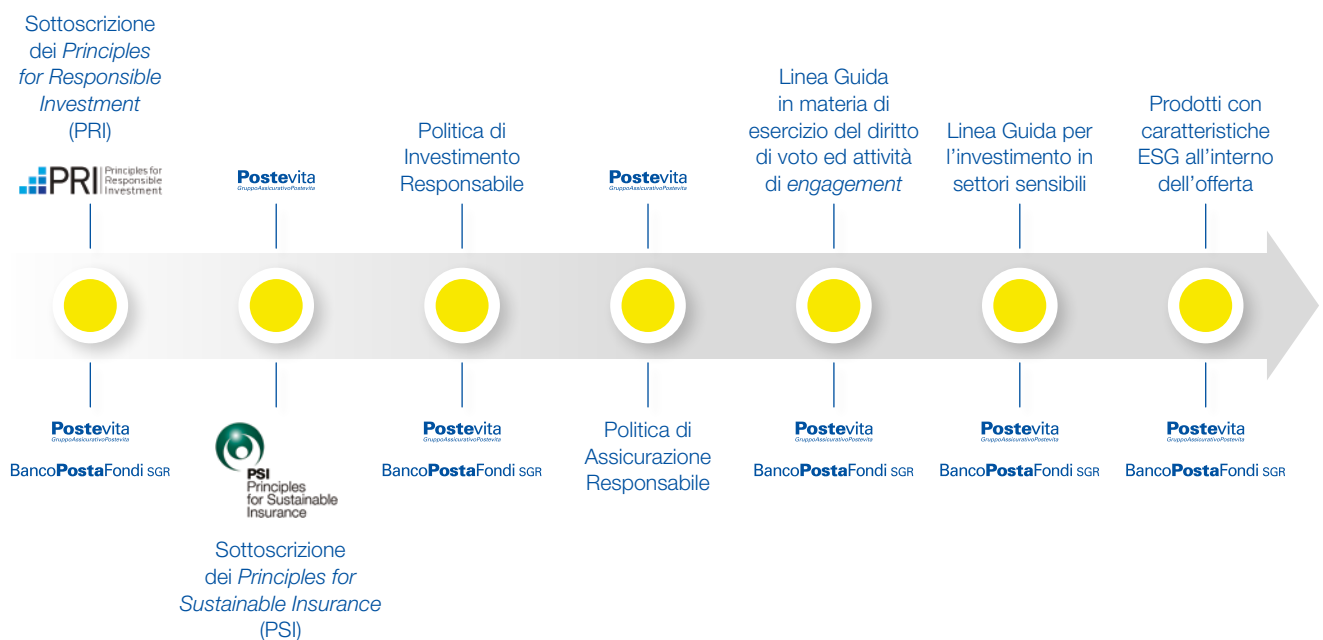


Il Gruppo Poste Vita ha proseguito nel corso dell'anno il percorso di evoluzione della gamma Multiramo con il lancio di "Poste Nuovi Progetti Futuri", che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale. A luglio 2020, l'offerta è stata ulteriormente arricchita con lo sviluppo di "Poste Progetti Futuri Dinamica", nuova polizza multiramo dedicata alla clientela *Affluent*.

Nell'ambito dei prodotti assicurativi, a luglio 2020 è stata lanciata la nuova polizza multiramo "Poste Progetti Futuri Dinamica" che consente un accesso graduale ai mercati, con l'obiettivo di salvaguardare la redditività dell'investimento dei clienti dalla volatilità di mercato, includendo opzioni di investimento responsabile secondo i criteri *Environmental, Social e Governance* (ESG). Il prodotto offre un *range* di profili di investimento ampio tra cui scegliere, in base alle aspettative di rendimento, la propensione al rischio e l'orizzonte temporale di investimento del cliente. Il Premio investito viene distribuito in una combinazione predefinita di partenza costituita per il 100% dalla Gestione Interna Separata PostaValore Più e per lo 0% nel Fondo Interno Assicurativo Poste Vita Soluzione Sostenibile, il nuovo fondo ESG. Poste Vita effettua trasferimenti automatici mensili di durata massima di 18 mesi per effetto dei quali aumenta l'investimento senza garanzia di rendimento o di restituzione del capitale allocato nel Fondo Interno e diminuisce quello nella Gestione Interna Separata (cd. Riallocazione graduale). Al termine del servizio, l'investimento sarà suddiviso secondo la Combinazione Predefinita Target costituita per il 40% nella Gestione Separata PostaValore Più e per il 60% nel Fondo Interno Assicurativo Poste Vita Soluzione Sostenibile.

Poste Progetti Futuri Dinamica

2018 - 2020



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 102-7] Capillarità sul territorio*

	2018		2019		2020	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Operation Area Manager	6	26	6	19	6	19
Filiali	64	730	67	740	66	798
Totale	70	756	73	759	72	817

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A..

[GRI 102-7] Capillarità sul territorio*

	2018		2019		2020	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Centri Operativi Territoriali	10	519	10	498	10	534

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo Postel S.p.A..

[GRI 201-1] Valore economico generato, distribuito e trattenuto

Valore economico generato (milioni di euro)	2018	2019	2020
Valore economico generato dal Gruppo	10.863	11.182	10.628

Valore economico distribuito (milioni di euro)	2018	2019	2020
Valore economico distribuito agli <i>stakeholder</i>	9.418	9.634	9.382
- Fornitori	3.118	2.742	2.994
- Dipendenti	5.584	5.608	5.249
- Finanziatori	43	51	53
- Pubblica Amministrazione	92	624	447
- Comunità	5	7	7
- Azionisti	576	602	632

Valore economico trattenuto (milioni di euro)	2018	2019	2020
Valore economico trattenuto dal Gruppo	1.445	1.548	1.246



Integrità e trasparenza

[GRI 205-1] Società analizzate per rischio corruzione* e copertura** dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit*

	2018	2019	2020
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	18	16	16
Numero totale delle società del Gruppo	25	25	24
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	72	64	66
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> ***			
Alta copertura	68	87	86
Media copertura	19	13	9
Bassa copertura	13	-	5

* 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..

[GRI 205-3] Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing*

	2018	2019	2020
Segnalazioni gestite	230	214	274
di cui in ambito corruzione	7	4	3*
di cui risultate fondate	-	-	-
di cui in approfondimento sull'ambito corruzione	-	1	-

* Per le segnalazioni in ambito 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.

Casi di corruzione e concussione e azioni correttive

Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive	u.m.	2018	2019	2020
Casi di corruzione e concussione	N°	-	-	-

Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione

	2018	2019	2020
Totale dipendenti	40.060	73.081	80.529
di cui:			
Dirigenti	471	441	428
Quadri	6.383	11.944	12.413
Impiegati	33.206	60.696	67.688

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali*

	2018	2019	2020**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali	34,1	49,1	75,9

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici aspetti ambientali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli ibridi/elettrici, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, certificazione FSC, ecc.).

** Per il 2020 il perimetro del dato comprende Poste Italiane e le società del Gruppo, al netto delle neoacquisite sender Italia e MLK Deliveries poiché, a valle degli approfondimenti condotti e dei rilievi emersi circa i modelli di approvvigionamento, il dato - ai fini della rendicontazione - non risulta applicabile, in quanto non aderente all'indicatore, al perimetro e ai criteri consolidati. Il rafforzamento del presidio finalizzato all'aumento del grado di sostenibilità della catena di fornitura ha consentito un significativo incremento delle performance ambientali. L'indice 2020 registra un incremento pari al 26,8 punti percentuali rispetto al dato 2019.

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali*

	2018	2019	2020**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali	45,5	57,7	74,1



* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici aspetti sociali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. SA8000, OHSAS 18001, misure di contrasto al Covid-19, adozione di Codici etici di condotta, ecc.).

** Per il 2020 il perimetro del dato comprende Poste Italiane e le società del Gruppo, al netto delle neoacquisite sender Italia e MLK Deliveries poiché, a valle degli approfondimenti condotti e dei rilievi emersi circa i modelli di approvvigionamento, il dato - ai fini della rendicontazione - non risulta applicabile, in quanto non aderente all'indicatore, al perimetro e ai criteri consolidati. Il rafforzamento del presidio finalizzato all'aumento del grado di sostenibilità della catena di fornitura ha consentito un significativo incremento delle performance sociali. L'indice 2020 registra un incremento di 16,4 punti percentuali rispetto al dato 2019.

[GRI 301-1] Materiali usati per peso o volume

Tipologia di materiali/materie prime (kg)	2018	2019	2020**
Rinnovabili	29.862.153	29.210.299	28.856.114
Carta	23.739.303	21.676.215	17.563.176
Cartone	2.303.294	2.896.414	4.033.481
Legno	3.819.556	4.637.670	7.259.458
Non Rinnovabili	2.205.485	2.446.097	3.019.096
Plastica	1.793.553	1.928.405	2.576.816
Inchiostri/toner	59.784	61.146	35.172
Colle	6.465	6.061	4.022
Altro*	345.683	450.485	403.086
Totale	32.067.638	31.656.396	31.875.211



* La voce "Altro" contiene i seguenti materiali: etichette, sacchi e sigilli, spago da imballo e buste di sicurezza.

** Per il 2020 si rileva la riduzione dei volumi di carta, inchiostri/toner e colle, per effetto del processo di digitalizzazione e conseguente flessione del business di stampa; parimenti i materiali consumabili in uso agli uffici, risentono degli effetti determinati dalle misure restrittive di presenza, adottate per il contenimento dall'emergenza Covid-19.

In aumento l'approvvigionamento di legno, cartone e plastica, in correlazione alla crescita dei volumi in ambito e-commerce.

Pratiche anti-concorrenziali

Ammontare delle sanzioni	u.m.	2018	2019	2020
Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni <i>antitrust</i>	€	-	-	5.000.000

Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Percentuale di fornitori	u.m.	2019	2020
Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS	%	49,1	75,9

[GRI 207-4] Rendicontazione delle informazioni di natura fiscale* **

Dati di natura fiscale (in milioni di €)	2018	2019	2020
Ricavi da vendite a terze parti	29.717	32.760	30.019
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	-	-	-
Uttili/perdite ante imposte	1.490	1.872	1.576
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e equivalenti	2.129	2.199	2.330
Imposte sul reddito definite sulla base del criterio di cassa***	318	232	796
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	91	530	370

* Gruppo Poste Italiane ricade nella giurisdizione italiana.

** I dati si riferiscono alle seguenti entità: Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., BancoPosta Fondi SGR S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi SCPA, SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A., PostePay S.p.A., Consorzio Per I Servizi Di Telefonia SCPA, Poste Air Cargo S.r.l., Poste Assicura S.p.A., Patentiva Poste SCPA, Consorzio Poste Motori, Poste Welfare Servizi S.r.l., Poste Insurance Broker S.r.l., MLK Deliveries S.p.A., sender Italia S.r.l.

*** Per il 2020 la differenza è dovuta sostanzialmente a due macro fenomeni: 1) applicazione dell'agevolazione *Patent Box* nel 2020 sulla base della conclusione di accordi con l'Agenzia delle Entrate; 2) effetto permanente della rideterminazione dell'ACE.



Valorizzazione delle persone

[GRI 102-8] Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di business*

Tipologia di contratto	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Contratto Stabile**	55.980	66.819	122.799	54.174	65.362	119.536	51.366	62.775	114.141
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	55.256	66.122	121.378	53.512	64.691	118.204	50.784	62.123	112.907
Servizi Finanziari	252	258	510	234	230	463	246	231	476
Servizi Assicurativi	276	273	549	261	281	542	207	269	476
Pagamenti e <i>Mobile</i>	197	165	362	167	161	327	130	152	282
Contratto Flessibile***	5.681	3.858	9.539	4.216	2.693	6.909	5.898	3.544	9.442
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	5.680	3.857	9.537	4.211	2.688	6.899	5.898	3.542	9.440
Servizi Finanziari	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Servizi Assicurativi	1	1	2	4	5	9	-	1	1
Pagamenti e <i>Mobile</i>	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Totale	61.661	70.677	132.338	58.390	68.055	126.445	57.264	66.319	123.583

* 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 102-8] Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di business*

Tipologia di impiego	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	60.166	66.748	126.914	56.680	63.884	120.564	55.636	62.194	117.830
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	59.441	66.076	125.517	56.015	63.235	119.250	55.055	61.563	116.618
Servizi Finanziari	251	246	497	233	218	451	245	221	466
Servizi Assicurativi	277	265	542	265	274	539	207	260	467
Pagamenti e <i>Mobile</i>	197	161	358	167	157	324	129	150	279
Part-time	2.737	6.507	9.244	3.113	6.847	9.960	2.948	6.798	9.746
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	2.736	6.471	9.207	3.111	6.811	9.922	2.946	6.768	9.714
Servizi Finanziari	1	18	19	1	16	17	1	14	15
Servizi Assicurativi	-	12	12	-	15	15	-	13	13
Pagamenti e <i>Mobile</i>	-	6	6	1	5	6	1	3	4
Totale	62.903	73.255	136.158	59.793	70.731	130.524	58.584	68.992	127.576

* Dati espressi in *Headcount*.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio*

	2018	2019	2020
Laurea (%)	12,9	15,1	17
Diploma (%)	70,8	70,3	69,2
Licenza media (%)	16,1	14,5	13,7
Licenza elementare (%)	0,1	0,1	0,1
Totale (%)	100	100	100

* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in *Headcount*.

Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo

Programmi di Sviluppo	2018	2019	2020
Assessment del potenziale	427	400	190
Percorsi di <i>mentoring</i> e <i>coaching</i>	109	136	374
Sviluppo competenze e innovazione	481	1.895	105
Totale	1.017	2.431	669

[GRI 404-1] Numero di ore di formazione medie annue per dipendente

Categoria dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	26	27	26	43	46	44	45	52	47
Quadri	60	77	68	68	83	75	83	103	92
Impiegati	16	22	20	30	37	34	34	45	40
Totale dipendenti	22	28	25	35	42	39	41	51	46

Giornate di formazione medie per dipendente

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti	3,7	4,6	4,2	5,9	7,0	6,5	6,8	8,4	7,7

Ore per tipologia di formazione*

Tipologia formazione	2018	2019	2020
Manageriale	77.200	33.700	37.000
Tecnico - specialistica	966.700	1.875.200	2.584.400
Compliance	2.357.000	3.159.400	3.253.500
Totale	3.400.900	5.068.400	5.874.900

* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno.

Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti

Programmi di formazione e sviluppo	2018	2019	2020
Full Time Equivalent (FTE)	132.338	126.445	123.583
Ore medie di formazione e sviluppo	25,85	40,25	47,61
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	6.322.559	7.709.433	7.020.250
Spesa media per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	48	61	57
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)*	72	39	35

* La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni è riferita alla Capogruppo.

Numero totale dei nuovi assunti suddivisi per genere*

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nuovi assunti suddivisi per genere	608	516	1.124	3.157	2.148	5.305	1.153	1.023	2.176
Percentuale dei nuovi assunti suddivisi per genere	54	46	100	60	40	100	53	47	100

* I dati sono espressi in Full Time Equivalent (FTE).

[401-2] Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time

Benefit finanziari	2018				2019				2020			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno	part-time	tempo pieno
Assicurazione sulla vita		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Assistenza sanitaria	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*
Copertura per la disabilità e l'invalidità		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Congedo parentale	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**
Pensione	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI

* Da intendersi con riferimento al personale Dirigente.

** Da intendersi con riferimento al personale non Dirigente.

Evoluzione del personale

	2018	2019	2020
Tasso di turnover totale (%)*	4,80	7,30	6,90
Tasso di turnover volontario (%)*	4,20	6,80	6,30
Costi medi per FTE assunto (in euro)**	34.900	36.300	36.200

* 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 tasso di turnover calcolato rapportando i dipendenti cessati dell'anno n (FTE)/dipendenti totali anno n è pari a 5,0 per il 2018, 7,5 per il 2019 e 7,2 per il 2020; il tasso di turnover volontario, dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n è pari a 4,4 per il 2018, 7,0 per il 2019 e 6,6 per il 2020.

** Il costo pro capite medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato e dirigenti). 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/trf sui primi due elementi. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

Contenziosi*

	2018	2019	2020
Contenziosi con i dipendenti	956	489	533

* I trend periodici fanno registrare un lieve incremento nella misura di circa il 9% del contenzioso e infatti, nel periodo di riferimento, sono state registrate 533 nuove vertenze rispetto alle 489 cause del 2019. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" si registra un consistente incremento. Infatti, le nuove controversie, tutte riferite a Poste Italiane S.p.A., sono 122 (quelle del 2019 erano 26), di cui 72 vertenze sono in materia di CTD e 32 per Lavoro Temporaneo. Quanto allo "svolgimento del rapporto di lavoro", si rileva che le vertenze incardinate nel 2020 sono 313 di cui 309 riferite a Poste Italiane S.p.A.. In questo ambito si è registrato rispetto al 2019 (n. cause 357) un decremento del 12%. Per quanto attiene, infine, alla "risoluzione del rapporto di lavoro", le nuove controversie sono 98, di cui 93 riferite a Poste Italiane. Anche in questo ambito si registra, rispetto al 2019 (n. cause 106), un lieve decremento nella misura di circa il 7%.

[GRI 403-8] Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Dipendenti coperti dal sistema*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	61.320	72.394	133.714	58.571	70.145	128.716	57.328	68.410	125.738
% dipendenti coperti dal sistema	98	99	99	99	99	99	99	99	99

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.

Dipendenti coperti dal sistema*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	60.557	72.104	132.661	58.341	70.006	128.347	57.223	68.349	125.572
% dipendenti coperti dal sistema	97	99	98	98	99	99	99	99	99

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto a *audit* interno.

Dipendenti coperti dal sistema*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero dipendenti coperti dal sistema	4.242	4.022	8.264	4.813	4.237	9.050	57.213	68.344	125.557
% dipendenti coperti dal sistema	7	6	6	8	6	7	98	99	99

* 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).

Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	751	73	824	816	261	1.077	1.461	297	1.758
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* 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*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	366	46	412	452	246	698	533	255	788
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema**	49	63	50	55	94	65	36	86	45

* 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*	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	481	35	516	560	224	784	678	247	925
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	64	48	63	69	86	73	46	83	53

* 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. certificate ISO 45001).

[GRI 403-9] Infortuni sul lavoro**Infortuni sul lavoro che comprendono i casi di Covid-19**

Lavoratori dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuni*	4.000	4.349	8.349	3.777	4.229	8.006	3.547	3.851	7.398
di cui:									
sul lavoro	3.431	3.385	6.816	3.250	3.373	6.623	3.185	3.325	6.510
<i>in itinere</i>	569	964	1.533	527	856	1.383	362	526	888
Decessi	7	2	9	5	-	5	19	3	22
di cui:									
sul lavoro	5	1	6	5	-	5	18	2	20
<i>in itinere</i>	2	1	3	-	-	-	1	1	2
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	1.178	1.315	2.493	1.036	1.192	2.228	965	1.072	2.037
di cui:									
sul lavoro	977	970	1.947	850	913	1.763	838	871	1.709
<i>in itinere</i>	201	345	546	186	279	465	127	201	328
Numero totale di ore lavorate	93.136.110	102.157.148	195.293.259	90.873.004	101.412.859	192.285.863	82.616.388	91.067.228	173.683.616
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,05	0,01	0,03	0,06	0,00	0,03	0,22	0,02	0,12
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	10,49	9,50	9,97	9,35	9,00	9,17	10,14	9,56	9,84
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili***	36,84	33,14	34,90	35,76	33,26	34,44	38,55	36,51	37,48

* Con riferimento al 2020, il numero totale di infortuni è influenzato dai lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 953 uomini e 1.089 donne, per un totale di 2.042 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

** Infortunio sul lavoro che porta a 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 entro 6 mesi. Esclude i decessi.

*** N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

**Tasso di assenteismo che comprende i casi di Covid-19****Numero di assenze dei dipendenti per tipologia**

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Malattia	680.216	915.293	1.595.509	642.081	900.625	1.542.706	812.284	1.181.694	1.993.978
Infortunio	122.408	140.366	262.774	115.217	133.999	249.216	123.111	134.636	257.747
Stress	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (specificare) Ricovero/Convalescenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo*	4,60	5,14	4,89	4,21	4,93	4,60	5,45	6,48	6,00

* 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.

Infortunati sul lavoro al netto dei casi Covid-19

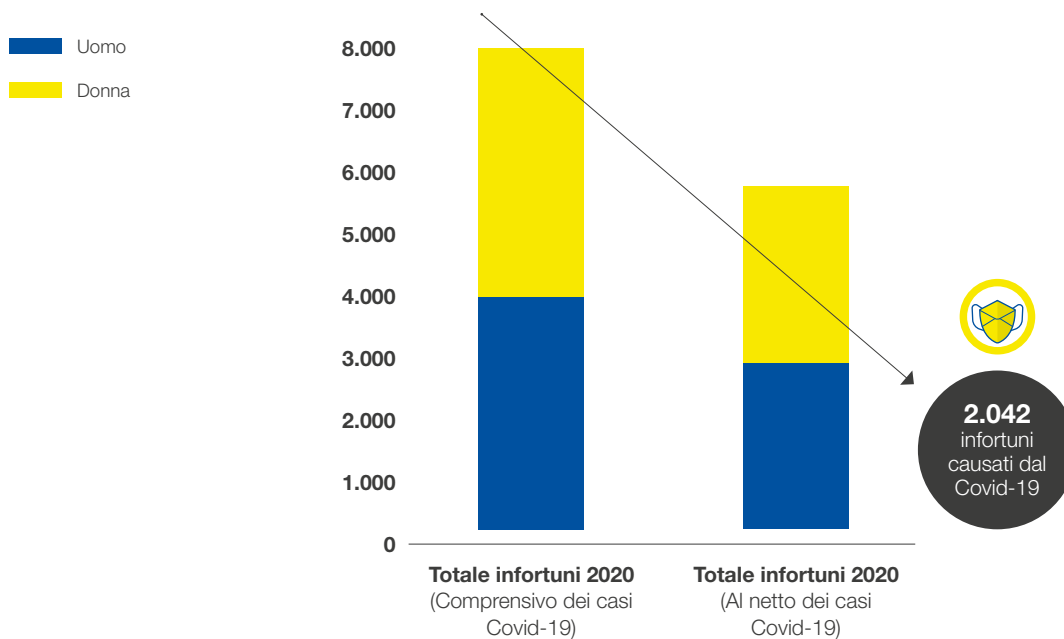
Lavoratori dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunati*	4.000	4.349	8.349	3.777	4.229	8.006	2.594	2.762	5.356
di cui:									
sul lavoro	3.431	3.385	6.816	3.250	3.373	6.623	2.232	2.236	4.468
<i>in itinere</i>	569	964	1.533	527	856	1.383	362	526	888
Decessi	7	2	9	5	-	5	3	2	5
di cui:									
sul lavoro	5	1	6	5	-	5	2	1	3
<i>in itinere</i>	2	1	3	-	-	-	1	1	2
Infortunati sul lavoro con gravi conseguenze	1.178	1.315	2.493	1.036	1.192	2.228	758	833	1.591
di cui:									
sul lavoro	977	970	1.947	850	913	1.763	631	632	1.263
<i>in itinere</i>	201	345	546	186	279	465	127	201	328
Numero totale di ore lavorate	93.136.110	102.157.148	195.293.259	90.873.004	101.412.859	192.285.863	82.616.388	91.067.228	173.683.616
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,05	0,01	0,03	0,06	0,00	0,03	0,02	0,01	0,02
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	10,49	9,50	9,97	9,35	9,00	9,17	7,64	6,94	7,27
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili***	36,84	33,14	34,90	35,76	33,26	34,44	27,02	24,55	25,72

* Con riferimento al 2020, il numero totale di infortuni non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 953 uomini e 1.089 donne, per un totale di 2.042 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

** Infortunio sul lavoro che porta a 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 entro 6 mesi. Esclude i decessi.

*** N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

Totale infortuni 2020



Tasso di assenteismo al netto dei casi di Covid-19**Numero di assenze dei dipendenti per tipologia**

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Malattia	680.216	915.293	1.595.509	642.081	900.625	1.542.706	710.757	1.033.470	1.744.228
Infortunio	122.408	140.366	262.774	115.217	133.999	249.216	91.373	98.251	189.624
Stress	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di assenteismo*	4,60	5,14	4,89	4,21	4,93	4,60	4,67	5,57	5,16

* 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

Lavoratori non dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuni	49	17	66	116	44	160	87	23	110
di cui:									
sul lavoro	42	11	53	105	30	135	85	14	99
<i>in itinere</i>	7	6	13	11	14	25	2	9	11
Decessi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui:									
sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>in itinere</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	10	-	10	-	-	-	-	-	-
di cui:									
sul lavoro	6	-	6	-	-	-	-	-	-
<i>in itinere</i>	4	-	4	-	-	-	-	-	-
Numero totale di ore lavorate	2.363.419	725.476	3.088.895	5.965.224	701.549	6.666.773	6.773.978	798.146	7.572.124
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	2,54	-	1,94	-	-	-	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	17,77	15,16	17,16	17,6	42,76	20,25	12,55	17,54	13,07



Infortunati per tipologia che comprendono i casi di Covid-19

Lavoratori dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunio per tipologia									
Caduta da motomezzo	978	571	1.549	990	605	1.595	741	412	1.153
Incidente con mezzo aziendale	340	305	645	423	335	758	296	237	533
Investito da auto	20	20	40	7	18	25	9	7	16
Incidente con mezzo privato	32	36	68	20	37	57	16	21	37
Caduta e/o movimento inopportuno	1.047	1.394	2.441	841	1.338	2.179	593	958	1.551
Aggressione	276	335	611	300	348	648	186	212	398
Movimentazione manuale carichi	182	116	298	163	148	311	91	73	164
Rapina	96	111	207	66	87	153	21	53	74
Schiacciamento contusione	169	165	334	363	371	734	249	231	480
Altre cause*	291	332	623	77	86	163	983	1.121	2.104
Totale	3.431	3.385	6.816	3.250	3.373	6.623	3.185	3.325	6.510

* Con riferimento al 2020, il dato prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 953 uomini e 1.089 donne, per un totale di 2.042 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

Infortunati per tipologia al netto dei casi di Covid-19

Lavoratori dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunio per tipologia									
Caduta da motomezzo	978	571	1.549	990	605	1.595	741	412	1.153
Incidente con mezzo aziendale	340	305	645	423	335	758	296	237	533
Investito da auto	20	20	40	7	18	25	9	7	16
Incidente con mezzo privato	32	36	68	20	37	57	16	21	37
Caduta e/o movimento inopportuno	1.047	1.394	2.441	841	1.338	2.179	593	958	1.551
Aggressione	276	335	611	300	348	648	186	212	398
Movimentazione manuale carichi	182	116	298	163	148	311	91	73	164
Rapina	96	111	207	66	87	153	21	53	74
Schiacciamento contusione	169	165	334	363	371	734	249	231	480
Altre cause*	291	332	623	77	86	163	30	32	62
Totale	3.431	3.385	6.816	3.250	3.373	6.623	2.232	2.236	4.468

* Con riferimento al 2020, il dato non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il virus da Covid-19, nella misura di 953 uomini e 1.089 donne, per un totale di 2.042 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

Lavoratori non dipendenti	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunio per tipologia									
Caduta da motomezzo	6	-	6	5	-	5	3	-	3
Incidente con mezzo aziendale	20	1	21	14	1	15	39	1	40
Investito da auto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incidente con mezzo privato	1	-	1	1	-	1	3	-	3
Caduta e/o movimento inopportuno	3	-	3	-	-	-	5	-	5
Aggressione	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Movimentazione manuale carichi	8	10	18	7	26	33	6	9	15
Rapina	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Schiacciamento contusione	4	-	4	2	-	2	6	-	6
Altre cause	-	-	-	76	3	79	23	4	27
Totale	42	11	53	105	30	135	85	14	99

Dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza

	2019	2020
Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza	60.065	39.315

Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro

	2019	2020
Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro	-	-



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*

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Componenti organi di Governo	5	4	9	5	4	9	5	4	9
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	-	2	2	-	2	2	-	1	1
> 50 anni	5	2	7	5	2	7	5	3	8
Componenti organi di Governo (%)	55,6	44,4	100	55,6	44,4	100	55,6	44,4	100
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	-	50	22,2	-	50	22,2	-	25	11
> 50 anni	100	50	77,8	100	50	77,8	100	75	88,9

* Dati espressi in *Headcount*.

[GRI 405-1] Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età*

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	506	167	673	515	160	675	519	159	678
< 30 anni (%)	-	-	-	-	-	-	0,2	-	0,2
30 – 50 anni (%)	36,2	40,1	37,1	38	39	39	35	40	36
> 50 anni (%)	63,8	59,9	62,9	62	61	61	65	60	64
Quadri	8.154	7.045	15.199	7.816	6.897	14.713	7.763	6.945	14.708
< 30 anni (%)	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
30 – 50 anni (%)	37,3	39,4	38,3	41	42	42	45	44	44
> 50 anni (%)	62,4	60,4	61,4	58	58	58	55	56	55
Impiegati	53.001	63.465	116.466	50.059	60.998	111.057	48.982	59.215	108.197
< 30 anni (%)	7,8	4,4	6,0	9	5	7	11	6	8
30 – 50 anni (%)	42,5	46,3	44,6	44	46	45	46	46	46
> 50 anni (%)	49,7	49,3	49,5	46	49	48	42	48	46
Totale	61.661	70.677	132.338	58.390	68.055	126.445	57.264	66.319	123.583

* Dati espressi in *Full Time Equivalent (FTE)* stabile e flessibile.

[GRI 405-1] Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità

	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	4.126	2.420	6.546	3.669	2.312	5.981	3.383	2.202	5.585

Diversità

Presenza di donne per categoria (%)*	2018	2019	2020
Posizioni manageriali	30,3	30	31,9
Top management**	19,7	20,2	17,3
Junior management***	32,1	31,6	33,6
Revenue-generating functions****	31,4	32,4	32

* 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.

**** Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (MIPA).

[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 (%)	2018			2019			2020		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	92	97	93	93	99	95	96	100	97
Quadri	98	98	98	98	98	98	99	98	99
Impiegati	87	91	89	84	89	87	83	89	86
Totale	88	91	90	86	90	88	85	90	88

* 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 2020 inoltre non includono ca. 7.700 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo (oltre 6 mesi). Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi per l'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

[GRI 412-1] Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani

	2018	2019	2020
Società del Gruppo			
Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	25	25	24
Numero totale delle società del Gruppo	25	25	24
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	100	100	100



Sostegno al territorio e al Paese

[GRI 203-1] Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa⁶⁸

Tipologia di attività (in migliaia di euro)	2018	%	2019	%	2020	%
Erogazioni liberali*	146,5	3	760,8	12	213	5
Investimenti nelle comunità**	1.400,4	26	2.508,9	39	760,8	20
Iniziative commerciali***	3.860,2	71	3.180,7	49	2.938,9	75
Totale	5.407,1	100	6.450,5	100	3.912,7	100
Suddivisione per finalità (in migliaia di euro)						
Iniziative commerciali	3.860,2	71	3.180,8	49	2.938,9	75
Iniziative socio-culturali	1.546,9	29	3.269,8	51	973,8	25
di cui:						
Arte, cultura e diffusione di conoscenze	806,5	15	1.475,3	23	180,2	4
Benessere e inclusione sociale	450,5	8	1.152,1	18	532,4	14
Formazione e sviluppo del sapere	289,9	5	642,4	10	261,2	7

* 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).

Conciliazioni

	2018	2019	2020*
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail	795	654	753
di cui conciliate (%)	89	86,7	88,45
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business	98	115	387
di cui conciliate (%)	88	96,52	93
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	553	219	166
di cui conciliate (%)	43	62,1	72,9
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	53	40	43
di cui conciliate (%)	85	80	86
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)	-	-	-
di cui conciliate (%)	-	-	-
Totale conciliazioni discusse	1.499	1.568	1.709
di cui conciliate (%)	72	73,98	85,14

* Nel 2020 si distinguono la procedura su prodotti Postali Retail e quella su prodotti Postali Business, registrando più casi discussi rispetto al 2019, rispettivamente il +15% e +236%, mentre si registra un decremento della procedura BancoPosta (-24%).

[FS14] Gli ATM per l'inclusione

ATM	2018	2019	2020
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.279	7.728	7.958
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	6.307	7.020	7.384
Totale	7.279	7.728	7.958

68. Nel 2020 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a più di 1.500.000 euro.

[FS14] Uffici Postali per l'integrazione culturale

Uffici Postali	2018	2019	2020
Monoetnici	2	2	2
Multietnici	25	27	27
Numero clienti serviti	3.297.724	3.399.110	2.322.361
Totale operazioni effettuate	5.518.522	5.511.870	3.514.631

Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni

Nuove aperture di conti correnti <i>retail</i>	2018	2019	2020
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	24,9	24,2	27
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	23,8	25,9	24,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	17,9	16,4	16,4
Nuove aperture di Postepay Standard*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	35,7	28,8	23,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	7,6	9,4	11,6
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	12,3	9,5	8,4
Nuove aperture di Postepay Evolution*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (<i>under 35</i>)	46,4	42,7	37,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente <i>senior (over 65)</i>	5,6	6,9	9,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	22,1	20,1	20,7

* Per le sottoscrizioni delle Postepay Standard ed Evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.



Customer experience

L'esperienza dei clienti negli Uffici Postali

	2018	2019	2020*
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)	9,57	10,95	8,3
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	80,6	77,9	84,35
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	8	8	7,8
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale	8,7	8,7	8,4

* I dati relativi al "Tempo medio di attesa negli Uffici Postali" e "Clienti serviti entro 15 minuti" con riferimento al 2020, si riferiscono unicamente al primo bimestre in quanto, a causa dell'emergenza sanitaria globale, sono state modificate dall'Azienda le modalità di accesso in Ufficio Postale, in linea con quanto previsto dalle norme applicabili, per garantire la salute e sicurezza all'interno degli stessi.

Reclami dei clienti per tipologia*

Uffici Postali	2018	2019	2020**
Reclami pervenuti	10.323	11.698	9.176
Tempo medio di risposta (gg.)	21	11	14
Corrispondenza			
Reclami pervenuti	89.596	98.119	54.188
Tempo medio di risposta (gg.)	20	19	22
Pacchi			
Reclami pervenuti	108.372	186.234	123.571
Tempo medio di risposta (gg.)	17	12	19
Servizi Finanziari			
Reclami pervenuti	96.410	123.901	136.217
Tempo medio di risposta (gg.)	9	4	6
Servizi Assicurativi			
Reclami pervenuti	2.975	2.938	7.056
Tempo medio di risposta (gg.)	12	13	28
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni	169	185	300
PosteMobile			
Reclami pervenuti telefonia mobile	16.045	17.750	8.430
Tempo medio di risposta (gg.)	4	6	2
Reclami pervenuti telefonia fissa	939	1.110	1.191
Tempo medio di risposta (gg.)	10	3	4

* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

** In ambito logistico, ad eccezione della Posta Descritta, si riscontra un miglioramento dei tassi di reclamo su tutti i prodotti (compresi i Pacchi). In ambito finanziario, il fenomeno reclami fa riferimento prevalentemente a casi di disconoscimenti su transazioni *online*. Con riferimento all'ambito assicurativo, l'incremento è legato alla liquidazione premi ed identificazione del beneficiario.

Numero contatti gestiti*

Contact Center	2018	2019	2020
Numero contatti gestiti (mln)	24	28	33

* Il trend in aumento nel 2020 è dovuto alla crescita dei contatti sui servizi di pagamento digitale. L'utilizzo di tecnologie con intelligenza artificiale ha permesso una più agevole ed efficiente gestione del numero di contatti.

Soddisfazione dei Clienti*

Clientsi soddisfatti (%)	2018	2019	2020
Clientsi soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience"	81,4	82,7	82,1
Copertura del dato	100	100	100

* La customer experience delle Business Unit viene misurata due volte l'anno (giugno e novembre) da un istituto di ricerca esterno attraverso survey di Net Promoter Score utilizzate per la misurazione della consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane. 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 (Consumer, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (Consumer). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente il canale Uffici Postali (UP) e il Contact Center (CC). In 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).

Reclami mensili

	u.m.	2018	2019	2020
Reclami mensili pervenuti	N°	27.055	36.813	28.319

Risorse del piano di continuità del business*

	2018	2019	2020
Investimenti (milioni di euro)	7,8	4,2	2
Esercitazioni**	4	4	3
Persone coinvolte	180	180	162
Servizi su Mainframe (servizi Open in elaborazione) coperti da piani di disaster recovery (%)	100	100	100

* I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.

** Le esercitazioni hanno coinvolto tutte le applicazioni che risiedono sul sistema centrale Mainframe di Poste Italiane, oltre alle applicazioni residenti in ambiente Open, incluse nel perimetro dei servizi finanziari di BancoPosta. L'emergenza sanitaria ha imposto una diversa modalità di svolgimento delle esercitazioni di disaster recovery, passando da una gestione in presenza ad una gestione in smart working.

[GRI 418-1] Violazione della privacy e perdita dei dati

	2018	2019	2020
Reclami ricevuti per violazione della privacy	22	50	57
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	22	49	57
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	-	1	-
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	205	321	468

Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica

Incidenti e violazioni IT	2018	2019	2020*
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di cybersecurity	16	33	74
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	9	7	6
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	-	-	-

* Il 2020 conta un numero di incidenti incrementato del 124% circa, rispetto al dato registrato nel 2019. Tale aumento è attribuibile all'adozione di processi e procedure semiautomatizzate per l'individuazione della compromissione di credenziali dei dipendenti di Poste Italiane utilizzate principalmente da remoto. Tali eventi sono frutto dell'adozione su larga scala del lavoro agile, in ragione della situazione emergenziale in essere. Il numero di incidenti relativi a compromissione delle credenziali, rilevati durante i monitoraggi effettuati dai presidi di sicurezza IT, rappresenta circa l'80% degli incidenti totali rilevati nell'anno. Il 93% degli incidenti di sicurezza sono riferibili alla Capogruppo, per via del numero rilevante di asset e servizi presenti, e del processo di accentramento dei servizi IT.

Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT

Clientsi coinvolti in violazioni della sicurezza IT	u.m.	2019	2020*
Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	N°	755	3.789

* Il numero di utenti impattati nel 2020 è legato principalmente ad un unico evento, riferibile alla società Poste Welfare Servizi.



Innovazione

Numero dei servizi digitali offerti (dati in milioni)

	2018	2019	2020
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane	17,6	20,8	27,1
Identità digitali rilasciate	2,6	4,1	12,2
Download App Postepay	8,5	11,2	14,4
Download App BancoPosta	4,1	6,1	8,3
Download App Ufficio Postale	3,1	4,6	6,8
Download App PostelD	2,5	4,8	13,8
Download App PosteMobile	3,4	4,1	4,8
Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> (<i>web</i> e <i>app</i>)	47,9	57,1	90,3

La dematerializzazione delle pratiche e transazioni corrispondenti

Tipologie di pratiche*	2018		2019		2020	
	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	1.643	92	1.958	94	1.828	96
Conti Correnti	359	93	327	93	376	94
Libretti	773	94	746	94	629	95
Postepay Evolution	1.715	97	1.519	98	2.129	97
Full Acquiring	-	-	13	4	17	4
Polizze Vita	540	79	739	82	592	93
Polizze Danni	-	-	149	76	147	88
MiFID	3.292	83	3.320	87	1.909	92
PosteMobile	955	78	1.123	82	857	82
Consulenza guidata	-	-	1.436	79	1.214	89
Finanziamenti	-	-	177	78	391	88
Fondi	-	-	-	-	119	85
Totale Pratiche**	9.277	88	11.507	88	10.209	92

* Dati in migliaia.

** I volumi totali assoluti delle pratiche gestite hanno subito una flessione, rispetto al dato registrato nel 2019, dovuta allo stato di emergenza sanitaria nazionale. Si evidenzia un aumento delle percentuali di dematerializzazione.

In ambito PostePay sono state attivate le dematerializzazioni di Postepay *standard*, *Junior* e IO Studio. Inoltre, nel corso del 2020 è stata avviata la dematerializzazione di Fondi.

Transazioni corrispondenti	2018	2019	2020
Totale Transazioni (milioni di euro)	33,5	33,1	29,9
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	32,4	32,0	29,1
Transazioni dematerializzate (%)	96,7	96,8	97,4



Decarbonizzazione immobili e logistica

[GRI 302-1] Consumi energetici interni al Gruppo*

	2018	2019	2020
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	2.034.554	2.180.838	2.417.825
di cui:			
GPL	31.381	32.033	28.578
Gasolio	807.178	857.792	774.974
Gas metano**	695.450	677.286	828.820
<i>Jet fuel</i>	343.341	403.770	543.464
Benzina	157.205	209.956	241.990
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	93.603	84.183	80.411
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	20.862	23.122	27.164
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	72.741	61.061	53.247
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.742.370	1.697.666	1.536.576
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	5.907	5.521	6.213
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.736.463	1.692.145	1.530.362
Consumi di energia totali (GJ)	3.870.527	3.962.688	4.034.811
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.742.370	1.697.666	1.536.576
da fonti non rinnovabili	2.128.157	2.265.022	2.498.235



* 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 2020.

** I valori del 2018 e del 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il trend, decrescente negli ultimi due anni, riscontra un leggero incremento nel 2020, in parte riconducibile agli effetti causati dall'emergenza sanitaria globale da Covid-19.

[GRI 302-2] Consumi energetici esterni al Gruppo

	2018	2019	2020
Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)	1.774.660	2.270.147	2.384.452
di cui:			
Gasolio	1.395.456	1.881.742	2.168.237
Benzina	-	-	29
Gas Metano	-	-	64
GPL	113	101	174
<i>Jet fuel</i>	379.090	388.304	215.948

* Il target atteso per l'anno 2020 è pari a 1.698.000 GJ (471.800 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 4.488.000 GJ (1.365.000MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione).

[GRI 303-3] Prelievo idrico*

	2018***	2019***	2020***
Totale prelievi idrici (MI)**	1.926,462	1.955,768	1.824,983
di cui:			
Acque di superficie	-	-	-
Acque sotterranee	1,23	5,935	3,963
Acqua di mare	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	1.925,232	1.949,833	1.821,019

* 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 2020 è pari a 1.963 megalitri.

*** I dati degli anni 2018 e 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

	2018		2019		2020	
	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)*	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Acqua dolce (≤1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	Altre tipologie di acqua (>1.000 mg/l di solidi disciolti totali)
Totale prelievi idrici (MI)	-	-	-	-	1.824,983	-
di cui:						
Acque di superficie	-	-	-	-	-	-
Acque sotterranee	-	-	-	-	3,963	-
Acqua di mare	-	-	-	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	-	-	-	-	1.821,019	-

* Acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiore a 1.000 mg/l.

Rendicontazione scarichi idrici

Scarichi idrici (mc)	2018*	2019*	2020*
Totale scarichi idrici	1.926.462	1.955.768	1.824.983

* I dati degli anni 2018 e 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting.

[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)

	2018	2019	2020
Emissioni dirette – Scope 1* (tCO₂ e)	139.125	148.077	159.308
di cui:			
GPL	1.914	1.959	1.828
Gasolio	57.154	59.979	55.044
Gas metano****	44.968	43.452	46.817
Jet fuel	25.020	29.205	39.376
Benzina	10.068	13.483	16.243
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂ e)**	11.601	10.317	9.257
di cui:			
Energia termica	1.972	2.053	2.365
Energia elettrica	9.629	8.264	6.892
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂ e)***	126.440	156.202	169.656
di cui:			
Gasolio	98.808	131.575	153.993
Gas metano	-	-	4
Benzina	-	-	2
GPL	6,9	6,2	11,1
Jet fuel	27.626	24.621	15.646

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂e: GPL per il 2018 1,51 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2018), per il 2019 1,52 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2019) e per il 2020 1,56 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2020). Gasolio per il 2018 2,63 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2018), per il 2019 2,69 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2019) e per il 2020 2,54 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2020). Gas Metano per il 2018 2,04 kg CO₂ e/m³ (fonte DEFRA 2018), per il 2019 2,03 kg CO₂ e/m³ (fonte DEFRA 2019) e per il 2020 2,02 kg CO₂ e/m³ (fonte DEFRA 2020). Benzina per il 2018 2,2 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2018), per il 2019 2,21 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2019) e per il 2020 2,17 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2020). Il target atteso per l'anno 2020 è pari a 142.600 tCO₂ e.

** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari a circa il 95% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Il "Market-based method" (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia) e per il restante 5% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione per il calcolo del "Market-based method": per il 2020, 0,466 kg CO₂ e/kWh, fonte European Residual Mixes 2019, per il 2019 0,487 kg CO₂ e/kWh, fonte European Residual Mixes 2018, per il 2018 0,476 kg CO₂ e/kWh, fonte European Residual Mixes 2017). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO₂e: per il 2018 0,18 kg CO₂ e/kWh, per il 2019 0,17 kg CO₂ e/kWh e per il 2020 0,17 kg CO₂ e/kWh. Il target atteso per l'anno 2020 è pari a 10.600 tCO₂ 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 2018 183.486 tCO₂ e, nel 2019 177.855 tCO₂ e, nel 2020 150.168 tCO₂ e (fattore di emissione per il calcolo del "Location-based method": 0,336 kg CO₂ e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2020).

*** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂e: Jet fuel per il 2018 2,54 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2018), per il 2019 2,21 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2019) e per il 2020 2,54 kg CO₂ e/l (fonte DEFRA 2020).

**** I valori del 2018 e del 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il trend, decrescente negli ultimi due anni, riscontra un leggero incremento nel 2020, in parte riconducibile agli effetti causati dall'emergenza sanitaria globale da Covid-19.



[GRI 306-3] Rifiuti generati [GRI 306-4] Rifiuti recuperati [GRI 306-5] Rifiuti smaltiti*

Rifiuti per tipologia (t)	2018			2019			2020		
	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti	Rifiuti generati	Rifiuti recuperati	Rifiuti smaltiti**
Totale rifiuti	28.545,6	26.468,9	2.076,8	28.708,8	27.869,9	838,9	28.583,3	28.081,4	501,9
di cui:									
Carta/cartone							12.474,2	12.468,8	5,4
Plastica							1.060,2	1.060,2	-
Legno							8.532,3	8.532,3	-
Altro							6.516,6	6.020	496,6

* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

** Il target atteso per il 2020 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)	2018		2019		2020	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo					-	-
Riciclo					-	267,8
Altre operazioni di recupero					-	-
Totale					-	267,8
Totale rifiuti pericolosi recuperati	339,7		151		267,8	

Peso totale dei rifiuti non pericolosi recuperati (t)	2018		2019		2020	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Preparazione al riutilizzo					-	-
Riciclo					-	27.813,6
Altre operazioni di recupero					-	-
Totale					-	27.813,6
Totale rifiuti non pericolosi recuperati	26.129,2		27.718,9		27.813,6	

Peso totale dei rifiuti pericolosi smaltiti (t)	2018		2019		2020	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica					-	0,5
Incenerimento					-	0,1
Altro tipo di smaltimento					-	23,7
Totale					-	24,3
Totale rifiuti pericolosi smaltiti	756,4		89		24,3	

Peso totale dei rifiuti non pericolosi smaltiti (t)	2018		2019		2020	
	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede	In loco	Fuori sede
Smaltimento in discarica					-	101,9
Incenerimento					-	1,8
Altro tipo di smaltimento					-	373,9
Totale					-	477,6
Totale rifiuti non pericolosi smaltiti	1.320,4		749,9		477,6	

[GRI 302-1] Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte

	2018	2019	2020
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	745.711	718.445	871.256
di cui:			
GPL	9.094	7.785	10.314
Gasolio	87.904	91.358	78.693
Gas metano*	648.712	619.301	782.249
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	93.603	84.183	80.411
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	20.862	23.122	27.164
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	72.741	61.061	53.247
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	1.741.421	1.696.698	1.535.358
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	5.907	5.521	6.213
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.735.514	1.691.177	1.529.145
Consumi energetici totali (GJ)	2.580.734	2.499.325	2.487.024
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.741.421	1.696.698	1.535.358
da fonti non rinnovabili	839.313	802.628	951.666



* I valori del 2018 e del 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il trend, decrescente negli ultimi due anni, riscontra un leggero incremento nel 2020, in parte riconducibile agli effetti causati dall'emergenza sanitaria globale da Covid-19.

[GRI 305-1; GRI 305-2] Emissioni dirette e indirette di CO₂ e riferite alle strutture immobiliari

	2018	2019	2020
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂ e)	48.725	46.596	50.435
di cui			
GPL	555	476	660
Gasolio	6.224	6.388	5.589
Gas metano*	41.946	39.732	44.186
Emissioni indirette – Scope 2 (market based) (tCO₂ e)	11.601	10.317	9.257
di cui:			
Energia elettrica	9.629	8.264	6.892
Energia termica	1.972	2.053	2.365



* I valori del 2018 e del 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il trend, decrescente negli ultimi due anni, riscontra un leggero incremento nel 2020, in parte riconducibile agli effetti causati dall'emergenza sanitaria globale da Covid-19. Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alle strutture immobiliari di Scope 2 nel 2018 183.294 tCO₂ e, nel 2019 177.758 tCO₂ e, nel 2020 150.054 tCO₂ e.

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia esterni ed emissioni di CO₂ riferite alle strutture immobiliari

	2018	2019	2020
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	113	101	159
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂ e)	6,9	6,2	10,2

[GRI 305-4] Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari

	2018	2019	2020
Totale emissioni GHG <i>Scope 1</i> (kg CO ₂ e)*	48.725.412	46.595.757	50.435.444
Totale emissioni GHG <i>Scope 2</i> (kg CO ₂ e)	11.600.918	10.317.138	9.257.089
Totale emissioni GHG <i>Scope 3</i> (kg CO ₂ e)	6.889	6.200	10.200
Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m ²)	5.470.000	5.479.089	5.469.439
Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG <i>Scope 1 e Scope 2</i>*	11,029	10,387	10,914
Intensità delle altre emissioni indirette di GHG <i>Scope 3</i>	0,001	0,001	0,002



* I valori del 2018 e del 2019 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il trend, decrescente negli ultimi due anni, riscontra un leggero incremento nel 2020, in parte riconducibile agli effetti causati dall'emergenza sanitaria globale da Covid-19.

Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di business

	2018	2019	2020*
Uffici Postali (%)	55	55	47
Uffici direzionali (%)	14	14	16
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	13	13	12
Data Center (%)	4	4	11

* 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

	2018	2019	2020
Spesa energetica totale (€)*	95.380.683	101.273.851	85.717.548

* Il target atteso per l'anno 2020 è pari a 102.534.000 euro.

Risparmi totali o profitti complessivi ottenuti grazie ai programmi di risparmio energetico

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2020
Progetto LED	2.551.886
Programma di efficientamento energetico	724.996
Smart Building	148.153
Programmi che hanno generato un profitto (€)	2020
Impianti fotovoltaici	194.934

Dati sulla flotta aziendale

	2018	2019	2020
Totale chilometri percorsi	342.508.496	350.665.071	336.266.255
Totale veicoli (n.)	34.102	33.477	32.791
di cui:			
veicoli tradizionali	29.786	29.119	28.133*
veicoli alternativi	4.316	4.358	4.658
di cui:			
biciclette	324	324	324*
veicoli elettrici	1.129	1.149	1.448*
auto ibride	88	79	79*
veicoli alimentati a benzina-metano	1.705	1.726	1.727*
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.070	1.080	1.080*
veicoli alimentati a gasolio-metano	-	-	-
veicoli alimentati a GPL	-	-	-
percentuale veicoli alternativi (%)	12,6	13,1	14,2

* Con riferimento alla Capogruppo e principalmente per i mezzi in proprietà, rispetto alle percorrenze, in caso di mancanza del dato a sistema, i Km sono stati stimati in media per i veicoli in uso e metà della media per i veicoli in corso di dismissione.

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] Consumi di energia ed emissioni di CO₂ e della flotta aziendale su gomma

	2018	2019	2020
Totale consumi energia (GJ)	946.453	1.059.592	1.004.322
di cui:			
Gasolio	719.274	766.434	696.281*
Gas metano	46.737	57.985	46.570*
GPL	22.287	24.248	18.264*
Benzina	157.205	209.956	241.990
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	950	968	1.217
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂ e)	65.379	72.276	69.497
Emissioni indirette – Scope 2 (tCO₂ e)	-	-	-



* La diminuzione dei consumi di carburante (Gasolio, GPL e Gas metano) è dovuta ad una minore percorrenza chilometrica - per via dell'emergenza da Covid-19 - ma anche a una maggiore esternalizzazione dei servizi di trasporto conseguente all'uscita di c.a. 350 autisti di Poste Italiane. Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alla flotta aziendale su gomma di *Scope 2* nel 2018 95 tCO₂ e, nel 2019 97 tCO₂ e, nel 2020 114 tCO₂ e.

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni di CO₂ e della logistica su gomma in appalto

	2018	2019	2020
Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)	1.395.456	1.881.742	2.168.345
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂ e)	98.808	131.575	154.000

* I mezzi della logistica su gomma in appalto sono alimentati quasi interamente a gasolio. Per il 2020 l'aumento dei consumi (prevalentemente di gasolio) è attribuibile a una maggiore esternalizzazione dei servizi di trasporto causata da un'uscita di c.a. 350 autisti di Poste Italiane e a un incremento dei volumi delle spedizioni.

Dati sulla flotta per il trasporto aereo

	2018	2019	2020
Numero mezzi	23	15	13
Mail (ore)	4.823	6.799	8.644
Charter (ore)	2.799	158	21

[GRI 302-1; GRI 305-1] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e charter

	2018	2019	2020
Totale energia interna al Gruppo (GJ)	343.341	403.770	543.464
Emissioni dirette – Scope 1 (tCO₂ e)	25.020	29.205	39.376

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e charter in appalto

	2018	2019	2020
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	379.090	388.304	215.948
Emissioni indirette – Scope 3 (tCO₂ e)	27.626	24.621	15.646

Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tNO_x)*	262,92	243,94
Gas metano	1,58	1,27
GPL	1,33	0,57
Gasolio	218,97	199,37
Benzina	24,89	21,00
Jet Fuel	16,15	21,74

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in NO_x: gas metano 0,0273 t NO_x/TJ. GPL 0,0311 t NO_x/TJ. Gasolio per autovetture 0,2360 t NO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,32 t NO_x/TJ, per autocarri pesanti 0,3455 t NO_x/TJ. Benzina per autovetture 0,0658 t NO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0742 t NO_x/TJ, per motocicli 0,1283 t NO_x/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. Jet fuel 40 g NO_x/GJ. fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (tSO₂)*	38,92	52,22
Gasolio	0,26	0,24
Benzina	0,08	0,06
Jet Fuel	38,58	51,92

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in SO₂: gasolio 0,0003 SO₂/TJ. Benzina 0,0003 t SO₂/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. Jet fuel 96 g SO₂/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 1 (VOC)*	109,52	119,29
Gas metano	3,30	2,65
GPL	1,66	0,71
Gasolio	6,41	5,58
Benzina	96,95	108,72
Jet Fuel	1,21	1,63

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0558 t VOC/TJ. GPL 0,0439 t VOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0036 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0113 t VOC/TJ, autocarri pesanti 0,0126 t VOC/TJ. Benzina per autovetture 0,2177 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1190 t VOC/TJ, per motocicli 0,9418 t VOC/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. Jet fuel 3 g NMVOC/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tNO_x)	625,19	734,33
Gasolio	625,19	725,68
Jet fuel	-	8,64
Gas metano	-	≈0*
GPL	-	≈0*
Benzina	-	≈0*

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (tSO₂)	0,65	21,38
Gasolio	0,65	0,75
Benzina	-	≈0*
Jet fuel	-	20,63

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

	2019	2020
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – Scope 3 (VOC)	22,44	26,91
Gasolio	22,44	26,26
Gas metano	-	≈0*
GPL	-	≈0*
Benzina	-	≈0*
Jet fuel	-	0,65

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Business Travel

	2018	2019	2020
Totale emissioni tCO₂ e	10.475	10.616	6.569
Auto	7.427	7.947	5.965
Benzina	2.044	2.135	2.214
Gasolio	5.383	5.812	3.751
Treno	511	470	92
Aereo	2.537	2.199	512
Internazionali - short haul	243	170	94
Internazionali - long haul	229	357	7
Nazionali (domestic)	2.065	1.672	411

Employee commuting

	2019	2020
Totale emissioni tCO₂ e	31.787*	13.929**

* 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. 36 dislocate in 19 città del territorio nazionale, per un campione di 25.558 risorse totali.

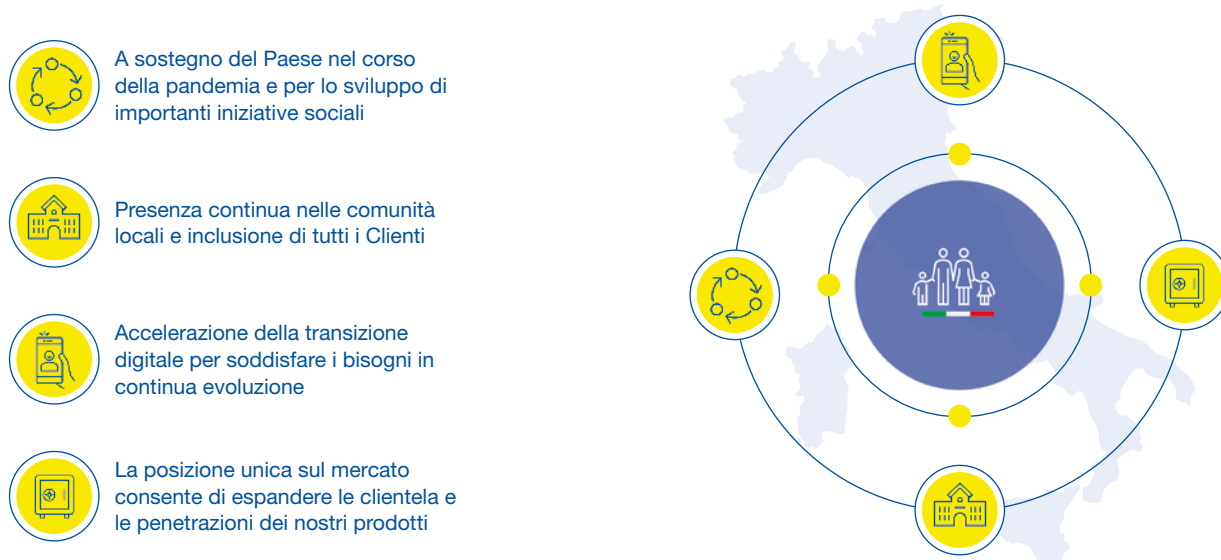
** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 300 risorse che, allo stato, si attestano a n. 38 dislocate in 18 città del territorio nazionale, per un campione di 24.316 risorse totali.

7. Evoluzione prevedibile della gestione

L'anno 2020 si è dimostrato un anno di eccezionale complessità per via delle ripercussioni che l'emergenza sanitaria ha avuto e continua ad avere sul fronte sociale ed economico.

Il Gruppo ha adottato, sin dai primi giorni dell'emergenza, comportamenti idonei a far fronte allo scenario di crisi che si stava delineando e ha proattivamente posto in essere tempestive iniziative volte a salvaguardare la salute dei dipendenti e dei clienti. È stata garantita la continuità dei servizi essenziali presso gli Uffici Postali e il recapito della corrispondenza e dei pacchi durante i mesi più critici della prima "ondata epidemica".

Poste Italiane: un pilastro strategico per l'Italia



Le scelte attuate nell'ambito del Piano Strategico *Deliver 2022*, hanno permesso al Gruppo di adattarsi rapidamente ai nuovi **trend emergenti** quali lo sviluppo dell'*e-commerce* e dei pagamenti digitali. La riconfigurazione dei propri processi operativi e di *business*, supportati dai nuovi modelli di lavoro, e lo sviluppo delle modalità di accesso e fruizione multicanale ai servizi offerti, congiuntamente a un'efficace gestione dei costi, hanno consentito al Gruppo di raggiungere nell'anno 2020 risultati finanziari positivi, eccezionali in alcuni comparti (risparmio postale, pacchi, monetica), e di mantenere un'elevata solidità patrimoniale.

In un anno caratterizzato da un'emergenza sanitaria senza precedenti, il Gruppo ha confermato il suo **ruolo di operatore sistemico a livello nazionale**, un'azienda flessibile e resiliente, non solo con riferimento alla *performance* economico-finanziaria, ma anche in relazione alla responsabilità sociale e di solidarietà che ha dimostrato. La Convenzione con l'Arma dei Carabinieri per l'erogazione e la consegna domiciliare delle pensioni per cittadini con età superiore a 75 anni, la distribuzione di oltre 1,5 miliardi di mascherine nelle scuole di tutta la Nazione, l'apertura di canali interattivi di comunicazione con tutte le Istituzioni e organismi deputati alla gestione della crisi e i relativi accordi per il mantenimento della garanzia dei servizi, il ruolo attivo nella distribuzione dei vaccini, sono solo alcune delle iniziative intraprese a fianco e a supporto delle Istituzioni.

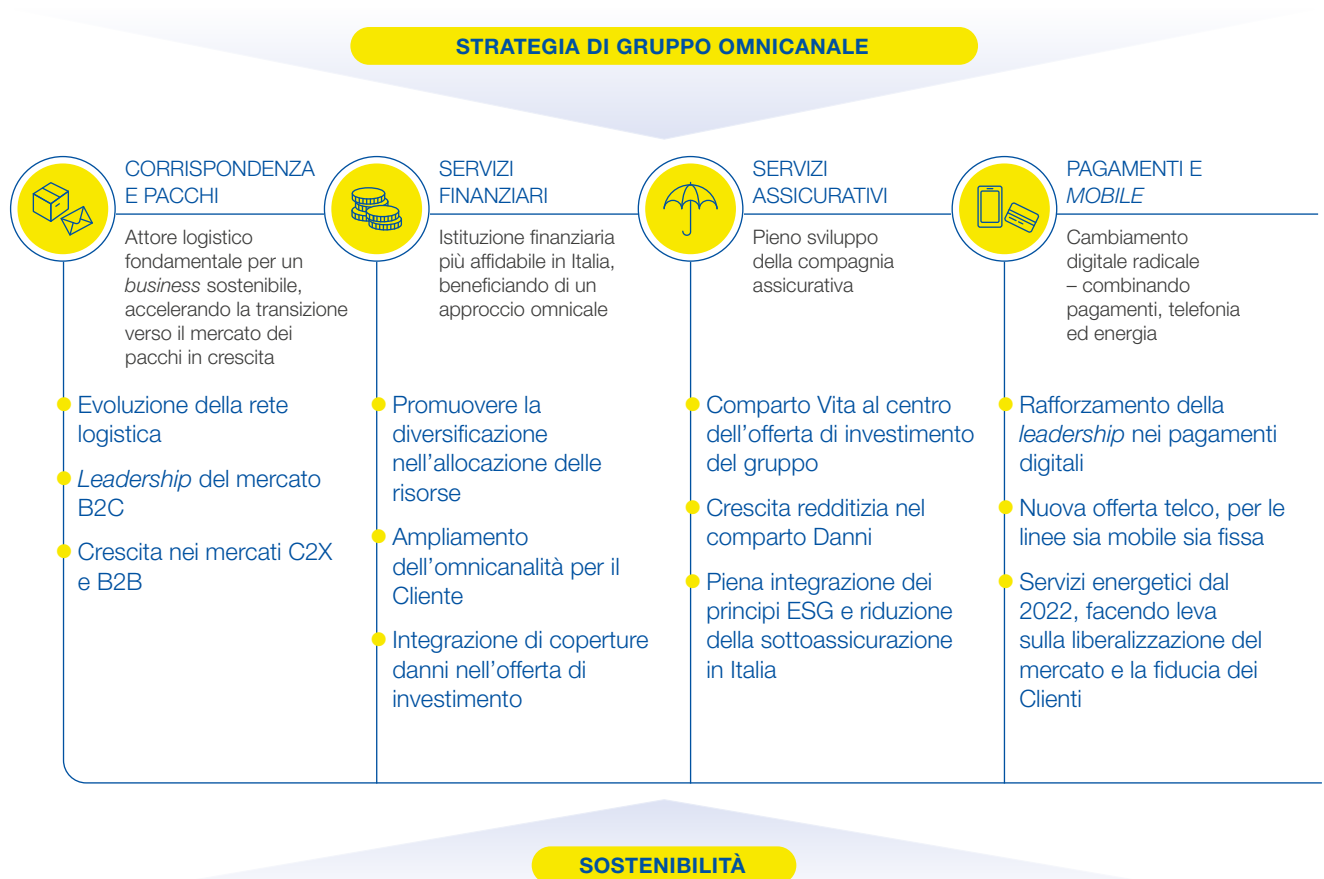
I rilevanti investimenti in tecnologia e logistica hanno accelerato il **percorso di trasformazione del Gruppo**, innovando il modello di *business* e i processi operativi, le strategie adottate per l'ampliamento dell'offerta dei prodotti e servizi e in generale il processo di creazione di valore. Intercettare i bisogni e guidare il cambiamento nelle abitudini della clientela, si rivela elemento centrale, anche per il futuro, per il percorso di crescita economica del Gruppo e del Paese.

In data 19 marzo Poste Italiane ha presentato il nuovo Piano Strategico "**2024 Sustain & Innovate**" che mira a confermare il ruolo dell'azienda quale "pilastro strategico" per il Paese, con una rinnovata attenzione all'efficace gestione dei costi e alla crescente integrazione dei temi di Sostenibilità nelle strategie aziendali.

La **visione** per il futuro è chiara: massimizzare il valore della principale rete distributiva omnicanale d'Italia, facendo leva sulla accresciuta reputazione e la confermata fiducia della clientela, come risorse chiave per lo sviluppo sostenibile del *business* di Poste Italiane.

Le attività del Gruppo mirano a creare un impatto positivo per i clienti, le comunità e tutte le parti interessate, promuovendo **integrità**, trasparenza e una gestione **etica** e **responsabile**. L'Azienda investe nelle proprie persone per costruire un ambiente di lavoro inclusivo che garantisca pari opportunità.

Realizzazione della Strategia



L'**implementazione della strategia** del piano "2024 *Sustain & Innovate*" è declinata sulle 4 *Strategic Business Unit* del Gruppo e prevede:

Strategic Business Unit **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**

- L'evoluzione della rete logistica con riferimento all'intera catena del valore al fine di cogliere il pieno potenziale derivante dal crescente mercato dei pacchi che genererà nell'orizzonte di piano oltre il 50% dei ricavi totali della SBU, grazie al consolidamento della *leadership* nel B2C e alla crescita nel B2B.
- Il completamento del nuovo modello di servizio nel comparto C2X; l'ingresso in nuovi segmenti di mercato (*pharma* e *food*) oggi presidiati in parte; lo sviluppo dell'operatività fuori dal territorio nazionale sfruttando l'acquisizione dell'operatore cinese Seng Express.
- L'incremento della produttività attraverso il potenziamento e l'integrazione delle proprie reti distributive a sostegno dell'offerta.
- La modernizzazione e automazione dei processi logistici facendo leva sulle *partnership* strategiche realizzate nel corso del 2020 con gli attori specializzati e innovativi nella *value chain* logistica (*sennder*, *MLK Deliveries*).
- L'integrazione con il Gruppo Nexive, con la valorizzazione di sinergie, garantendo la salvaguardia della Sostenibilità del mercato della corrispondenza e dei livelli di servizio per i clienti.


Strategic Business Unit Servizi Finanziari

- L'incremento della capacità attrattiva del risparmio e la promozione di una *asset allocation* diversificata e coerente con i fabbisogni dei clienti, facendo leva sulla piattaforma omnicanale, sullo sviluppo del numero e della professionalità dei consulenti e su una sempre crescente attenzione alla segmentazione della clientela.
- L'integrazione di coperture assicurative nell'offerta di prodotti di investimento, soddisfacendo contestualmente le esigenze di risparmio e di protezione dei clienti.
- Il completamento della digitalizzazione del portafoglio di offerta prodotti.
- L'estensione e customizzazione dell'offerta dei prodotti anche grazie al ricorso a nuove *partnership* e allo sviluppo di quelle esistenti.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

- Il consolidamento della *leadership* nel ramo Vita mediante un ribilanciamento progressivo della raccolta verso prodotti che, pur nel prioritario rispetto delle esigenze e caratteristiche della clientela, risultino anche *capital light*. Tali prodotti (Multiramo) sono caratterizzati da un profilo di rischio moderato, con potenziali ritorni sugli investimenti maggiormente attrattivi.
- L'impegno e il contributo per la riduzione della "sottoassicurazione" in Italia, attraverso la prosecuzione, nel comparto Danni, di un percorso di crescita redditizia e sostenibile con lo sviluppo di un'offerta modulare e integrabile delle varie coperture che compongono le diverse linee di protezione personalizzate in base alle esigenze di ogni cliente.
- La progressiva penetrazione del mercato RC Auto e lo sviluppo del *welfare*.

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

- L'evoluzione continua del modello di *business* combinando le offerte in ambito pagamenti, telecomunicazioni e – nel prossimo futuro – energia.
- Il consolidamento della *leadership* nei pagamenti digitali, attraverso l'introduzione di servizi a valore aggiunto per agire come facilitatore del mercato, collegando clienti, PMI e Pubbliche Amministrazioni.
- L'offerta di soluzioni di pagamento integrate, innovative e flessibili sui canali *online* e la diffusione del "Codice Postepay" quale modalità di pagamento rapida e *Covid-free*. 
- Il lancio di una nuova carta di debito Postepay, totalmente biodegradabile, che offrirà le stesse funzionalità della carta prepagata migliorando la *customer experience*.
- L'arricchimento dell'offerta di telefonia, sia fissa che mobile, incrementando la penetrazione del canale *online*. In particolare è previsto l'ingresso nel mercato della fibra *ultrabroadband* (banda ultralarga), grazie agli accordi con TIM e Open Fiber siglati nel 2020.

Il nuovo piano "2024 Sustain & Innovate" fissa un percorso di innovazione e consolidamento che il Gruppo è pronto a intraprendere, forte della propria omnicanalità, della relazione con la clientela e della consapevolezza del proprio ruolo sistemico per il Paese. L'impegno che sarà profuso per questa crescita "sostenibile" tiene in considerazione un progressivo miglioramento della situazione emergenziale nel corso del 2021 in cui Poste Italiane continuerà ad affrontare la crisi, forte della resilienza economica e finanziaria dimostrata nel 2020.

8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria e altre informazioni

Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria

L'Assemblea ordinaria e straordinaria degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., riunitasi in Roma in unica convocazione il 28 maggio 2021 presso gli uffici della Società siti in viale Europa n. 175, ha:

In parte ordinaria:

1. approvato il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2020; prendendo atto altresì dei risultati del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, parimenti riferito al 31 dicembre 2020, che si è chiuso con un utile netto di 1.206 milioni di euro;
2. deliberato:
 - i. di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 628.795.707 euro come segue:
 - a "Riserva di utili" per 50.000.000 euro;
 - a disposizione della Società per l'eventuale distribuzione per 578.795.707 euro;
 - ii. di destinare l'utile netto dell'esercizio 2020 di Poste Italiane S.p.A., pari a 324.755.377 euro come segue:
 - alla sopra indicata "Riserva di utili", afferente il Patrimonio BancoPosta, per 50.000.000 euro;
 - a riserva non disponibile per 1.896.981⁶⁹ euro;
 - alla distribuzione in favore degli Azionisti per il residuo di 272.858.396 euro;
 - iii. alla luce di quanto precede, di distribuire un dividendo complessivo di 0,486 euro per azione a valere (i) sull'utile netto dell'esercizio 2020 di Poste Italiane S.p.A., disponibile per la distribuzione, pari a 272.858.396, e (ii) per il residuo, per un ammontare che sarà determinato al momento del pagamento del saldo del dividendo, sulla base delle azioni in circolazione alla data di "stacco cedola", mediante utilizzo di somme rivenienti dalla parziale distribuzione delle riserve distribuibili (ammontante al 31 dicembre 2020 a complessivi 1.015.712.369 euro);
 - iv. di distribuire il predetto dividendo di 0,486 euro per azione come segue:
 - l'importo di 0,162 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a copertura dell'acconto sul dividendo messo in pagamento a decorrere dal 25 novembre 2020, previo stacco in data 23 novembre 2020 della cedola n. 7 e *record date* (ossia, data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso, ai sensi dell'art. 83-*terdecies* del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 e dell'art. 2.6.6, comma 2, del Regolamento dei Mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A.) coincidente con il 24 novembre 2020, per un importo complessivo di 210.738.030 euro;
 - l'importo di 0,324 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 21 giugno 2021, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo;
 - v. di porre in pagamento l'indicato saldo del dividendo dell'esercizio 2020 di 0,324 euro per azione ordinaria – al lordo delle eventuali ritenute di legge – a decorrere dal 23 giugno 2021, con "data stacco" della cedola n. 8 coincidente con il 21 giugno 2021 e *record date* (ossia, data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso, ai sensi dell'art. 83-*terdecies* del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 e dell'art. 2.6.6, comma 2, del Regolamento dei Mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A.), coincidente con il 22 giugno 2021;
3. approvato la relazione sulla politica in materia di remunerazione per l'esercizio 2021 – comprensiva delle linee guida sulla politica in materia di remunerazione e incentivazione del Patrimonio BancoPosta, riportate in allegato alla relazione sulla politica di remunerazione – che illustra (i) la politica della Società in materia di remunerazione dei componenti degli organi di amministrazione, del direttore generale e degli altri dirigenti con responsabilità strategiche e dei componenti degli organi di controllo, nonché (ii) le procedure utilizzate per l'adozione e l'attuazione di tale politica;

69. L'ammontare di 1.896.981 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.

4. deliberato in senso favorevole sulla Relazione sui compensi corrisposti nel corso dell'esercizio 2020, che sono riportati (i) nominativamente, per i componenti degli organi di amministrazione e di controllo e il direttore generale, e (ii) in forma aggregata, per i dirigenti con responsabilità strategiche;
5. approvato i Piani di Incentivazione, basati su strumenti finanziari, le cui caratteristiche sono descritte nel documento informativo predisposto ai sensi dell'art. 84-*bis*, comma 1, della Deliberazione CONSOB 14 maggio 1999, n. 11971, attribuendo al consiglio di amministrazione tutti i poteri occorrenti alla concreta attuazione di tali Piani di incentivazione;
6. approvato il rapporto fra la componente variabile e quella fissa della remunerazione per il personale più rilevante del Patrimonio BancoPosta, non appartenente alle funzioni di controllo, fino ad un massimo del 2:1.

In parte straordinaria:

1. deliberato la rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda inerente le carte di debito, attualmente in essere, associate ai conti correnti BancoPosta.

Altre Informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2020

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2020 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2020.

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 2020.

Operazioni di maggiore rilevanza

Di seguito si riporta il dettaglio delle operazioni di maggiore rilevanza ai fini del Regolamento CONSOB adottato con Delibera n.17221/2010.

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, nell'anno 2020, 18 operazioni di pronti contro termine passivi, 3 operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso e 41 operazioni di compravendita titoli di Stato.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 2 aprile 2020 ha deliberato il rinnovo dei seguenti accordi con la società controllata PostePay: l'accordo di *service* sui prodotti di pagamento emessi da BancoPosta verso PostePay S.p.A., il cui valore, per la durata triennale del contratto, è stato stimato in circa 880 milioni di euro; e l'accordo di promozione e collocamento dei prodotti emessi da PostePay S.p.A., il cui valore, per la durata triennale del contratto, è stato stimato in circa 574 milioni di euro. Il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati ha espresso parere favorevole sulle operazioni in quanto di maggiore rilevanza ai fini della normativa Banca d'Italia. Gli accordi con PostePay S.p.A. sono stati sottoscritti in data 15 maggio 2020.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione dell'11 novembre 2020 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 1.334 milioni di euro per la durata biennale dell'accordo. L'operazione ha beneficiato, in assenza di interessi significativi di altre Parti Correlate e Soggetti Collegati, dell'esenzione dall'applicazione delle procedure deliberative del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. L'Accordo è stato sottoscritto in data 17 dicembre 2020.

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 2020, comparativo con quello al 31 dicembre 2019, sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2020 (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 inusuali⁷⁰ nel corso dell'esercizio 2020.

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 questo Resoconto, 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.

In relazione alle indicazioni ESMA del 17 aprile 2020 sulle modalità di rappresentazione degli Indicatori Alternativi di *Performance* alla luce degli impatti della pandemia (ESMA32-51-370) richiamate nel Documento del 28 ottobre 2020 (ESMA 32-63-1041), si fa rinvio alle sezioni della presente Relazione sulla Gestione nelle quali è fornita *disclosure* sull'impatto del Covid-19 sull'operatività e sulla *performance* aziendale, su come abbia influenzato le ipotesi e le stime utilizzate nella determinazione degli *input* degli indicatori, sul livello di incertezza e sulle misure adottate o che continueranno ad essere adottate per affrontare l'epidemia.

Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE IMMOBILIZZATO: è un 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: è un 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: è un indicatore che include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

CET 1 RATIO: è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto all'esposizione ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) e il totale *Risk Weighted Assets* – RWA.

COMBINED RATIO: è un indicatore di redditività che misura l'incidenza percentuale dei costi complessivi per sinistri e spese rispetto al valore dei premi di competenza e ai premi lordi contabilizzati nel periodo ed è calcolato come la somma del *Loss ratio* e dell'*Expense ratio*.

DIVIDENDO UNITARIO: 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*): è un indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

70. 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*): è un indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

EXPENSE RATIO: è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati.

LAPSE RATE (Tasso di riscatto): è la misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche di inizio periodo. È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche (linearizzato su 12 mesi).

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) ed il totale attivo di bilancio quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

LOSS RATIO: è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: è la somma delle Attività finanziarie, di 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 la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'*ESMA European Securities and Markets Authority* (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE ex IFRS 16: è calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16).

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSE PLUSVALENZE (%): è il rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo le plusvalenze).

RWA (*Risk Weighted Assets*): è l'indicatore che esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TOTAL ASSETS: è il totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

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

Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni		4Q 2020	4Q 2019	Variazioni	
Ricavi	10.526	10.960	(434)	-4,0%	2.964	2.924	40	1,4%
<i>di cui:</i>								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.201	3.492	(292)	-8,3%	950	937	13	1,4%
Servizi di Pagamento e mobile	737	664	74	11,1%	215	187	28	15,2%
Servizi Finanziari	4.945	5.135	(190)	-3,7%	1.349	1.351	(2)	-0,1%
<i>di cui plusvalenze nette</i>	365	339	26	7,7%	131	84	48	56,7%
Servizi Assicurativi	1.643	1.669	(26)	-1,6%	451	450	1	0,1%
Costi	8.302	8.412	(109)	-1,3%	2.502	2.491	11	0,4%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	5.638	5.896	(258)	-4,4%	1.760	1.776	(15)	-0,8%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	5.204	5.561	(356)	-6,4%	1.341	1.452	(111)	-7,7%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	434	342	93	27,1%	423	328	94	28,8%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(1)	(6)	5	88,0%	(3)	(5)	2	31,8%
Altri costi operativi	2.664	2.515	149	5,9%	741	715	26	3,7%
EBITDA	2.224	2.548	(325)	-12,7%	463	433	29	6,7%
Ammortamenti e svalutazioni	700	774	(75)	-9,7%	183	200	(17)	-8,4%
EBIT	1.524	1.774	(250)	-14,1%	280	234	46	19,6%
EBIT Margin	14,5%	16,2%			9,4%	8,0%		
Proventi/(Oneri) finanziari	52	99	(46)	-47,1%	25	76	(51)	-66,9%
Utile lordo	1.576	1.873	(296)	-15,8%	305	310	(5)	-1,6%
Imposte	370	530	(160)	-30,2%	(3)	51	(54)	-106,0%
Utile netto	1.206	1.342	(136)	-10,2%	308	259	49	18,7%
Utile netto per azione (€)	0,93	1,03	(0,10)	-10,2%	0,24	0,20	0,04	18,7%

Contribuzione delle *Strategic Business Units* al conto economico consolidato

2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e mobile	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	7.833	1.079	5.610	1.644	(5.641)	10.526
Ricavi da terzi	3.201	737	4.945	1.643		10.526
Ricavi infrasettoriali	4.633	341	665	1	(5.641)	-
Totale costi	8.422	820	4.744	656	(5.641)	9.002
Costo del lavoro totale	5.539	25	40	33		5.638
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	5.108	25	39	32		5.204
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	432	0	1	1		434
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(1)	0	0	0		(1)
Altri costi operativi	2.143	384	46	92		2.664
Ammortamenti e svalutazioni	667	25	0	8	(1)	700
Costi infrasettoriali	73	385	4.658	523	(5.640)	-
EBIT	(588)	259	866	988		1.524
EBIT Margin	-7,5%	24,0%	15,4%	60,1%		14,5%
Proventi/(Oneri) finanziari	12	8	(9)	41		52
Utile lordo	(577)	267	857	1.029		1.576
Imposte	(158)	73	210	245		370
Utile netto	(419)	194	647	784		1.206

Conto economico per *Strategic Business Units*

Conto economico della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni		4Q 2020	4Q 2019	Variazioni	
Ricavi	7.833	8.215	(382)	-4,6%	2.203	2.156	47	2,2%
Corrispondenza	1.897	2.456	(558)	-22,7%	520	623	(103)	-16,5%
Pacchi	1.159	852	307	36,1%	395	253	141	55,8%
Altri ricavi	144	185	(41)	-22,0%	35	60	(25)	-42,1%
Ricavi infrasettoriali	4.633	4.723	(90)	-1,9%	1.253	1.219	34	2,8%
Costi	7.755	7.838	(83)	-1,1%	2.370	2.321	49	2,1%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	5.539	5.782	(242)	-4,2%	1.736	1.746	(11)	-0,6%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	5.108	5.448	(340)	-6,2%	1.317	1.423	(107)	-7,5%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	432	340	92	27,2%	422	328	95	28,9%
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	(1)	(6)	5	88,2%	(3)	(5)	2	33,4%
Altri costi operativi	2.143	1.985	158	8,0%	615	557	58	10,5%
Costi infrasettoriali	73	72	1	1,9%	19	18	1	6,1%
EBITDA	78	377	(299)	-79,3%	(167)	(165)	(2)	-1,1%
Ammortamenti e svalutazioni	667	724	(57,7)	-8,0%	178	186	(8)	-4,5%
EBIT	(588)	(347)	(241)	-69,5%	(344)	(351)	7	1,9%
EBIT Margin	-7,5%	-4,2%			-15,6%	-16,3%		
Proventi/(Oneri) finanziari	12	(36)	48	131,9%	6	(43)	49	114,3%
Utile lordo	(577)	(384)	(193)	-50,4%	(338)	(394)	55	14,1%
Imposte	(158)	(77)	(80)	-104,1%	(96)	(98)	2	1,7%
Utile netto	(419)	(306)	(113)	-36,8%	(242)	(296)	54	18,1%

Conto economico della Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni		4Q 2020	4Q 2019	Variazioni	
Ricavi	1.079	1.039	40	3,8%	296	280	16	5,6%
Monetica	374	338	35	10,5%	110	91	18	20,1%
Altri pagamenti	79	86	(6)	-7,5%	32	29	3	10,6%
TLC	284	240	45	18,6%	74	67	7	10,3%
Ricavi infrasettoriali	341	375	(34)	-9,0%	81	94	(13)	-13,5%
Costi	795	771	24	3,1%	229	212	17	7,9%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	25	31	(6)	-19,0%	6	8	(1)	-18,7%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	25	31	(6)	-18,5%	6	7	(1)	-16,5%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	0	0	(0)	n.s.	0	0	(0)	n.s.
Altri costi operativi	384	322	62	19,3%	115	101	14	13,6%
Costi infrasettoriali	385	418	(32)	-7,8%	108	103	4	4,3%
EBITDA	284	268	16	6,0%	67	68	(1)	-1,7%
Ammortamenti e svalutazioni	25	27	(2)	-5,6%	4	7	(3)	-42,4%
EBIT	259	241	18	7,3%	63	61	2	3,0%
EBIT Margin	24,0%	23,2%			21,3%	21,9%		
Proventi/(Oneri) finanziari	8	99	(91)	-92,0%	2	93	(91)	-97,4%
Utile lordo	267	340	(74)	-21,6%	66	155	(89)	-57,6%
Imposte	73	68	4	6,1%	17	17	(0)	-0,3%
Utile netto	194	272	(78)	-28,6%	49	138	(89)	-64,7%

Conto economico della Strategic Business Unit Servizi finanziari

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni		4Q 2020	4Q 2019	Variazioni	
Ricavi	5.610	5.826	(215)	-3,7%	1.535	1.522	13	0,8%
Plusvalenze nette	365	339	26	7,7%	131	84	48	56,7%
Interessi attivi netti	1.537	1.585	(48)	-3,1%	374	389	(15)	-3,8%
Raccolta risparmio postale	1.851	1.799	51	2,9%	474	469	5	1,0%
Servizi di Incasso e Pagamento	904	998	(94)	-9,4%	296	299	(3)	-0,9%
Distribuzione di prodotti di terzi	191	313	(122)	-39,0%	48	85	(37)	-43,4%
Gestione del risparmio	97	100	(3)	-2,9%	25	25	(0)	-0,1%
Ricavi infrasettoriali	665	691	(25)	-3,7%	186	171	15	8,6%
Costi	4.744	4.951	(207)	-4,2%	1.248	1.274	(26)	-2,1%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	40	43	(3)	-7,3%	11	11	(0)	-3,0%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	39	42	(3)	-6,5%	10	11	(0)	-3,0%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	2	(0)	-26,6%	0	0	(0)	-3,3%
Altri costi operativi	46	107	(61)	-57,2%	(13)	18	(32)	n.s.
Costi infrasettoriali	4.658	4.801	(142)	-3,0%	1.251	1.245	6	0,5%
EBITDA	866	875	(9)	-1,0%	287	248	39	15,8%
Ammortamenti e svalutazioni	0	0	0	3,9%	0,0	0,0	0	20,6%
EBIT	866	874	(9)	-1,0%	287	248	39	15,8%
EBIT Margin	15,4%	15,0%			18,7%	16,3%		
Proventi/(Oneri) finanziari	(9)	6	(15)	n.s.	3	11	(8)	-76,1%
Utile lordo	857	881	(24)	-2,7%	289	258	31	12,0%
Imposte	210	240	(30)	-12,7%	49	58	(9)	-15,2%
Utile netto	647	640	7	1,1%	240	200	40	19,9%

Conto economico della Strategic Business Unit Servizi assicurativi

(dati in milioni di euro)	2020	2019	Variazioni		4Q 2020	4Q 2019	Variazioni	
Ricavi	1.644	1.670	(25)	-1,5%	452	450	1	0,3%
<i>Up Front Vita</i>	302	339	(37)	-11,0%	81	73	9	12,0%
Margine Finanziario Vita	1.144	1.131	13	1,2%	314	344	(30)	-8,8%
Margine Protezione Vita	28	42	(14)	-32,6%	6	15	(10)	-62,9%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/ oneri tecnici	26	(1)	28	n.s.	18	(24)	43	n.s.
Ricavi netti Vita	1.500	1.511	(10)	-0,7%	419	408	12	2,8%
Premi assicurativi	235	222	13	5,8%	59	58	1	1,4%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(102)	(66)	(37)	-55,9%	(34)	(20)	(14)	-69,2%
Risultato della Riassicurazione	(4)	(12)	9	70,6%	1	0	1	n.s.
Proventi netti Danni	3	3	(0)	-14,6%	1	2	(0)	-13,2%
Ricavi netti Danni	132	148	(16)	-10,5%	28	40	(12)	-30,6%
Altri ricavi e proventi	10	10	(0)	-3,4%	4	2	1	49,5%
Ricavi infrasettoriali	1	1	1	119,2%	1	0	1	n.s.
Costi	648	640	8	1,2%	176	168	8	4,9%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	33	40	(7)	-17,3%	8	11	(3)	-28,2%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	32	40	(8)	-19,5%	8	11	(3)	-28,2%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	0	1	n.s.	0	0	0	-
Altri costi operativi	92	102	(10)	-9,6%	25	39	(14)	-36,3%
Costi infrasettoriali	523	499	25	4,9%	143	118	26	21,6%
di cui provvigioni	463	470	(7)	-1,4%	126	110	16	14,4%
EBITDA	996	1.029	(33)	-3,2%	276	282	(7)	-2,4%
Ammortamenti e svalutazioni	8	24	(15)	-65,8%	1	6	(5)	-81,3%
EBIT	988	1.006	(18)	-1,8%	274	276	(2)	-0,6%
EBIT Margin	60,1%	60,2%			60,7%	61,3%		
Proventi/(Oneri) finanziari	41	30	12	39,3%	14	15	(1)	-5,0%
Utile lordo	1.029	1.035	(6)	-0,6%	289	291	(2)	-0,9%
Imposte	245	298	(54)	-17,9%	27	73	(46)	-63,3%
Utile netto	784	737	47	6,4%	262	218	44	20,2%

Sintesi patrimoniale

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.165	2.059	106	5,1%
Immobilizzazioni immateriali	755	648	107	16,5%
Attività per diritti d'uso	1.200	1.254	(54)	-4,3%
Partecipazioni	615	617	(2)	-0,3%
Capitale immobilizzato	4.735	4.578	157	3,4%
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.468	6.978	490	7,0%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.158)	(5.262)	104	2,0%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	174	(222)	396	n.s.
Capitale circolante netto	2.484	1.494	990	66,3%
Capitale investito lordo	7.219	6.072	1.147	18,9%
Fondi per rischi e oneri	(1.396)	(1.218)	(178)	-14,6%
Trattamento di fine rapporto	(1.030)	(1.135)	105	9,3%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(106)	312	(418)	n.s.
Capitale investito netto	4.687	4.031	656	16,3%
Patrimonio netto	11.507	9.698	1.809	18,7%
<i>di cui Utile di periodo</i>	1.207	1.342	(135)	-10,1%
<i>di cui Riserva di fair value</i>	2.294	1.018	1.276	125,3%
Passività finanziarie	98.230	79.516	18.714	23,5%
Riserve tecniche assicurative nette	153.740	140.203	13.537	9,7%
Attività finanziarie	(247.883)	(218.934)	(28.949)	-13,2%
Cassa e depositi BancoPosta	(6.391)	(4.303)	(2.088)	-48,5%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.516)	(2.149)	(2.367)	-110,1%
Posizione finanziaria netta	(6.820)	(5.667)	(1.153)	-20,3%

31 dicembre 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.140	22	1	2	-	2.165
Immobilizzazioni immateriali	736	1	-	18	-	755
Attività per diritti d'uso	1.176	7	2	24	(9)	1.200
Partecipazioni	1.434	402	210	157	(1.588)	615
Capitale immobilizzato	5.486	432	213	201	(1.597)	4.735
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	3.143	518	3.089	2.582	(1.864)	7.468
Debiti commerciali e Altre passività	(3.202)	(719)	(2.455)	(644)	1.862	(5.158)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	137	(1)	(1)	39	-	174
Capitale circolante netto	78	(202)	633	1.977	(2)	2.484
Capitale investito lordo	5.564	230	846	2.178	(1.599)	7.219
Fondi per rischi e oneri	(1.156)	(9)	(214)	(17)	-	(1.396)
Trattamento di fine rapporto	(1.022)	(2)	(3)	(3)	-	(1.030)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	470	14	(849)	259	-	(106)
Capitale investito netto	3.856	233	(220)	2.417	(1.599)	4.687
Patrimonio netto	1.982	543	5.281	5.290	(1.589)	11.507
<i>di cui Utile di periodo</i>	(418)	194	647	784	-	1.207
<i>di cui Riserva di fair value</i>	9	10	2.183	92	-	2.294
Passività finanziarie	5.438	7.460	95.295	302	(10.265)	98.230
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	153.740	-	153.740
Attività finanziarie	(1.310)	(7.753)	(92.385)	(155.952)	9.517	(247.883)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(6.391)	-	-	(6.391)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.254)	(17)	(2.020)	(963)	738	(4.516)
Posizione finanziaria netta	1.874	(310)	(5.501)	(2.873)	(10)	(6.820)

31 dicembre 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.023	25	1	10	-	2.059
Immobilizzazioni immateriali	576	21	-	51	-	648
Attività per diritti d'uso	1.218	9	1	27	(1)	1.254
Partecipazioni	1.434	393	221	157	(1.588)	617
Capitale immobilizzato	5.251	448	223	245	(1.589)	4.578
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.720	233	2.843	2.428	(1.246)	6.978
Debiti commerciali e Altre passività	(3.048)	(398)	(2.078)	(984)	1.246	(5.262)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(149)	(9)	1	(65)	-	(222)
Capitale circolante netto	(477)	(174)	766	1.379	-	1.494
Capitale investito lordo	4.774	274	989	1.624	(1.589)	6.072
Fondi per rischi e oneri	(857)	(10)	(330)	(21)	-	(1.218)
Trattamento di fine rapporto	(1.126)	(3)	(3)	(3)	-	(1.135)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	392	16	(349)	253	-	312
Capitale investito netto	3.183	277	307	1.853	(1.589)	4.031
Patrimonio netto	2.368	479	3.987	4.452	(1.588)	9.698
<i>di cui Utile di periodo</i>	(306)	271	640	737	-	1.342
<i>di cui Riserva di fair value</i>	6	-	971	41	-	1.018
Passività finanziarie	3.061	5.539	78.219	295	(7.598)	79.516
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	140.203	-	140.203
Attività finanziarie	(1.395)	(5.645)	(77.078)	(141.936)	7.120	(218.934)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.303)	-	-	(4.303)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(851)	(96)	(518)	(1.161)	477	(2.149)
Posizione finanziaria netta	815	(202)	(3.680)	(2.599)	(1)	(5.667)

Variazioni 2020 vs 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	117	(3)	-	(8)	-	106
Immobilizzazioni immateriali	160	(20)	-	(33)	-	107
Attività per diritti d'uso	(42)	(2)	1	(3)	(8)	(54)
Partecipazioni	-	9	(11)	-	-	(2)
Capitale immobilizzato	235	(16)	(10)	(44)	(8)	157
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	423	285	246	154	(618)	490
Debiti commerciali e Altre passività	(154)	(321)	(377)	340	616	104
Crediti (Debiti) per imposte correnti	286	8	(2)	104	-	396
Capitale circolante netto	555	(28)	(133)	598	(2)	990
Capitale investito lordo	790	(44)	(143)	554	(10)	1.147
Fondi per rischi e oneri	(299)	1	116	4	-	(178)
Trattamento di fine rapporto	104	1	-	-	-	105
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	78	(2)	(500)	6	-	(418)
Capitale investito netto	673	(44)	(527)	564	(10)	656
Patrimonio netto	(386)	64	1.294	838	(1)	1.809
<i>di cui Riserva di fair value</i>	3	10	1.212	51	-	1.276
Passività finanziarie	2.377	1.921	17.076	7	(2.667)	18.714
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	13.537	-	13.537
Attività finanziarie	85	(2.108)	(15.307)	(14.016)	2.397	(28.949)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(2.088)	-	-	(2.088)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.403)	79	(1.502)	198	261	(2.367)
Posizione finanziaria netta	1.059	(108)	(1.821)	(274)	(9)	(1.153)

Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Posizione Finanziaria Netta ESMA

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
A. Liquidità	(2.254)	(851)	(1.403)	-164,9%
B. Crediti finanziari correnti	(425)	(135)	(290)	-214,8%
C. Debiti bancari correnti	665	1	664	-
D. Debiti per <i>leasing</i> correnti	212	215	(3)	-1,4%
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	0	-	-	-
F. Altri debiti finanziari correnti	17	15	2	13,3%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	894	231	663	287,0%
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	(1.785)	(755)	(1.030)	-136,4%
I. Debiti bancari non correnti	823	573	250	43,6%
L. Obbligazioni emesse	1.046	50	996	n.s.
M. Debiti per <i>leasing</i> non correnti	999	1.036	(37)	-3,6%
N. Altri debiti non correnti	51	18	33	183,3%
O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)	2.919	1.677	1.242	74,1%
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	1.134	922	212	23,0%
Attività finanziarie non correnti	(97)	(474)	377	79,5%
Posizione Finanziaria Netta	1.037	448	589	131,5%
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	837	367	470	128,1%
Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori	1.874	815	1.059	129,9%

n.s.: non significativo

Dati salienti delle principali Società del Gruppo

Postel S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	181.509	198.068	(16.559)	(8,4)
Risultato operativo	3.196	1.411	1.785	n.s.
Risultato netto	1.926	383	1.543	n.s.
Investimenti	7.802	7.220	582	8,1
Patrimonio netto	85.507	83.798	1.709	2,0
Organico stabile - medio	971	1.007	(36)	(3,6)
Organico flessibile - medio	46	37	9	24,3

n.s.: non significativo

SDA Express Courier S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	935.410	683.863	251.547	36,8
Risultato operativo	68.655	(38.500)	107.155	n.s.
Risultato netto	45.457	(32.091)	77.548	n.s.
Investimenti	37.307	32.243	5.064	15,7
Patrimonio netto	59.488	14.177	45.311	n.s.
Organico stabile - medio	1.036	1.214	(178)	(14,7)
Organico flessibile - medio	51	55	(4)	(7,3)

n.s.: non significativo

Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	82.223	97.764	(15.541)	(15,9)
Risultato operativo	2.188	2.844	(656)	(23,1)
Risultato netto	262	755	(493)	(65,3)
Investimenti	97	475	(378)	(79,6)
Patrimonio netto	238.669	238.413	256	0,1
Organico stabile - medio	31	29	2	6,9
Organico flessibile - medio	-	-	-	-

n.s.: non significativo

Poste Air Cargo S.r.l.

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	64.137	49.035	15.102	30,8
Risultato operativo	2.574	1.648	926	56,2
Risultato netto	1.880	395	1.485	n.s.
Investimenti	79	42	37	88,1
Patrimonio netto	3.023	1.213	1.810	n.s.
Organico stabile - medio	91	84	7	8,3
Organico flessibile - medio	4	4	-	0,0

n.s.: non significativo

BancoPosta Fondi S.p.A. SGR

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Commissioni attive	116.446	115.872	574	0,5
Commissioni nette	50.581	44.874	5.707	12,7
Risultato netto	20.477	16.145	4.332	26,8
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	71.125	56.812	14.313	25,2
Patrimonio netto	51.785	47.516	4.269	9,0
Organico stabile - medio	61	47	15	31,4
Organico flessibile - medio	-	-	-	-

n.s.: non significativo

La società, al 31 dicembre 2020, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 16 milioni di euro.

Poste Vita S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi**	16.661.052	17.732.079	(1.071.027)	(6,0)
Risultato netto	740.158	680.403	59.755	8,8
Attività finanziarie	155.528.546	141.575.299	13.953.247	9,9
Riserve tecniche assicurative	153.557.571	140.053.883	13.503.688	9,6
Patrimonio netto	5.083.885	4.294.623	789.262	18,4
Organico stabile - medio	355	394	(39)	(9,9)
Organico flessibile - medio	2	5	(3)	(60,0)

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel Bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

** I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

Poste Assicura S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Premi assicurativi**	236.535	222.451	(14.084)	6,3
Risultato netto	38.942	49.346	(10.404)	(21,1)
Attività finanziarie	424.018	361.260	62.758	17,4
Riserve tecniche assicurative	236.014	206.709	29.305	14,2
Patrimonio netto	237.467	194.730	42.737	21,9
Organico stabile - medio	66	62	4	6,5
Organico flessibile - medio	-	-	-	-

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel Bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

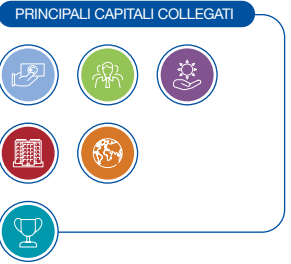
** I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

PostePay S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2020	Esercizio 2019	Variazioni	
			Valori	%
Ricavi, proventi e altri	1.078.109	1.032.799	45.310	4,4
Risultato operativo	257.267	241.395	15.872	6,6
Risultato netto	184.560	172.636	11.924	6,9
Investimenti	22.158	29.561	(7.403)	(25,0)
Patrimonio netto	436.915	382.223	54.692	14,3
Organico stabile - medio	310	321	(11)	(3,4)
Organico flessibile - medio	-	1	(1)	(100,0)

La società, al 31 dicembre 2020, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 140 milioni di euro.

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario



Introduzione **DNF**

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la “Dichiarazione”) 2020 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 nei paragrafi “L’integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane”, “Modello di *business*” 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” in cui 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 “*Performance*” 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 “*Performance*” in cui sono rappresentate le principali iniziative dell’anno e nel paragrafo “Tavole degli indicatori” sono riportati i risultati dell’ultimo triennio.

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.

Inoltre, i contenuti relativi alla DNF, come precedentemente indicato, vengono anche segnalati per renderli facilmente identificabili, dalla presente infografica:

DNF

AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	CAPITOLI/PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF	TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2020
Modello di gestione aziendale e organizzazione [Art. 3, comma 1, lettera a]	<ul style="list-style-type: none"> • Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane • Modello di <i>business</i> • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3. Modello di governo societario Organizzazione della Società • 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica • 7. Comitati • 8. Collegio Sindacale • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n.231/2001
Politiche praticate dall'impresa [Art. 3, comma 1, lettera b]	<ul style="list-style-type: none"> • Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo • <i>Output</i> 2020 del processo di creazione di valore in Poste Italiane • <i>Performance</i> 	
Principali rischi e relative modalità di gestione [Art. 3, comma 1, lettera c]	<ul style="list-style-type: none"> • Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Lavorare con trasparenza e integrità • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	<p>Relazione sulla Corporate Governance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Formazione e sviluppo del personale • <i>Welfare</i> e benessere del personale • Relazioni con le parti sociali • Salute e sicurezza sul lavoro 	
Rispetto dei diritti umani [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	
Ambiente [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	
Sociale [Art. 3, comma 1]	<ul style="list-style-type: none"> • Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio • Dialogo e trasparenza con le istituzioni • Inclusione finanziaria • Qualità e <i>Customer experience</i> • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i> • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione 	

Principi e criteri di reporting

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito DNF) di Poste Italiane è stata predisposta in conformità al D.Lgs. 254/2016 e in accordo agli *standard* più diffusi a livello internazionale: i GRI *Standards* della *Global Reporting Initiative* secondo l'opzione "in accordance – Core", pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI). Inoltre, all'interno della DNF 2020, 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.366-367 e sono da considerarsi aggiuntivi rispetto all'informativa predisposta in conformità ai GRI *Standards* per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/16. Poste Italiane ha inoltre provveduto a rendicontare l'informativa Covid-19 che ESMA⁷¹ e CONSOB⁷² hanno richiesto agli emittenti di fornire nelle Relazioni finanziarie annuali e nelle Dichiarazioni di carattere non finanziario 2020.

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2020 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 24 marzo 2021 ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto. La DNF, ad eccezione dell'informativa relativa ai requisiti SASB, WEF, TCFD, SDGs, 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 la definizione dei contenuti della DNF sono stati seguiti i principi di rendicontazione dei GRI *Standards*, tra cui il principio di materialità per l'identificazione degli aspetti significativi da rendicontare (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane"). In particolare, in considerazione del principio di rilevanza, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Poste Italiane e alla loro rilevanza per gli *stakeholder*, determinati attraverso un processo strutturato di analisi di materialità che ha coinvolto il vertice aziendale e gli *stakeholder* del Gruppo attraverso attività di coinvolgimento specifiche.

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.

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2020 e i *trend di performance* al triennio 2018–2020, 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. In aggiunta, 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 della definizione del nuovo 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 356.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Elenco delle partecipazioni consolidate integralmente". Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. All'interno della DNF è utilizzato il termine Poste Italiane, Gruppo o Azienda per indicare il "Gruppo Poste Italiane".

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.

71. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2020 «*European common enforcement priorities for 2020 annual financial reports*».

72. Richiamo di attenzione CONSOB n. 1/21 del 16 febbraio 2021.

Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards.

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI Standards	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lavorare con trasparenza e integrità	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 205 <i>Anticorruzione</i> • GRI 207 <i>Imposte</i> • GRI 415 <i>Politica pubblica</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Clienti • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i> • GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	Formazione e sviluppo del personale	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 404 <i>Formazione e istruzione</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 401 <i>Occupazione</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
	Relazioni con le parti sociali	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 402 <i>Relazioni tra lavoratori e management</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Enti e Istituzioni 	Generato dal Gruppo
	Salute e sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 403 <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori 	Generato dal Gruppo
Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti umani in Azienda	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 405 <i>Diversità e pari opportunità</i> • GRI 412 <i>Valutazione del rispetto dei diritti umani</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Comunità e Territorio • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori • Clienti 	Generato dal Gruppo
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 301 <i>Materiali</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori e <i>Business Partner</i> 	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di <i>business</i>
	Impatti ambientali degli immobili	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 <i>Energia</i> • GRI 303 <i>Acqua e scarichi idrici</i> • GRI 305 <i>Emissioni</i> • GRI 306 <i>Rifiuti</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio 	Generato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Impatti ambientali della logistica	<ul style="list-style-type: none"> • GRI 302 <i>Energia</i> • GRI 305 <i>Emissioni</i> 	Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio 	Generato dal Gruppo

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI Standards	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Sociale	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	• GRI 203 <i>Impatti economici indiretti</i>	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	-	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo
	Inclusione finanziaria	• FS 14 <i>Iniziativa per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate</i>	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Qualità e <i>Customer experience</i>	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti	Generato dal Gruppo
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Comunità e Territorio • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	<i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	• GRI 418 <i>Privacy dei clienti</i>	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Fornitori e <i>Business Partner</i> • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	• FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i>	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	• FS 11 <i>Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo</i>	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo

Indice dei contenuti GRI-Standards (GRI content index)

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
GRI 101: Foundation 2016		
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE		
GRI 102: Informativa generale	Profilo dell'organizzazione	
	102-1 Nome dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-11)
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Relazione sulla Gestione: Settori di attività e organizzazione del Gruppo (p.43-71)
	102-3 Luogo della sede principale	Relazione Finanziaria Annuale: Premessa (p.378)
	102-4 Luogo delle attività	Relazione sulla Gestione: Strategia commerciale omnicanale (p.44-50)
	102-5 Proprietà e forma giuridica	Relazione sulla Gestione: Modello di <i>business</i> (p.20-23)
	102-6 Mercati serviti	Relazione sulla Gestione: Settori di attività e organizzazione del Gruppo (p.43-71); Strategia commerciale omnicanale (p.44-50)
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Andamento di Poste Italiane S.p.A. e relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta (p.176-178); Tavole degli indicatori (p.306) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.1-8)
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Capitolo 6. <i>Performance</i> - Tavole degli indicatori (p.309)
	102-9 Catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.199-203)
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Operazioni societarie intervenute nel corso dell'anno (p.38-42); Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane (p.20-23) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di <i>Governance</i> e Assetti Proprietari (p.1-8)
	102-11 Principio de precauzione	L'approccio precauzionale richiamato dal principio 15 della Dichiarazione di Rio delle Nazioni Unite è applicato da Poste Italiane a protezione dell'ambiente nello sviluppo e all'introduzione di nuovi prodotti e servizi e nella pianificazione di nuove attività operative. Relazione sulla Gestione: La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della <i>Task Force on Climate related Financial Disclosures</i> (p.120-122)
	102-12 Iniziative esterne	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.79-82)
	102-13 Adesione ad associazioni	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico <i>Environmental, Social e Governance</i> (ESG) del Gruppo (p.79-82); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.253-255)
	Strategia	
102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.8-11)	
102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.95-98); Temi materiali, rischi e modalità di gestione (p.104-131); La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della <i>Task Force on Climate related Financial Disclosures</i> (p.120-122); <i>Outlook</i> : la gestione dei rischi emergenti (p.122-131)	
Etica e Integrità		
102-16 Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento	Relazione sulla Gestione: Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.95-98); Lavorare con trasparenza e integrità (p.193-199)	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	Corporate Governance	
		Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.90-94)
	102-18 Struttura della <i>governance</i>	Relazione sulla Gestione: La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della <i>Task Force on Climate related Financial Disclosures</i> (p.120-122)
	102-19 Delega dell'autorità	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (già comitato controllo, rischi e Sostenibilità) (p.25-31); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.31-33)
	102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	Relazione sulla Gestione: La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane (p.90-94); Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi (p.95-98); Il <i>Multistakeholder Forum 2020</i> (p.106-107)
	102-21 Consultazione degli <i>stakeholder</i> su temi economici, ambientali e sociali	
	102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.90-93); Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.318); Link: https://www.posteitaliane.it/consiglio-di-amministrazione.html
	102-23 Presidente del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (già comitato controllo, rischi e Sostenibilità) (p.25-31); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.31-33)
	102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.15-16)
	102-25 Conflitti di interessi	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.9-10); 6.8 Amministratori indipendenti (p.17-19); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.20-21); 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.21-22)
	102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF (p.56-61)
	102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.15-16); 7.2 Comitato controllo e rischi (già comitato controllo, rischi e Sostenibilità) (p.25-31); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.31-33)
	102-28 Valutazione delle <i>performance</i> del massimo organo di governo	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.95-98)
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.12-14); 6.8 Amministratori indipendenti (p.17-19); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.20-21)
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.20-21)
	102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.95-98)
		Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF) (p.12-14)
		Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.95-98)
		Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (già comitato controllo, rischi e Sostenibilità) (p.25-31); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.31-33)

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	102-33 Comunicazione delle criticità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.95-98) 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.5); 7.2 Comitato controllo e rischi (già comitato controllo, rischi e Sostenibilità) (p.25-31); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.31-33)
	102-36 Processo per determinare la retribuzione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi (p.23)
Coinvolgimento degli stakeholder		
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli stakeholder (p.105-107)
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali (p.221-226)
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli stakeholder (p.105-107)
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli stakeholder (p.105-107)
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Relazione sulla Gestione: Il Multistakeholder Forum 2020 (p.106-107)
Pratiche di rendicontazione		
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Relazione sulla Gestione: Temi materiali, rischi e modalità di gestione (p.104-117); Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)
	102-47 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: Temi materiali, rischi e modalità di gestione (p.104-117)
	102-48 Revisione delle informazioni	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.
	102-50 Periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)
	102-51 Data del report più recente	Bilancio Integrato 2019 (maggio 2020)
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare: Poste Italiane S.p.A. Funzione Corporate Affairs/Governo dei Rischi di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)
	102-55 Indice dei contenuti GRI	Relazione sulla Gestione: Indice dei contenuti GRI-Standards (GRI Content Index (p.356-364)
	102-56 Assurance esterna	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.351-370)

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Temî materiali			
GRI 200: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICI			
Performance economica			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane (p.19); La Strategia di Sostenibilit� di Poste Italiane (p.77-83); La matrice di materialit� (p.108-111); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilit� per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalit� di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalit� di gestione		
GRI 201: Performance Economiche	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.306)	
Impatti economici indiretti			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialit� (p.108-111); La Strategia di Sostenibilit� di Poste Italiane (p.77-83); Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio (p.247-252); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilit� per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalit� di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalit� di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.320)	
Anticorruzione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialit� (p.108-111); La Strategia di Sostenibilit� di Poste Italiane (p.77-83); Integrit� e trasparenza (p.192-203); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilit� per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalit� di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalit� di gestione		
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.307)	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.307)	
GRI 207 (2019): Imposte	207-1 Approccio alla fiscalit�	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialit� (p.108-111); La Strategia di Sostenibilit� di Poste Italiane (p.77-83); Politiche di trasparenza in materia fiscale (p.196-199)	
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.308)	
GRI 415: Politica Pubblica	415-1 Contributi politici	In linea con quanto sancito dalla Politica Integrata del Gruppo, Poste Italiane nel 2020 non ha erogato contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, n� a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero.	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
GRI 300: INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI			
Materiali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.199-203); Impatti ambientali della logistica (p.292-295); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.308)	
Energia			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Impatti ambientali degli immobili (p.287-292); Impatti ambientali della logistica (p.292-295); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.325; 329; 331; 332)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.325; 329; 331; 332)	
Acqua			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Impatti ambientali degli immobili (p.287-292); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 303 (2018): Acqua e scarichi idrici	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.326) Attualmente non vi è evidenza che Poste Italiane prelevi acqua da aree a stress idrico. Pertanto, tale valore risulta essere pari a zero.	
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
	303-3 Prelievo idrico		
Emissioni			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Impatti ambientali degli immobili (p.287-292); Impatti ambientali della logistica (p.292-295); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		

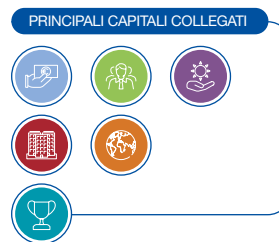
GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (<i>Scope 1</i>)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.327; 329; 331; 332)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (<i>Scope 2</i>)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.327; 329; 331)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (<i>Scope 3</i>)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.327; 329; 331; 332)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.330)	
Rifiuti			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Impatti ambientali degli immobili (p.287-292); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 306 (2020): Rifiuti	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.328)	
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		
Valutazione ambientale dei fornitori			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.199-203); Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.307-308); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 400: INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALI			
Occupazione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); <i>Welfare</i> e benessere del personale (p.214-221); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 401: Occupazione	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 6. Tavole degli indicatori (p.311)	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Relazioni industriali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Relazioni con le parti sociali (p.221-226); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Per Poste Italiane e per le Società del Gruppo firmatarie del CCNL Poste Italiane: 4 settimane (25 giorni lavorativi successivi alla data fissata per il primo incontro con le OO.SS., comprensivi del sabato) per il confronto a livello nazionale; più 2 settimane (13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per la validazione dell'eventuale intesa da parte del Coordinamento RSU; più eventuale settimana (7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per il confronto a livello territoriale.	
		SDA: il CCNL prevede, all'art. 44, in caso di cessione, trasformazione o cessazione dell'Azienda, la procedura prevista dall'art. 47 della Legge 229 dicembre 1990 n. 428 elevando il termine di comunicazione alle OO.SS. a 40 giorni se il trasferimento d'azienda riguarda più di 60 dipendenti. PWS: 4 (25 giorni)	
Salute e sicurezza			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Salute e sicurezza sul lavoro (p.227-232); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 403 (2018): Salute e sicurezza sul lavoro	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 6. Tavole degli indicatori (p.312)	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.313-316)	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Formazione e istruzione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Formazione e sviluppo del personale (p.207-213); Pari opportunità nei percorsi di carriera (p.240-243); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.310)	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle <i>performance</i> e dello sviluppo professionale	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.319)	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Tutela dei diritti umani in Azienda (p.237-240); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.318)	
Valutazione sui diritti umani			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Lavorare con trasparenza e integrità (p.193-199); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.199-203); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani	412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.319)	
Valutazione sociale dei fornitori			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.199-203); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
Privacy dei clienti			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); <i>Cybersecurity</i> , Sicurezza Informatica e <i>Privacy</i> (p.266-271); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della <i>privacy</i> dei clienti e perdita di dati dei clienti	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.323)	

GRI Standard	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Active ownership			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Integrazione ESG nelle politiche di investimento (p.299-303); Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione (p.303-305); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali		Nel corso del 2020, 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 97% dell'AuM complessivo di Poste Vita e il 96,7% dell'AuM complessivo di BancoPosta Fondi SGR.
Comunità locali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.108-111); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.77-83); Inclusione finanziaria (p.255-257); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.354-355)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate		Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.320-321)

Altri standard e Linee Guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato



Le tabelle di raccordo riportate nella presente sezione: “Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation” del World Economic Forum e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato; indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane; SDG e indicatori GRI Standards non sono sottoposte a giudizio di conformità (“limited assurance engagement”).

Tabella di raccordo tra il documento “Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation” del World Economic Forum e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato

A settembre 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del documento “Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation”, presentato a Gennaio 2020 durante il World Economic Forum di Davos, che definisce un set di indicatori universali per le performance ESG applicabili da tutte le aziende, a prescindere dall’area di business, con lo scopo di rendere le disclosure non finanziarie più facilmente comparabili. Gli indicatori sono organizzati in quattro pilastri: Governance, Planet, People e Prosperity.

Prendendo in considerazione le indicazioni fornite dal documento, sono evidenziati nella tabella che segue 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 102-26
	Quality of Governing Body	Composizione del Board	GRI 102-22 GRI 405-1
	Stakeholder engagement	Impatto dei problemi materiali sugli stakeholder	GRI 102-21 GRI 102-43 GRI 102-47
	Ethical behavior	Anticorruzione Politica Pubblica	GRI 205-3 GRI 415-1
	Risk and opportunity oversight	Integrare i rischi e le opportunità nel processo di business	GRI 102-15
Planet	Climate change	Emissioni Greenhouse Gas (GHG)	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3
People	Dignity and equality	Diversità e inclusione (%) Valutazione sul rispetto dei diritti umani, impatto del reclamo e schiavitù moderna (#,%)	GRI 405-1 GRI 412-1
	Health and Well Being	Salute e sicurezza (%)	GRI 403-6 GRI 403-9
	Skills for the Future	Formazione fornita (#)	GRI 404-1
Prosperity	Employment and wealth generation	Contributo economico	GRI 201-1 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 2020.

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2020
Tema	Indicatore	Riferimento ai paragrafi/indicatori
Settore – INSURANCE		
<i>Transparent Information & Fair Advice for Customers</i>	FN-IN-270a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Qualità e <i>Customer experience</i> Reclami mensili Reclami dei clienti per tipologia
<i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management</i>	FN-IN-410a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Integrazione ESG nelle politiche di investimento Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
<i>Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior</i>	FN-IN-410b	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Prodotti ESG Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale
<i>Environmental Risk exposure</i>	FN-IN-450a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i>
<i>Systemic Risk Management</i>	FN-IN-550a	<ul style="list-style-type: none"> <i>Outlook</i>: la gestione dei rischi emergenti
Settore – ASSET MANAGEMENT		
<i>Transparent Information & Fair Advice for Customers</i>	FN-AC-270a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Qualità e <i>Customer experience</i> Reclami mensili Reclami dei clienti per tipologia
<i>Employee Diversity & Inclusion</i>	FN-AC-330a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Diversità e inclusione Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di <i>business</i> Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di <i>business</i>
<i>Incorporation of ESG Factors in Investment Management & Advisory</i>	FN-AC-410a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Integrazione ESG nelle politiche di investimento Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
<i>Business Ethics</i>	FN-AC-510a	<ul style="list-style-type: none"> La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Lavorare con trasparenza e integrità L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> Pratiche anti-concorrenziali Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione Casi di corruzione e concussione e azioni correttive Contributi politici Approccio alla fiscalità
<i>Systemic Risk Management</i>	FN-AC-550a	<ul style="list-style-type: none"> Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi





SASB		BILANCIO INTEGRATO 2020
Tema	Indicatore	Riferimento ai paragrafi/indicatori
Settore – AIR FREIGHT & LOGISTICS		
Greenhouse Gas Emissions	TR-AF-110a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Decarbonizzazione immobili e logistica • Emissioni GHG dirette totali (Scope 1) • Emissioni GHG indirette totali (Scope 2) • Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • Consumi energetici interni al Gruppo • Consumi energetici esterni al Gruppo
Air Quality	TR-AF-120a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica • Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica
Labor Practices	FN-AC-510a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Relazioni con le parti sociali • Tutela dei diritti umani in Azienda • Numero di contenziosi con i dipendenti
Employee Health & Safety	TR-AF-320a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Salute e sicurezza sul lavoro • Tipologia di infortuni, tasso di infortuni sul lavoro registrabili, tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze, tasso di assenteismo e tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro del Gruppo
Supply Chain Management	TR-AF-430a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Impatti ambientali della logistica • Altre emissioni GHG indirette totali (Scope 3)
Settore – COMMERCIAL BANKS		
Data Security	FN-CB-230a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi • <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i> • Violazione della <i>privacy</i> e perdita dei dati • Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica • Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB-240a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Inclusione finanziaria • Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni • Gli ATM per l'inclusione • Uffici Postali per l'integrazione culturale
Business Ethics	FN-AC-510a	<ul style="list-style-type: none"> • La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Lavorare con trasparenza e integrità • Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i> • Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i> • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità
Systemic Risk Management	FN-AC-550a	<ul style="list-style-type: none"> • Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi


Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI Standards

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p>Goal 1 – Povertà Zero</p> <p>Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso ai servizi finanziari • Fiscalità 	<ul style="list-style-type: none"> • FS14 • 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
 <p>Goal 3 – Salute e benessere</p> <p>Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità dell'aria • Gestione dei rifiuti • Salute e sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • 305-1 • 305-2 • 305-3 • 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5 • 403-2 • 403-3 • 403-6 • 403-9
 <p>Goal 4 – Istruzione di qualità</p> <p>Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione e istruzione professionale 	<ul style="list-style-type: none"> • 404-1
 <p>Goal 5 – Uguaglianza di genere</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parità di genere negli organi di governo • Investimenti in infrastrutture • Parità di genere nella formazione dei dipendenti • Parità di genere 	<ul style="list-style-type: none"> • 102-22 • 102-24 • 203-1 • 401-2 • 404-1 • 404-3 • 405-1
 <p>Goal 6 – Acqua pulita e igiene</p> <p>Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prelievo sostenibile dell'acqua • Gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • 303-1 • 303-2 • 303-3 • 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-5
 <p>Goal 7 – Energia pulita e accessibile</p> <p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efficienza energetica • Energia rinnovabile 	<ul style="list-style-type: none"> • 302-1 • 302-2 • 302-1 • 302-2

SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p>Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica</p> <p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso ai servizi finanziari • Informazioni sui dipendenti • Accordi contrattazione collettiva • Investimenti in infrastrutture • Efficienza nei materiali utilizzati • Efficienza energetica • Guadagni, salari e benefici • Relazioni tra lavoratori e <i>management</i> • Salute e sicurezza sul lavoro • Formazione e istruzione professionale • Diversità e pari opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> • FS14 • 102-8 • 102-41 • 201-1 • 301-1 • 302-1 • 302-2 • 401-2 • 402-1 • 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-7 • 403-8 • 403-9 • 404-1 • 404-3 • 405-1
 <p>Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture</p> <p>Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti in infrastrutture 	<ul style="list-style-type: none"> • 201-1 • 203-1
 <p>Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze</p> <p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finanza responsabile • Informazioni sui dipendenti • Sviluppo economico in aree ad alta povertà • Fiscalità • Equa formazione dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • FS11 • 102-8 • 203-1 • 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4 • 404-1 • 404-3
 <p>Goal 11 – Città e comunità sostenibili</p> <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti in infrastrutture • Gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • 203-1 • 306-4 • 306-5

SDG	Tema	Indicatore GRI
 <p>Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili</p> <p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso efficiente / riciclo dei materiali • Efficienza energetica • Prelievi idrici per fonte • Qualità dell'aria • Gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • 301-1 • 302-1 • 302-2 • 303-1 • 303-3 • 305-1 • 305-2 • 305-3 • 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
 <p>Goal 13 – Agire per il clima</p> <p>Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efficienza energetica • Emissioni GHG 	<ul style="list-style-type: none"> • 302-1 • 302-2 • 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
 <p>Goal 14 – La vita sott'acqua</p> <p>Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acidificazione degli oceani • Gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4 • 306-1 • 306-3 • 306-5
 <p>Goal 15 – La vita sulla terra</p> <p>Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Degrado delle foreste • Gestione dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> • 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4 • 306-3 • 306-5
 <p>Goal 16 - Pace, giustizia e istituzioni forti</p> <p>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parità di genere negli organi di governo • Anticorruzione • Salute e sicurezza sul lavoro • Politica pubblica • Protezione della <i>Privacy</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 102-22 • 102-24 • 205-1 • 205-3 • 403-4 • 403-9 • 415-1 • 418-1
 <p>Goal 17 - Partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</p> <p>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalità 	<ul style="list-style-type: none"> • 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4

Pagina volutamente lasciata in bianco

