
FEDERICA P.
Posteitaliane

01.

RELAZIONE SULLA GESTIONE

AL 31 DICEMBRE 2021



01.
RELAZIONE SULLA GESTIONE
AL 31 DICEMBRE 2021

Contenuti

1. Introduzione 8
   Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato 8
   Presentazione del Bilancio Integrato 12

2. *Highlights* 16
   Outcome 2021 del processo di creazione di valore in Poste Italiane 16
   Da 160 anni al servizio del Paese 18
   Gli impatti generati da Poste Italiane 20
   Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs 26

3. Modello di *business* 33
   Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane 33
   Il modello di *business* di Poste Italiane 38
   Assetto societario del Gruppo 48
   Omnicanalità e settori di attività 60

4. Strategia 104
   L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane 104
   La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane 106
   Il Percorso di Sostenibilità di Poste Italiane 123

5. Rischi e Opportunità 130
La *Corporate Governance* di Poste Italiane 130
Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane 134
Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione 141
Gestione della pandemia da Covid-19 148
L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani 153
La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico 157
La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate 168

6. Creazione di Valore 186
Andamento del titolo di Poste Italiane 187
Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19 189
Andamento economico del Gruppo e avanzamento del Piano Strategico 190
Omnicanalità, trasformazione digitale e principali KPIs 233
Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo 237
Andamento di Poste Italiane S.p.A. e relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta 246
Il Valore ESG (*Enviromental, Social and Governance*) 260
Integrità e trasparenza 264
Valorizzazione delle persone 280
Diversità e inclusione 312
Valore al territorio 326
Transizione *green* 342
Customer experience 356
Innovazione 370
Finanza sostenibile 386
Tavole degli indicatori 396

7. Evoluzione prevedibile della gestione 432

8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e altre informazioni 433
Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria 433
Altre Informazioni 434

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 449

10. Glossario 475

1. Introduzione

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato



Maria Bianca Farina

Presidente



Matteo Del Fante

Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Cari Azionisti,

siamo orgogliosi di presentarVi il quarto Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane. Attraverso il documento vogliamo raccontare il 2021, un anno di transizione per l'Azienda e per il Paese caratterizzato da un forte desiderio di ripartenza.

Lo scorso anno l'economia italiana e le tante aziende del Paese sono state colpite da una crisi senza precedenti a seguito della pandemia da Covid-19 che ha generato una paralisi totale di molti settori produttivi in tutta la loro filiera. L'emergenza sanitaria ha avuto un impatto estensivo sulle economie e sulle comunità, ma allo stesso tempo, l'immobilismo di tutte le attività, ha prodotto benefici ambientali temporanei come la riduzione delle emissioni e il miglioramento della qualità dell'aria. Queste perdite economiche e i miglioramenti ambientali generati dalla pandemia hanno sottolineato il *trade-off* tra economia e ambiente evidenziando la questione del consumo sostenibile. Inevitabilmente, in questa situazione, i *business* tradizionali declineranno lasciando il posto a modelli di *business* innovativi e in grado di cogliere le sfide del futuro. Il Covid-19, dunque, può essere visto come un punto di partenza per pianificare la transizione verso un'economia più sostenibile. In questa transizione, le aziende dovranno necessariamente evolversi e rivoluzionare i loro modelli di *business* per renderli più sostenibili e resilienti. La pandemia ha anche evidenziato l'importanza della digitalizzazione e dell'innovazione come dimostrato dall'espansione dell'*e-commerce*, dalla vasta adozione da parte delle aziende dei nuovi modelli di lavoro agile e dall'uso di nuove tecnologie per la verifica dei certificati verdi che hanno agevolato la ripartenza.

Quanto detto è rilevante per il Gruppo Poste Italiane, infatti siamo pienamente consapevoli che l'unica possibilità per uscire dalla crisi è rappresentata dall'adozione di un modello di *business* che contribuisca al raggiungimento di un'economia *low carbon*, inclusivo e che tuteli le persone e le comunità in cui operiamo, mantenendo con queste un dialogo e una cooperazione costanti nel tempo. Tale aspetto trova riscontro nei contenuti del Piano Strategico "*Sustain & Innovate* 24" che con il quale, a partire dal 2020, il Gruppo ha messo i temi di innovazione e sostenibilità al centro di tutte le sue strategie. L'impegno e la consapevolezza non sono venuti meno nel 2021, ma sono stati ulteriormente rafforzati e Poste Italiane ha confermato la propria dedizione promuovendo il nuovo Piano Industriale "*Sustain & Innovate* 24 Plus".

Lavorando per raggiungere gli obiettivi previsti dal Piano, Poste Italiane si pone l'obiettivo di dirigere lo sviluppo sostenibile del Paese rappresentando una guida per la ripartenza e l'evoluzione digitale dell'Italia attraverso la definizione di obiettivi finanziari, operativi e certamente di sostenibilità. Questi ultimi abbracciano la sostenibilità nel senso più completo del termine, quindi sia da un punto di vista sociale, sia ambientale che di *governance*. Con particolare riferimento al tema della sostenibilità ambientale, nell'ultimo anno abbiamo osservato un aumento della rilevanza di tali temi a livello globale con il grande eco avuto dalla COP 26 e a livello europeo con le pubblicazioni relative alla Tassonomia ambientale UE alla quale è stata dedicata una sezione specifica all'interno del documento. A livello nazionale, oltre al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza con il quale sono stati stanziati importanti in-

vestimenti alla transizione verde, rileva anche la storica riforma della Costituzione che con la modifica di due articoli, articolo 9 e articolo 41, include nella Carta la tutela dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi. In tale contesto, abbiamo portato avanti le attività di contrasto al cambiamento al fine di recepire le istanze provenienti sia dalle istituzioni ma anche dai nostri *stakeholder*. L'impegno assunto oltre ad essere finalizzato al raggiungimento dell'ambizioso obiettivo di raggiungimento della *carbon neutrality* entro il 2030, rispecchia altresì l'innovativa filosofia d'impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero, un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, servizi e processi di Poste Italiane che si manifesta anche attraverso un maggior coinvolgimento dei consumatori, tramite quella che abbiamo definito la "*Green Challenge*", programmi di compensazione di emissioni di CO_2 che premiano i "*green behaviours*" dei nostri clienti.

Dal punto di vista sociale, nel 2021 Poste Italiane ha voluto sottolineare ancora una volta la propria vicinanza ai territori e alle collettività. L'apporto di Poste Italiane nel contrasto alla pandemia ha continuato a essere fondamentale anche durante il secondo anno di emergenza sanitaria, grazie alla capillarità della sua rete fisica e digitale e agli investimenti dedicati all'aggiornamento e ammodernamento delle proprie piattaforme e infrastrutture. Il Gruppo, infatti non solo ha messo disposizione delle istituzioni la propria rete logistica per la consegna di milioni di dosi di vaccino ma ha anche reso disponibili le proprie infrastrutture digitali ai fini dell'istituzione di una piattaforma informatica finalizzata al tracciamento e alla prenotazione delle dosi da parte dei cittadini. È stato un onore per noi poter contribuire alla ripresa del Paese, reinventandoci rapidamente e facendo leva su innovazione, tecnologia e digitalizzazione.

Il percorso di crescita del Gruppo Poste Italiane si basa su una prospettiva di lungo periodo e su progetti di ampio respiro che negli anni ci hanno permesso di conseguire un vantaggio competitivo sul mercato e di rispondere in maniera tempestiva alle esigenze della società. Ciò è stato possibile soprattutto grazie alla capacità di adattare i nostri servizi e processi ad un contesto tecnologico e di mercato in continua evoluzione, dimostrando all'intero Paese di poter fare affidamento sulla capillarità di una struttura organizzativa che conta circa 13.000 Uffici Postali sul territorio, e su competenze trasversali in grado di intercettare i bisogni sociali ed economici dei cittadini anche nei momenti più complicati, come quelli dettati dall'emergenza sanitaria ancora in corso. Inoltre, in linea con quanto fatto negli anni passati, anche quest'anno hanno assunto un ruolo fondamentale gli importanti investimenti in tecnologia ed *expertise* al fine di favorire l'innovazione continua di prodotti e servizi offerti ai consumatori grazie anche alla riorganizzazione di processi e strutture operative.

Anche nel 2021, Poste Italiane si è confermata la più grande realtà del comparto logistico in Italia ed è *leader* nel settore finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. Essere la più grande azienda del Paese per numero di dipendenti comporta anche la responsabilità nel ricoprire un ruolo chiave nella vita del Paese poiché in grado di influenzarne positivamente l'economia, in termini di Prodotto Interno Lordo, gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie, generando nel 2021 un fatturato di circa 11,2 miliardi di euro.

Il conseguimento di tali risultati non sarebbe stato possibile se non avessimo adottato negli anni un modello di *business* sostenibile basato su un processo di creazione del valore in grado di utilizzare in maniera ottimale capitali finanziari e non-finanziari integrando in maniera sinergica il Piano Industriale con gli obiettivi ESG al fine di generare un *outcome* di tipo economico, ambientale e sociale che permettesse all'Azienda di contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

Nello specifico, Poste Italiane ha adottato una Strategia di Sostenibilità che si declina in un insieme di Politiche di Sostenibilità, parte del *corpus* normativo aziendale, dove si individuano princìpi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per

l'Azienda e per i nostri *stakeholder*, e in un Piano Strategico ESG, ossia un sistema di obiettivi di sostenibilità che contribuisce al conseguimento degli obiettivi nazionali e sovranazionali di sviluppo sociale e ambientale. Tale strategia si inserisce in maniera coerente con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane.

Le sfide affrontate in questi due anni di pandemia ci hanno permesso di capire che il processo di sostenibilità intrapreso ormai da diversi anni rappresenta il giusto approccio per rendere il *business* più resiliente, questo grazie all'integrazione di fattori sociali e ambientali insieme a criteri di *business* al fine di promuovere una valutazione dei rischi aziendali a 360° comprendente non solo rischi finanziari ma anche i rischi legati alla sfera sociale, ambientale e di *governance*. Grazie a questa concezione più ampia del rischio Poste Italiane è stata in grado di pianificare in maniera efficace i propri piani di sviluppo di breve, medio e lungo termine.

Negli anni è rimasta invariata l'importanza che riserviamo al rapporto con i nostri *stakeholder*, nello specifico ci siamo impegnati nel costruire con questi una relazione sostenibile, puntando all'inclusione e valorizzando una partecipazione quanto più estesa basata sul dialogo e sulla collaborazione. Per raggiungere tale obiettivo, anche quest'anno sono state fondamentali le attività di ascolto degli *stakeholder* realizzate nella sede del *Forum Multistakeholder* che, nella sua quinta edizione, si è tenuto in diretta streaming nel rispetto delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria. L'evento rappresenta un importantissimo momento di riflessione e di confronto strategico per quel che riguarda i temi di Sostenibilità rilevanti per il settore e permette di individuare i temi materiali da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo, che si fonda sui seguenti otto pilastri: Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, Transizione *green*, *Customer experience*, Innovazione, Finanza sostenibile.

La bontà del percorso e delle strategie di sostenibilità adottati in questi anni si riflettono anche nei numerosi riconoscimenti ottenuti sia a livello nazionale che internazionale dalle più importanti agenzie di *rating*. In continuità con il 2020, nel 2021 Poste Italiane ha confermato la sua presenza all'interno del prestigioso indice di sostenibilità Dow Jones Sustainability World Index, insieme alle società che hanno dimostrato più di tutte le altre di impegnarsi nella gestione sostenibile del proprio *business*. In particolare, Poste Italiane si è posizionata all'interno del più restrittivo segmento *Europe*. Inoltre, nel corso dell'anno Poste Italiane è stata riconosciuta da CDP (ex Carbon Disclosure Project) come *leader* nella lotta al cambiamento climatico, figurando all'interno della fascia "*Leadership*", confermando il *rating* A-. Altrettanto importanti sono le conferme negli indici Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), FTSE4GOOD e Euronext Vigeo-Eiris World 120. Relativamente a quest'ultimo ci rende particolarmente orgogliosi segnalare che Poste Italiane ha conquistato il primo posto tra quasi 5.000 imprese valutate in base alle *performance* di sostenibilità. In aggiunta, siamo fieri di poter aggiungere l'ingresso del Gruppo nel nuovo indice MIB ESG lanciato da Euronext e Borsa Italiana, il primo dedicato alle *blue chip* italiane che adottano le migliori pratiche in tema ambientale, sociale e di governo d'impresa. Infine, Poste Italiane ha confermato anche quest'anno la propria presenza nell'edizione 2022 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global per la notevole *performance* di Sostenibilità.

Gli eccellenti risultati che abbiamo conseguito nel 2021 hanno rafforzato la reputazione di Poste Italiane presso cittadini, clienti e istituzioni che da anni ripongono la propria fiducia nel nostro Gruppo. I traguardi raggiunti dimostrano altresì la solidità delle scelte fatte all'interno del nostro percorso di sostenibilità che nel tempo si è concretizzato in un impegno costante dedicato all'ascolto delle esigenze degli *stakeholder* e nel raggiungimento di obiettivi comuni, dando prova di come il valore economico generato per l'Azienda possa essere una diretta conseguenza del successo sostenibile conseguito dalle comunità con cui condividiamo la nostra quotidianità.

Presentazione del Bilancio Integrato

Il quarto Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane mira a fornire una descrizione completa della strategia di sostenibilità adottata negli anni dall'Azienda, rappresentando le *performance* finanziarie, ambientali, sociali e di *governance* e offrendo una panoramica circa le prospettive future in relazione ai temi materiali per l'Azienda e per gli *stakeholder*. La Relazione offre una visione chiara dei processi sui quali si basa la creazione di valore condiviso nel breve, medio e lungo termine attraverso le attività portate avanti nel corso dell'anno al fine di promuovere un percorso di crescita sostenibile e profittevole, contribuendo, al contempo, alla crescita sostenibile del Paese.

Attraverso il Bilancio Integrato, Poste Italiane è in grado di comunicare in maniera completa e dettagliata i propri obiettivi e risultati illustrando l'influenza reciproca che intercorre tra il contesto esterno, la strategia, il modello di *business* e le forme di capitale finanziario e non-finanziario. In questo modo il Gruppo afferma ancora una volta l'importanza dell'adozione di un approccio integrato alla gestione aziendale, che incorpora nello stesso documento elementi finanziari e di Sostenibilità.

L'integrazione della sostenibilità nel *business* comporta la necessità di porre una continua attenzione agli impatti sociali ed ambientali del Gruppo. Tali impatti sono gestiti grazie a scelte strategiche finalizzate a soddisfare le esigenze degli *stakeholder* e a raggiungere gli obiettivi di *business* prestabiliti. Il raggiungimento degli obiettivi è reso possibile grazie all'investimento nelle principali forme di capitale, quali: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale e naturale. Il documento si pone altresì l'obiettivo di rendere chiaro il processo che governa la gestione dei capitali, *asset* da cui dipende il successo sostenibile del Gruppo ma che, allo stesso tempo, rappresentano elementi impattati da Poste Italiane nello svolgimento delle proprie attività, al fine di contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Per tale ragione, anche quest'anno viene fornita all'interno del documento una raffigurazione del modello di *business* del Gruppo che fornisce una chiara rappresentazione della correlazione tra le *performance* aziendali e i suddetti capitali. I risultati raggiunti vengono infine rappresentati, per ciascun capitale, all'interno del Capitolo 2 "*Highlights*".

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il protrarsi dell'emergenza sanitaria ha determinato il mantenimento di tutte le attività, prontamente implementate nel 2020 al fine di gestire correttamente ed efficacemente gli impatti generati dalla pandemia. In continuità con l'anno precedente, all'interno del 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 ne sono forniti i dettagli, al fine di offrire ai lettori una chiara rappresentazione delle attività svolte dal Gruppo nel contesto emergenziale e degli impatti da queste prodotti. Infine, lungo tutto il documento i contenuti legati alla gestione del Covid-19 sono evidenziati dall'infografica di seguito riportata:



Al fine di garantire una adeguata rappresentazione della attività svolte, nel 2021 è stata aggiornata la denominazione di due degli otto Pilastri strategici del Gruppo: Sostegno al territorio e al Paese e Decarbonizzazione immobili e logistica. Rispettivamente, Sostegno al territorio e al Paese è stato rinominato Valore al territorio al fine di esprimere al meglio l'impegno del Gruppo nella creazione e nell'erogazione di valore condiviso. Il nome del Pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica è invece stato modificato, in Transizione *green* allo scopo di promuovere il nuovo approccio omnicomprensivo adottato dall'Azienda che integra la tematica ambientale in tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane. Il nuovo nome si pone anche l'obiettivo di rappresentare al meglio la rinnovata strategia *green* di Poste Italiane che ha l'ambizione di accelerare il processo di transizione energetica in particolar modo attraverso la cosiddetta "*Green Challenge*" che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO_2 tramite lo sviluppo di strumenti *ad hoc*. Le rivisitazioni dei naming dei due Pilastri rispecchiano inoltre quanto emerso durante la quinta edizione del *Forum Multistakeholder*, per via della maggiore rilevanza attribuita alle tematiche ambientali e alle tematiche relative alla creazione di valore condiviso per la comunità.

La novità principale del Bilancio Integrato 2021 è rappresentata dall'introduzione di una sezione dedicata

alla Tassonomia UE, ai sensi del Regolamento UE n. 852/2020, ambientale europea all'interno del Capitolo 9 "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario". La sezione rispecchia la volontà di Poste Italiane di contribuire agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea e di operare in conformità alle richieste normative. A tale scopo, il Gruppo, ha intrapreso un'attenta analisi delle proprie attività e del quadro normativo emanato dalle istituzioni europee ed ha elaborato un approccio metodologico finalizzato a fornire una *disclosure* adeguata.

All'interno del capitolo 4 inoltre, viene fornita una rappresentazione della nuova metodologia utilizzata per l'identificazione dei temi materiali del Gruppo. In particolare, per la prima volta, Poste Italiane ha introdotto, nel processo di valutazione dei temi materiali, una duplice prospettiva: "*Inside-out*" e "*Outside-in*". L'*engagement* esterno (*Inside-out*), permette all'Azienda di prendere in considerazione gli impatti significativi attuali o potenziali sulla società e sull'ambiente generati dalle proprie attività e dalle attività della propria catena del valore. Attraverso l'*engagement* interno (*Outside-in*) invece, il Gruppo ha tenuto conto dei temi di Sostenibilità che possono influenzare positivamente o negativamente la propria strategia, la propria *performance* e il proprio posizionamento nel breve, medio o lungo termine e quindi creare o erodere il suo valore. Introducendo il concetto di doppia materialità già a partire dal 2021, Poste Italiane si è mossa in anticipo rispetto alle richieste introdotte dalla nuova proposta di modifica della Direttiva Europea 2014/95/UE.

In linea con gli anni passati, il Bilancio Integrato 2021 presenta al suo interno la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, integrata nella Relazione sulla Gestione, presente 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 quarto Bilancio Integrato del Gruppo è stato redatto applicando il *framework* per l'*Integrated Reporting* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Poste Italiane ha inoltre provveduto a rendicontare l'informativa Covid-19 che ESMA[1] ha richiesto agli emittenti di fornire nelle Relazioni finanziarie annuali e nelle Dichiarazioni di carattere non finanziario 2021. ESMA individua come priorità del *report* non finanziario per il 2021, non solo gli impatti della pandemia, ma anche i temi legati al cambiamento climatico. In tale contesto, si segnala che a partire dal 2021 Poste Italiane è entrata ufficialmente a far parte dei sostenitori della *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* intensificando il proprio impegno in tale ambito. Nella nuova versione del documento integrato, non solo vengono illustrate le modalità di gestione dei rischi e delle opportunità connesse alle attività del Gruppo secondo le raccomandazioni della TCFD, ma è stata altresì predisposta una tabella di raccordo tra le raccomandazioni della TCFD e i contenuti del Bilancio Integrato, ampliando la disclosure del Gruppo circa la gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico. Infine, quest'anno Poste Italiane ha provveduto a effettuare un riesame degli scenari climatici prendendo come riferimento i documenti redatti dalle organizzazioni International *Energy Agency* (IEA) e *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e la principale letteratura in tema, con l'obiettivo di riflettere i potenziali sviluppi futuri in tale ambito.

In linea con il 2020, gli indicatori del Bilancio Integrato 2021 sono riclassificati secondo gli standard SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) dimostrando nuovamente l'attenzione riservata dal Gruppo alle richieste di informazioni da parte degli investitori relativamente alla valutazione delle aziende secondo i criteri ESG. Inoltre, Poste Italiane dando prova del proprio impegno nel prendere parte alla creazione di un *framework* condiviso ed universale per il *reporting* non-finanziario, riporta anche quest'anno gli indicatori relativi ai "*material ESG metrics*" presenti nell'ultima versione, di settembre 2020, del documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*" presentato nel gennaio dello stesso anno al World Economic Forum.

1. Documento ESMA sulle priorità di vigilanza comuni europee 2021 «*European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports*» pubblicato il 29 ottobre 2021.

Poste Italiane, nel tempo, ha continuato ad impegnarsi nel contribuire al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, e in tale ottica, all'interno del Documento, fornisce una panoramica dell'impatto di tale contributo tramite una tabella di raccordo tra i *target* perseguiti dal Gruppo, gli indicatori GRI *Standards* e gli SDGs recependo le ultime indicazioni contenute nell'ultima versione del documento "SDG *Compass*" redatto da GRI, UN *Global Compact* e WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*).

La presente Relazione Finanziaria Annuale si compone altresì dei seguenti documenti: il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il Bilancio separato di Poste Italiane comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le connesse attestazioni ai sensi dell'art.154-*bis* comma 5 del D.Lgs. 58/1998 e le relazioni del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, riferiti all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, e la Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*, da considerare parte integrante e alla quale si rimanda per ulteriori approfondimenti sugli assetti di *Corporate Governance*.

La Relazione Finanziaria Annuale, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 22 marzo 2022, sarà resa disponibile al pubblico entro i termini previsti dalla normativa vigente (ossia, entro il 30 aprile 2022) sulla seguente pagina *web*: https://www.posteitaliane.it/it/bilanci-e-relazioni.html#/

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:

- per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile consultare la definizione del contenuto al glossario presente al Capitolo 10;
- per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile approfondire il tema trattato nel paragrafo di riferimento;
- per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile ritornare all'inizio del capitolo e all'indice generale.



2. *Highlights*

- *Outcome* 2021 del processo di creazione di valore di Poste Italiane
- Da 160 anni al servizio del Paese
- Gli impatti generati da Poste Italiane
- Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Record storico del titolo a 12,675€ nel mese di **ottobre**
Crescita del 21% del **DPS per il 2021** vs 2020

Economics in crescita rispetto al 2020 e ai livelli pre-pandemia:
• Ricavi da mercato **11,2 €mld** (**+6,6%** vs FY 2020)
• EBIT **1,8 €mld** (**+21,1%** vs FY 2020)
• Utile netto **1,6 €mld** (**+31%** vs FY 2020)

• CAPEX al massimo livello storico con **754 €mln** (**+11%** vs FY 2020)

Prima emissione di un *Hybrid Bond* da 0,8 €mld

586 €mld Masse gestite/amministrate (+3,1% vs FY 2020)

30 €mld la Raccolta lorda sui BFP: record degli ultimi 10 anni

Acquisizioni strategiche Gruppo Nexive, Sengi, Financit, Replica SIM

Finanziario

12.761 Uffici Postali su tutto il territorio Nazionale
e **121 mila persone impiegate**

Strategia Omnicanale: oltre 17 mln le **interazioni giornaliere**
in omnicanalità (>20 mln a dicembre 2021)

32% del totale delle **transazioni giornaliere**
effettuate in **digitale** o su **reti terze**

6,7 mln di **contatti giornalieri su canali digitali del Gruppo**

Hub **di Landriano**: inaugurato il **centro logistico più grande d'Italia** certificato **BREEAM In-Use Excellent** per la Sostenibilità

Oltre 22 mln di identità digitali (*SPID*) rilasciate
per permettere ai cittadini l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Primo operatore in Italia per **carte di pagamento** (**28,6 mln**) e nelle **transazioni *e-commerce*** (**+31%** vs FY 2020)

Oltre 400 Cassette postali smart per l'ottimizzazione
del ritiro della corrispondenza

Fisico strutturale

POSTE

La campagna di lancio di Poste Delivery vince ai
Touchpoint Awards | Strategy 2021 nella categoria ***The Best New Brand***

1° posto nel *ranking* globale di Brand Finance
Per il secondo anno consecutivo Poste Italiane al primo posto nella graduatoria mondiale per il settore assicurativo

BancoPosta Fondi SGR: Premio *European Funds Trophy* 2021 come
"Best Italian Asset Management Company"

Interactive Key Award premia la campagna di lancio di Postepay Digital

L'app **NoidiPoste** vince ai ***Touchpoint Awards Engagement* 2021**
nella categoria ***mobile marketing***

Poste Italiane e Tg Poste: premio ***"Best in Media Communication"***

ISO 29993:2019 | Novembre 2021

ISO 22222 | Novembre 2021

ISO 20400 | Ottobre 2021

Intellettuale

vedi glossario pag. 475

Outcome 2021 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

DNF

Nel corso del 2021, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda (finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale), il processo di creazione di valore di Poste Italiane ha generato significativi risultati per il Gruppo con valenza sistemica e coerenti con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI





Umano



Inaugurazione Poste Centro Medico per i dipendenti

Tamponi rapidi gratuiti e **permessi** retribuiti per la somministrazione del **vaccino per i dipendenti**

Piano di vaccinazione aziendale del Gruppo

Rinnovato il contratto collettivo di lavoro per il personale non dirigente valido fino al **31 dicembre 2023**

6 mln di ore di formazione erogate nel corso del 2021

Certificazione ***"Top Employer Italia"*** ottenuta per il **terzo anno consecutivo**



Sociale relazionale



Supporto alla ripresa economica con circa 7,4 €mld (valore nominale) di Crediti di imposta acquistati al 31 dicembre 2021 in **multicanalità** su una gamma completa di crediti

Campagna vaccinale Covid-19: oltre 25 mln di vaccini consegnati e **oltre 31 mln** di prenotazioni del vaccino effettuate attraverso la **piattaforma IT** di Poste Italiane

Poste Italiane è *Top Sponsor* della **Nazionale Italiana** di Calcio, campione **d'Europa 2020, esposta bandiera con i volti di 1.200 dipendenti** sulla **sede centrale di Poste Italiane a Roma**

Poste Italiane è presente all'interno del **nuovo indice** di **Euronext MIB ESG**, figurando **prima tra le società *best performer***



Naturale



Oltre 10.000 mezzi a basse emissioni disponibili nella **flotta**, di cui circa **1.700 elettrici** (tricicli, quadricicli e autoveicoli)

Circa 650 edifici coinvolti nel progetto ***Smart Building****, **oltre 379 mila lampade LED installate**

Recapito *Full Green*: a Imperia e Viareggio i primi centri di distribuzione a zero emissioni. Recapito a zero emissioni su 15 centri città

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

DA 160 ANNI AL SERVIZIO DEL PAESE

1862

Avvento delle **Regie Poste** per il servizio postale.





1863

Distribuzione del **primo francobollo del Regno d'Italia** in cui compare la parola "italiano".



1896

Evoluzione nella comunicazione a distanza: brevettato il **telegrafo senza fili** di Guglielmo Marconi.

1875

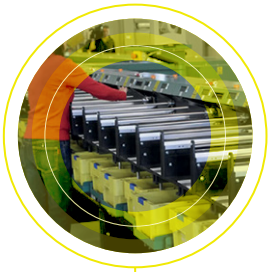
Libretti di Risparmio postale: avvio della raccolta del risparmio per contribuire al finanziamento di opere pubbliche.





1917

Spicca il volo da Torino il **primo aereo per la consegna della posta**; nasce il conto corrente postale.



1980

Predisposta la nuova **Rete di Centri di Meccanizzazione Postale**; presenza in prima linea dopo il sisma dell'Irpinia.



1967

Emerge la necessità di suddividere le città in zone postali: nasce il **Codice di Avviamento Postale** (CAP).



1955

L'invenzione del ***Telex*** mette in rete il mondo.



1998

Ricorso al modello societario: Poste Italiane si trasforma in **Società per Azioni**.



2000 2010

Primo **conto corrente** BancoPosta. Prima carta **Postepay** (2003). Prima **SIM Poste Mobile** (2007). Nasce il gruppo **Poste Vita Poste Assicura** (2010).

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



2014

Poste Vita *leader* in Italia per raccolta premi.



2015

Entrata nel **mercato azionario**; la quotazione di Poste del 27 ottobre è la più rilevante in Europa nell'anno.



2016

In coerenza con la strategia di crescita nel Risparmio Gestito, si rafforza l'alleanza con Anima Holding; prende avvio **Poste ID Abilitato a SPID**.



2018

Primo incontro con i "Sindaci d'Italia" per la **valorizzazione** dei **Piccoli Comuni**. Nasce la società **PostePay**. Accordo con **Amazon**. **Piano Strategico ESG** e primo **Bilancio integrato**. Estensione della **rete Punto Poste** accordo con **FIT**.



2017

Nuovo modello di recapito ***Joint Delivery*** per far fronte allo sviluppo dell'*e-commerce*. **Risparmio postale** di nuovo al centro della strategia. Ingresso nel mercato della **Telefonia fissa**.

2019

Esordio nei principali **Indici di Sostenibilità mondiali**. Inaugurazione dell'***hub* logistico di Bologna**. *Leadership* nel mercato dei pacchi B2C.





2020

Ruolo chiave per la **gestione dell'emergenza sanitaria. >200 mln i pacchi consegnati (2x vs 2016)**.

160 1862 - 2022 Posteitaliane

2024 Sustain& Innovate

2021

Raggiunti i **20 mln di interazioni giornaliere** in omnicanalità. Supporto nella **campagna vaccinale** del Paese. Lancio dell'offerta **Fibra**. A Landriano il **centro logistico più grande d'Italia**. Acquisizione **Nexive**.

Gli impatti generati da Poste Italiane

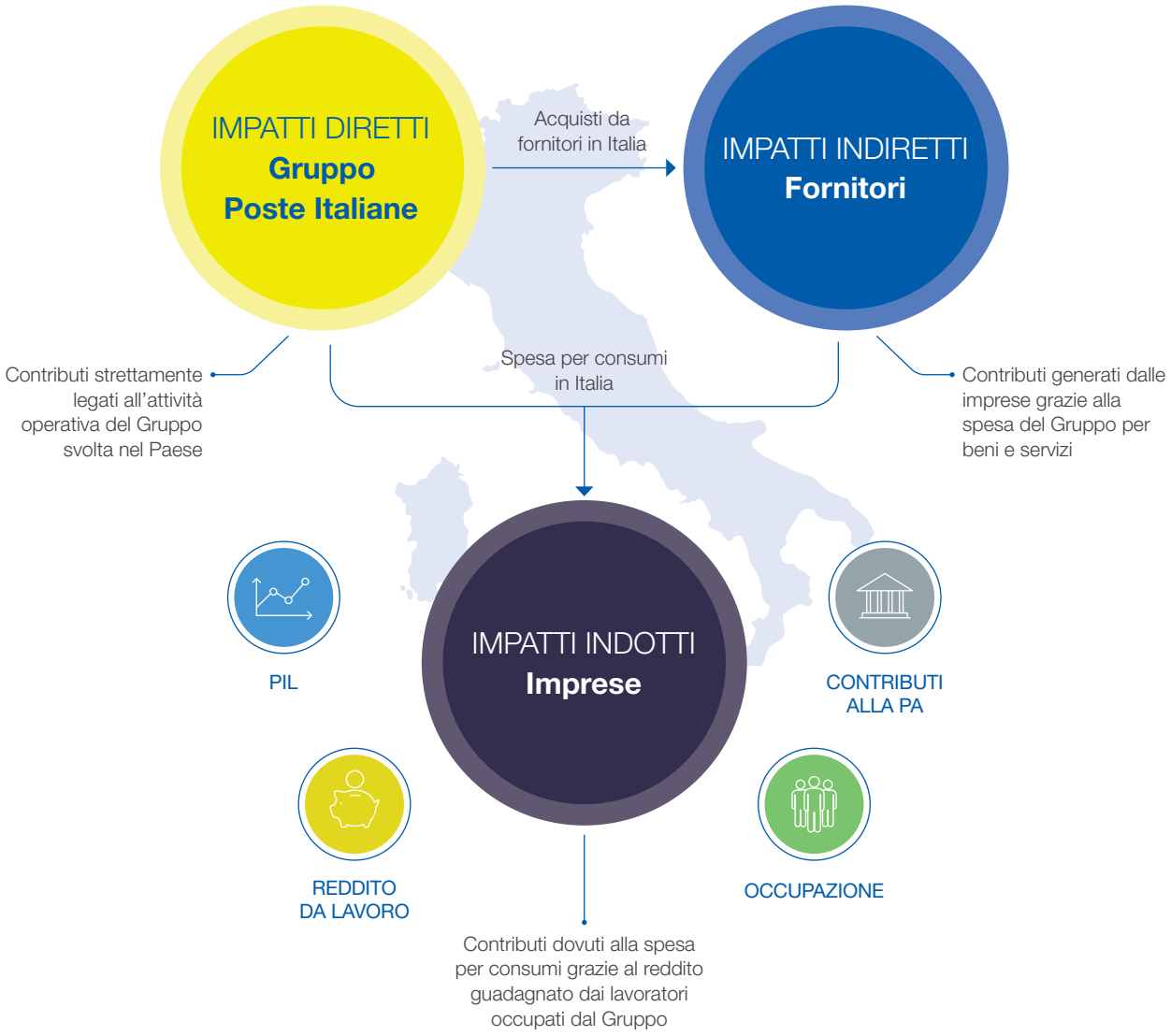
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

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

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

- **impatti diretti**: impatti generati dall'attività operativa svolta direttamente da Poste Italiane;
- **impatti indiretti**: impatti generati lungo la catena di fornitura grazie alla spesa per beni e servizi (3,4 miliardi di euro nel 2021, +14% rispetto al 2020) che Poste Italiane effettua nei confronti di fornitori italiani;
- **impatti indotti**: impatti generati dalla spesa per consumi che si realizza grazie al reddito guadagnato dai lavoratori occupati direttamente e indirettamente dal Gruppo.

Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane

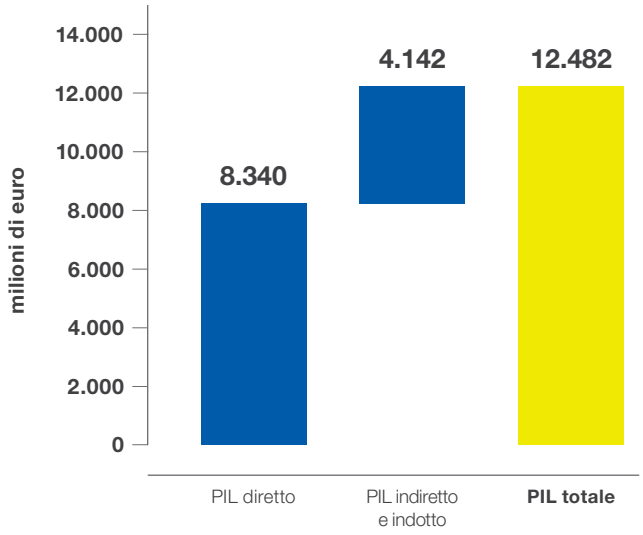


Il Gruppo Poste Italiane nel 2021 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 12,5 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 183 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica amministrazione con circa 2 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro.

La creazione di valore da parte di Poste Italiane si basa sul contributo che le singole persone del Gruppo apportano attraverso il proprio lavoro e impegno quotidiano. Infatti, nel corso del 2021, ogni persona di Poste Italiane ha contribuito alla creazione di impatti economici per il territorio pari a 105 mila € di PIL, 62 mila € di reddito per le famiglie, 17 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,5 persone.

Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo – 2021

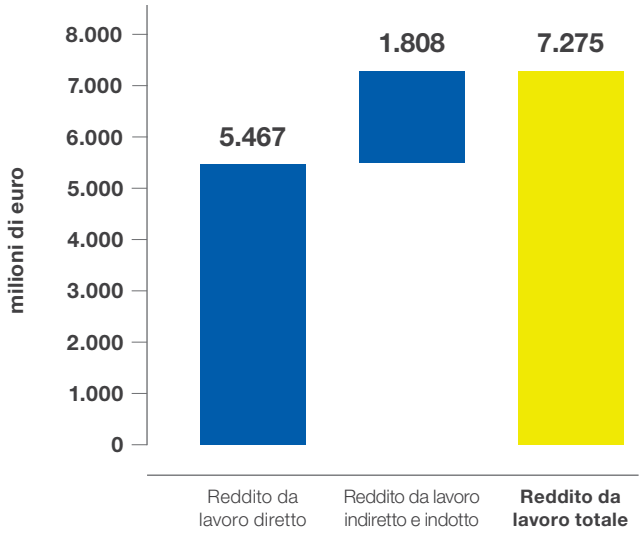
PIL



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 105 mila € nel corso del 2021

Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro – 2021

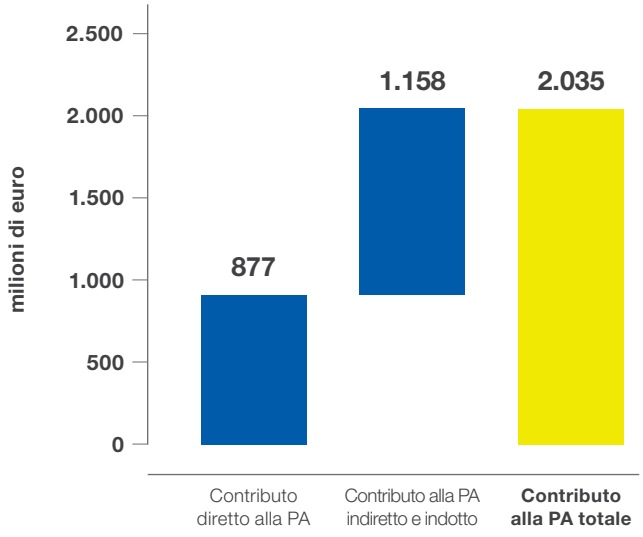
REDDITO DA LAVORO



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 61.000 mila € alle famiglie nel corso del 2021

Il contributo di Poste Italiane alla PA – 2021

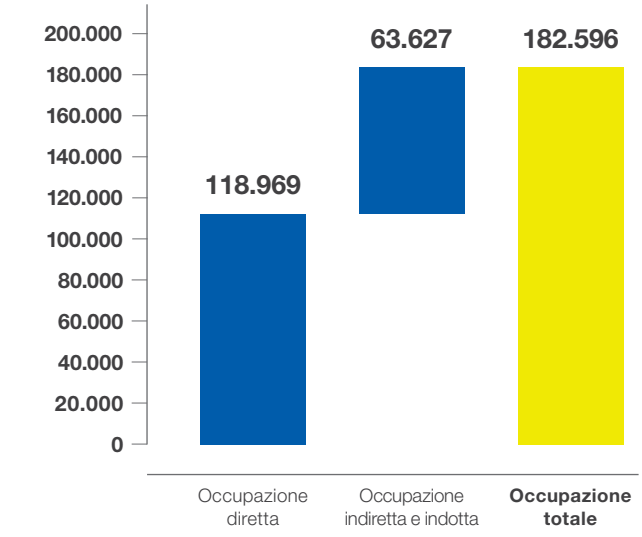
CONTRIBUTI ALLA PA



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 17 mila € nel corso del 2021

Il contributo di Poste Italiane all'occupazione – 2021

OCCUPAZIONE

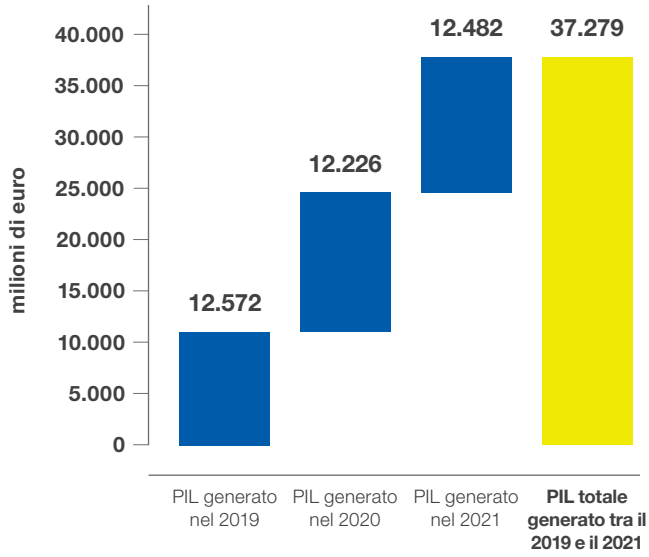


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2021

L'impegno di Poste Italiane a servizio del Sistema Paese non è limitato al 2021, ma si inserisce all'interno di un percorso di creazione di valore annuale. Nel corso dell'ultimo triennio, infatti il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per 37,3 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL), 22,2 miliardi di euro di reddito di lavoro, 6,2 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo in media ha contribuito alla creazione di 187 mila posti di lavoro nel triennio 2019-2021.

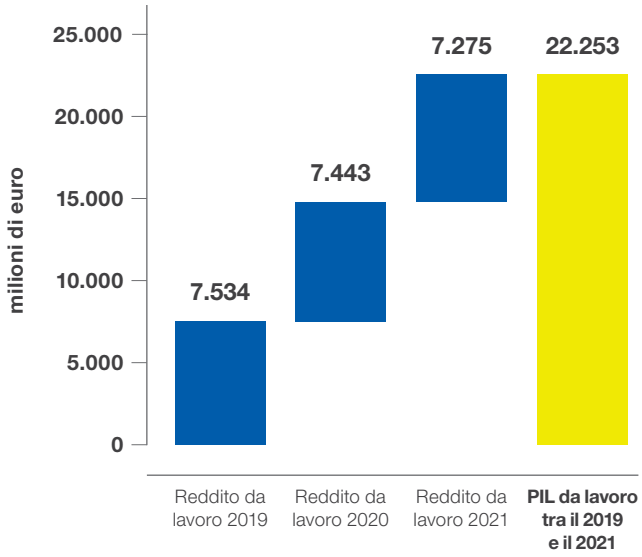
PIL

Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo nel triennio 2019-2021



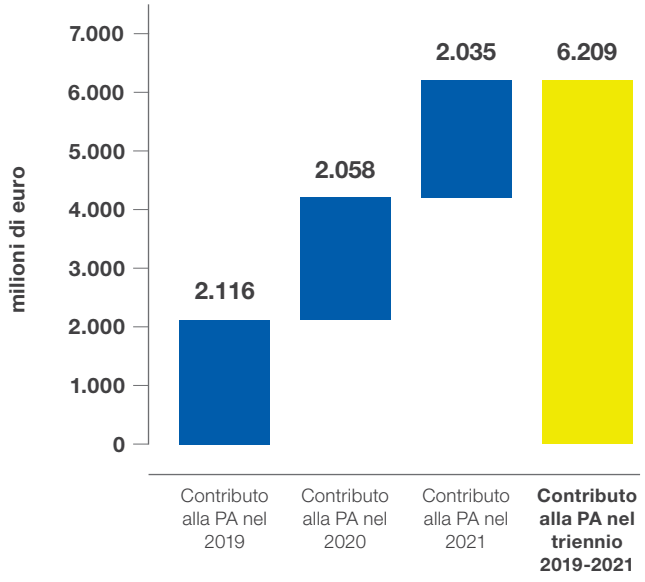
REDDITO DA LAVORO

Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro nel triennio 2019-2021



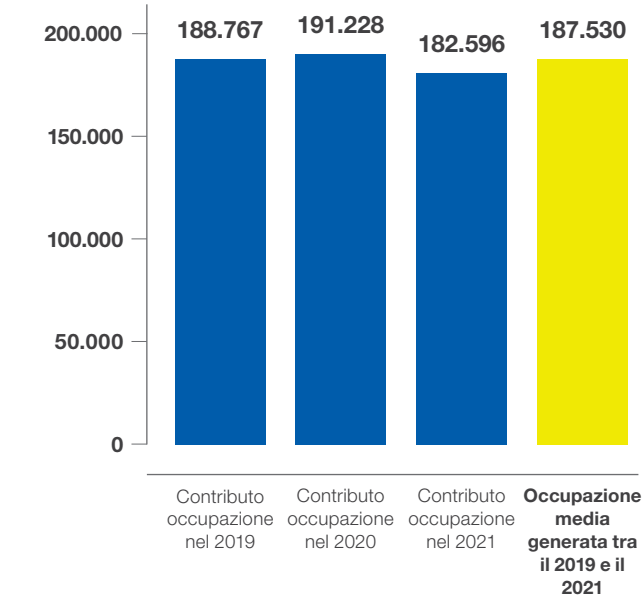
CONTRIBUTI ALLA PA

Il contributo di Poste Italiane alla PA nel triennio 2019-2021



OCCUPAZIONE

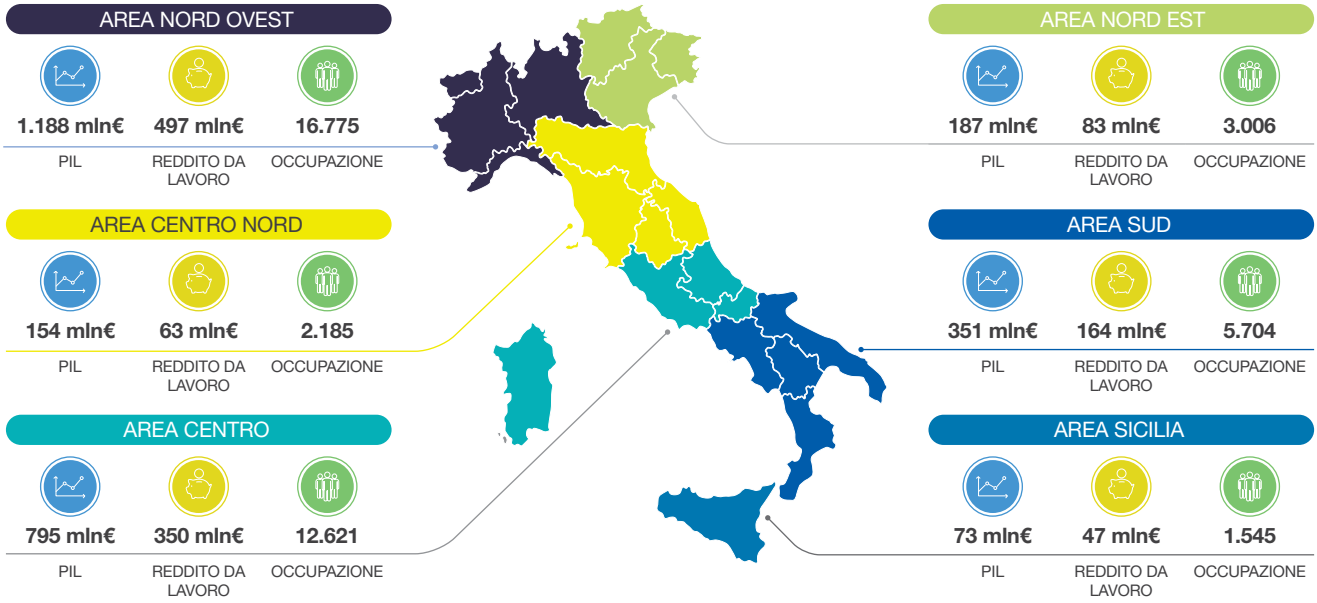
Il contributo di Poste Italiane all'occupazione nel triennio 2019-2021 (media)



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 2021.



In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra i 70 milioni e un miliardo di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore ad un migliaio di persone e un reddito da lavoro compreso tra i 40 e i 500 milioni di euro circa.

Impatti dei fornitori italiani PMI

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

PIL

1,4 € miliardi

OCCUPAZIONE

23 mila occupati

REDDITO DA LAVORO

652 € milioni

CONTRIBUTI ALLE PA

388 € milioni

Nel 2021, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,4 miliardi di euro, portando all'occupazione di 23.000 persone e ad una distribuzione di reddito di circa 652 milioni di euro. Infine, sono stati creati oltre 388 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

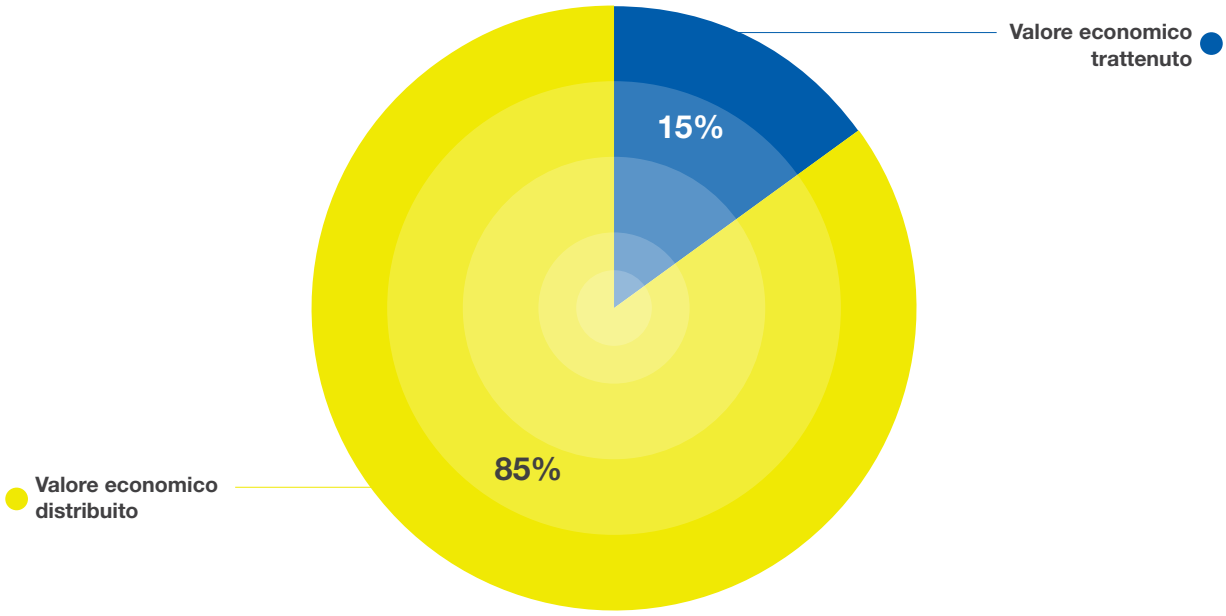
Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

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

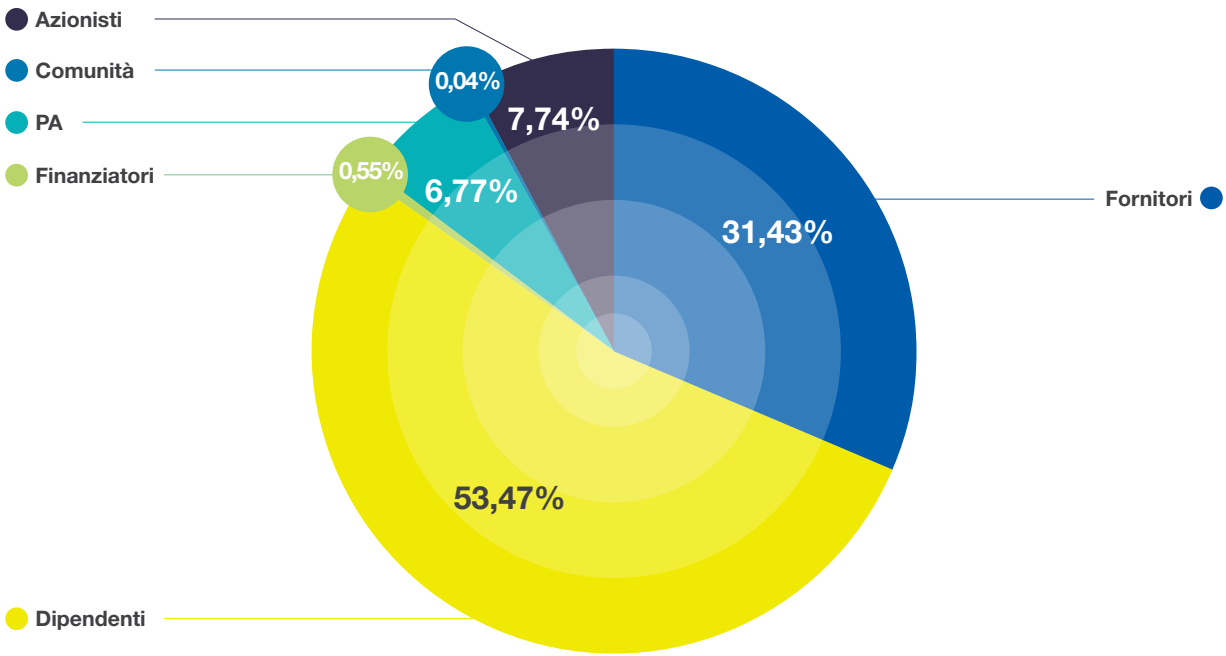
Nell'esercizio 2021, oltre l'85% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 53,47% e il 31,43% del valore distribuito totale.

Il valore economico creato nel 2021 ammonta a oltre **11,6 miliardi di euro**, di cui l'**85%** circa **distribuito** agli *stakeholder*

Distribuzione del valore economico generato



Ripartizione valore economico distribuito



Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

DNF

Poste Italiane, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità è parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Le attività del Gruppo generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Al fine di fornire una rappresentazione dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite, è stata predisposta la seguente rappresentazione in cui viene messa in risalto la correlazione tra gli *outcome* del modello di *business* di Poste Italiane e i «*social need*» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quarta edizione del Rapporto SDGs (2021) elaborata dall'ISTAT.



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

Italia

- Nel 2020, oltre 2 milioni di famiglie (pari al 7,7%), per un totale di oltre 5,6 milioni di individui (9,4%), risultano in condizioni di **povertà assoluta**. Rispetto allo scorso anno, l'incidenza della povertà cresce soprattutto nel Nord-ovest (10,1% individui in povertà assoluta; +3,3 punti percentuali rispetto al 2019) e nel Nord-est (8,2%, +1,6 p.p.).
- **L'incidenza della povertà assoluta** aumenta in misura significativa in tutte le fasce di età, tranne per gli over65. Nel 2020 l'appartenenza a famiglie composte da soli anziani o nelle quali è presente un anziano - spesso titolare di un reddito da pensione - riduce il rischio di trovarsi in condizione di povertà assoluta.
- La diffusione dei contagi ha avuto un impatto significativo sulla **mancata richiesta di prestazioni sanitarie**. La quota di persone che dichiarano di aver rinunciato a una visita medica pur avendone bisogno è salita al 9,6% nel 2020 dal 6,3% del 2019 e tra questi circa la metà ha segnalato come causa un problema legato al Covid-19.

Posteitaliane

- Nel 2021, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **82 iniziative**, privilegiando il supporto alle iniziative a rilevante impatto sociale con un'attenzione particolare ai territori "periferici" del Paese, in un'ottica di contributo alla ripresa post-pandemia.
- Poste Italiane ha contribuito 274.000 € in **donazioni di beneficienza**, 954.970 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 2.994.570 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di 4.223.540 €.
- A maggio 2021, Poste Italiane ha inaugurato il **Poste Centro Medico**, centro d'eccellenza per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti.



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

Italia

- Nel 2020 i decessi per il complesso delle cause sono stati 746.146, il valore più alto mai registrato in Italia dal secondo dopoguerra (100.526 in più rispetto alla media 2015-2019, con una percentuale di **eccesso di mortalità** del 15,6%).
- Nella stagione invernale 2020/2021 la **copertura vaccinale antinfluenzale** per la popolazione sopra i 65 anni è sensibilmente aumentata rispetto alla stagione precedente passando dal 54,6% al 66,5%.
- Nel 2020 torna ad aumentare dopo oltre 10 anni la quota di uomini di 14 anni e più che presentano **comportamenti a rischio nel consumo di alcol** (23,6%; +1,3 punti percentuali rispetto al 2019). Stabile invece la quota di donne (10,2%). Resta invariata anche la percentuale di uomini e donne di 14 anni e più che dichiarano di fumare: 15,8% per le donne e 22,5% per gli uomini.

Posteitaliane

- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e in itinere) nel 2021 sono diminuiti di circa il 55% rispetto al 2020.
- Al 19 gennaio 2022 Poste Italiane ha **consegnato oltre 25 milioni di vaccini** tramite SDA e ha effettuato oltre **31 milioni di prenotazioni** del vaccino tramite la piattaforma IT.
- Poste Italiane ha organizzato, in collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi, 13 webinar su tematiche legate a **stili di vita corretti, all'etica e alla scienza** con la partecipazione media di circa 300 dipendenti per ciascuna edizione.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.

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

Italia

- Nell'anno educativo 2019/2020, i posti disponibili in Italia **nei servizi per la prima infanzia** pubblici e privati coprono il 26,9% dei bambini fino a 2 anni compiuti, un valore inferiore al parametro del 33% fissato nel 2002 dall'Ue per il 2010. Ampio il divario tra Centro-nord e Mezzogiorno.
- Nel 2020 il 27,6% dei giovani di 30-34 anni possiede una **laurea o un titolo terziario** (34,3% delle donne e 21,4% degli uomini), un livello stabile negli ultimi 3 anni ma tra i più bassi d'Europa.
- L'Italia è in ritardo anche per le competenze digitali: nel 2019 soltanto il 41,5% della popolazione di 16-74 anni ha **competenze digitali almeno di base** (in Ue27 sono il 56%), con forti differenze per età e genere.
- L'aggiornamento continuo delle competenze è stato penalizzato dalle chiusure di attività, scuole, luoghi di apprendimento dovute alle misure di contenimento sociale. Nel corso del 2020 solo il 7,2% degli individui tra 25 e 64 anni ha svolto almeno una **attività formativa** nelle quattro settimane precedenti l'intervista, in decisa riduzione rispetto all'8,1% del 2019. Il calo è stato maggiore al Nord.
- Nell'anno scolastico 2020/2021 peggiorano le **competenze in Italiano e Matematica** degli studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di primo e secondo grado. Particolarmente grave la situazione per gli studenti residenti nel Mezzogiorno.

Posteitaliane

- Nel biennio 2020-2021 sono state erogate complessivamente circa **11,9 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2021, il 19,1% dell'organico del Gruppo possiede una **laurea** mentre il 67,9% detiene il diploma.
- È proseguita la *partnership* con le principali università e *Business School* per l'approfondimento di contenuti innovativi.
- Poste Italiane continua a investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei **ruoli STEM**.

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

Italia

- Nel 2020 più di 49 donne ogni 100 mila si sono rivolte al **numero verde 1522** perché vittime di violenza (27 ogni 100mila nel 2019).
- Nel 2019 sono stati commessi **111 omicidi di donne** (133 nel 2018). Nell'84% dei casi l'omicidio è avvenuto in ambito domestico (da *partner*, da ex *partner* o altro parente).
- Nel 2019 risultano attivi **281 Centri Anti Violenza** (24 in più rispetto al 2018) e 257 **Case Rifugio**. Il tasso medio di copertura nazionale è di 2 servizi offerti ogni 100mila donne di età superiore ai 14 anni.
- Nel 2020 il rapporto tra il **tasso di occupazione delle donne di 25-49 anni con figli** in età prescolare e il tasso di occupazione di quelle senza figli si attesta al 73,4%, in lieve diminuzione (-0,9 punti percentuali) rispetto all'anno precedente.
- La ripartizione delle **cure domestiche** continua a essere a sfavore delle donne. Nel 2020 l'indice di asimmetria nel lavoro familiare è al 62,8%, un valore molto superiore al 50% che rappresenta l'equa distribuzione tra i sessi.
- Nelle ultime elezioni amministrative la percentuale di donne che **presiedono i consigli regionali** sale al 22%. Raggiunge invece il 39% la quota femminile negli **organi di amministrazione** delle società italiane quotate in borsa, posizionando l'Italia al secondo posto, dopo la Francia (45%), nell'Europa a 27.

Posteitaliane

- I messaggi istituzionali di sensibilizzazione sul tema della **violenza di genere** sono visibili sugli schermi degli sportelli Postamat ***ATM***. Si segnalano anche il **numero verde 1522** e l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, inclusi *stalking* e maltrattamento.
- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al 31,50% in posizioni manageriali, al 17,9% per il *top management* e al 21% in posizioni STEM.
- Nel 2021 il Gruppo ha sostenuto oltre **10 progetti a sostegno dell'equità di genere**.
- **700 dipendenti** hanno partecipato al **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali.
- Poste Italiane ha finanziato interamente il **progetto "Autonomia abitativa donne vittima di violenza"** che ha previsto la consegna, a marzo 2022, di 10 alloggi, ristrutturati e arredati, destinati a 40 donne vittime di violenza.
- Il **44,4% del Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da donne.

vedi glossario *pag. 475*



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

Italia

- Con 153 m^3 annui per abitante, l'Italia occupa il secondo posto nella graduatoria europea del **prelievo da corpi idrici superficiali e sotterranei** per scopi idropotabili (dati 2018). Nelle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile sono stati erogati quotidianamente 215 litri per abitante (circa 5 in meno rispetto al 2015) che salgono a 237 nei comuni capoluogo di provincia. Misure di razionamento dell'acqua sono state adottate, nel 2019, in 9 comuni capoluogo di provincia/città metropolitana, tutti ubicati nel Mezzogiorno.
- **L'efficienza delle reti comunali di distribuzione** dell'acqua potabile è in costante peggioramento dal 2008: la quota dell'acqua immessa che arriva agli utenti finali è pari al 58,0% nel 2018.
- Rimane elevata la quota di **famiglie che dichiarano di non fidarsi a bere l'acqua di rubinetto** (28,4% nel 2020) nonostante il leggero calo rispetto all'anno precedente (29,0%). È invece complessivamente stabile la quota di famiglie che **lamentano irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua** nella propria abitazione: 8,9% nel 2020 (8,6% l'anno precedente).

Posteitaliane

- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2021 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa 1.756 megalitri, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,934 Ml) e a risorse idriche di terze parti (1.752,14 Ml), confermando il *trend* positivo di riduzione del prelievo idrico.



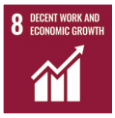
***Goal* 7:** Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti

Italia

- Nel 2019 torna a crescere la quota di **consumo di energia da fonti rinnovabili** sul consumo finale lordo di energia, dopo la lieve flessione registrata l'anno precedente (18,2%, un valore superiore di 5,4 punti percentuali rispetto a dieci prima). Per il sesto anno consecutivo, l'Italia è tra i Paesi Ue che superano il *target* assegnato dagli obiettivi del piano europeo 20-20-20. Nonostante la contenuta crescita del 2019 (+0,6 punti percentuali), il settore elettrico continua a svolgere un ruolo centrale, con una quota di rinnovabili sul consumo interno lordo di energia elettrica pari al 34,9%. L'apporto risulta comparativamente più modesto nei settori termico e trasporti.
- Nel 2019 l'**intensità energetica** presenta una nuova flessione (-1,3%). La progressiva diminuzione del rapporto tra consumo interno lordo di energia e Pil nell'ultimo decennio (-12%) colloca l'Italia al quarto posto della graduatoria europea.
- La percentuale di popolazione con **difficoltà a riscaldare adeguatamente l'abitazione** è pari all'11,1% nel 2019, in calo rispetto all'anno precedente. Permangono le criticità nelle fasce di popolazione a rischio di povertà, tra i cittadini stranieri e nel Meridione.

Posteitaliane

- Nel 2021, circa il **98% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo** 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.
- L'**intensità energetica** delle emissioni dirette e indirette GHG Scope 1 e 2, è diminuita del 5,6% rispetto al precedente anno.
- Nel 2021, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **10,6 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 5.456 tCO_2e** e un risparmio monetario annuale di più di **3,2 milioni di euro**.



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

Italia

- Nel 2020 il **prodotto interno lordo** ha subito in Italia una caduta eccezionale (-8,9%) di entità superiore sia all'area euro sia all'Unione europea. Il Pil per abitante diminuisce dell'8,4%.
- La riduzione dei ritmi produttivi ha avuto effetti rilevanti sul mercato del lavoro. Nel 2020, il **tasso di occupazione** scende al 62,6% (-0,9 punti percentuali rispetto all'anno precedente) mentre il tasso di disoccupazione si riduce al 9,2% in presenza di un aumento dell'inattività legato alle limitate possibilità di ricerca di lavoro durante le fasi di lockdown.
- Le misure di contenimento sociale hanno determinato una ricomposizione dei luoghi di lavoro favorendo il **lavoro da casa**, la cui incidenza in termini di occupati sale al 13,7% (4,8% nel 2019).
- Nel 2020 i dipendenti che percepiscono **basse retribuzioni** tornano a crescere, attestandosi a 10,1 su 100.

Posteitaliane

- Nel 2021 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **12,5 miliardi di euro di PIL, 7,3 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **183 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 105 mila € di PIL, 62 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,5 persone.
- Nello stesso anno il Gruppo ha effettuato **2.623 nuove assunzioni**, circa il 20% in più rispetto al 2020, delle quali il 52% erano uomini e il 48% donne.
- Per assicurare la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, Poste Italiane ha effettuato una riorganizzazione straordinaria ricorrendo allo ***smart working*** che è arrivato a toccare l'85% della popolazione aziendale.



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

Italia

- Il **trasporto passeggeri su treno e aereo** mostra un deciso aumento tra il 2010 e il 2019 mentre le merci continuano a essere movimentate in prevalenza su strada (61,9% del totale).
- Nel 2019, l'**intensità di Ricerca & Sviluppo** rispetto al Pil si attesta all'1,45% (1,42% nel 2018) un valore ancora lontano dalla media europea (2,2%).
- Nel 2020 le misure di contenimento della pandemia hanno determinato una riduzione del **valore aggiunto per abitante dell'industria manifatturiera**; tuttavia è rimasto immutato il peso del settore sul totale dell'economia in termini di valore aggiunto e occupazione.
- Nel 2019 prosegue il processo di riduzione delle **emissioni di CO_2 per unità di valore aggiunto**, che scendono sotto le 160 tonnellate per milione di euro.
- Tra il 2013 e il 2019 è in deciso aumento il **numero di imprese che hanno effettuato vendite via web**, sia alle imprese e alle istituzioni pubbliche sia agli utenti finali.
- Nel 2020 solo il 3,6% degli occupati in Italia è impiegato in posizioni **specializzate nelle ICT**, meno della media europea.

Posteitaliane

- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovamento del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi green nel 2016 al 15% nel 2021. L'obiettivo è di sostituire l'intera flotta con mezzi a basse emissioni entro il 2022.
- Nel 2021 è diventato operativo l'innovativo ***hub* di Passo Corese** ed è stato inaugurato l'***hub* di Landriano**.
- Nel 2021, sono aumentate le **operazioni effettuate dai canali *digital consumer*** (web e app) (+38.1%), i download e le registrazioni delle app del Gruppo, e il totale delle transazioni elettroniche e transazioni dematerializzate effettuate.



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

Italia

- Nel 2020 il **reddito disponibile lordo delle famiglie residenti** in Italia subisce una flessione (-2,8%) meno intensa di quella segnata dalle attività produttive, beneficiando delle politiche economiche adottate dal governo per mitigare l'impatto della crisi. La flessione del potere d'acquisto è di intensità simile (-2,6%).
- Nel 2019 si riduce sensibilmente il **numero dei nuovi permessi di soggiorno**, che si attestano a 177.254, il 26,8% in meno rispetto al 2018. La contrazione interessa tutte le motivazioni all'ingresso ma a scendere di più, come nell'anno precedente, sono i permessi rilasciati per richiesta di asilo (-47,4%).
- La tendenza al calo degli ingressi si è inevitabilmente accentuata nel 2020 in presenza delle chiusure temporanee dei confini. Nei primi 6 mesi del 2020 sono stati concessi a cittadini non comunitari circa 43mila nuovi permessi di soggiorno (meno della metà del primo semestre 2019).

Posteitaliane

- Nel 2021 Poste Italiane ha rivolto una **crescente attenzione alle categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha proseguito il programma avviato a favore delle comunità dei Piccoli Comuni impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Poste Italiane ha portato avanti numerose **iniziative di volontariato d'impresa**, come il Progetto "Sentieri di Prossimità", in collaborazione con la Croce Rossa, e il progetto "Riscriviamo il futuro" ideato da Save the Children.
- 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 PMI e lavoratori autonomi con partita Iva.



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

Italia

- Più di un quarto dei residenti in Italia reputa insoddisfacente la **qualità delle abitazioni** in cui vivono. Nel 2019, il numero delle persone che vivono in **abitazioni sovraffollate** continua ad aumentare, raggiungendo il 28,3%, la percentuale più alta registrata negli ultimi 10 anni.
- Tre famiglie su dieci (30,2%) dichiarano, nel 2020, di avere molta o abbastanza difficoltà di collegamento con i **mezzi pubblici di trasporto** nella zona in cui risiedono, in calo rispetto all'anno precedente (33,5%).
- Nel 2019 prosegue la diminuzione della quota di **rifiuti urbani conferiti** in discarica, dal 21,5% al 20,9%, ma aumentano i volumi di rifiuti urbani raccolti per abitante, che superano quota 500 chilogrammi.
- I livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, ma a ritmo sempre più lento e con valori che rimangono, nel 2019, superiori alla media Ue27.

Posteitaliane

- Nel 2021 Poste Italiane ha generato 34.471,7 tonnellate di rifiuti, di cui 33.202,2 t sono stati recuperati e 1.269,5 t sono stati smaltiti.
- Il Gruppo ha partecipato al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziative di carattere locale**, portando avanti progetti quali la riqualificazione dell'area limitrofa al Ponte della Musica a Roma.
- In continuità con le **iniziative di riqualificazione di aree verdi** avviate nel 2020, Poste Italiane, partendo dalla regione Liguria, lancia il **Progetto Pilota Green che prevede** nuove piantumazioni e il piano di rinnovo della flotta in ottica green. Nel 2021 è stata presentata ad Imperia la prima area urbana "***full green***" in Italia di Poste Italiane dedicata al recapito della corrispondenza e dei pacchi.

***Goal* 12:** Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Italia

- Nel 2019, il **consumo di materia per unità di Pil** è stabile rispetto al biennio 2017-2018 (0,28 tonnellate per 1.000 euro). L'Italia risulta comunque tra i Paesi dell'Unione europea con il più basso CMI, sia per abitante sia per unità di Pil, attestandosi al primo posto nella graduatoria pro capite e al quarto in quella rispetto al Pil.
- Prosegue nel 2019 la fase di moderato aumento della **produzione di rifiuti urbani per abitante** avviatasi l'anno precedente (+1%). Tuttavia si segnalano avanzamenti nei processi di gestione dei rifiuti e di riconversione in nuove risorse.
- L'evoluzione del **tasso italiano di utilizzo circolare dei materiali** (19,3% nel 2019), evidenzia un costante miglioramento nell'ultimo decennio, più accentuato di quello della media dell'Ue27. L'Italia si attesta al quarto posto nella graduatoria europea.
- In aumento, nel 2019, anche la **percentuale di riciclaggio** (+2,5 punti percentuali) e la percentuale di **raccolta differenziata dei rifiuti urbani** (+3,1 p.p.). Le differenze territoriali nella raccolta differenziata sono rilevanti, ma anche nella media nazionale (61,3%) la quota è inferiore agli obiettivi di legge (*target* del 65% programmato per il 2012).
- Tra le imprese con più di 100 addetti hanno redatto **bilanci e/o rendicontazioni ambientali e di sostenibilità** 2,5 imprese su 100 (dati 2016-2018).

Posteitaliane

- Il **totale dei materiali utilizzati** (kg) dal Gruppo nel 2021 è aumentato del 19,7% rispetto al 2020 mentre il totale dei **materiali rinnovabili utilizzati** è aumentato del 20,2%. È inoltre aumentato il volume dei **materiali** (cartone, legno e inchiostri/toner) **utilizzati che provengono da riciclo**. Il *trend* conferma una crescita correlata allo sviluppo dei volumi in ambito e-commerce.
- Nel 2021 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua quarta edizione, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli *stakeholder*.

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

Italia

- Nel 2019 diminuiscono le **emissioni di gas serra** in Italia (-2,8% rispetto all'anno precedente), confermando la tendenza al disaccoppiamento tra dinamica delle emissioni delle attività produttive e andamento del Pil.
- Nel 2019, le **anomalie di temperatura media** sulla terraferma registrano, rispetto ai valori climatologici medi del periodo 1961-1990, un incremento di 1,28°C a livello globale e di 1,56°C in Italia. Nel 2020 sono esposti in **aree a rischio di alluvioni** 22,57 abitanti per km^2.
- La superficie forestale (boscata e non boscata) percorsa dal fuoco è pari a 1,2 per 1.000 km^2 nel 2019, con valori più elevati nel Mezzogiorno. Nello stesso anno la preoccupazione delle famiglie per i **cambiamenti climatici** diminuisce di un punto percentuale, attestandosi al **70%** (63,3% nel 2012).

Posteitaliane

- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la ***carbon neutrality* entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del **Global Compact** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da ***We Mean Business Coalition***. Nel 2021 il Gruppo è diventato supporter ufficiale della ***Task Force on Climate Related Disclosures***.
- Il modello di consegna Green Delivery ha permesso di evitare più di 2 milioni di passaggi, con risparmi pari a circa 277 mila km e una conseguente **riduzione delle emissioni in atmosfera** di 36 tonnnellate di CO_{2eq} e di 163 kg di contaminanti atmosferici. Ogni pacco consegnato ha permesso un risparmio di emissioni di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici pari a circa 8,4 grammi.



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

Italia

- Nel 2019 in Italia sono stati commessi 0,5 **omicidi volontari** per 100mila abitanti. Il tasso di omicidi diminuisce significativamente nel corso degli anni per gli uomini mentre rimane stabile per le donne.
- Al 31 dicembre 2020 i **detenuti in attesa di primo giudizio** sono 8.685, pari al 16,3% della popolazione carceraria. Il numero di detenuti presenti in istituti di detenzione è superiore al numero di posti disponibili definiti dalla capienza regolamentare (105,5 per cento posti disponibili).
- Nel 2020 la durata dei **procedimenti civili** nei tribunali ordinari rimane elevata (in media 419 giorni), anche se in diminuzione di due giorni rispetto all'anno precedente.

Posteitaliane

- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Nel 2021 Poste Italiane ha rinnovato la **collaborazione con la Guardia di Finanza** per diffondere i principi di legalità e trasparenza nel mercato e per prevenire gli illeciti finanziari.
- Poste Italiane ha anche rafforzato la collaborazione con l'**Arma dei Carabinieri** a servizio dei cittadini firmando un Protocollo di intesa centrato sulla legalità, la sicurezza sul lavoro e la formazione.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio *rating* di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400** - *Sustainable procurement*, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.



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

Italia

- Nel 2020, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,1% del Pil, con un incremento dell'1,5% rispetto al 2019.
- Nel 2019, il rapporto tra **Aiuto Pubblico allo Sviluppo (APS)** e reddito nazionale lordo si riduce di 0,03 punti percentuali rispetto al 2018, portandosi a 0,22%. L'APS destinato ai Paesi meno sviluppati rispetto al reddito nazionale lordo rimane invariato nel confronto con l'anno precedente. L'Italia resta ancora lontana dal raggiungimento dei *target* previsti dall'Agenda 2030.
- Nel 2020 le **rimesse dei lavoratori immigrati** in Italia ammontano a circa 6,7 miliardi di euro, con una crescita del 12,5% rispetto al 2019.
- La percentuale di famiglie che accede a Internet tramite **connessione a banda larga** è pari al 77,8% nel 2020. Gli **utenti regolari di internet** (dai 6 ai 74 anni e più) sono circa il 70%. Tra questi, il 31,4% si è collegato in rete per ordinare merci o accedere a servizi online e quasi il 40% per effettuare operazioni bancarie o di ricerca di informazioni sul conto (***internet banking*** 🕮).

Posteitaliane

- Poste Italiane è parte di un ***network* di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, *UN Women*, il Salone CSR e molte altre.
- Per **ridurre il *digital divide*** e contribuire al processo di digitalizzazione e sviluppo economico del Paese, Poste Italiane, attraverso PostePay, ha firmato due separati accordi per proporre **soluzioni avanzate di connettività Internet** con banda ultra-larga con due operatori nazionali che forniscono il servizio, TIM e Open Fiber.
- Nel 2021 PostePay è entrata nel mercato ***ultrabroadband*** 🕮 lanciando PosteCasa Ultraveloce.
- Nel 2021 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2 miliardi di euro di gettito fiscale**.

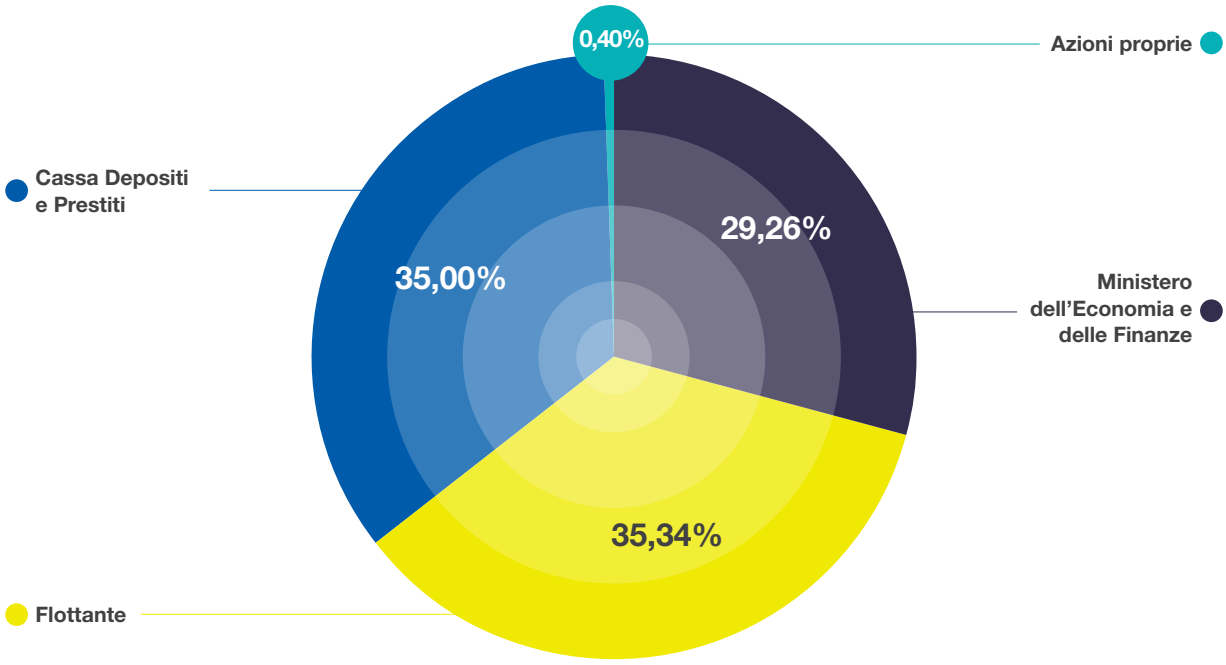
🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

3. Modello di *business*

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

Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane

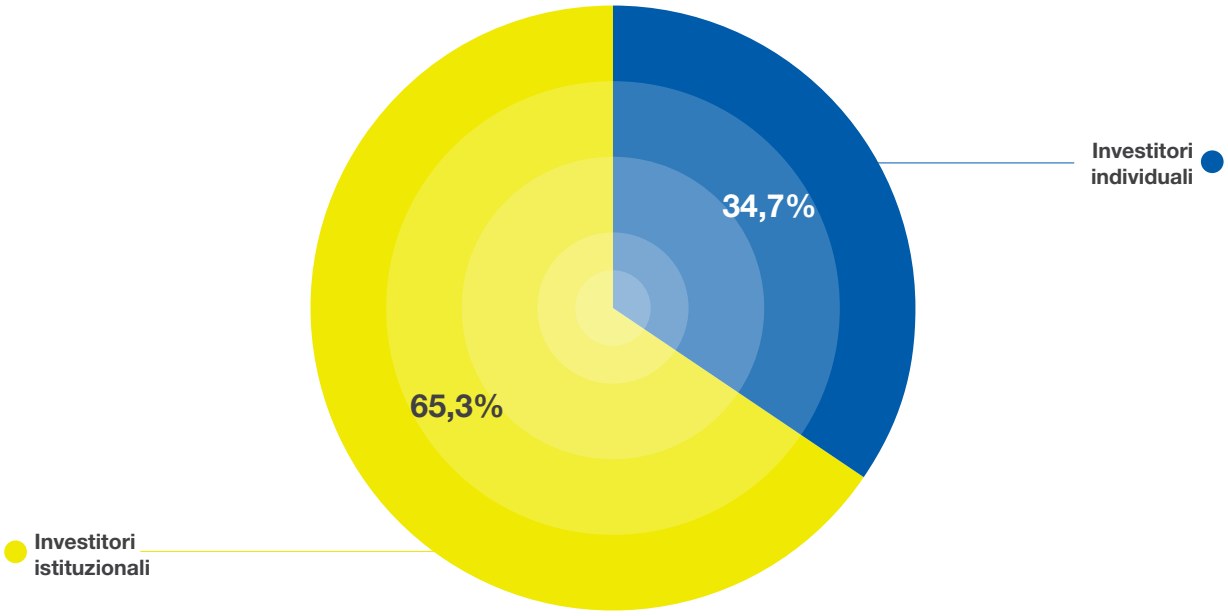
Azionariato di Poste Italiane



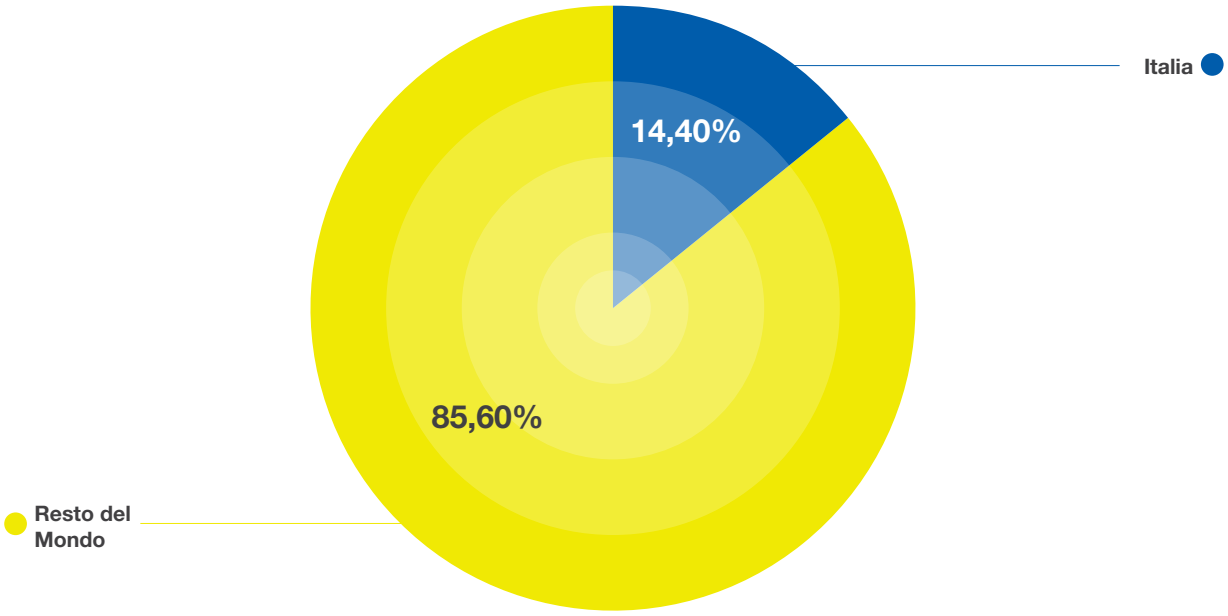
Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2021 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. Il 31,1%[2] delle azioni possedute da investitori istituzionali[3] di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 dicembre 2021, n. 1.300.877.079 risultano in circolazione.

2. Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.
3. Gli investitori istituzionali di Poste Italiane rappresentano il 23,1% del capitale sociale e il 65,3% del flottante.

Profilo azionariato flottante



Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



Struttura organizzativa di Poste Italiane

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "24SI", è rappresentata da quattro *Strategic Business Unit* (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Pagamenti e Mobile.

STRATEGIC BUSINESS UNITS



CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

La SBU comprende oltre alle attività di gestione della corrispondenza e dei pacchi anche quelle relative alla rete dei venditori, degli Uffici Postali e alle funzioni Corporate di Poste Italiane S.p.A. che operano a supporto anche degli altri settori del Gruppo.

SERVIZI FINANZIARI

La SBU si riferisce alle attività di collocamento e distribuzione di Servizi Finanziari e assicurativi quali conti correnti, prodotti di Risparmio postale (per conto della Cassa Depositi e Prestiti), ***fondi comuni di investimento*** 🕮, finanziamenti erogati da istituti bancari *partner*, polizze.

SERVIZI ASSICURATIVI

La SBU fa riferimento alle attività di emissione di prodotti assicurativi Vita e Danni e servizi *Welfare*.

PAGAMENTI E MOBILE

La SBU comprende le attività di gestione dei pagamenti, dei servizi di monetica e dei servizi di telefonia mobile e fissa da parte della società PostePay S.p.A.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

Nel 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** (Postel, SDA, Poste Air Cargo, EGI, PostePay e Gruppo Poste Vita), con l'obiettivo di ricomporre la famiglia professionale Risorse Umane all'interno di un unico ambito organizzativo.

Inoltre, nel mese di aprile, in coerenza con il Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*" (nel prosieguo "24SI"), è stata ridefinita la struttura organizzativa della funzione BancoPosta con l'obiettivo di realizzare un modello "cliente-centrico" volto a massimizzare la comprensione delle esigenze dei clienti e ottimizzarne l'esperienza, ampliare l'offerta dei Servizi Finanziari e assicurativi e innovare i connessi processi di erogazione, contribuendo all'evoluzione del modello omnicanale del Gruppo.

Nel corso del terzo trimestre 2021, proseguendo gli obiettivi di integrazione, razionalizzazione e miglioramento avviati negli ultimi anni attraverso importanti iniziative di centralizzazione a livello di Gruppo, è stato ridefinito il **modello di gestione dei servizi amministrativi** attraverso la riconduzione degli stessi in ambito **Digital, Technology & Operations** con l'obiettivo di generare sinergie e agevolare la realizzazione di opportunità di automazione e digitalizzazione, consentendo al contempo una maggiore focalizzazione del CFO sulla *governance*, attraverso il rafforzamento delle attività di monitoraggio e miglioramento continuo dei processi amministrativi.

Con riferimento ai canali commerciali, nel mese di novembre 2021 la rete di vendita dedicata ai **Piccoli Operatori Economici** è stata ricondotta nell'ambito della funzione **Mercato Privati**, con l'obiettivo di consolidare la centralità dell'Ufficio Postale inteso come *hub* di offerta multiprodotto in grado di cogliere, attraverso la relazione con la clientela *Retail* e POE, le esigenze dei diversi *target* di riferimento.

Inoltre, nell'ambito del processo di integrazione e rafforzamento del modello di gestione dei rischi di Gruppo che traguardano il successo sostenibile dell'impresa, definito quale obiettivo di creare valore nel lungo termine per gli *stakeholder*, la funzione Governo dei Rischi di Gruppo, in ambito Corporate Affairs, è stata ridenominata **Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo**, consolidando ulteriormente i presidi organizzativi deputati alla gestione dei rischi e della *compliance*.

Infine, ulteriori interventi organizzativi del periodo hanno riguardato la costituzione della funzione **Centro Medico e Servizi per la Salute** in ambito Corporate Affairs, dedicata alla gestione delle iniziative a favore della salute e benessere delle persone di Poste Italiane, e in particolare, a garantire il funzionamento di Poste Centro Medico, la struttura sanitaria aziendale che offre visite specialistiche e servizi diagnostici ai dipendenti di Poste e ai loro familiari.

Inaugurazione **"Poste Centro Medico"** per i dipendenti

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

Il modello di *business* di Poste Italiane

DNF



IL PURPOSE DI POSTE ITALIANE

Il 2021 è stato un anno fondamentale affinchè Poste Italiane potesse affermarsi come attore principale del processo di digitalizzazione del Paese. In particolare, il modello di *business* dell'Azienda si è rapidamente adattato al contesto emergenziale causato dalla pandemia di Covid-19, garantendo un servizio ininterrotto verso i propri *stakeholder* e mostrando una forte capacità di adattamento anche in un contesto critico e sfavorevole come quello vissuto durante gli ultimi due anni. Poste Italiane ha rafforzato la propria collaborazione con le Istituzioni nazionali, partecipando attivamente alla campagna vaccinale promossa a favore del contenimento della pandemia in Italia. Nello specifico, l'Azienda ha aderito con il proprio *know-how* a supporto delle attività logistiche mettendo a disposizione diversi canali per agevolare l'immunizzazione.



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

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

Il modello di *business* di Poste Italiane è caratterizzato dall'interazione tra strategia, processo di creazione di valore e forme di capitale finanziario e non-finanziario, così come esemplificato nella figura presentata di seguito.

Processo di creazione del valore in Poste Italiane

I PRINCIPALI *INPUT*

Finanziario
- Capitale sociale (di proprietà, flottante)
- Capitale di debito
- Onere del Servizio Postale Universale
- Risparmio postale e depositi
- Premi assicurativi

Fisico-strutturale
- Immobili, Uffici Postali, Filiali e ATM
- Rete logistica
- Infrastruttura IT *hardware*
- Sistemi IT *software*

Intellettuale
- Integrità e trasparenza
- Sistema normativo aziendale
- Diritti di proprietà intellettuale

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

Sociale-relazionale
- Rapporti con enti e istituzioni
- Relazioni sindacali
- Relazioni con gli altri *stakeholder*

Naturale
- Energia rinnovabile
- Energia fossile
- Materiali

INPUT

LA *GOVERNANCE*,
LA STRATEGIA INTEGRATA,
LE AREE DI *BUSINESS*
E GLI *OUTPUT*

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Servizio Postale Universale
- Consegna di corrispondenza e pacchi
- Consegna di prodotti di *e-commerce*
- Comunicazioni elettroniche

VALORE

Pagamenti e *Mobile*
- Servizi di pagamento
- Telefonia mobile
- Servizi digitali per la Pubblica Amministrazione
- Servizi digitali per il Gruppo
- Offerta Energia

Output

KPI

Indicatori chiave di *performance* degli *Input*
Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli *Input* e degli *Outcome* sui capitali utilizzati da Poste Italiane»



OUTCOME

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* delle attività di *business* («Output»)

Si vedano le seguenti tabelle presenti al capitolo 6 «Creazione di Valore»:
- «KPI Operativi» della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- «KPI Operativi» della SBU Pagamenti e Mobile
- «KPI Operativi» della SBU Servizi Finanziari
- «KPI Operativi» della SBU Servizi Assicurativi

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 eterogenei che hanno una propria identità e determinate qualità. Questa caratteristica ne rende possibile sia l'analisi specifica che la misurazione attraverso indicatori di *performance.* La seguente tabella mette in luce le peculiarità di ogni capitale e include riferimenti 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	• Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie	***INPUT*:** • Risorse del piano di continuità del *business* • Patrimonio netto e passivo ***OUTCOME*:** • GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto • FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	• Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Tavole degli indicatori
Fisico-strutturale	• Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia	***INPUT*:** • Dati sulla flotta aziendale • Dati sulla flotta per il trasporto aereo • GRI 102-7 Capillarità sul territorio ***OUTCOME*:** • Numero dei servizi digitali offerti • Numero contatti gestiti • GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (*Scope* 1) • GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (*Scope* 2) • GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (*Scope* 3) • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • GRI 306 Rifiuti • Rendicontazione scarichi idrici • Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti	• Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori
Intellettuale	• Proprietà intellettuale, sistema procedurale/ organizzativo, reputazione	***INPUT*:** • Risorse del piano di continuità del *business* • GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • GRI 207-1 Approccio alla fiscalità ***OUTCOME*:** • GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • GRI 418 *Privacy* 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	• Lavorare con trasparenza e integrità • *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy* • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • Tavole degli indicatori

CAPITALE	DESCRIZIONE	INDICATORI DI MISURAZIONE	RIFERIMENTO AI PARAGRAFI DEL BILANCIO
 **Umano**	• Conoscenze e competenze del personale	***INPUT*:** • 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 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente • GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle *performance* e dello sviluppo professionale • GRI 405 Diversità e Pari opportunità • GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani • Numero dei partecipanti ai programmi di sviluppo • Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti ***OUTCOME*:** • Evoluzione del personale (*turnover* dei dipendenti) • GRI 403-9 Infortuni sul lavoro • Diversità • Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro • Contenziosi	• 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 • *Welfare* e benessere del personale • Tavole degli indicatori
 **Sociale-relazionale**	• *Partnership* e relazioni con gli *stakeholder*	***INPUT*:** • Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS • GRI 402 Relazioni tra lavoratori e *management* • GRI 203-1 Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa • Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali ***OUTCOME*:** • 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	• 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 *Customer experience* • Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Tavole degli indicatori
 **Naturale**	• Risorse naturali e servizi dell'ecosistema	***INPUT*:** • 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 ***OUTCOME*:** • GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (*Scope* 1) • GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (*Scope* 2) • GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (*Scope* 3) • GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari • GRI 306 Rifiuti • Rendicontazione scarichi idrici • Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business*	• Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento • Impatti ambientali degli immobili • Impatti ambientali della logistica • Tavole degli indicatori

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane, costruito su 8 Pilastri correlati ai 18 temi rilevanti, identificati attraverso il processo di analisi di materialità successivamente descritto nel Capitolo 4 “Strategia”, è funzionale alla promozione di una *disclosure* completa ed efficace delle *performance* dell’Azienda.

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
Integrità e trasparenza	Lavorare con trasparenza e integrità	16	• GRI 205 Anticorruzione • GRI 207 Imposte • GRI 415 Politica pubblica	Intellettuale Finanziario
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	12	• Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali	Naturale Finanziario
			• Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali	Umano Sociale-relazionale Finanziario
		8 12	• GRI 301 Materiali	Naturale Finanziario
Valorizzazione delle persone	Formazione e sviluppo del personale	4	• GRI 404 Formazione e istruzione	Intellettuale Umano
	Welfare e benessere del personale	5 8	• GRI 102 *Standard* generali • GRI 401 Occupazione	Umano
	Relazioni con le parti sociali	8	• GRI 402 Relazioni tra lavoratori e *management*	Sociale-relazionale
	Salute e sicurezza sul lavoro	3 8	• GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	Umano
Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda	10 5	• GRI 405 Diversità e pari opportunità • GRI 412 Valutazione del rispetto dei diritti umani	Umano Sociale-relazionale
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	4	• GRI 404 Formazione e istruzione	

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
Valore al territorio	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	1, 8, 10, 11	• GRI 203 Impatti economici indiretti	Sociale-relazionale
	Dialogo e trasparenza con le Istituzioni	16	• Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche	
	Inclusione finanziaria	10	• Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni	Sociale-relazionale Finanziario

PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
Transizione *green*	Impatti ambientali della logistica	3, 7, 11, 12, 13	• GRI 302 Energia • GRI 305 Emissioni	**Fisico-strutturale** **Naturale**
		7, 11, 12, 13	• GRI 302 Energia	
	Impatti ambientali degli immobili	3, 6, 12	• GRI 303 Acqua e scarichi idrici • GRI 306 Rifiuti	
		3, 11, 12, 13	• GRI 305 Emissioni	

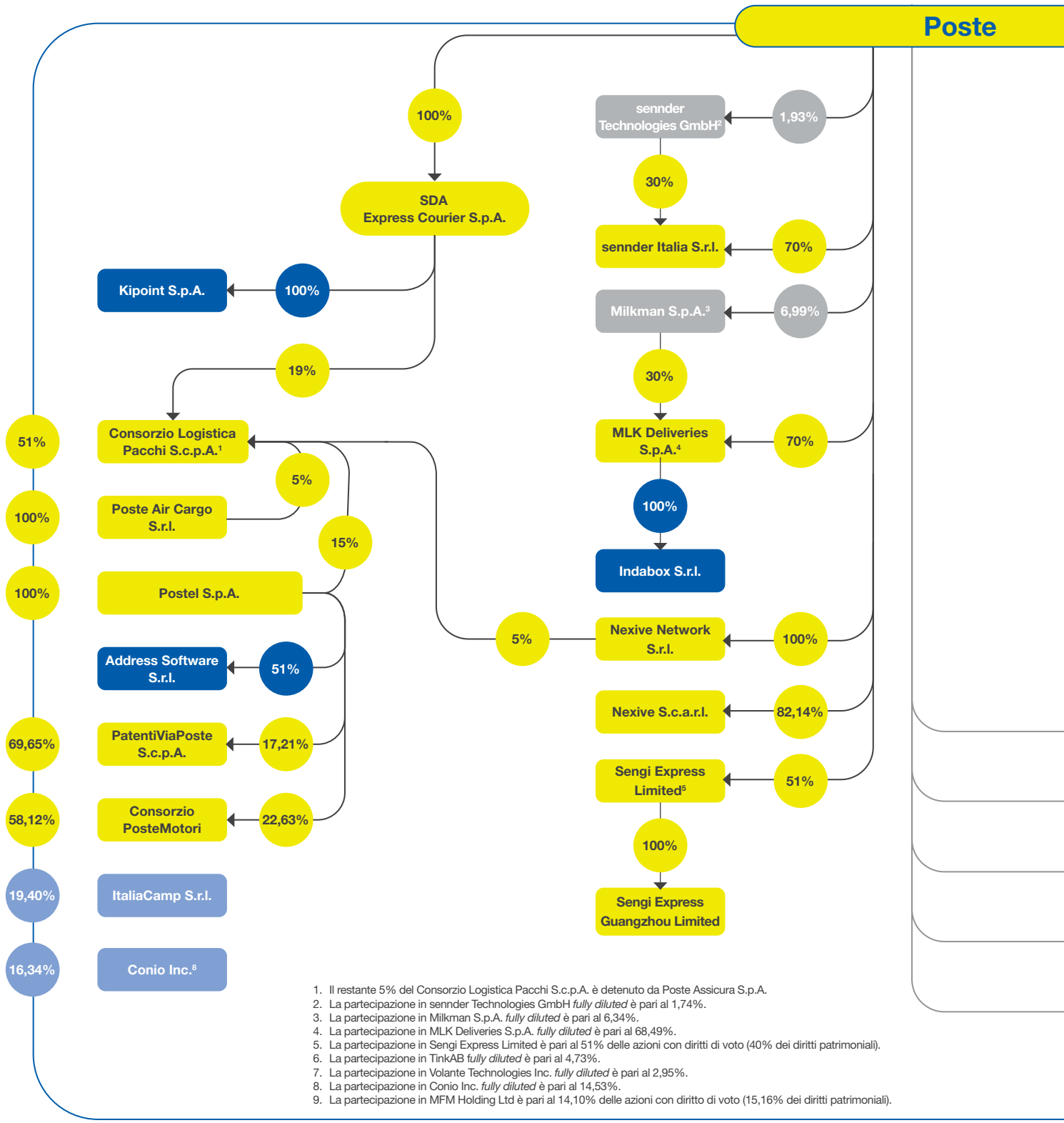
PILASTRO STRATEGIA	TEMA RILEVANTE	SDG	PRINCIPALI INDICATORI DI MISURAZIONE	CAPITALI IMPATTATI
Customer experience	Qualità e *Customer experience*	12	• Qualità del Servizio Universale • Esperienza dei clienti negli Uffici Postali • Reclami dei clienti per tipologia • Soddisfazione dei clienti • Conciliazioni	**Sociale-relazionale** **Intellettuale** **Finanziario**
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	16	• GRI 418 *Privacy* dei clienti	
Innovazione	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	8 9	• Numero dei servizi digitali offerti • Numero delle transazioni digitali	**Intellettuale** **Fisico-Strutturale** **Finanziario**
Finanza sostenibile	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	8 17	• FS11 Percentuale di *asset* sottoposti a valutazione ESG • Prodotti e servizi ESG legati ad attività di *Asset Management*	**Sociale-relazionale** **Finanziario** **Umano** **Intellettuale** **Naturale**
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			

Assetto societario del Gruppo

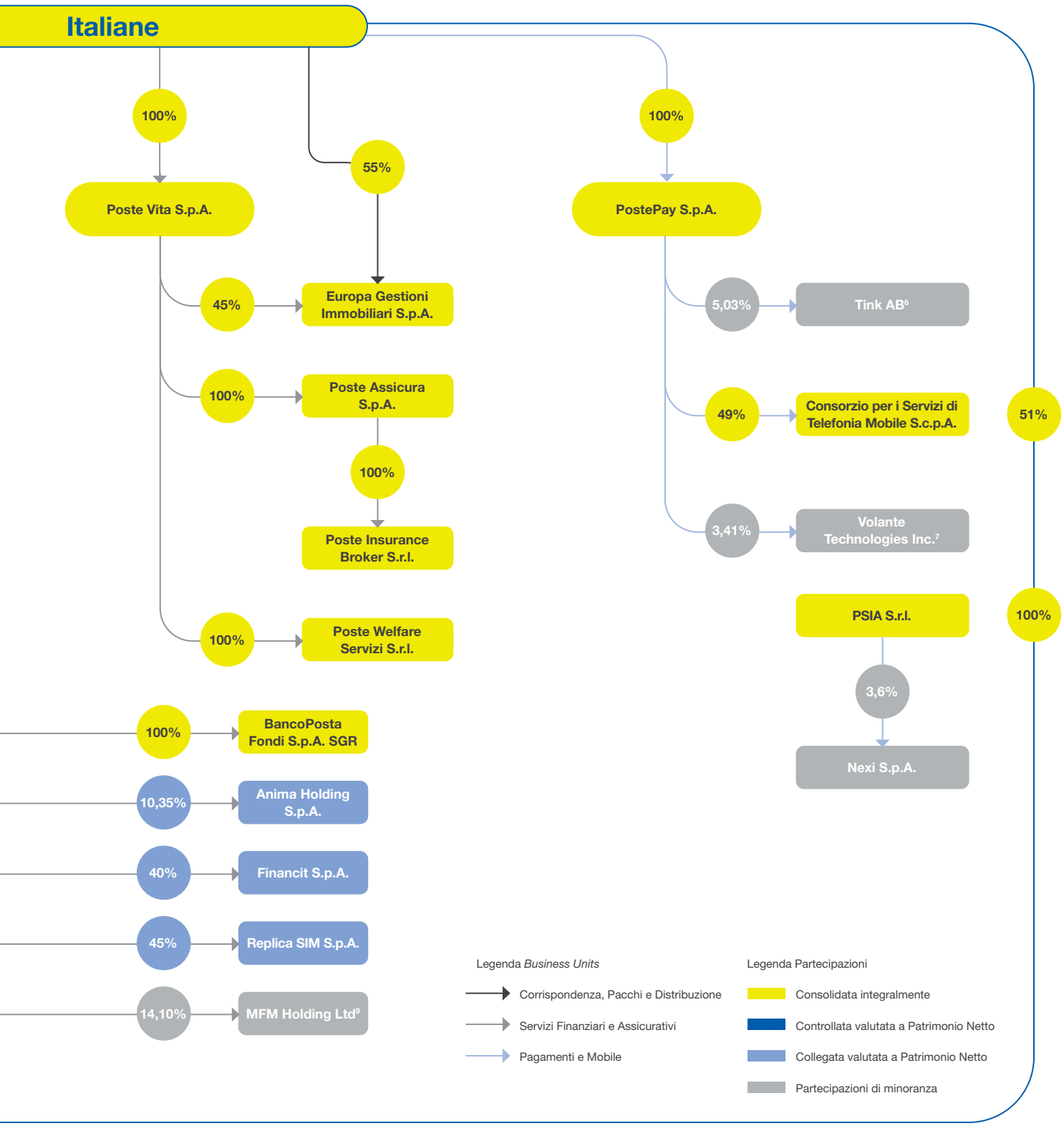
DNF

Il Modello di *Business* di Poste Italiane viene implementato attraverso la 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 possiede al 31 dicembre 2021, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 35 società e consorzi, di cui 21 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 5 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



1. Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
2. La partecipazione in sennder Technologies GmbH *fully diluted* è pari al 1,74%.
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 Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali).
6. La partecipazione in TinkAB *fully diluted* è pari al 4,73%.
7. La partecipazione in Volante Technologies Inc. *fully diluted* è pari al 2,95%.
8. La partecipazione in Conio Inc. *fully diluted* è pari al 14,53%.
9. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,10% delle azioni con diritto di voto (15,16% dei diritti patrimoniali).


Italiane
100%
Poste Vita S.p.A.
55%
100%
PostePay S.p.A.
45%
Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.
100%
Poste Assicura S.p.A.
100%
Poste Insurance Broker S.r.l.
100%
Poste Welfare Servizi S.r.l.
5,03%
Tink AB[6]
49%
Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.
51%
3,41%
Volante Technologies Inc.[7]
PSIA S.r.l.
100%
3,6%
Nexi S.p.A.
100%
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR
10,35%
Anima Holding S.p.A.
40%
Financit S.p.A.
45%
Replica SIM S.p.A.
14,10%
MFM Holding Ltd[9]
Legenda *Business Units*
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
Servizi Finanziari e Assicurativi
Pagamenti e Mobile
Legenda Partecipazioni
Consolidata integralmente
Controllata valutata a Patrimonio Netto
Collegata valutata a Patrimonio Netto
Partecipazioni di minoranza

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

 CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE	**SDA Express Courier S.p.A.**	*Operational Company* 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.
	Postel S.p.A.	Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e *delivery*, soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), *direct marketing*, *e-procurement*, servizi informatici e gestione siti *web* (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti *online*.
	Poste Air Cargo S.r.l.	Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, *cargo-courier* e assicura, come *provider* unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.
	Consorzio PosteMotori	Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, ecc.).
	Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.	Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel, Poste Air Cargo, Poste Assicura e Nexive Network) nel trasporto terrestre e aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, *e-commerce*, *marketing* e *telemarketing*.
	PatentiViaPoste S.c.p.A.	Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.
	Address Software S.r.l.	Società che sviluppa, per Postel S.p.A. e per Poste Italiane S.p.A., pacchetti *software* applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, *data cleaning* e *geomarketing*).
	Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.	Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite).
	ItaliaCamp S.r.l.	Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.
	Indabox S.r.l.	Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via *web* offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati *online* presso pubblici esercizi convenzionati.
	Kipoint S.p.A.	Società che offre, attraverso la rete dei negozi in *franchising*, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, imballaggio e confezionamento. Kipoint è anche Punto Poste, Indabox, Servizi di Pagamento (come ricariche e bollettini). Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.
	Conio Inc.	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, bitcoin).

	sennder Italia S.r.l. (partecipata al 30% da sennder Technologies GmbH)	La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di *business* si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.
	MLK Deliveries S.p.A. (partecipata al 30% da Milkman S.p.A.)	Società che svolge attività di consegna a domicilio per l'*e-commerce* tramite servizi di *delivery* innovativi e tecnologicamente evoluti, quali *Scheduled Delivery* (consegna programmata) che premette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e *Same Day* (stesso giorno in cui si effettua l'acquisto) e di disporre di un dettagliato servizio di tracciatura. La Società utilizza in licenza esclusiva la tecnologia di Milkman S.p.A.
	Sengi Express Limited	Società con sede in Hong Kong che si occupa della creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per gli attori dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano. Offre una gamma completa di servizi agli operatori dell'*e-commerce* cinese, ritagliati su specifiche esigenze del singolo ***merchant*** 🕮, con soluzioni commerciali competitive per ciascuna fase della catena logistica che collega la Cina all'Italia.
	Sengi Express Guangzhou Limited (partecipata al 100% da Sengi Express Limited)	*Operational company*, con sede in Cina, di Sengi Express Limited alla quale fornisce servizi di supporto al *business* (*operation*, servizi IT, *back office*, servizi amministrativi, ecc.).
	Nexive Network S.r.l.	*Operating Company* che, dal 1° ottobre 2021, svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, costituita da *partner* esterni di Nexive, impiegata a supporto della fase di "*last mile*" del processo di consegna di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni di Poste Italiane.
	Nexive S.c.a.r.l.	Società consortile che coordina le attività dei consorziati per le attività di recapito postale prevalentemente per i clienti della Pubblica Amministrazione, aggiudicate mediante la partecipazione a gare pubbliche.
SERVIZI FINANZIARI	**Patrimonio destinato BancoPosta**	L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo. In data 1° ottobre 2018, l'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL). In data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "Ramo *Debit*" al fine di conferire quest'ultimo in favore di PostePay S.p.A. con efficacia 1° ottobre 2021.
	BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Società di gestione del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
	Anima Holding S.p.A.	*Holding* di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.
	Moneyfarm Holding LTD	Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ***ETF*** 🕮 (*Exchange Traded Funds*).

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

	Financit S.p.A.	Società, facente parte del Gruppo BNP Paribas, che opera nel settore del credito assistito dalla ***cessione del quinto*** 🕮 dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ") e delegazione di pagamento.
	Replica SIM S.p.A.	Società di Intermediazione mobiliare, opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di investimento.
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 *welfare* del Gruppo Poste Vita. A seguito della cessione nel mese di gennaio 2022 da parte di Poste Vita in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in **Poste Welfare Servizi**, la stessa, a partire dal 2022, è ricompresa all'interno della Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.
PAGAMENTI E MOBILE	**PostePay S.p.A.**	Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) con il *brand* PosteMobile.
	Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi di telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.
	Nexi S.p.A. (partecipata al 3,6% da PSIA S.r.l.)	Società che svolge attività nel settore dei pagamenti digitali (c.d. *PayTech*), offre servizi e infrastrutture tecnologiche per banche, imprese e Pubblica Amministrazione. Opera in tre segmenti di mercato: *Merchant Services & Solutions*, *Cards & **Digital Payments*** 🕮 e *Digital Banking & Corporate Solutions*.
	PSIA S.r.l.	Società *holding* che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni.
	Tink AB	Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSA (*Financial Supervisory Authority*) e presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia). È una delle principali piattaforme di *open banking* 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 ***cloud*** 🕮 e *on-premise* per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei Servizi Finanziari.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Principali operazioni societarie intervenute

CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

sennder Technologies GmbH

sennder Italia

Nel mese di gennaio 2021 Poste Italiane ha partecipato a un aumento di capitale promosso da sennder GmbH investendo 7,5 milioni di euro, portando la propria partecipazione nella società tedesca al 2,0% (1,8% su base *fully diluted*). Inoltre sennder Gmbh, coerentemente agli accordi precedentemente siglati, a maggio 2021 ha effettuato il *follow-up* dell'aumento di capitale sopra descritto raggiungendo una valutazione complessiva superiore a 1 miliardo di euro. In conseguenza del nuovo aumento di capitale la partecipazione di Poste Italiane nella società è passata all'1,9% (1,7% su base *fully diluted*).

Si segnala inoltre 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, nel mese di aprile 2021 è stato effettuato un aumento di capitale al valore nominale riservato a sennder GmbH che ha incrementato 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 è passata dal 75% al 70%.

In data 20 dicembre 2021 sennder GmbH ha mutato la propria denominazione sociale in sennder Technologies GmbH.

Nexive Group S.r.l.

In data 29 gennaio 2021 Poste Italiane ha acquisito da PostNL European Mail Holdings B.V. e Mutares Holding – 32 Gmbh l'intero capitale sociale di Nexive Group S.r.l. (di seguito 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.

Gruppo Nexive acquisito il 29 gennaio 2021

Il corrispettivo finale si è attestato, in seguito all'aggiustamento del prezzo previsto dagli accordi contrattuali, a 30,7 milioni di euro.

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 ha inviato le prime due relazioni semestrali successive al *closing*, avvenuto a gennaio 2021, sull'ottemperanza alle misure prescritte.

A partire dal 2022 è previsto l'invio di relazioni annuali.

Il processo di integrazione di Nexive, ha reso necessaria una riorganizzazione delle entità legali del Gruppo con l'obiettivo di avere un "*Operating Company*" focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo costituita da parte degli attuali *partner* di recapito esterni di Nexive e impiegata a supporto della fase di "*last mile*" del processo di recapito di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni.

Riorganizzazione **societaria** con creazione di un'***Operating Company***

Al riguardo, il consiglio di amministrazione di Poste Italiane dell'11 maggio 2021 ha autorizzato il riassetto societario del Gruppo Nexive.

Prosegue

Continua

In particolare, sono stati approvati i progetti di fusione e scissione inerenti l'operazione di riorganizzazione societaria che si è articolata nei seguenti passaggi:

- **fusione per incorporazione** di Nexive Group e Nexive Servizi in Poste Italiane;
- **scissione parziale** di Nexive Network (i) in favore di Poste Italiane, quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di recapito della corrispondenza, che comprendono l'interessenza azionaria in Nexive Scarl, e (ii) in favore di Postel S.p.A., società anch'essa interamente e direttamente controllata da Poste Italiane, quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di stampa.

I progetti di fusione e di scissione sono stati approvati l'11 maggio 2021 anche dai Consigli di Amministrazione, per quanto di rispettiva competenza, di Nexive Group, di Nexive Servizi, di Nexive Network e di Postel. L'approvazione definitiva da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, dell'assemblea straordinaria di Postel e delle assemblee di Nexive Group, Nexive Network e Nexive Servizi è avvenuta in data 24 giugno 2021.

L'operazione, che ha previsto l'applicazione delle semplificazioni previste dalla normativa per le operazioni di scissione e fusione di società interamente possedute, è efficace a decorrere dal 1° ottobre 2021 e non ha comportato alcuna emissione di nuove azioni né comunque assegnazione di azioni di Poste Italiane.

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 (40% del capitale totale) 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.

Sengi Express prima società straniera consolidata nel Gruppo

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.



SERVIZI FINANZIARI

Financit

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") mediante 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.

Il *closing* dell'operazione si è perfezionato in data 1° luglio 2021 a seguito delle autorizzazioni pervenute dalle Autorità di Vigilanza e al completamento della scissione, da parte di BNL Finance 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.

Acquisizione Financit S.p.A. per il rafforzamento della *partnership* nella cessione del quinto dello stipendio

Sempre con decorrenza 1° luglio 2021 BNL Finance S.p.A. ha mutato la propria denominazione sociale in **Financit S.p.A.**

Financit, in qualità di fabbrica di prodotto, distribuisce 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 già in essere prima del *closing* dell'operazione.

Replica SIM S.p.A.

Il 29 luglio 2021, in seguito all'ottenimento dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale in **Replica SIM S.p.A.** ("Replica" o la "SIM") divenendo titolare del 45% del capitale della società. Replica opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di investimento. I fondi rivenienti dall'aumento di capitale consentiranno alla SIM di operare nel mercato istituzionale MTS (Mercato Telematico dei Titoli di Stato).

Aumento di capitale in Replica SIM S.p.A. per l'ingresso nel mercato istituzionale MTS



PAGAMENTI E MOBILE

Tink AB

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

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

Il Gruppo Poste Italiane continuerà a collaborare con Tink attraverso la *partnership* in essere incentrata sull'espansione dell'offerta di servizi digitali del Gruppo.

Il *closing* dell'operazione si è perfezionato in data 10 marzo 2022 in seguito all'approvazione da parte delle autorità competenti.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*



PAGAMENTI E MOBILE

LIS Holding S.p.A.

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

In data 25 febbraio 2022 PostePay ha sottoscritto con IGT Lottery S.p.A. ("IGT") un accordo vincolante per l'acquisizione del 100% di LIS Holding S.p.A. (insieme alla società controllata LIS Pay S.p.A., "LIS") a un prezzo pari a 700 milioni di euro determinato sulla base di un *Enterprise Value* di 630 milioni di euro e una cassa netta disponibile pari a 70 milioni di euro.

LIS, offre un'ampia gamma di servizi attraverso la gestione tecnologica della piattaforma nei confronti degli esercenti convenzionati costituiti da 54 mila punti vendita non specializzati, di cui circa 33 mila tabaccai, dislocati su tutto il territorio nazionale. La piattaforma di LIS supporta e abilita l'erogazione presso gli esercenti convenzionati di servizi in prevalenza di incasso e pagamento: (i) Pagamenti (bollettini postali, MAV, PagoPA, ecc.); (ii) Incassi per ricariche di carte prepagate (in prevalenza PostePay); (iii) Altre tipologie di incassi per servizi (direttamente o per conto terzi): ricariche telefoniche, TV digitale, nonché servizi di *processing* dedicati alla mobilità ovvero all'emissione di valori bollati; (iv) Servizi ai commercianti ed aziende tramite piattaforma tecnologica abilitante i servizi di cui sopra attraverso un'infrastruttura di terminali proprietari.

L'operazione consolida la crescita di PostePay anche nel mercato dei pagamenti di prossimità, rafforza i servizi di ***acquiring*** 🕮 e i prodotti offerti alle PMI in coerenza con la strategia omnicanale integrata al centro del Piano '24SI'.

I Consigli di Amministrazione di Poste Italiane e PostePay hanno approvato l'operazione che rimane soggetta alle consuete condizioni di *closing*, tra cui l'ottenimento delle approvazioni regolamentari. Il *closing* è atteso entro il terzo trimestre del 2022.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Altre operazioni

In data 21 giugno 2021 l'Assemblea Straordinaria degli Azionisti di SIA ha approvato il progetto di **fusione per incorporazione di SIA S.p.A. in Nexi S.p.A.** sulla base degli accordi vincolanti seguiti alla sottoscrizione del *memorandum of understanding* del 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 avvenuta il 1° luglio 2021.

Coerentemente agli accordi fra le parti, in data 9 giugno 2021 è stata deliberata la **scissione di FSIA** perfezionatasi il 31 dicembre 2021, attraverso l'assegnazione di elementi patrimoniali rappresentanti il 30% di FSIA, comprensivi di una partecipazione azionaria del 17,2% in SIA e del finanziamento soci di 20,7 milioni di euro concesso da Poste a FSIA, in favore di **PSIA S.r.l.**, società di nuova costituzione interamente posseduta da Poste Italiane S.p.A.

3,6%
nel nuovo gruppo Nexi-SIA-Nets tramite la controllata PSIA

Si evidenzia infine, che il 31 dicembre 2021 si è perfezionata la **fusione di SIA in Nexi.** Pertanto, Poste Italiane, attraverso la controllata PSIA, detiene una partecipazione del 3,6% nel nuovo gruppo Nexi-SIA-Nets.

Tale operazione ha generato una plusvalenza a livello consolidato, al lordo dei relativi effetti fiscali, di 225 milioni di euro in seguito alla riclassifica della partecipazione detenuta in SIA-Nexi (prima per il tramite della collegata FSIA, e in seguito dalla controllata PSIA al perfezionamento della scissione di FSIA) tra le attività finanziarie e rilevata, in conformità al principio contabile IFRS 9, sulla base del suo *fair value* (quotazione di borsa di Nexi al 30 dicembre 2021). L'importo, di natura non ricorrente, è stato iscritto nella voce Proventi finanziari del conto economico.

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

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

In data 18 marzo 2022 Poste Italiane ha firmato un accordo vincolante con Opus S.r.l. ("Opus") – interamente posseduta dalla famiglia Marconi – e l'operatore di *private equity* Siparex per l'acquisizione di una quota di maggioranza in Plurima S.p.A. ("Plurima" o la "Società") per un corrispettivo basato su un *enterprise value* complessivo della Società di 130 milioni di euro.

L'operazione verrà eseguita per il tramite di Poste Welfare Servizi S.r.l. ("PWS"), società interamente controllata da Poste Italiane, e sarà finanziata interamente con le ingenti risorse di cassa disponibili.

Al perfezionamento dell'operazione, atteso entro la fine del primo semestre 2022 a valle delle necessarie autorizzazioni da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM"), PWS deterrà il 70% del capitale sociale di Plurima, mentre la famiglia Marconi deterrà il restante 30%. Luca Marconi sarà confermato Presidente Esecutivo della Società.

Plurima è una società *leader* di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Operando attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli.

Alla luce dell'esperienza maturata da PWS nel comparto della salute, risulterà possibile rafforzarne ulteriormente il ruolo quale centro di eccellenza per lo stesso Gruppo Poste Italiane in ambito sanitario, ritenendosi che le consolidate competenze maturate da quest'ultima nel settore della sanità possano essere integrate con le competenze recentemente sviluppate sia da Poste Italiane nell'offerta dei servizi tramite la Piattaforma Vaccini, che tramite i servizi in ambito sanitario erogati da Plurima.

Altre operazioni infragruppo

A seguito dell'ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, si è tenuta in data 28 maggio 2021 l'assemblea straordinaria di Poste Italiane che 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***". L'operazione è stata finalizzata al completamento del processo di accentramento della monetica sull'Istituto di Monetica Elettronica (IMEL) PostePay S.p.A., mediante conferimento in favore di quest'ultima del "Ramo *Debit*", nonché a rendere altresì 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. L'atto di conferimento del Ramo *Debit* da parte di Poste Italiane in favore di PostePay S.p.A. è stato formalizzato il 23 settembre 2021 con efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2021, tenuto conto del periodo di 60 giorni per l'opposizione dei creditori, termine che decorre dall'iscrizione della delibera assembleare di Poste Italiane nel Registro delle Imprese.

Dal 1° ottobre 2021 è efficace il conferimento a PostePay del **"Ramo *Debit*"** di BancoPosta

Con atto notarile del 30 marzo 2021, Poste Italiane S.p.A. ha ceduto il 100% della partecipazione detenuta in **Indabox** S.r.l. in favore di MLK Deliveries S.p.A., società detenuta al 70% da Poste Italiane S.p.A. e al 30% da Milkman Tech S.p.A. L'operazione – che ha avuto efficacia a decorrere dal 1° aprile 2021 – è finalizzata a ricondurre sotto un unico governo due iniziative che, in maniera complementare, insistono sul medesimo *target*, con la focalizzazione sui servizi *last mile* e con interessanti potenziali sinergie, anche in termini di ulteriore ottimizzazione della *customer experience*.

Nell'ottica di accelerare la realizzazione del modello organizzativo/commerciale secondo cui MLK Deliveries S.p.A. ricoprirebbe il ruolo di *Operating Company* in ambito *parcel*, il 30 giugno 2021 l'Assemblea di MLK Deliveries S.p.A. ha approvato la cessione del **ramo c.d.** "***Business Parcel B2C***" e di tutte le attività commerciali ad esso connesse in favore di Poste Italiane S.p.A. La cessione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2021, con il subentro di Poste Italiane in tutti i rapporti attivi, azioni, diritti ed obblighi attualmente facenti capo a MLK Deliveries S.p.A.

Nell'ambito del più ampio processo di efficientamento dei processi d'*Information Communication Technology* del Gruppo Poste Italiane, mediante accentramento nella Capogruppo della gestione dei sistemi informativi delle società controllate, si è perfezionata l'operazione di cessione del **ramo d'azienda ICT di Postel S.p.A.** in favore di Poste Italiane S.p.A. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Postel del 24 giugno 2021, è stata formalizzata con atto notarile in data 25 giugno 2021 e i cui effetti hanno avuto decorrenza dal 1° luglio 2021.

Nel mese di luglio 2021, **Volante Technologies Inc** ("Volante") ha dato corso ad un aumento di capitale da 10 milioni di dollari, sottoscritto dalla banca americana Wells Fargo. A seguito di tale operazione è stata prevista una seconda *tranche* di aumento da complessivi 5 milioni di dollari offerta in sottoscrizione agli attuali azionisti, tra cui PostePay S.p.A. Il 28 settembre 2021 il consiglio di amministrazione di PostePay S.p.A. ha autorizzato la partecipazione alla seconda *tranche* dell'aumento di capitale di Volante con un investimento complessivo pari a circa 500 mila dollari finalizzato al mantenimento della quota di partecipazione originaria del 3,4% (2,9% su base *fully diluted*), evitandone la diluizione a seguito dell'ingresso nel capitale di Wells Fargo. Il perfezionamento dell'operazione è avvenuto in data 15 ottobre 2021.

In data 26 gennaio 2022 il CdA di Poste Vita ha approvato l'operazione di cessione in favore di Poste Italiane del 100% delle quote detenute in **Poste Welfare Servizi**, al fine di attuare un processo di riorganizzazione del Gruppo Poste Italiane per rafforzare il ruolo di Poste Welfare Servizi quale centro di eccellenza in ambito sanitario, ritenendosi che le consolidate competenze maturate da quest'ultima nel settore della sanità possano essere integrate con le competenze recentemente sviluppate dalla Capogruppo nell'offerta dei servizi sia tramite la Piattaforma Vaccini, sia tramite il Poste Centro Medico operante presso la sede di Viale Europa a beneficio dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane. L'efficacia dell'operazione decorre dal deposito presso il Registro delle Imprese dell'atto di compravendita stipulato in data 24 febbraio 2022.

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

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Il patrimonio netto di **Poste Insurance Broker** al 31 dicembre 2021 è pari a 118,8 migliaia di euro e risente della perdita di periodo e di quelle afferenti agli esercizi precedenti configurando l'ipotesi prevista dall'art. 2482-*bis* del Codice civile[5] (perdite superiori a un terzo del capitale sociale). Nella seduta del Consiglio di Amministrazione della Società del 18 febbraio 2022, l'Amministratore Unico ha provveduto a convocare l'assemblea dei Soci per gli opportuni provvedimenti e il Consiglio di Amministrazione del Socio Unico Poste Assicura; quest'ultimo, nella seduta del 22 febbraio 2022, ha approvato la proposta di rafforzamento patrimoniale di Poste Insurance Broker per un ammontare pari a 900 migliaia di euro, a copertura delle perdite accertate garantendo contestualmente il rafforzamento patrimoniale e la continuità aziendale della controllata.

5. Al comma 1 l'articolo 2482-*bis* del Codice civile stabilisce che "quando risulta che il capitale è diminuito di oltre un terzo in conseguenza di perdite, gli amministratori devono senza indugio convocare l'assemblea dei soci per gli opportuni provvedimenti". Al comma 2 l'articolo 2482-*bis* del Codice civile prescrive che "all'assemblea deve essere sottoposta una relazione degli amministratori sulla situazione patrimoniale della società con le osservazioni del collegio sindacale o del soggetto incaricato di effettuare la revisione legale dei conti".

Omnicanalità e settori di attività

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

Strategia omnicanale

DNF

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

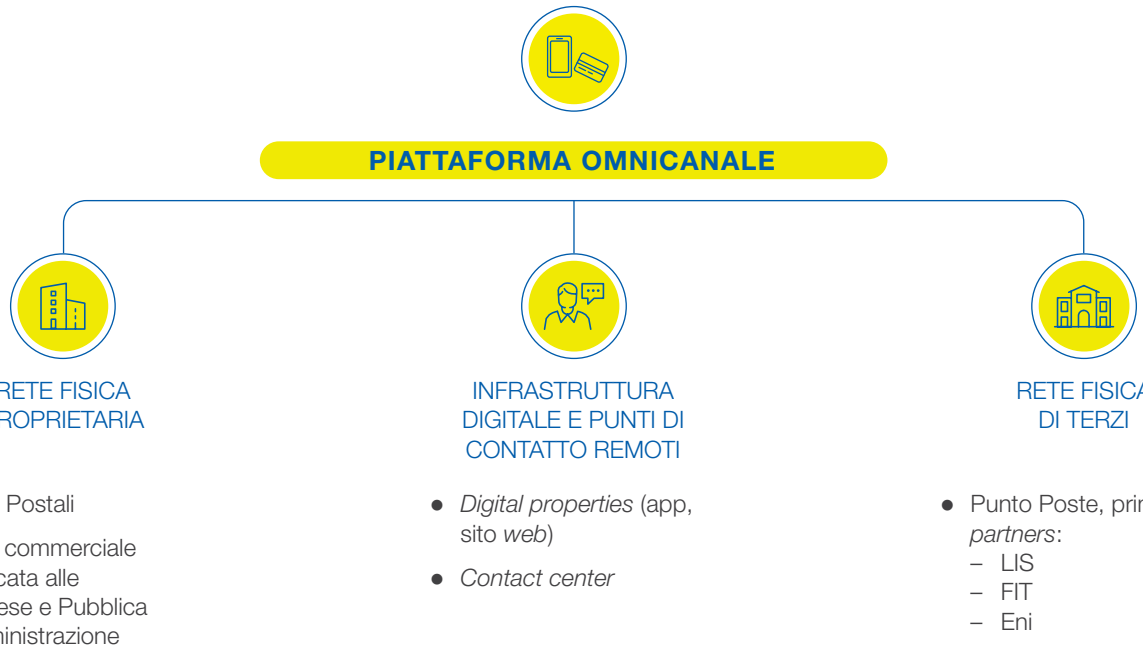
La pandemia ha favorito l'accelerazione del passaggio al nuovo modello operativo permettendo all'Azienda di rispondere rapidamente ai cambiamenti intervenuti nel mercato facendo leva sulle proprie piattaforme digitali che sfruttano le opportunità derivanti dall'innovazione tecnologica per creare nuovi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

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

- **la rete fisica proprietaria**: **è composta dagli Uffici Postali**, dall'articolazione commerciale specializzata sulla clientela *business* e dalla rete rete logistica per il recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti:** costituita da tutte le ***digital properties*** 🕮 del Gruppo e dal *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da circa 62 mila punti, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo:



Rete fisica degli Uffici Postali

La rete degli Uffici Postali è governata dalla funzione aziendale Mercato Privati organizzata in Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali a presidio di tutto il territorio nazionale. A partire dal mese di novembre 2021, la funzione Mercato Privati ha acquisito la gestione della rete Commerciale per la Clientela Piccoli Operatori Economici.



	31 dicembre 2021		31 dicembre 2020	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Mercato Privati	6	0,4	6	0,5
Filiali	132	3,6	132	3,7
Uffici Postali	12.761	48,7	12.765	51,2

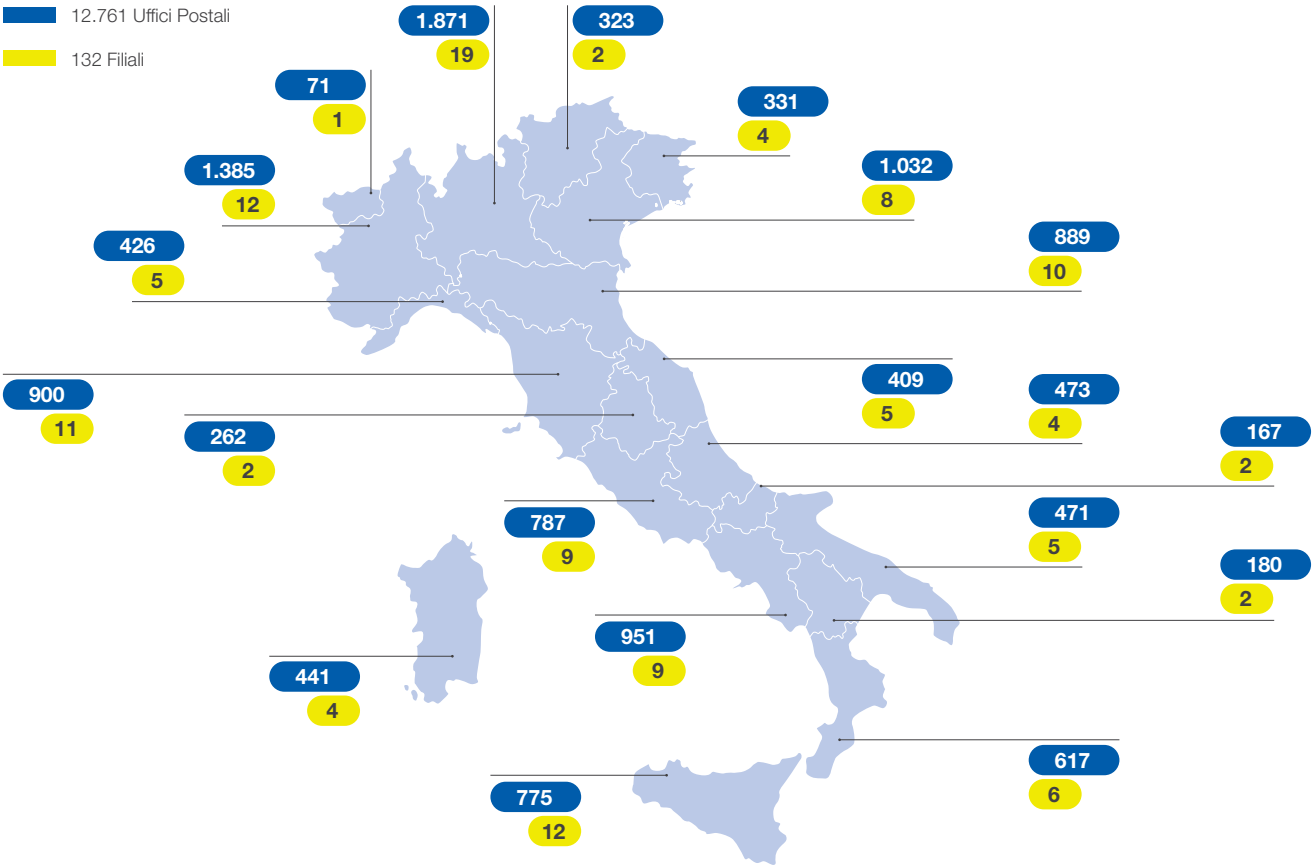
Il numero delle risorse (stabili e flessibili) è espresso in *full time equivalent* in migliaia.

L'andamento decrescente dell'organico di tutti e tre gli ambiti organizzativi, riflette le cessazioni di rapporti di lavoro intervenute nel periodo e parzialmente bilanciate, soprattutto nell'ambito Uffici Postali, dalle nuove assunzioni e valorizzazioni interne provenienti da altri ambiti/funzioni.

Macro Aree Mercato Privati

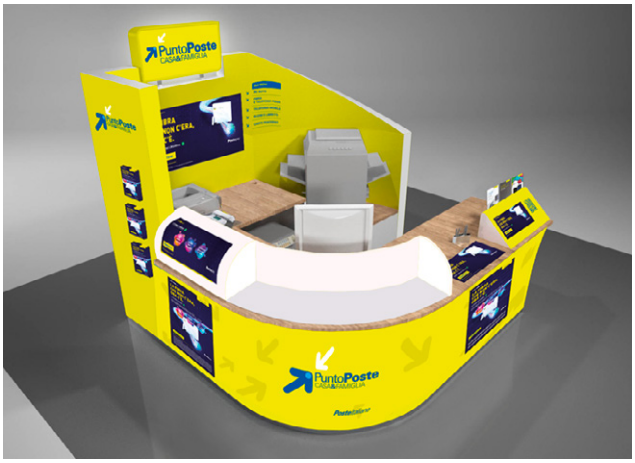


Distribuzione Uffici Postali e Filiali



Al fine di supportare al meglio l'**evoluzione del *front end***, anche alla luce delle direttrici strategiche di Piano "24SI" (apertura al mercato RC Auto, *Energy* e Fibra), a partire dal mese di ottobre 2021 è stata rafforzata la filiera commerciale di supporto sui prodotti/servizi di *front end* prevedendo l'istituzione, a livello di Macro Area (Referente) e di Filiale (Specialista), di ruoli dedicati a supportare il Direttore di Ufficio Postale nel percorso di consolidamento delle competenze e di cambiamento del modello di servizio.

È stata inoltre prevista una rivisitazione delle attività delle figure dedicate ai *corner* che, in considerazione dell'evoluzione dell'offerta dei prodotti, saranno chiamati a supportare sempre di più l'attività di promozione e vendita di prodotti e servizi ad alto contenuto relazionale (es: offerta PostePay, Fibra, RC Auto, Energy, ecc.). In tale contesto, è stato avviato il **Progetto *Corner* 2.0** su un Pilota di 100 Uffici Postali.



Nel ricercare soluzioni che consentano di massimizzare l'efficacia commerciale, la fidelizzazione e la cura del cliente, l'Azienda, nel mese di ottobre 2021, ha avviato la consulenza in modalità mista (in presenza e a distanza): attraverso il collegamento da remoto, gli **Specialisti Consulenti Mobili** (SCM) possono erogare la consulenza avvalendosi della presenza del Direttore dell'Ufficio Postale per l'accoglienza del cliente in Ufficio Postale, la sua identificazione e l'assistenza contrattuale. Tale nuova modalità si pone come nuova opportunità di consulenza aggiuntiva a quella tradizionale (svolta in presenza) e quella tramite **offerta a distanza**[6].

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 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo la cui trattazione è contenuta nel capitolo 6 "**Creazione di Valore**".

Rete fisica Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

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

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

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva sui ricavi di posta e comunicazione 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*:
  - *Industry 1: Health&Beauty*, Elettronica e Informatica, Altri Settori;
  - *Industry 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 per quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 1 Area commerciale dedicata alla gestione commerciale delle *partnership* con reti terze e della vendita remota (a decorrere dal mese di febbraio 2022).

6. Il servizio di offerta a distanza consente ai consulenti di inviare una proposta di risparmio o investimento nell'area riservata del cliente; quest'ultimo può consultare la proposta e decidere se finalizzarla direttamente *online* oppure in Ufficio Postale.

Macro Aree Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione



La rete logistica

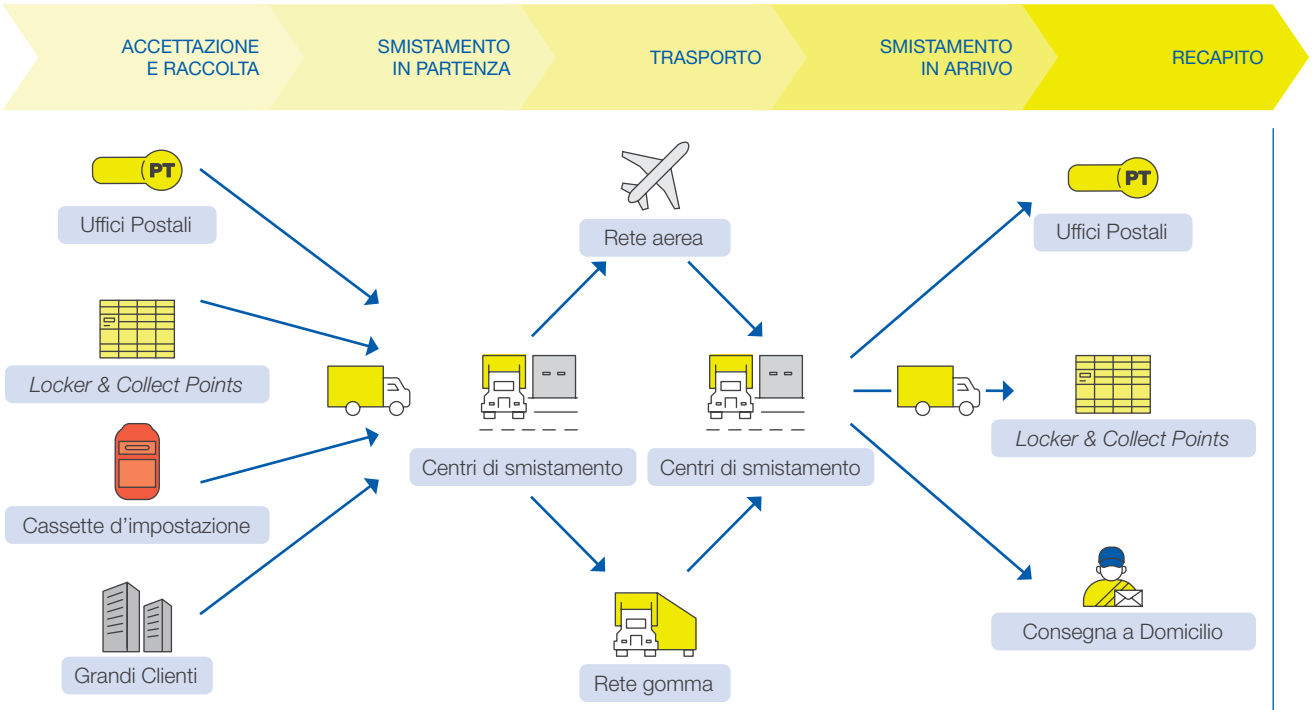
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso due *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il ***network* della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni, e il ***network*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

L'integrazione tra i due *network* è stata rafforzata 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 chilogrammi), utilizzando come discriminante l'efficienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla rete logistica postale e dalla rete logistica dei pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

Alle due reti di recapito già esistenti (portalettere e corrieri SDA) nel corso del 2020 si è aggiunta una **rete di "ultimo miglio"** svolta dalla società MLK Deliveries e focalizzata prevalentemente sulla consegna di pacchi con servizi a valore aggiunto (*Same Day* – recapito in giornata – e *Scheduled Delivery* – recapito programmato). Con l'acquisizione del Gruppo Nexive, avvenuta nel corso del primo trimestre 2021 e con la riorganizzazione societaria avvenuta nel corso dei mesi successivi, si è aggiunta un'ulteriore rete di recapito costituita da parte degli attuali *partner* di recapito esterni di Nexive. Tale rete, che a partire dal 1° ottobre 2021 è gestita da Nexive Network, la quale ha assunto il ruolo di *Operating Company*, verrà progressivamente focalizzata sulla consegna dei pacchi e della corrispondenza con recapito "alla persona" e non in cassetta.

Attività della rete logistica postale

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



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA

- **12.761** Uffici Postali + Cassette di impostazione
- **~120** Punti di accettazione *business*
- **13.504** *Locker* e *Collect Point* (in prevalenza tabaccai)

SMISTAMENTO

- **16** Centri di Smistamento
- **9** Centri Operativi

TRASPORTO

- **7** aeromobili, che servono **11** tratte. Per il periodo di picco sono stati utilizzati 9 aeromobili, per servire 14 tratte;
- **~270** collegamenti nazionali su gomma. Per il **periodo di picco** i collegamenti sono stati irrobustiti fino circa 285 connessioni

RECAPITO

- **1.430** Centri di Recapito
- **13.504** *Locker* e *Collect Point* (in prevalenza tabaccai)
- **30.193** portalettere (dato medio annuo) tra personale stabile e flessibile
- **~440** recapitisti interni Nexive, supportati da recapitisti terzi (c.d. *partners*)

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 2021, rappresentato nella tabella che segue, riflette un decremento in tutti gli ambiti organizzativi, a eccezione di quello delle Macro Aree Logistiche nelle quali sono confluite le risorse della qualità provenienti dallo *staff* dei centri di recapito.

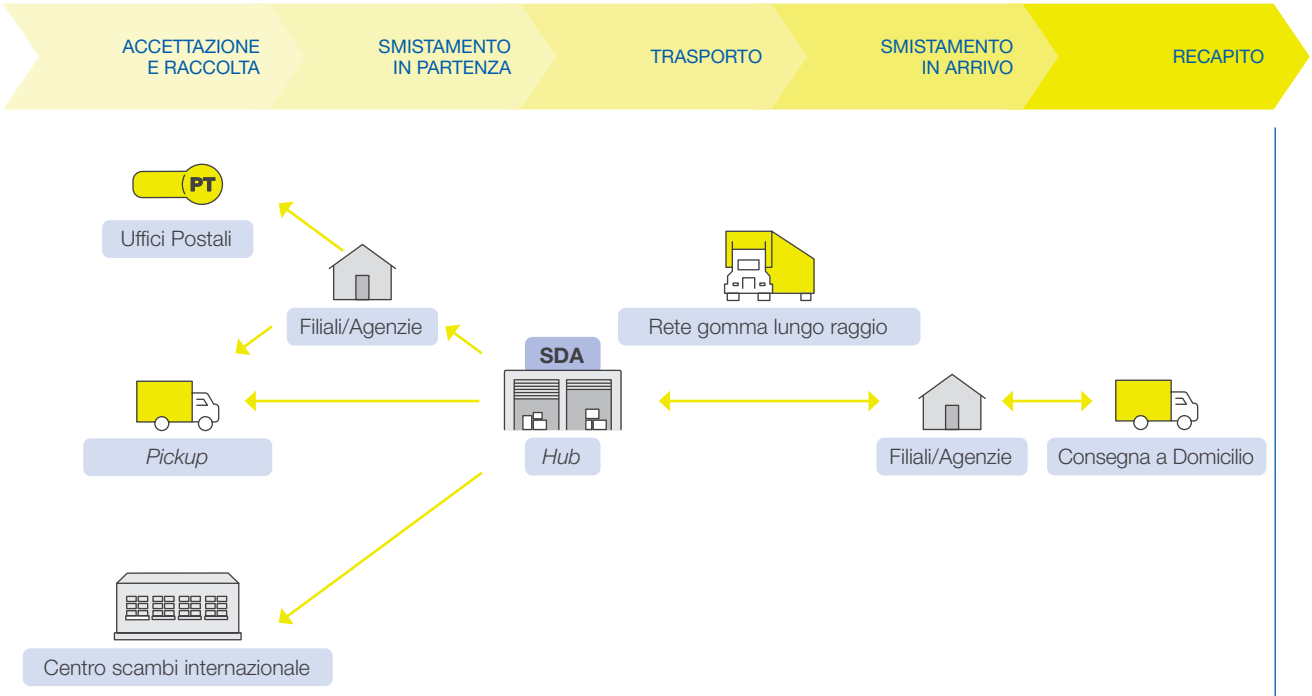
	31 dicembre 2021		31 dicembre 2020	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche	6	1,3	6	0,9
Centri di Smistamento	16	7,1	16	7,3
Centri Operativi**	10	1,0	9	1,0
Centri di Recapito*	1.430	37,8	1.510	40,4
Totale	**1.462**	**47,2**	**1.541**	**49,7**

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

* Le risorse dedicate al Recapito includono 31,4 migliaia di risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (33,0 migliaia al 31 dicembre 2020).
** Le unità del 2021 includono il centro di Malpensa.

Attività della rete logistica pacchi

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



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA

ACCETTAZIONE/RACCOLTA

- **12.761** Uffici Postali
- **~ 6.350** linee di *pick-up*
- **~ 88** Filiali/Agenzie

SMISTAMENTO

- **4 Hub** automatizzati
- **7** Mini *hub*

TRASPORTO

- **~900** linee di trasporto su strada

RECAPITO

- **~ 6.350** linee di recapito SDA
- **~ 240** linee di recapito MLK
- **~ 440** recapitalisti interni Nexive, supportati da recapitisti terzi (c.d. *partners*)

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

Al di fuori degli Uffici Postali, i servizi del Gruppo sono garantiti attraverso i canali digitali (sito *web* poste.it e app), il cui utilizzo è proseguito nel corso del 2021 con ritmi di crescita sostenuti nonostante il progressivo allentamento alle misure di restrizione connesse all'emergenza sanitaria.

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

- app BancoPosta;
- app Postepay;
- app Ufficio Postale;
- app PosteID;
- sito *web* poste.it.

Nel corso del periodo il Gruppo ha lavorato per il rafforzamento del canale di vendita digitale, ottimizzando i processi di acquisto in logica ***"one click to buy"*** 🕮, ampliando la gamma di prodotti e servizi acquistabili direttamente attraverso le *digital properties*.

POSTEPAY	BANCOPOSTA	UFFICIO POSTALE	POSTEID
18,4M ***Download**** *Stock*	**10,8M** ***Download**** *Stock*	**12,2M** ***Download**** *Stock*	**24,1M** ***Download**** *Stock*
1,30M **Utenti medi/giorno** 2021	**1,04M** **Utenti medi/giorno** 2021	**0,13M** **Utenti medi/giorno** 2021	**0,57M** **Utenti medi/giorno** 2021
4,6 *Rating* Medio 4,5 Android 4,6 IOS	**4,6 *Rating* Medio** 4,6 Android 4,7 IOS	**4,4 *Rating* Medio** 4,2 Android 4,6 IOS	**4,4 *Rating* Medio** 4,3 Android 4,6 IOS

POSTE.IT		
	1,54M **Visite medie al giorno** YTD	**1,22M** **Visitatori** medi al giorno** YTD

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

Note:
* Utenti iOS e Android che hanno scaricato l'app.
** Il numero di visitatori rappresenta il conteggio dei singoli *cookie* (*browser*) che hanno visitato il sito nel periodo di osservazione. Lo stesso utente che visita il sito utilizzando diversi *browser* e/o diversi *device* (pc/*mobile*) viene contato più volte.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

I canali digitali *web* e app di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 33,8 milioni di utenti *retail* (27,1 milioni al 31 dicembre 2020) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di *post* vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e app per il 2021 è stata di 4,3 milioni (3,0 milioni gli utenti medi giornalieri nel 2020). In aumento anche le transazioni del canale digitale, che nel 2021 sono state pari a 124,7 milioni per un valore transato di 32,7 miliardi di euro (90,6 milioni di transazioni nel 2020 per un valore transato di 22,2 miliardi di euro).

32%
delle transazioni giornaliere 2021 è avvenuto sui nuovi canali

Sul canale *contact center* le interazioni gestite nel corso del 2021 sono state, al netto delle interazioni correlate alla piattaforma vaccini, pari a circa 38 milioni con una crescita del 19,7% rispetto ai volumi del 2020. Nonostante l'incidenza delle interazioni giornaliere su tale canale sia ancora di poca rilevanza rispetto agli altri punti di contatto (0,5% nel 2021), si registra nel 2021 una crescita delle stesse (+6%) rispetto all'analogo valore del 2020.

>20 mln
le interazioni giornaliere a dicembre 2021 in omnicanalità

Per maggiori dettagli sulle *performance* del periodo dei canali digitali, si rinvia al paragrafo "**Omnicanalità, Trasformazione Digitale e Principali KPIs**".

Rete fisica di terzi

Nella strategia omnicanale del Gruppo un ruolo cruciale è rappresentato dalle reti terze che sono state potenziate per garantire alla clientela di Poste Italiane una valida alternativa alle reti proprie per l'accesso ai servizi transazionali e divenute particolarmente rilevanti nel contesto di emergenza sanitaria. L'obiettivo è quello di creare una piattaforma per l'integrazione dei prodotti del Gruppo con i canali di distribuzione di terzi e per l'utilizzo dei servizi di terze parti all'interno delle offerte commerciali del Gruppo, introducendo anche servizi Innovativi ad elevato valore aggiunto. Poste Italiane ha convenzionato un'ampia rete di punti di contatto.

Nel corso dell'anno 2021 la Rete Punto Poste[7] si è ampliata con l'attivazione di circa 2.700 nuovi punti. Al 31 dicembre la Rete Punto Poste conta circa 13.500 punti di contatto.

13.500
punti per accettazione e ritiro pacchi della Rete Punto Poste

7. La rete Punto Poste è composta da Punti di ritiro – attività commerciali che offrono i servizi di ritiro e spedizione pacchi – e *Locker*, punti *self-service* con orari di apertura estesi.

Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Contesto macroeconomico

Nel corso del 2021 lo scenario internazionale ha registrato un ritmo di espansione sostenuto, ancorché distribuito in maniera differenziata fra paesi e settori produttivi, in relazione al progresso delle campagne vaccinali ed alle regole adottate per limitare la diffusione del virus. La successione delle ondate di contagi, l'ultima in ordine temporale quella derivante dalla diffusione della variante *Omicron*, non consentono ancora di considerare superata l'emergenza sanitaria e i suoi effetti economici. Conseguenza diretta delle misure di restrizione per arginare la diffusione del virus in presenza di una domanda di beni molto vivace è il disallineamento tra domanda e offerta che ha trovato sbocco nell'aumento del livello dei prezzi diffuso su scala mondiale.

Le ultime indagini segnalano un indebolimento del ritmo dell'espansione nel quarto trimestre 2021, soprattutto in Europa e nelle economie emergenti. Il rallentamento dell'economia mondiale ha tuttavia influito in misura limitata sulla dinamica del PIL dell'intero 2021. L'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) nell'*Outlook* di dicembre ha previsto per il 2021 una crescita globale pari al +5,7%[8], in leggera diminuzione rispetto alla previsione di maggio 2021, e una progressiva decelerazione nel biennio successivo, rispettivamente pari a 4,5% e 3,2% nel 2022 e 2023.

+5,7%

la crescita del PIL mondiale del 2021 stimata dall'OCSE

L'**economia dell'Eurozona**, dopo il primo trimestre 2021 in lieve contrazione (-0,3%), è rimbalzata nel secondo e terzo trimestre registrando un incremento significativo del PIL (+2,1% e +2,2%) e dell'occupazione (rispettivamente +0,7% e +0,9%) grazie alla progressiva riapertura delle attività[9].

Le restrizioni reintrodotte nell'ultimo trimestre dell'anno nella maggioranza dei Paesi UE hanno frenato la fase espansiva ed è probabile che i più recenti sviluppi sul fronte epidemiologico possano pesare sulla ripresa nei primi mesi del 2022. L'aumento dell'incertezza potrebbe infatti pesare sulla fiducia degli agenti economici e allungare i tempi della "normalizzazione" dei volumi di produzione e quindi dei prezzi.

L'OCSE attribuisce all'economia dell'Eurozona una crescita[10] al 5,2% nel 2021, 4,3% nel 2022 e 2,5% nel 2023.

Coerentemente con il rafforzamento della ripresa economica, l'accelerazione dell'inflazione ha fatto registrare a dicembre una crescita dei prezzi al consumo pari a 5%[11] su base annua, trainata dalla componente energetica.

Lo spaccato per Paese evidenzia un andamento divergente dell'inflazione armonizzata nelle quattro maggiori economie dell'area, con l'indice che a dicembre 2021:

- ha toccato il valore massimo in Spagna, attestandosi al 6,7%;
- è cresciuto in Italia attestandosi al 4,2% dal 3,9% del mese precedente;
- è diminuito in Germania, registrando un 5,7% (-0,3% rispetto al mese precedente);
- è risultato stabile in Francia (3,4%).

L'**economia italiana** è uscita dalla crisi prima del previsto e sta affrontando l'impatto della diffusione della variante Omicron con maggiore resilienza rispetto alle prime ondate pandemiche. Dopo il primo trimestre 2021 in leggera crescita, la progressiva eliminazione delle restrizioni alla mobilità e l'incremento delle attività industriali e del terziario hanno permesso una significativa crescita rispettivamente pari a 2,7% e 2,6%, nel secondo e terzo trimestre dell'anno, grazie all'aumento dell'attività manifatturiera e all'ulteriore forte recupero nel settore dei servizi. Le tensioni sui mercati delle materie prime e dei prodotti intermedi, che hanno in larga misura riflesso la rapidità della ripresa dopo la riapertura delle maggiori economie, hanno avuto un impatto relativamente contenuto sull'attività produttiva nel paese.

8. OECD *Economic Outlook – A balancing Act – December* 2021.
9. Teleborsa.it - Eurozona, PIL 2° trimestre rivisto al rialzo a +2,2% – 7 settembre 2021.
10. https://www.oecd-ilibrary.org
11. Eurostat – *annual inflation flash estimate – December* 2021 – 7 gennaio 2022.

L'inflazione al consumo è aumentata sensibilmente e, in media d'anno, la crescita è pari all'1,9% (-0,2% nel 2020) sospinta dai forti rincari dell'energia. Gli indicatori evidenziano come l'attività economica abbia continuato a espandersi anche nella parte finale dell'anno, seppure in misura meno accentuata rispetto agli ultimi due trimestri.



Alla luce di queste informazioni la crescita nel complesso dell'anno è risultata superiore al 6%[12] previsto dal Governo nella Nota di aggiornamento al Def[13], approvato dal Consiglio dei Ministri a fine settembre 2021. La stima aggiornata sulla crescita del PIL pubblicata dall'ISTAT indica un aumento del 6,5% rispetto al 2020[14].

In questo scenario, il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) potrà fornire un significativo contributo sia per l'effetto dell'incremento della quota di investimenti sia nel favorire una ricomposizione a favore degli *asset* intangibili. Il rallentamento nei mesi finali dell'anno non dovrebbe pertanto modificare il *trend* espansivo di fondo: le stime OCSE[15] per il 2022 prevedono una crescita del PIL del 4,6% e un rallentamento graduale della ripresa nel 2023 con una crescita stimata del 2,6%.

Con particolare riferimento al **mercato postale**, lo stesso sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione. A livello di *macro-trend*, 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 spediti.

In particolare, per il mercato della corrispondenza, dopo il calo consistente dei volumi 2020 (-18% rispetto al 2019), si conferma per il 2021 un *trend* di sostanziale stabilità[16].

Nel comparto pacchi il motore fondamentale della crescita si conferma essere l'*e-commerce*: negli ultimi anni il commercio elettronico ha avuto un notevole sviluppo e si sta ormai consolidando come nuova abitudine di vendita/acquisto, grazie anche ai nuovi equilibri determinati dall'emergenza sanitaria, ovvero: maggior educazione digitale del *consumer*, superamento delle barriere all'acquisto *online*, aumento dei *web shopper*, digitalizzazione dei *retailer* tradizionali, tendenza a sviluppare canali *e-commerce* integrati con l'esperienza fisica. Per il comparto pacchi italiano:

- nell'anno 2020 si è registrato un volume dei pacchi pro-capite in crescita, con 6 unità rispetto alle 4 unità del 2019[17]. Si stima che per il 2021 il volume dei pacchi pro-capite raddoppi rispetto al 2019[18]. Inoltre, la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *Retail* è passata dal 4% del 2015 al 9% nel 2020, attestandosi nel 2021 ad un valore pari al 10%[19], con ulteriori margini di crescita rispetto ai tassi registrati nei principali Paesi europei;
- nel 2021 il *trend* positivo dell'*e-commerce* prosegue, anche se con un fisiologico ridimensionamento del tasso di crescita rispetto al 2020[20]; l'anno 2021, infatti, evidenzia una nuova crescita settoriale più contenuta rispetto a quanto mostrato nel 2020, ma contraddistinta da un tasso superiore al periodo pre-pandemia, per effetto della permanenza della domanda di consegne *e-commerce* su livelli più elevati rispetto al passato;
- Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C) superiore al 30%[21].

12. Istat – Le prospettive per l'economia italiana nel 2021/2022 – 3 dicembre 2021.
13. Documento di Economia e Finanza.
14. Istat – stima preliminare del pil – iv trimestre 2021 – 31 gennaio 2022.
15. OCSE – https://www.oecd.org/economy/italy-economic-snapshot/
16. Fonte: Elaborazioni interne previsionali.
17. Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni Cerved Databank, Netcomm.
18. Elaborazioni interne previsionali.
19. Fonte: Dati Osservatorio *eCommerce* B2C – Politecnico Milano/Netcomm.
20. Elaborazioni interne sulla base dei dati *Cerved Databank*, Netcomm.
21. Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su dati *Cerved Databank*, Netcomm.

Contesto normativo

Onere del Servizio Postale Universale

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

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

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

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.

Evoluzione dello scenario regolatorio

Concorrenza nel mercato di consegna dei pacchi

Delibera AGCom 212/20/CONS del 1° luglio 2020 ("Analisi del servizio di consegna dei pacchi" – *Interim report*): l'Autorità ha avviato il procedimento di individuazione dei mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e di valutazione del relativo livello di concorrenzialità. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste Italiane nel mercato C2X*, il quale ha tuttavia una incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi.

In data 18 settembre 2020, inoltre, 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, restando invariate le definizioni delle Direttive postali rispetto alle altre tipologie di invii. Ad oggi pertanto non sussiste alcun obbligo di applicazione di tali definizioni ai servizi di consegna "domestica". Inoltre, la normativa e la regolamentazione nazionale di settore escludono in linea di principio la possibilità che gli invii di corrispondenza siano utilizzati per la spedizione di oggetti. In data 20 maggio 2021, AGCom ha inviato un'ulteriore richiesta, chiedendo un aggiornamento al 2020 delle informazioni già richieste per gli anni precedenti. La richiesta è stata debitamente riscontrata dalla Società in data 3 giugno 2021.

A seguito delle analisi propedeutiche avviate con la Delibera AGCom 212/20/CONS, il 27 agosto 2021 è stata pubblicata la **Delibera n. 255/21/CONS ("Consultazione pubblica sugli obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi**"), con la quale l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la proposta di adottare alcuni obblighi regolamentari per aumentare il livello di sorveglianza sulle condizioni di fornitura dei servizi, sulle condizioni contrattuali che regolano i rapporti tra le imprese che svolgono le diverse fasi del servizio e sulle condizioni di lavoro. Con la Delibera 398/21/CONS l'AGCom ha ulteriormente prorogato, per 90 giorni (al 16 marzo 2022) il termine di conclusione del procedimento di cui alla **Delibera 212/20/CONS "Analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi"**.

*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.

AGCom

Corrispondenza Individuazione Mercati rilevanti

Delibera 589/20/CONS del 25 novembre 2020: si conclude la prima fase di analisi di mercato nella quale 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. Con la **Delibera 217/21/CONS** pubblicata il **14 luglio 2021**, l'AGCom ha prorogato il termine di conclusione del procedimento all'11 ottobre 2021. In data 17 settembre 2021, l'Autorità ha richiesto a Poste Italiane di trasmettere la propria proposta di rimodulazione dei criteri di tariffazione e delle tariffe massime relative ai servizi universali. La Società ha trasmesso tale proposta in data 8 ottobre 2021. In data 23 dicembre 2021 Poste ha inviato un'integrazione della precedente proposta. Con Delibera 396/21/CONS AGCom ha prorogato ulteriormente, di 90 giorni (al 10 marzo 2022) il termine di conclusione del procedimento di "Analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali".

Replicabilità delle offerte (aree EU2)

In tema di accesso alla rete postale e replicabilità delle offerte, con la delibera **294/20/ CONS** di luglio 2020, è stato avviato il procedimento per la revisione dei criteri di definizione delle Aree EU2 (aree in cui non sono presenti concorrenti di Poste Italiane).

Con Delibera **168/21/CONS** pubblicata il 3 giugno 2021, AgCom ha avviato la consultazione pubblica per la revisione dei criteri di definizione delle aree EU2. L'Autorità propone di identificare come aree non contendibili circa 5.800 Comuni, corrispondenti a una popolazione complessiva pari al 26,5% (utilizzando, a tal fine, parametri quali la densità abitativa e la popolazione). In data 1° luglio 2021 la Società ha inviato all'Autorità le proprie osservazioni, successivamente esposte nell'audizione tenutasi il 7 luglio 2021. Il **28 settembre 2021** sono state trasmessi dalla Società ulteriori elementi informativi richiesti dall'Autorità. Con Delibera 27/22/CONS del 4 febbraio 2022 "Revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP" AgCom ha concluso il procedimento, con l'individuazione dei CAP EU2 sia per la corrispondenza indescritta (pari al 30,4% della popolazione nazionale, determinato sulla base della copertura aggregata dei principali operatori postali alternativi nazionali che offrono il servizio di recapito, in maniera stabile e continuativa), sia per la posta descritta (pari al 10,2% della popolazione, determinato sulla base della copertura aggregata dei principali operatori postali alternativi nazionali, inclusi quelli che offrono servizi di posta descritta in proprio o per conto di operatori postali nazionali).

Il nuovo perimetro definito dall'Autorità dovrà essere utilizzato, in particolare, ai fini della individuazione della copertura territoriale delle offerte *wholesale* di accesso alla propria rete di cui alla Misura 8 del procedimento AGCM C12333 (impegno operativo dal 31 gennaio 2022; provvedimento n.28497 del 22/12/2020 con cui sono state prescritte in capo a Poste Italiane alcune misure comportamentali conseguenti all'approvazione dell'operazione di concentrazione tra Poste Italiane S.p.A. e Nexive Group S.r.l.), nonché ai fini del test di replicabilità delle offerte di invii multipli di Poste, disciplinato dalla **Delibera AGCom 452/18/Cons**.

AGCom Emergenza sanitaria

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.

Con la Delibera **117/21/CONS** del 4 giugno 2021, AGCom ha riportato gli esiti della consultazione pubblica con la sintesi dei contributi e gli orientamenti in materia. L'Autorità accogliendo molti dei suggerimenti avanzati da Poste Italiane, ha deciso di inviare una segnalazione al Governo al fine di **sollecitare interventi legislativi volti a incentivare l'utilizzo e l'installazione dei *locker***, ivi inclusi i *locker* "condominiali".

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

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

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 degliutenti. 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. La Società ha trasmesso all'Autorità, su richiesta di quest'ultima, elementi informativi ad integrazione della proposta del 24 giugno 2020.

Notifica digitale degli atti della PA – nuova piattaforma

Il decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 e sue successive modifiche disciplina la realizzazione della **piattaforma per la notifica digitale degli atti della Pubblica Amministrazione**. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale. 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 ad aggiornare le precedenti linee guida tenendo conto dell'intervenuta liberalizzazione del mercato delle notifiche a mezzo posta, 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.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha formulato alcune osservazioni, ai sensi dell'articolo 22 della legge n. 287/90, rispetto alla bozza di Linee Guida auspicando alcune modifiche al testo proposto dalle due Autorità. In particolare, l'AGCM ha espresso parere negativo con particolare riferimento alla disciplina dei servizi di notificazione a mezzo posta, rispetto ai quali vengono criticate le limitazioni all'utilizzo di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) e del subappalto previsti dalle linee guida. Successivamente, è stato pubblicato il parere del Consiglio di Stato (richiesto da ANAC), che accoglie in molti punti la posizione di Poste Italiane. Tale parere dovrà essere tenuto in considerazione da parte di ANAC e AGCom ai fini della definizione del provvedimento finale.

Attività di periodo

Il Gruppo anche nel 2021 ha proseguito con il processo di riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel nuovo Piano Industriale "24SI", quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Pacchi	 Sono entrati a regime i due nuovi *hub* pacchi nel Nord e nel Centro Italia*, con l'inaugurazione nel mese di giugno del nuovo *hub* sito nel Nord Italia, presso Landriano (PV). Si tratta del **centro logistico più grande d'Italia** (80 mila mq), in grado di gestire picchi di oltre 300 mila pacchi al giorno grazie alla dotazione dei più avanzati *standard* tecnologici. Inaugurato a **Landriano (PV)** il **Centro Logistico più grande d'Italia** * L'*hub* di Passo Corese (provincia di Rieti) è stato inaugurato nel mese di novembre 2020 e si estende su una superficie di 52 mila mq.	
	Lanciato il servizio di vendita dei pacchi **Poste Deliverybox Express**[22] presso i tabaccai aderenti alla Federazione Italiana Tabaccai (FIT) facenti parte della rete Punto Poste. Al 31 dicembre 2021 sono attivi sul servizio oltre 10.000 punti. 	
	Prosegue l'estensione del servizio di **consegna a domicilio dei farmaci** nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che può avvenire in modalità *instant* (entro 90 minuti dall'acquisto), programmata (nel momento desiderato), *next day* (giorno successivo all'acquisto). Il servizio è attualmente attivo in 169 Comuni (le principali grandi città e i medio-piccoli comuni).	
	Nell'ambito dei servizi *last mile*, è stato rilasciato **Poste Delivery Now**[23]. Il servizio, disponibile già oggi nelle principali città italiane, seguirà un ulteriore piano di espansione nel 2022. 	
	È stata rilasciata la nuova funzionalità ***Reverse Paperless***, la nuova soluzione che permette agli *e-shopper* di restituire gli acquisti *online* senza dover stampare alcun documento cartaceo[24].	
	È stato arricchito Il servizio *online* **Poste Delivery Web**[25] (**che permette di spedire pacchi, di massimo 30 Kg, in tutta Italia e nel mondo**), con la nuova consegna "*Instant Delivery*"[26]. Il servizio attualmente attivo sulle città di Roma e Milano, verrà progressivamente esteso alle principali città italiane.	

22. Poste Deliverybox Express è il servizio di spedizione con scatola inclusa che permette di inviare direttamente da Ufficio Postale o Punto Poste nello stesso momento dell'acquisto oppure entro un anno, senza costi aggiuntivi. Sono previsti due tentativi di recapito: in caso di assenza anche al secondo tentativo di recapito, il destinatario ha 10 giorni di tempo per ritirare il pacco presso l'Ufficio Postale indicato nell'avviso di mancata consegna, senza dover pagare nulla. È possibile richiedere il ritiro di Poste Deliverybox Express anche a domicilio in tutta Italia. In caso di mancata consegna per assenza o rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro, la spedizione verrà restituita gratuitamente.
23. Il servizio abilita il massimo livello di personalizzazione delle consegne *e-commerce*, consentendo al destinatario di ricevere i propri acquisti nel giorno stesso dell'ordine o all'interno della fascia oraria che preferisce, anche di sera o di sabato.
24. Il mittente del reso potrà recarsi presso un punto di prossimità (Ufficio Postale o negozio Punto Poste) e consegnare la spedizione mostrando solo il ***qr code*** ricevuto dal *merchant* oppure, in caso di ritiro a domicilio, gli basterà consegnare la spedizione al corriere, che porterà con sé la lettera di vettura già stampata.
25. Poste Delivery Web è il servizio che permette di spedire pacchi *online* comodamente da casa tramite il sito *web*, o in mobilità usando l'app Ufficio Postale. È possibile acquistare una spedizione fino a 30 kg in Italia o all'estero con ritiro a domicilio gratuito o, in alternativa, spedizione da Ufficio Postale o rete Punto Poste.
26. I nuovi servizi consentono agli utenti registrati sul sito poste.it di effettuare spedizioni di prossimità, in poche ore, con tre possibili opzioni: *instant* (ritiro e consegna della spedizione entro 90 minuti), *today* (ritiro e consegna in giornata su fascia oraria scelta dal Cliente) e *tomorrow* (ritiro e consegna il giorno successivo l'acquisto su fascia oraria scelta dal Cliente).

vedi glossario *pag. 475*

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
	È stata finalizzata nel mese di marzo 2021 l'acquisizione della partecipazione di maggioranza in **Sengi Express** Limited, punto di riferimento per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese presenti sul mercato italiano e *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche transfrontaliere.	
	>25 mln **le dosi consegnate** a supporto della campagna vaccinale Supporto logistico alla **campagna vaccinale** per la consegna delle dosi di vaccino anti Covid-19, con oltre 25 milioni di dosi consegnate su tutto il territorio italiano. Poste Italiane ha inoltre messo a disposizione delle regioni in modo gratuito una piattaforma *online* per la prenotazione dei vaccini. Prosegue infine la distribuzione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sul territorio nazionale.	
Corrispondenza	**>400** **cassette postali Smart** per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza Progetto **"Smart Letter Boxes"**[27]. Nel corso del 2021 sono state Installate 58 cassette con schermo (21 su Milano, 34 su Roma e 3 su Torino) che si aggiungono alle 347* cassette senza schermo installate dall'avvio del programma. * Installate in Piccoli Comuni e altri Comuni (> 5.000 abitanti).	
	È stata finalizzata nel mese di gennaio 2021 l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Nexive, per la razionalizzazione della catena del valore nel settore logistico. Sono proseguite le attività di integrazione all'interno del Gruppo, necessarie al raggiungimento delle sinergie economiche e delle efficienze operative prefissate e a partire dal 1° ottobre 2021 **Nexive Network** opera come *Operating Company* per la gestione e coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo.	

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

Progetto Piccoli Comuni

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

A seguito dello stato di emergenza sul territorio nazionale dichiarato nel 2020, dalle competenti Autorità relativo al rischio sanitario connesso al Covid-19, alcune attività sono state sospese.

Di seguito il riepilogo delle principali iniziative e i risultati al 31 dicembre 2021:



- nessun Ufficio Postale è stato chiuso;
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli Comuni;
- 1.559 nuovi ***ATM*** 🕮 sono stati installati in 1.536 Comuni;
- 1.104 barriere architettoniche abbattute in 1.041 Comuni;
- 9.833 telecamere di videosorveglianza ad alta definizione installate in 3.173 Comuni;
- attivato il servizio di tesoreria nei Comuni che ne hanno fatto richiesta;
- 11.962 cassette postali rosse sono state installate in 5.296 Comuni, sono stati realizzati 19 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici;
- 488 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale erogati in 484 Comuni;
- 3.270 Scuole abilitate dal programma “Il Risparmio che fa scuola” in 2.684 Comuni;
- 636 ***POS*** 🕮 attivati in 390 Comuni;
- 303 cassette postali *smart* installate in 232 Comuni ;
- 2.645 Comuni serviti da Nuova Flotta *Green*.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Contesto di mercato

Mercati finanziari

Il 2021 è stato un anno molto positivo per il mercato azionario USA e UE[28], che hanno raggiunto al 31 dicembre nuovi massimi. Nel corso dell'anno gli investitori hanno dato poco peso all'andamento dei prezzi al consumo negli Stati Uniti e in Germania, nella convinzione che l'aumento dei tassi di interesse da parte delle Banche centrali rimanesse un'ipotesi remota in uno scenario in cui le Autorità centrali hanno continuato a confermare il carattere sostanzialmente transitorio della fiammata inflazionistica. Ad alimentare il clima di «*risk on*»[29] hanno contribuito anche le positive notizie sugli utili trimestrali delle aziende quotate.

Nel terzo trimestre 2021 i titoli azionari hanno raggiunto nuovi massimi grazie alla buona crescita degli utili attesi e alla cautela delle banche centrali nella riduzione delle misure di sostegno monetario. Un momentaneo cambio di atteggiamento sui mercati azionari mondiali si è registrato alla fine del mese di novembre 2021, a seguito della persistenza della crescita dei prezzi, con particolare riferimento all'economia USA.

Nell'ambito di un quadro macroeconomico migliorato, che ha portato a una revisione verso l'alto delle previsioni di PIL e d'inflazione, il 16 dicembre 2021 la BCE ha deciso una "ricalibrazione" verso il basso del ritmo di acquisti netti di obbligazioni nell'ambito del programma PEPP-*Pandemic Emergency Purchase Programme* (implementato per far fronte all'emergenza pandemica) e APP-*Asset Purchase Programme* (il piano ordinario di acquisto dei titoli); gli acquisti complessivi netti saranno all'incirca dimezzati dal mese di aprile e si ridurranno a un livello pari a un quarto di quelli attuali dal mese di ottobre.

Gli effetti delle misure adottate si sono riflessi in un contenuto aumento dei rendimenti nella parte lunga della curva dei tassi. In particolare: i) il *Treasury* USA a 10 anni al 31 dicembre 2021 si è attestato all'1,51% (+60 bps rispetto al 2020), ii) il rendimento del ***BTP*** 🕮 italiano 10 anni alla fine di dicembre 2021 è stato pari a 1,17% (+63 bps rispetto al 2020). Lo *spread* BTP-Bund a 10 anni è rimasto nell'anno in media al di sotto dei 111 bps attestandosi al 31 dicembre 2021 a 135 bps (+24 bps rispetto al 2020).

L'indice azionario italiano (***FTSE MIB*** 🕮 cresciuto nei dodici mesi del +22,5%[30]) ha beneficiato del miglioramento delle prospettive economiche e si è riportato ampiamente sopra i livelli raggiunti prima dell'emergenza sanitaria.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*[31].

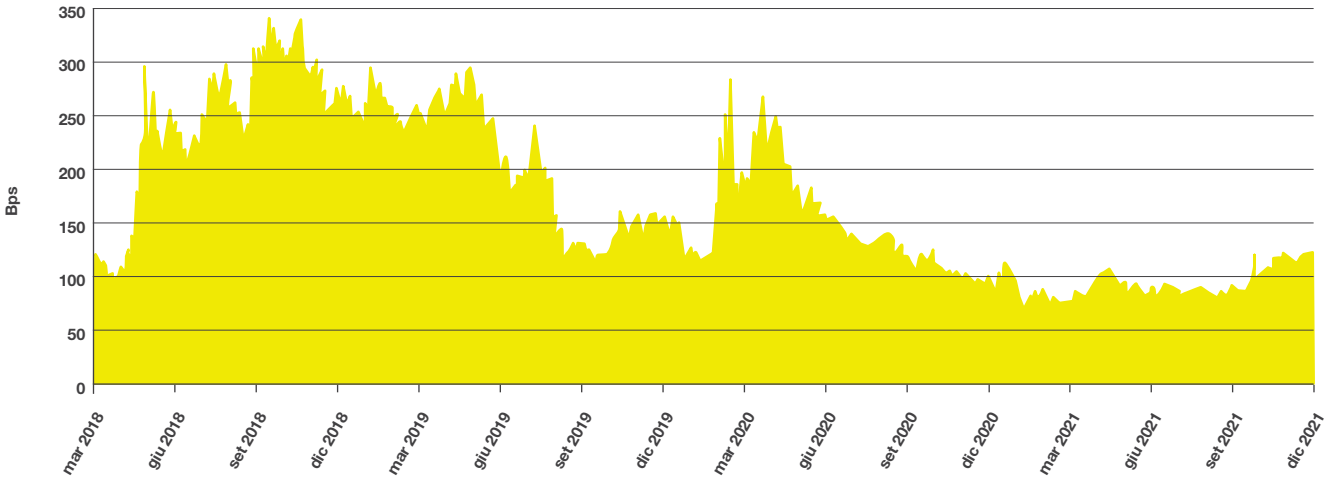
	Dic 2020	Mar 2021	Giu 2021	Set 2021	Dic 2021
BTP 10Y	0,54	0,67	0,82	0,86	1,17
SWAP 10Y	(0,26)	0,07	0,10	0,16	0,30
BTP 15Y	0,92	1,06	1,29	1,32	1,54
SWAP 15Y	(0,08)	0,34	0,36	0,40	0,49
BTP 30Y	1,42	1,65	1,84	1,82	1,99
SWAP 30Y	(0,03)	0,48	0,48	0,48	0,48

Nel grafico seguente è rappresentato l'andamento dello *Spread* BTP-Bund 10 anni degli ultimi anni con i valori registrati fino al 31 dicembre 2021.

28. Fonte: Bloomberg. Indice S&P500 al 31 dicembre 2021 pari a 4.766 (+26,89% rispetto al 31 dicembre 2020) e indice Eurostoxx 50 al 31 dicembre 2021 pari a 4.298 (+20,99% rispetto al 31 dicembre 2020).
29. Scenario nel quale c'è "appetito per il rischio" ovvero gli investitori spostano i flussi finanziari verso le attività più rischiose e con rendimenti più elevati.
30. Dati: Bloomberg.
31. Fonte: Bloomberg.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

***Spread* BTP Vs BUND 10 yrs**



Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), al 31 dicembre 2021[32] la **raccolta da clientela** del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è aumentata del 5,4% annuo attestandosi a circa 2.063 miliardi di euro (+105 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020). Tale dinamica è stata il riflesso di un significativo aumento dei depositi da clientela residente, pari a circa 110 miliardi di euro (+6,6% su base annua), accompagnato da una riduzione di circa 9 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (-4,4% rispetto al 2020).

A dicembre 2021, il **costo medio della raccolta bancaria** (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato a circa lo 0,45% (0,49% al 31 dicembre 2020).

I **finanziamenti bancari**, nel 2021 sono aumentati nel loro complesso di circa 6 miliardi di euro e l'aggregato dei prestiti al settore privato a dicembre 2021 si è collocato a 1.463 miliardi di euro, con una variazione annua pari al +1,6%. La componente degli impieghi alle famiglie e società non finanziarie ha registrato, a dicembre 2021, un incremento del 2,5% su base annua.

Nel corso del 2021 si è registrato un lieve calo dei tassi di interesse sulle consistenze dei prestiti a famiglie e imprese (da 2,28 a 2,16%), una sostanziale stazionarietà dei tassi sulle nuove operazioni con le imprese (dall'1,38% all'1,29%), mentre si è registrato un aumento dei tassi sui nuovi prestiti alle famiglie per l'acquisto di abitazioni (dall'1,25% all'1,40%).

32. ABI – Economia e Mercati Finanziari-Creditizi – gennaio 2022.

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 31 dicembre 2021[33], patrimoni complessivamente pari a 2.594 miliardi di euro, rispetto ai 2.422 miliardi di euro di fine dicembre 2020 (+7,1%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +3,8% e delle *performance* di +3,3%).

2.594 €mld

il patrimonio complessivo del risparmio gestito italiano: record nel 2021

Con riferimento alle **Gestioni di portafoglio**, il patrimonio è risultato pari a circa 1.243 miliardi di euro, in crescita rispetto alle masse di fine dicembre 2020 (1.220 miliardi di euro, +1,9%, essenzialmente riconducibile al contributo positivo della raccolta). Con riferimento alle **Gestioni collettive**, il patrimonio è passato da circa 1.202 miliardi di euro a fine dicembre 2020 a circa 1.351 miliardi di euro a fine dicembre 2021 (+12,4%).

Relativamente ai soli **fondi comuni di investimento** di tipo aperto, il patrimonio della clientela, a fine dicembre 2021, si è attestato a circa 1.273 miliardi di euro (circa 1.133 miliardi di euro a fine dicembre 2020, +12,3%, quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +5,8% e delle *performance* pari a +6,5%). In termini di **raccolta netta**, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nel 2021, un saldo complessivamente positivo per circa 93 miliardi di euro (circa +14,8 miliardi di euro il dato del 2020).

33. Mappa mensile del Risparmio Gestito con riferimento ai dati di dicembre 2021.

Contesto normativo

CONSOB

Modifiche Regolamento Intermediari

Il **10 marzo 2021** la **CONSOB** ha pubblicato la **Delibera n. 21755** recante modifiche al Regolamento Intermediari in tema di requisiti di conoscenza e competenza del personale che presta consulenza e fornisce informazioni alla clientela; le **modifiche** al **Regolamento Intermediari**, in vigore dal **31 marzo 2021**, rimettono agli stessi la valutazione sulle modalità di formazione e aggiornamento professionale delle proprie risorse, consentendo una maggiore flessibilità dei presidi organizzativi in base al principio di proporzionalità. Al riguardo, è in via di condivisione con l'Autorità di Vigilanza un *framework* di regole organizzative comuni a tutti gli intermediari definito dalle associazioni di categoria.

Il 9 aprile 2021 la CONSOB ha pubblicato l'aggiornamento delle Q&A sugli orientamenti applicativi al fine di rendere le stesse conformi alle modifiche introdotte dalla Delibera n. 21755 del 10 marzo 2021.

Banca d'Italia

Circolare n.285 del 17 dicembre 2013

A seguito della pubblicazione del **34° aggiornamento della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, che dà attuazione agli Orientamenti EBA in materia di esternalizzazione** (*Guidelines on outsourcing*, EBA/GL/2019/02), avvenuta il 23 settembre 2020 da parte della Banca d'Italia, e del *Report* finale in tema di "*Guidelines on outsourcing to cloud service providers*", avvenuto il 18 dicembre 2020 da parte di ESMA, è stato approvato il 24 giugno 2021 il **nuovo Regolamento di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta**. A tal proposito, è stata eseguita in ambito BancoPosta, una ricognizione complessiva dei contratti di esternalizzazione per garantire la loro conformità alle nuove disposizioni normative.

In data 30 giugno 2021 e 20 luglio 2021, la Banca d'Italia ha pubblicato rispettivamente il **35° ed il 36° aggiornamento** della stessa Circolare relativi ai **prestiti agli esponenti aziendali (35°) e alla disciplina della valutazione degli immobili posti a garanzia delle esposizioni (36°)**; entrambi gli argomenti non sono di rilievo per BancoPosta.

Il **25 novembre 2021** la **Banca d'Italia** ha pubblicato il **37° Aggiornamento**, in tema di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione nelle banche e nei gruppi bancari, della stessa Circolare. Le principali novità riguardano **la neutralità delle politiche di remunerazione rispetto al genere, la gestione di "*retention bonus*"** (remunerazioni il cui riconoscimento dipende dalla permanenza del personale nell'azienda) **e di remunerazioni eccezionali**. Sono in corso le attività finalizzate a indirizzare tali novità all'interno delle Linee Guida di remunerazione del Patrimonio BancoPosta da approvare nell'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022.

Disciplina dei siti *web* per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento

Il **18 marzo 2021** è stata pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) del 22 dicembre 2020 recante la "**Disciplina dei siti *web* per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento***" per la comparabilità delle correlate spese, definendone le caratteristiche, nonché i criteri di accesso da parte dei prestatori di servizi di pagamento (***PSP*** 🕮).

Poste Italiane sta valutando le azioni da porre in essere per la partecipazione al sito *web* di confronto e PostePay, con riferimento alla carta **Postepay dotata di IBAN** dedicata alla clientela *consumer*, aderirà ad uno o più siti *web* di confronto, fornendo ai titolari dei siti *web* i dati necessari per il confronto delle offerte.

* Il conto di pagamento è un conto detenuto a nome di uno o più clienti, utilizzato esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni di pagamento.

MIFID II-ESMA

Nuovi orientamenti sui requisiti della funzione di controllo della conformità

Il 6 giugno 2021 sono entrati in vigore gli "**Orientamenti ESMA su alcuni aspetti dei requisiti della *MiFID* 🕮 II relativi alla funzione di controllo della conformità**", in sostituzione dei precedenti del 2012. I nuovi Orientamenti confermano le previsioni dei precedenti, rafforzando e ampliando le responsabilità e i requisiti organizzativi della funzione Compliance e richiamando un diretto ruolo dell'Alta Direzione in particolare per la promozione della "cultura della conformità" e la verifica dell'adeguatezza della funzione in relazione alle attività presidiate in termini sia di organico che risorse informatiche. Poste Italiane, già conforme ai nuovi Orientamenti, ha proseguito nelle attività di definizione delle iniziative finalizzate alla promozione della cultura della conformità e nell'identificazione dei presidi per la corretta qualificazione quali/quantitativa dell'organico della funzione Compliance.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Banca d'Italia

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

Il 1° aprile 2021 la **Banca d'Italia** ha pubblicato il documento "**Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG)**", il quale, nel riportare le buone prassi, nonché gli elementi di attenzione riscontrati sia dall'*European Banking Authority* (EBA), nell'ambito di un'attività di *survey* condotta nei Paesi europei, sia dalla Banca d'Italia nell'attività di vigilanza, richiede alle banche e agli intermediari di assumere le opportune iniziative per innalzare il livello di conformità con le normative e la qualità delle relazioni con la clientela. L'Azienda sta finalizzando le valutazioni e le relative azioni da porre in essere.

Covid-19

Misure urgenti a sostegno di imprese e famiglie in difficoltà

In relazione all'epidemia **Covid-19** è continuata l'emanazione delle disposizioni legislative* volte a prorogare le **misure urgenti adottate a sostegno delle imprese in difficoltà** o a introdurre **agevolazioni in materia di accesso al credito**, a tutela di famiglie, micro, piccole e medie imprese. L'Azienda congiuntamente ai *partner* per i quali colloca i prodotti di finanziamento ha posto in essere le iniziative previste.

* D.L. n. 73 del 25 maggio 2021 (c.d. "Decreto Sostegni *bis*") che prevede ad esempio (i) per le PMI già ammesse alle misure di sostegno previste dall'art. 56 del D.L. 18/2020 la proroga, previa richiesta, della sospensione dei finanziamenti fino al 31 dicembre 2021; (ii) alcune agevolazioni (es. esenzione imposta sostitutiva) per richieste di mutuo per soggetti con età inferiore a 36 anni per atti stipulati fino al 30 giugno 2022, (iii) proroga al 31 dicembre 2021 delle deroghe all'operatività del Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa; ecc.

Banca d'Italia

Requisiti degli esponenti aziendali di banche e intermediari finanziari

Il 5 maggio 2021 Banca d'Italia ha pubblicato le "**Disposizioni sulla procedura di valutazione dell'idoneità degli esponenti di banche, intermediari finanziari, istituti di moneta elettronica, istituti di pagamento e sistemi di garanzia dei depositanti**" a seguito dell'adozione del Decreto del MEF n. 169/2020 sui requisiti di idoneità degli esponenti delle banche e degli altri intermediari regolati dal TUB. Tali Disposizioni sono entrate in vigore il 1° luglio 2021 e si applicano alle nomine successive a tale data. Il tavolo di lavoro, avviato dall'Azienda, ha valutato gli impatti normativi e le azioni da porre in essere, definendo il manuale operativo che disciplina il processo di nomina e di valutazione in base al quadro normativo vigente ed i relativi allegati.

ESMA

Orientamenti in materia e esternalizzazione a fornitori di servizi *cloud*

Il 10 maggio 2021 ESMA ha pubblicato gli "**Orientamenti in materia di esternalizzazione a fornitori di servizi *cloud***", volti ad aiutare le imprese e le autorità competenti a identificare, gestire e monitorare i rischi e le problematiche derivanti dagli accordi di esternalizzazione con fornitori di servizi *cloud*. Le principali tematiche trattate riguardano: la *governance* e gli elementi contrattuali da prevedere, le preventive attività di *due diligence*, la sicurezza delle informazioni, la previsione di strategie di uscita dai contratti, i diritti di accesso e *audit*, le notifiche alle autorità competenti. Gli Orientamenti si applicano dal 31 luglio 2021 a tutti gli accordi di esternalizzazione nel *cloud* stipulati, rinnovati o modificati a tale data o successivamente. Il Regolamento di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta approvato il 24 giugno 2021 tiene conto di tali orientamenti.

Regolamento delegato 2021/923

Identificazione del personale più rilevante (*Material Risk Takers*)

Il **9 giugno 2021** è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il **Regolamento delegato 2021/923** che aggiorna, tra l'altro, le norme tecniche per l'identificazione del personale più rilevante (*Material Risk Takers*) degli intermediari finanziari, e abroga il precedente Regolamento delegato (UE) n. 604/2014. Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta, ha revisionato la **Linea Guida di Identificazione dei *Material Risk Takers***, che è stata **approvata** dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del **16 dicembre 2021**, insieme alla nuova lista del personale più rilevante.

Banca d'Italia

Servizi di pagamento (Direttiva PSD2)

Il **30 giugno 2021 la Banca d'Italia** ha emanato il provvedimento che ha **modificato** le **Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**, al fine di dare attuazione all'art. 106 della Direttiva 2015/2366/UE ("PSD2"), la quale prevede l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di messa a disposizione, in modo facilmente accessibile sui siti *web* e su supporto cartaceo, dell'**Opuscolo della Commissione europea** illustrativo dei diritti dei consumatori nell'ambito dei sistemi di pagamento nell'Unione Europea. In data **26 luglio 2021**, l'Autorità ha pubblicato la nuova **Guida sui pagamenti nel commercio elettronico** da pubblicare sul sito degli intermediari, che fornisce a tutti gli utenti una mappa sugli strumenti da utilizzare per gli acquisti *online*.

BancoPosta, unitamente a PostePay, ha completato tutte le attività necessarie per la pubblicazione dell'opuscolo e della Guida, nei termini di adeguamento previsti (ottobre 2021).

ESMA

Orientamenti sulle politiche e prassi retributive

Il **19 luglio 2021**, l'ESMA ha avviato una consultazione, con scadenza 19 ottobre 2021, sugli **"Orientamenti sulle politiche e prassi retributive"** del personale coinvolto nella prestazione dei servizi di investimento del 2013 con lo scopo di razionalizzarne i contenuti e migliorarne l'aderenza rispetto alle previsioni della Direttiva MiFID II. I nuovi Orientamenti, per i quali non si rilevano impatti significativi, saranno pubblicati entro la fine del I trimestre 2022.

Patrimonio BancoPosta

Impiego raccolta privati

Il **24 luglio 2021** è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la legge n.106/2021 che ha introdottola possibilità per il **Patrimonio BancoPosta di investire, nei limiti di una percentuale del 15%, i fondi rinvenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata** anche in crediti di imposta cedibili ai sensi del Decreto Legge del 19 maggio 2020 n. 34 (c.d. Decreto Rilancio), ovvero in altri crediti d'imposta la cui cessione sia normativamente prevista.

MIFID II

Atti delegati della Commissione Europea su sostenibilità

Il **2 agosto 2021** sono stati pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale UE gli **atti delegati della Commissione Europea** che integrano l'impianto normativo della **Direttiva MiFID II**, in recepimento di talune normative esistenti*, per includervi gli aspetti legati alla **sostenibilità**, sia nella prestazione del servizio di consulenza e dei relativi requisiti organizzativi, sia nel processo di *governance* dei prodotti. Gli atti sono entrati in **vigore il 22 agosto 2021** (applicabili, rispettivamente, dal 2 agosto 2022 e dal 22 novembre 2022). L'azienda ha indirizzato alcuni interventi e pianificati ulteriori, al fine di dare attuazione alle previsioni sopra richiamate.

* Regolamento 2019/2088, Orientamenti sugli obblighi di *governance* dei prodotti ai sensi della MiFID II e Orientamenti su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza della MiFID II.

EBA

Servizi di pagamento (*Regulatory Technical Standards*)

Il **28 ottobre 2021** l'***European Bank Authority*** (EBA) ha pubblicato un documento di consultazione riguardante le proposte di modifica al Regolamento Delegato 389/2018 (*Regulatory Technical Standards* – RTS) relative all'esenzione dalla ***Strong Customer Authentication*** 🕮 (SCA) per l'accesso ai conti in cui l'Autorità propone: (i) di introdurre una nuova esenzione obbligatoria per la SCA, qualora l'accesso del cliente sia effettuato mediante un Prestatore di Servizi di Informazioni sui Conti, mentre resterebbe l'esenzione della SCA su base volontaria qualora l'accesso avvenga tramite il Prestatore di Servizi di Radicamento del Conto; (ii) di estendere la scadenza dell'esenzione, dagli attuali 90 giorni a 180. BancoPosta, congiuntamente a PostePay, sta effettuando i necessari approfondimenti per analizzare gli impatti e monitorare lo stato delle proposte di modifica; alla data odierna, si attende la pubblicazione dell'esito della consultazione promossa dall'EBA.

Commissione Europea

Direttiva sul Credito Ipotecario

Il **22 novembre 2021**, in ambito finanziamenti, la **Commissione Europea** ha avviato una consultazione finalizzata alla revisione dei contenuti della Direttiva 2014/17/UE (**Direttiva sul credito ipotecario** o MCD – *Mortgage Credit Directive*) ed ha invitato tutti gli operatori del mercato a fornire eventuali contributi attraverso un apposito questionario. Sono in corso da parte di BancoPosta gli opportuni approfondimenti, anche per il tramite dei *partners* che erogano i prodotti rientranti nella suddetta Direttiva.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Banca d'Italia

Sorveglianza sui sistemi di pagamento e infrastrutture tecnologiche/di rete

Il **29 novembre 2021** la **Banca d'Italia** ha pubblicato il Provvedimento contenente le nuove **Disposizioni in materia di sorveglianza sui sistemi di pagamento e sulle infrastrutture strumentali tecnologiche o di rete,** volte a favorire l'affidabilità e l'efficienza del sistema dei pagamenti italiano. Sono in corso, da parte di BancoPosta e PostePay, gli opportuni approfondimenti per verificare gli eventuali impatti e i relativi adempimenti.

Regolamento (UE) 2019/876

Requisiti prudenziali per enti creditizi e imprese di investimento

A decorrere dal 28 giugno 2021 è applicabile il **Regolamento (UE) 2019/876** che modifica il Regolamento (UE) 575/2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento. Il Regolamento, in particolare, modifica le norme relative al coefficiente di leva finanziaria, al coefficiente netto di finanziamento stabile, ai requisiti di fondi propri e passività ammissibili, al rischio di controparte, al rischio di mercato, alle esposizioni verso controparti centrali, alle esposizioni verso organismi di investimento collettivo, alle grandi esposizioni, agli obblighi di segnalazione e informativa.

Di particolare rilevanza per il Patrimonio BancoPosta sono le modifiche relative al rischio di controparte che hanno comportato il cambio di metodologia di calcolo dei corrispondenti requisiti prudenziali.

Altre informazioni

POSTE ITALIANE E CASSA DEPOSITI E PRESTITI: NUOVO ACCORDO SUL RISPARMIO POSTALE

Il **24 dicembre 2021 Poste Italiane** ha sottoscritto con **Cassa Depositi e Prestiti il nuovo Accordo** che regola l'attività di collocamento e gestione dei prodotti del Risparmio Postale per il quadriennio **2021-2024**. La storica relazione tra CDP e Poste Italiane è stata ulteriormente rafforzata con un'intesa che copre il periodo del Piano "24SI" di Poste Italiane. Il collocamento e la gestione di Buoni e Libretti continueranno a essere remunerati da commissioni annue differenziate sulla base della tipologia dei prodotti, il cui ammontare resta sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti.

Lo schema di remunerazione del collocamento dei Buoni prevede una remunerazione mista, in parte legata a commissioni *up-front* e in parte a commissioni di gestione annue, che meglio garantisce la sostenibilità del servizio e la soddisfazione dei bisogni di risparmio della clientela.

Banca d'Italia

Nel mese di gennaio 2021, la Banca d'Italia ha richiesto informazioni in merito alla chiusura del servizio ***Trading Online*** con particolare riferimento alle motivazioni e alle modalità di comunicazione ai clienti. Il riscontro è stato fornito il 25 marzo 2021.

Nel mese di febbraio 2021, la Banca d'Italia ha avviato un'indagine conoscitiva avente ad oggetto le innovazioni tecnologiche adottate dagli intermediari finanziari **"Indagine Fintech 2021",** con focus sia sulle partecipazioni e collaborazioni con aziende Fintech, sia sulla detenzione di *crypto-assets*. L'indagine è stata avviata anche sulla società controllata PostePay S.p.A., con la quale è stata predisposta la risposta. Il riscontro è stato fornito il 23 aprile 2021.

In data 30 marzo 2021, la Banca d'Italia ha inviato a BancoPosta e alla controllata PostePay S.p.A. una nota per richiedere approfondimenti sulle azioni in corso per la **gestione del rischio IT**, con focus su alcune aree di miglioramento identificate nella nota stessa. Il riscontro è stato fornito il 1° giugno 2021.

In data 5 agosto 2021, la Banca d'Italia ha inviato a BancoPosta una nota con la quale ha richiesto, in relazione all'accertamento ispettivo condotto nel 2019 in ambito **trasparenza bancaria**, lo stato d'avanzamento del pano degli interventi previsto sulle aree di miglioramento emerse, nonché alcuni chiarimenti su specifici aspetti in esso riportati. Il riscontro è stato fornito il 12 novembre 2021.

In data 31 dicembre 2021 la Banca d'Italia, nell'ambito dei suoi approfondimenti periodici, ha inviato a BancoPosta e PostePay S.p.A. un **questionario di rilevazione sui conti di pagamento e portabilità**, a cui è stato fornito riscontro in data 20 gennaio 2022.

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

In data 14 marzo 2022, la Banca d'Italia ha avviato, presso Poste Italiane S.p.A., in ambito BancoPosta, gli accertamenti ispettivi, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993, su tematiche inerenti il modello di *business*, i sistemi di governo e controllo e sul rischio tasso di interesse.

CONSOB

Nel mese di marzo 2021, la CONSOB ha avviato un'indagine avente ad oggetto la **prestazione di servizi su criptovalute** da parte degli Intermediari, con un focus sugli investimenti/strumenti finanziari con sottostanti criptovalute posti in essere per conto della clientela unitamente a eventuali attività progettuali previste sul tema nel prossimo triennio. Il riscontro è stato fornito il 19 aprile 2021.

Sempre nel mese di marzo 2021 la CONSOB ha richiesto informazioni relative a segnalazioni, da parte della clientela, di ritardi **nell'esecuzione delle operazioni di trasferimento titoli verso altri intermediari**, con evidenze dei reclami riconducibili alla fattispecie in oggetto, eventuali anomalie identificate nel processo in esame e, in ultimo, la valutazione della funzione Compliance sul tema, unitamente ai controlli svolti. Il riscontro è stato fornito il 22 aprile 2021.

Nel mese di maggio 2021 la CONSOB ha trasmesso una nota tecnica con gli **esiti degli accertamenti ispettivi** condotti dall'Autorità da gennaio a ottobre 2020, con particolare riferimento alle seguenti aree: i) *product governance*; ii) procedure per la valutazione di adeguatezza; iii) formazione del personale della rete commerciale. In data 15 giugno 2021 si è tenuto un incontro con l'Autorità nel quale è stata richiesta la predisposizione di una specifica nota di risposta, che è stata inviata il 16 luglio 2021.

Il 28 dicembre 2021 la CONSOB ha inviato una richiesta di aggiornamento sullo stato di avanzamento del piano degli interventi, sulle evidenze di analisi specifiche, richiedendo la valutazione della funzione Compliance. La nota di risposta è stata fornita l'11 febbraio 2022.

Altri procedimenti

Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste Italiane un'azione di classe (c.d. "***class action***") ex art. 140-*bis* del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma. Il valore della controversia è ad oggi di circa 8,5 migliaia di euro. Con l'atto di citazione in argomento, Federconsumatori contesta che la ***capitalizzazione*** 🕮 **degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di durata trentennale** (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cassa Depositi e Prestiti dal 1986 al 1995, in forza del D.M. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro che sono stati successivamente trasferiti al Ministero dell'Economia e delle Finanze, ai sensi del Decreto MEF 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto. Il 27 luglio 2021, Poste Italiane si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta. Il Tribunale di Roma, con l'ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste Italiane.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Attività di periodo

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Conti correnti	A regime il servizio di **acquisto dei crediti d'imposta** avviato nel 2020 dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, con l'estensione del servizio ad altre tipologie di crediti.	
	Nel comparto dei conti correnti *Business* e PA, è stato lanciato sul mercato il nuovo conto corrente **BancoPosta Business Link** destinato al segmento di clientela *Small Business*, che prevede un'offerta modulare[34] accessibile dalla rinnovata piattaforma *online* di ***Internet Banking*** 🕮 e da una nuova app.	
Risparmio Amministrato	Poste Italiane ha partecipato al collocamento della terza e quarta emissione del ***Buono del Tesoro Poliennale (BTP)*** 🕮 **Futura**, titolo legato all'andamento del PIL italiano e lanciato nell'ambito delle misure del Governo per far fronte all'emergenza sanitaria, in particolare per il sostegno della ripresa economica e della campagna vaccinale.	
Gestione del Risparmio	È stata avviata la distribuzione dei seguenti Fondi Comuni di investimento: "**BancoPosta Focus Rilancio 2026**" e "**BancoPosta Focus Rilancio Giugno 2027"** incentrati su 6 *megatrend* in atto (tecnologia, salute pubblica, consumi, cambiamento climatico, infrastrutture e *smart cities*), di cui Anima SGR è il ***gestore delegato*** 🕮; "**BancoPosta Universo 40**" e "**BancoPosta Universo 60**", prodotti flessibili, *multimanager*[35] e sostenibili[36]; "**BancoPosta Focus Ambiente 2027**"[37], un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di 5 settori economici collegati alla tutela dell'ambiente: lotta al cambiamento climatico, energia pulita, economia circolare, acqua e gestione sostenibile delle risorse idriche, salvaguardia degli oceani.	
	Nell'ottica di evoluzione della gamma prodotti in termini ESG, la politica di investimento dei due Fondi "**BancoPosta Azionario Euro**" e "**BancoPosta Selezione Attiva**" è stata integrata per tenere in considerazione i fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance*.	

34. Su richiesta, il cliente può attivare due moduli ciascuno disponibile in due versioni (Modulo Operatività, che include oltre a un carnet assegni gratuito, anche 5 o 10 operazioni gratuite al mese, a seconda della versione e Modulo Utenze che, a seconda della versione scelta, comprende rispettivamente fino a 3 o 5 utenze aggiuntive alla prima inclusa nel canone del Modulo Base).
35. Selezione dei migliori ETF e fondi di terzi a gestione attiva, per cogliere la soluzione migliore per ogni ***asset class*** 🕮.
36. La selezione degli strumenti di investimento avviene tenendo conto anche di criteri di finanza sostenibile: i fondi, infatti, promuovono caratteristiche ambientali, sociali e di governo societario (fattori ESG) ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019.
37. Il fondo combina una parte di investimenti obbligazionari – pari ad almeno il 50% del portafoglio – con una parte investita in strumenti flessibili e azionari. Nell'ambito di quest'ultima componente, l'esposizione è focalizzata verso aziende che contribuiscono alla costruzione di una società più efficiente e sostenibile in termini ambientali.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
	Congiuntamente con i Partner per i quali sono distribuiti i **prodotti di finanziamento**, sono proseguite nel corso del 2021 le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria nel corso del 2020 in relazione all'emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese.	
Distribuzione di prodotti terzi	Nel corso del 2021, in ambito finanziamenti è stato realizzato e rilasciato il prodotto Prestito Personale BancoPosta erogato in collaborazione con il **nuovo *partner* Santander** Consumer Bank.	
	È stata lanciata la promo *Green*[38] sui prestiti BancoPosta a sostegno degli interventi di efficientamento energetico.	

ACQUISTO CREDITI D'IMPOSTA

Nel corso del 2021 il servizio di acquisto del credito d'imposta dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, lanciato nel 2020, è stato ulteriormente arricchito. A febbraio 2021 il servizio è stato esteso ad altre tipologie di crediti destinati alle imprese quali quelli relativi ai canoni di locazione e alla sanificazione e per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale (DPI). L'offerta *standard*, attiva sia su canale *online* che in Ufficio Postale, è stata inoltre affiancata da quella dedicata ai Grandi Clienti, cui è stata data la possibilità di prenotare un *plafond*. Le predette iniziative hanno riscosso un forte interesse del mercato sia *business* che privati.

Al 31 dicembre 2021, il portafoglio di crediti d'imposta acquisiti da Poste Italiane vale circa **7,4 miliardi di euro in termini di valore nominale** e circa **6,5 miliardi di euro in termini di valore liquidato**.

7,4 €mld

i crediti d'imposta acquisiti nel 2021 in multicanalità a supporto della ripresa economica

I crediti acquisiti dalla clientela presentano le seguenti caratteristiche:

- circa il 76% sono stati acquistati da persone giuridiche e il 24% da persone fisiche;
- circa l'87% è stato richiesto dalla clientela mediante il canale *web* e il 13% presso gli Uffici Postali;
- circa il 73% è costituito da crediti relativi a *bonus* edilizi "ordinari" (es. ristrutturazione – recupero patrimonio edilizio, *ecobonus* ordinario, *bonus* facciate), mentre il *superbonus* 110% rappresenta circa il 24% del totale.

Tra i mesi di novembre 2021 e febbraio 2022, in ordine all'attività di acquisto di crediti di imposta rinvenienti da bonus edilizi offerto dalla Società alla propria clientela, su iniziativa di alcune Procure della Repubblica del territorio, sono stati sottoposti a sequestro cautelativo crediti di imposta, oggetto di procedure di acquisto, per un totale di circa 240 milioni di euro. In esito a tali provvedimenti, adottati in procedimenti dove Poste Italiane è terza in buona fede e/o parte offesa dal reato, la Società ha proposto istanze di riesame i cui esiti hanno portato al dissequestro di gran parte delle somme precedentemente sottoposte a misura cautelare. Per tener conto degli effetti previsti dal decreto antifrode, che consente di ampliare la finestra di compensazione per la durata del sequestro, per i residui crediti che alla data del presente bilancio risultano essere sottoposti a provvedimenti di sequestro si è proceduto a rettificare il costo ammortizzato stimando in un anno la durata media del sequestro.

38. Prestito utile a finanziare lavori di ristrutturazione della casa in ottica *green* (es. impianto fotovoltaico) o per l'acquisto di un'auto ibrida o elettrica.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Contesto di mercato

Ramo Vita

La **nuova produzione di polizze individuali sulla vita** pari a circa 88,1 miliardi di euro alla fine del 2021, ha registrato una variazione positiva pari a 4,6% rispetto al 2020. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 105,4 miliardi di euro e risulta in crescita del 9,5% rispetto al 2020.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di **Ramo I** ammontano alla fine di dicembre 2021 a 52 miliardi di euro, -5,9% rispetto all'esercizio precedente. Risulta, in forte crescita (+38,7%) rispetto al 2020, la raccolta di prodotti di **Ramo III** (nella forma esclusiva ***unit-linked*** 🕮) con una raccolta pari a 34 miliardi di euro. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione, pari a 1 miliardo di euro, che registra nell'anno un sensibile decremento (-37,4%) rispetto a quanto rilevato alla fine di dicembre 2020. I volumi dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (**Ramo IV**), continuano ad essere contenuti (circa 78 milioni di euro) sebbene in forte crescita (+14,4%) rispetto a dicembre 2020.

I nuovi contributi relativi alla gestione di ***fondi pensione*** 🕮 registrano nel 2021 una raccolta pari a 879 milioni di euro segnando un decremento (-66,5%) rispetto al 2020.

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 58,3% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al **canale distributivo**, il 60,8% della nuova produzione è stata intermediata nel 2021 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 53,6 miliardi di euro in lieve calo (-1,7%) rispetto al 2020. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito nel 2021 ha raggiunto i 16,6 miliardi di euro, sostanzialmente in linea rispetto al dato rilevato nel 2020 e con un'incidenza del 18,9% sul totale della raccolta intermediata.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano premi per 15,8 miliardi di euro, in sensibile aumento (+38,9%) rispetto a quanto collocato nell'esercizio precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 17,9%.

Infine, il canale *broker* e vendita a distanza registra una crescita a fine 2021 del +51,1% rispetto al 2020, con un volume di premi collocato pari a 2,1 miliardi di euro (pari al 2,4% del totale intermediato).

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

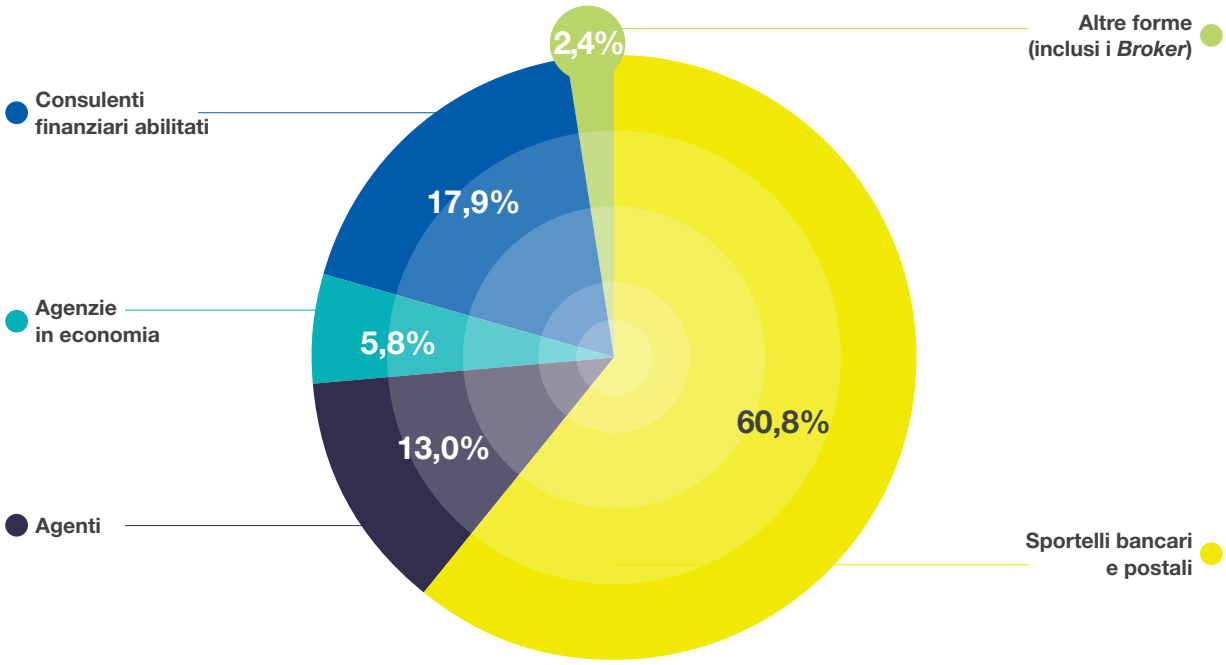
(dati aggiornati a dicembre 2021 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 12 2021 vs 12 2020
Vita – ramo I	52.046	-5,9%
Unit – Linked – ramo III	34.042	38,7%
Capitalizzazioni – ramo V	1.047	-37,4%
Fondi pensione ramo VI	879	-66,5%
Malattia ramo IV	78	14,4%
Imprese italiane – extra UE	**88.092**	**4,6%**
Imprese UE**	**17.272**	**44,3%**
Totale	**105.364**	**9,5%**

* 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.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Nuova produzione Vita Individuali per canale distributivo



Fonte: ANIA.

Ramo Danni

Per quanto attiene al **mercato assicurativo danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili (fonte: ANIA[39]) alla fine del terzo trimestre 2021, si sono attestati a 27,3 miliardi di euro in aumento del 2,8% rispetto al medesimo periodo del 2020, quando il settore, sebbene in lieve ripresa dopo la fase di *lockdown* messa in atto per fronteggiare il dilagare della pandemia, registrava un calo del 3%. Il sopramenzionato aumento è attribuibile, in particolare, alla ripresa del settore non-Auto (+5,9%) mentre rimangono sostanzialmente stabili (-0,9%) i premi del settore Auto. Con riferimento a quest'ultimo, si registra la riduzione dei premi afferenti **il ramo RC Autoveicoli** del 3,6% mentre i premi del ramo **Corpo Veicoli Terrestri** hanno beneficiato di una crescita del 10%.

Con riferimento al **comparto Non Auto**, alla citata crescita del 5,9% registrata nel corso del periodo, hanno contribuito tutti i principali ***rami assicurativi*** 🕮: i) il **ramo Malattia** con un volume pari a 2.255 milioni di euro e una crescita del 7,6%; ii) il **ramo Infortuni** con premi pari a 2.556 milioni di euro e un aumento del 4,8%; iii) il **Ramo RC Generale** con premi pari a 3.037 milioni di euro e un incremento del 4,4%; iv) il **ramo Altri danni ai beni** con un incremento pari al 6,3% e volumi complessivi pari a 2.493 milioni di euro; v) infine il **ramo Incendio** che con una produzione complessiva pari a 1.908 milioni di euro raggiunge una crescita del 5,5%.

Per quanto riguarda i **canali distributivi**, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 73,4%, in leggera flessione rispetto al dato registrato nel medesimo periodo del 2020 (pari al 74,3%). I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni con una quota di mercato pari all'8,4% (8,7% a fine settembre 2020), mentre gli sportelli bancari e postali registrano una quota di mercato dell'8,3% (7,3% nei primi nove mesi del 2020).

Per quanto riguarda la vendita diretta nel suo complesso (comprensiva della vendita a distanza, telefonica e *internet*), a fine settembre 2021 registra un'incidenza del 9,5% (9,3% nel corrispondente periodo del 2020). I restanti 0,4% (0,3% a fine settembre 2020) sono riferiti ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

39. Report ANIA – Anno VII – n. 27 – pubblicato il 24 novembre 2021.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

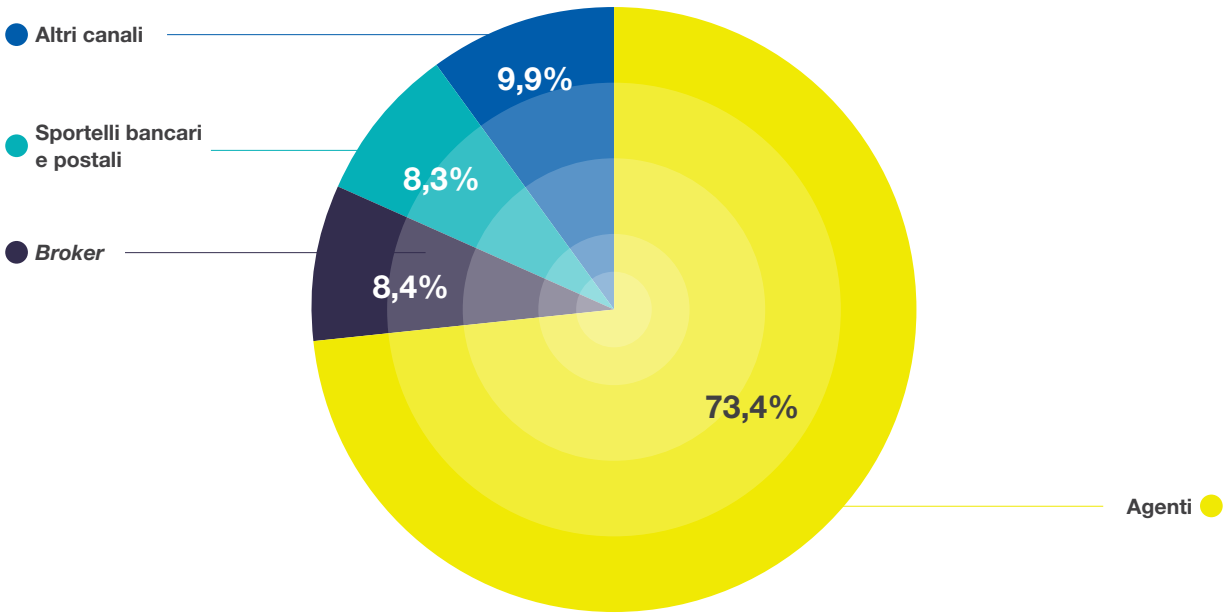
Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività*

(dati aggiornati a settembre 2021 in milioni di euro)

Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % III trim. 2021 vs III trim. 2020
Totale settore auto	11.972	-0,9%
Altri rami danni	15.312	5,9%
Totale rami danni	**27.284**	**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*



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

Contesto normativo

IVASS
Prolungamento Raccomandazioni

L'IVASS, il **29 dicembre 2020**, nel fare proprie le rinnovate raccomandazioni dell'*European Systemic Risk Board* (ESRB), le quali richiedono che si continui 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**, ha invitato le Compagnie che intendano intraprendere una delle suddette azioni a valutarne gli impatti con attenzione e senso di responsabilità e a contattare in via preventiva l'Istituto per verificarne la compatibilità con gli obiettivi della raccomandazione. In coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi definita nel piano industriale del Gruppo Poste Italiane "24SI" e in linea con quanto condiviso preventivamente con l'Autorità di Vigilanza al fine di verificare la compatibilità con gli obiettivi della raccomandazione, Poste Vita ha previsto, con l'approvazione del Bilancio al 31.12.2020, il pagamento del dividendo alla controllante Poste Italiane.

Nella seduta del 23 settembre 2021, il Consiglio Generale dell'ESRB ha lasciato **decadere a fine settembre 2021 la citata raccomandazione**, pur invitando gli istituti finanziari a rimanere prudenti. Pertanto, la Compagnia ha proceduto con un generale ripristino dei piani di incentivazione.

IVASS
Modifiche Regolamento n.14 del 18 febbraio 2008

Il **provvedimento IVASS n. 107 del 12 gennaio 2021** ha apportato modifiche al Regolamento ISVAP n.14 del 18 febbraio 2008 concernente la definizione delle procedure di **approvazione** delle **modifiche al programma di attività, di autorizzazione dei trasferimenti di portafoglio e delle fusioni e scissioni** di cui al titolo XIV del Codice delle assicurazioni private.

Il provvedimento **elimina lo specifico divieto di trasferire portafogli costituiti da soli sinistri**, espressamente escluso nella sua originaria formulazione. A seguito di tale modifica, è quindi consentito il trasferimento, tra imprese di assicurazione, anche di portafogli costituiti da sole obbligazioni derivanti da contratti di assicurazione o di riassicurazione. Non si rilevano, al momento, impatti per il Gruppo Poste Vita.

IVASS
Modifiche Regolamento ISVAP n.7 del 13 luglio 2007

Il **provvedimento IVASS n. 109 del 27 gennaio 2021** ha apportato modifiche al Regolamento ISVAP n. 7 del 13 luglio 2007 concernente gli schemi per il bilancio delle imprese di assicurazione e di ***riassicurazione*** 🕮 che sono tenute all'adozione dei principi contabili internazionali. Il provvedimento reca le modifiche necessarie per allineare i termini previsti nel Regolamento 7/2007 alla proroga dell'**esenzione dall'applicazione dell'IFRS 9 al 1° gennaio 2023**.

IVASS
Lettera al mercato del 3 giugno 2021 **sicurezza e *governance* ICT**

Il **6 aprile 2021** l'**Autorità Europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali** (EIOPA) ha emanato gli orientamenti sulla sicurezza e sulla *governance* della tecnologia dell'informazione e comunicazione ("orientamenti"). Essi si applicano a decorrere dal 1° luglio 2021 e forniscono indicazioni in materia di ***governance*** previste dalla Direttiva *Solvency II* e dal Regolamento delegato (UE) 2015/35 da applicare nel contesto della **sicurezza e della governance delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione** (ICT). L'**IVASS** si aspetta che le imprese e le ultime società controllanti in indirizzo tengano conto di tutto quanto riportato nella presente lettera al fine di assumere iniziative volte ad assicurare il massimo livello di **conformità con gli orientamenti**. La Compagnia ha adeguato a partite dal mese di novembre 2021 la propria struttura organizzativa mediante una funzione competente nelle tematiche oggetto dell'intervento normativo.

IVASS
Lettera al mercato del 28 luglio 2021 **Mitigazione del rischio**

Con tale intervento, l'**IVASS** intende richiamare l'attenzione sull'*Opinion EIOPA* (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*) del **12 luglio 2021**, attraverso la quale l'Istituto di vigilanza europea, si pone l'obiettivo di sensibilizzare l'industria assicurativa al corretto utilizzo delle **tecniche di mitigazione del rischio** (come la riassicurazione) sottolineando al contempo la necessità di assicurare una **coerenza tra la riduzione del requisito di capitale** e l'effettivo **trasferimento del rischio** che l'utilizzo di tali tecniche comporta. Poste Vita è già in linea alle disposizione sul corretto utilizzo delle tecniche di mitigazione del rischio.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

IVASS
Lettera al mercato del 28 luglio 2021
ORSA

L'**IVASS** attraverso tale comunicazione al mercato intende richiamare l'attenzione sulle **raccomandazioni** emanate il 19 luglio 2021 da **EIOPA** con le quali l'Istituto di vigilanza europea invitale Compagnie a considerare, al fine di **migliorare il processo ORSA** (***Own Risk and Solvency Assessment***), gli effetti che la situazione eccezionale di **emergenza epidemiologica Covid-19** ha esercitato e/o potrebbe esercitare sulle proprie attività, prodotti, rischi e assetti organizzativi.Poste Vita sta intraprendendo delle azioni volte a rendere più efficace il proprio processo ORSA, nonostante lo stesso sia già conforme agli spunti forniti dalla lettera al mercato.

EIOPA
Reporting e *Disclosure Solvency II*

L'**EIOPA** ha pubblicato, il **23 luglio 2021**, una consultazione su alcune modifiche dei requisiti di ***reporting* di vigilanza e *disclosure*** ai sensi di *Solvency II* che comporterà una revisione dei sistemi di *reporting* della Compagnia. Nel documento di consultazione, l'EIOPA propone modifiche ai requisiti di *reporting* basate principalmente sul Rapporto sui ***Quantitative Reporting Templates*** (QRT).

Si è in attesa della pubblicazione del Regolamento.

IVASS
Lettera al mercato del 13 dicembre 2021
Polizze dormienti

Lettera al mercato del 13 dicembre 2021 in materia di depositi e **polizze dormienti** (D.L 23/10/2018 n. 119, convertito con legge 17/12/2018 n. 136). L'IVASS ha offerto alle Compagnie, anche per l'anno 2021, nell'interesse dei beneficiari delle polizze, il servizio di incrocio tra i codici fiscali degli assicurati e l'Anagrafe Tributaria al fine di verificare l'esistenza in vita degli assicurati di contratti vita ed infortuni*. In relazione a ciò, le Compagnie entro il 28 febbraio 2022 dovranno fornire via mail, gli elenchi dei codici fiscali degli assicurati dei suddetti contratti in vigore al 31 dicembre 2021 presenti nei propri portafogli ed emessi nell'esercizio. Al riguardo si fa presente che le Compagnie Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A. hanno dato seguito alla lettera in commento fornendo i dati richiesti entro i termini previsti.

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

Altre informazioni

IVASS
Polizze dormienti

Il 4 maggio 2021, a seguito di un incontro svoltosi il 12 aprile 2021, con riferimento ai processi in essere a supporto della gestione delle **polizze dormienti**, l'IVASS ha trasmesso a **Poste Vita** e a **Poste Italiane** - **Patrimonio BancoPosta** una comunicazione con cui ha richiesto la presentazione, entro 60 giorni, di un piano di azioni con le iniziative che le Società intendono adottare per migliorare i processi sopra richiamati. Su richiesta dell'Autorità, il relativo piano, accompagnato dalle valutazioni delle funzioni Compliance e Revisione Interna, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 22 giugno 2021 ed inviato il 2 luglio 2021.

IVASS
Normativa antiriciclaggio

Dal 1° marzo al 18 giugno 2021, l'IVASS ha condotto degli accertamenti ispettivi mirati alla verifica del rispetto della **normativa antiriciclaggio**, congiuntamente, presso **Poste Vita** e **Poste Italiane - Patrimonio BancoPosta**. Gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato un quadro di conformità complessivamente soddisfacente di processi e procedure finalizzati all'adempimento degli obblighi di **adeguata verifica della clientela** e alla conseguente valutazione di rapporti ed operazioni anomali. Il giudizio è parzialmente favorevole, in quanto permangono carenze nell'adeguata verifica dei rapporti caratterizzati da più elevato rischio, per quanto riguarda, in particolare, la valutazione della coerenza delle operazioni con il profilo economico e patrimoniale del cliente, che non risulta supportata da documentazione atta a verificare le informazioni sull'origine dei fondi acquisite dalla rete; il sistema di profilazione non tiene conto di tutti i fattori di rischio richiamati dal Regolamento 44 del 2019 e di tutte le informazioni raccolte dal cliente.

Per le aree di miglioramento segnalate dall'Autorità, Poste Vita S.p.A. e Poste Italiane – Patrimonio BancoPosta hanno definito iniziative opportune, che si prevede si concluderanno entro il primo semestre del 2022.

ANIA

Consultazione sui PRIIPS

Il 28 ottobre 2021, l'ANIA ha invitato le imprese di assicurazione associate a partecipare alla consultazione pubblicata dalle Autorità di Vigilanza Europee (*Call of evidence"* del 20 ottobre 2021) sulla **revisione del Regolamento Europeo** n. 1286/2014 **in tema di PRIIPS** (*Packaged Retail and Insurance-based Investment Products*); la *survey*, indirizzata a Poste Vita, ha richiesto il supporto di BancoPosta sui quesiti specifici relativi alla distribuzione. La nota di risposta è stata trasmessa dalla Compagnia in data 26 novembre 2021.

IVASS

Governo, gestione e controllo investimenti e rischi finanziari

In data 14 dicembre 2020, l'IVASS ha avviato una **verifica ispettiva ordinaria sulla valutazione del governo, sulla gestione e sul controllo degli investimenti e dei rischi finanziari** di Poste Vita. L'accertamento ispettivo si è concluso il 7 maggio 2021 ed il rapporto ispettivo è stato consegnato alla Compagnia nel corso della riunione del Consiglio di Amministrazione del 26 luglio 2021. I relativi accertamenti hanno fatto emergere risultanze "parzialmente sfavorevoli". Gli esiti dell'accertamento ispettivo includono rilievi, in parte già anticipati nel corso dell'ispezione, in relazione ai quali in data 12 aprile u.s. il Consiglio di Amministrazione della Compagnia ha già approvato un mirato piano di azioni volto al superamento degli stessi. Ad ulteriore rafforzamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi in materia di investimenti finanziari, il citato Piano di Azioni è stato successivamente integrato dal *management* della Compagnia e approvato dal Consiglio di Amministrazione il 22 ottobre 2021.

Con riguardo a taluni dei predetti rilievi, l'IVASS ha configurato violazioni degli artt. 30-*bis*, 30-*ter*, 37-*ter* e 183 del D.Lgs. n. 209/2005 e delle relative disposizioni di attuazione emanate con regolamento dalla stessa Autorità. La Compagnia ha predisposto e inoltrato all'autorità di Vigilanza in data 25 ottobre 2021, entro i tempi previsti dalla normativa le memorie difensive a sostegno della correttezza del proprio operato. In relazione a quanto in oggetto, non sono comunque emersi elementi significativi da considerare nella Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2021.

COVIP

In data 27 maggio 2021 la **Commissione di Vigilanza** sui **Fondi Pensione** (COVIP) ha avviato una **verifica ispettiva ordinaria sulla forma pensionistica Postaprevidenza Valore** le cui attività sono tutt'ora in corso.

Con comunicazione del 13 gennaio 2022 COVIP ha informato la Compagnia che la verifica della documentazione acquisita nel corso dell'ispezione è stata completata e pertanto l'accertamento ispettivo deve intendersi concluso. La Compagnia rimane quindi in attesa di ricevere il *report* conclusivo sull'accertamento ispettivo recante le eventuali azioni di intervento.

EIOPA

Thematic Review Credit Protection Insurance

Il 5 luglio 2021, l'IVASS, in collaborazione con EIOPA, ha avviato una ***Thematic Review*** con l'obiettivo di individuare le principali fonti di pregiudizio e i rischi per i consumatori connessi alle *Credit Protection Insurance*. La nota di risposta è stata trasmessa in data 15 ottobre 2021.

Attività di periodo

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Vita	Nell'ambito degli indirizzi strategici delineati nel Piano "24SI" che prevedono il miglioramento del mix d'offerta del ramo Vita con un particolare focus su prodotti ***Multiramo*** 🕮, nel corso del periodo sono state lanciate: • le polizze Multiramo "**Poste Progetto Dinamico**" (con relativo *restyling*: "Poste Progetto Dinamico New) e "Poste Progetto Dinamico Più"[40] Le prestazioni sono collegate alla ***Gestione Separata*** 🕮 "**Posta Valore Più**"[41] e al valore delle quote di uno dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (di cui uno ESG). Tali polizze prevedono la possibilità di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale e il servizio di riallocazione graduale del rischio all'approssimarsi della data di scadenza dei prodotti; • la polizza "**Poste Soluzione Valore**", un contratto di assicurazione sulla vita Multiramo le cui prestazioni sono collegate a una Gestione Separata "**Posta Valore Più**" e al valore delle quote di un Fondo Interno Assicurativo scelto tra i due disponibili (uno dei quali ESG). La durata è pari a 10 anni; • il *restyling* del prodotto "**Poste Soluzione Valore New**", con durata pari a 15 anni; • la polizza "**Poste Domani Per Te Plus**", un prodotto di Ramo I della durata di 10 anni con garanzia a scadenza del premio investito, al netto di eventuali riscatti parziali e delle cedole già liquidate; • la polizza "**Poste Progetto Capitale**", lanciata nel mese di febbraio 2022, è un contratto sulla vita Multiramo a premio ricorrente della durata di 10 anni, che unisce la stabilità della Gestione Separata Posta ValorePiù (ramo I) e le potenzialità dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (uno dei quali ESG).	
		
	Al fine di ridurre la sottoassicurazione del Paese mediante la sensibilizzazione della clientela sull'importanza dei bisogni di protezione, come previsto nel Piano Strategico "24SI", è stata avviata nel periodo la commercializzazione della nuova **offerta integrata rami Vita/Danni**, con la quale ai sottoscrittori di specifiche polizze Vita viene offerta gratuitamente una polizza danni.	
Danni	Lanciata sul mercato la nuova **offerta RC Auto** "**Poste Guidare Sicuri**", seguendo un approccio graduale nell'abilitazione alla vendita da parte della rete distributiva (oltre 4.100 Uffici Postali abilitati alla vendita).	
		
	Ingresso nel mercato **RC Auto**	
	Apportati miglioramenti alle condizioni di polizza del prodotto modulare[42] "**Poste Vivere Protetti**" volti a garantire e soddisfare in modo più efficace i bisogni espressi dai clienti.	

40. Dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e caratterizzata da investimenti in un'unica soluzione con la possibilità della restituzione del costo applicato sul premio unico iniziale sotto forma di un *bonus*, a partire da una data prestabilita.
41. Poste Vita S.p.A. gestisce un portafoglio di investimenti in maniera distinta dagli altri attivi detenuti dall'impresa di assicurazione. Tale portafoglio di investimenti, denominato Posta ValorePiù, rientra nella definizione di Gestione Separata ai sensi del Regolamento ISVAP n. 38 del 3 giugno 2011 (di seguito Regolamento ISVAP n. 38). Posta ValorePiù genera un rendimento in base al quale si rivalutano le prestazioni dei contratti assicurativi ad essa collegati.
42. La polizza modulare "Poste Vivere Protetti" integra le coperture di protezione della clientela *retail*, per tutelare la loro salute, casa e gli animali domestici. I moduli e le relative coperture possono essere sempre aggiunti o eliminati al variare delle necessità dei clienti e le coperture, che sono indicate nella polizza, formano sempre un unico contratto.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili[43] sul mercato italiano **delle carte di pagamento** mostrano una crescita del transato complessivo nazionale che, a settembre 2021, è stato pari a circa 226 miliardi di euro (+23% rispetto a settembre 2020) e ha superato i livelli pre-pandemia. Il numero totale delle transazioni, pari a 4,7 miliardi di euro, è cresciuto del 37% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente grazie alla maggiore adozione delle carte di pagamento (pagamenti *e-commerce* e ***contactless*** 🕮); si rileva inoltre un'accentuata riduzione dei *ticket* medi nelle transazioni.

226 €mld

il transato dei primi 9 mesi 2021 in Italia con carte: +23% YoY e oltre i livelli pre-pandemia

Le transazioni con carte di debito crescono del 49% rispetto a settembre 2020 e rappresentano oltre la metà del totale delle transazioni, con un transato di 128 miliardi di euro (+31% *vs* settembre 2020).

Le carte prepagate continuano a crescere a ritmi sostenuti con un volume delle transazioni in aumento del 33% e un transato in aumento del 23% rispetto a settembre 2020, per un valore complessivo di 38 miliardi di euro, anche grazie al costante sviluppo dell'*e-commerce* e all'aumento della penetrazione presso i punti fisici.

Si registra una crescita delle transazioni e del transato con ***carte di credito*** 🕮 con una variazione positiva rispettivamente del 14%, e del 6,9% rispetto a settembre 2020.

Al 30 settembre 2021 il numero di carte attive sul mercato sfiora i 96 milioni, registrando un aumento del 2,1% rispetto allo *stock* di carte in essere al 31 dicembre 2020. La crescita maggiore si registra sulle carte prepagate il cui *stock* si attesta a 33 milioni, in aumento del 3,6% rispetto a dicembre 2020. In lieve aumento anche le carte di debito (+1,7% rispetto al dicembre 2020) con oltre 47 milioni di carte attive, e le carte di credito (+0,6% rispetto a dicembre 2020) con 15,4 milioni di carte attive a settembre 2021.

Il **Mercato della telefonia mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili[44], ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 179% della popolazione, con una quota degli operatori mobili virtuali MVNO[45] pari al 18,2%[46]. Le linee complessive al 30 settembre 2021 sono pari a 105,8 milioni comprensive di 27,9 milioni di ***SIM Machine to Machine*** 🕮 (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,3% PosteMobile rappresenta circa il 42% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

43. Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).
44. Fonte: Agcom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2021, *Report* Operatori.
45. *Mobile Virtual Network Operator.*
46. Fonte: Stima interna PostePay – Amministrazione Pianificazione e Controllo.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Contesto normativo

Monetica

In merito alla "**Disciplina dei siti web per il confronto tra le offerte relative ai conti di pagamento**" **(art.126 –*terdecies* del Testo Unico Bancario)**, si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

Riguardo gli "**Orientamenti per gli intermediari relativi ai dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio (POG)"** di Banca d'Italia di aprile 2021, e per i cui dettagli si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari, PostePay ha provveduto ad aggiornare le proprie procedure interne in coerenza con la normativa di riferimento e gli Orientamenti dell'EBA.

Con riferimento alle modifiche di Banca d'Italia del 30 giugno 2021 alle **Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (art.106 Direttiva "PSD2")**, si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

Riguardo alle proposte di modifica al **Regolamento Delegato 389/2018 (RTS)** relative all'esenzione dalla "*Strong Customer Authentication*" (SCA) per l'accesso ai conti, pubblicate dall'**Autorità Bancaria Europea** (EBA) nel documento di Consultazione del 28/10/2021, si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

Con riferimento alle "**Disposizioni in materia di sorveglianza sui sistemi di pagamento e sulle infrastrutture strumentali tecnologiche o di rete**" pubblicate dalla Banca d'Italia nel Provvedimento del 10 novembre 2021, si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.

Con riferimento alla **normativa antiriciclaggio**:

- 18 gennaio 2021 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il **Regolamento Delegato (UE) 2021/37** della **Commissione Europea** che ha ulteriormente modificato il regolamento delegato (UE) 2016/1675 che **individua i paesi terzi ad alto rischio con carenze strategiche**. Il **4 maggio 2021**, la **Banca d'Italia** ha inviato una **comunicazione agli Intermediari** nella quale ha ribadito, tra l'altro, l'obbligo di sottoporre ad **adeguata verifica rafforzata** l'operatività che coinvolge **paesi ad alto rischio** individuati dalla Commissione Europea. Al riguardo, PostePay e BancoPosta hanno adottato le azioni necessarie in conformità alle indicazioni ricevute;

Banca d'Italia: comunicazione sull'obbligo di adeguata verifica forzata per l'operatività nei paesi ad alto rischio

- Il **1° marzo 2021** l'**Autorità Bancaria Europea** (EBA) ha pubblicato orientamenti in materia di **fattori di rischio per l'adeguata verifica** della clientela (nota Banca d'Italia n. 15 del 4 ottobre 2021 di attuazione). Gli orientamenti, che presentano una revisione di quelli precedenti (recepiti in Italia il 30 luglio 2019), sono stati rivisti, tra l'altro, per: i) tenere conto delle modifiche intervenute per effetto dell'**approvazione della Quinta Direttiva antiriciclaggio** (direttiva UE 2018/843), in particolare con riferimento alla disciplina dei rapporti e delle operazioni con paesi terzi ad alto rischio; ii) fornire maggiori indicazioni agli intermediari sulle **modalità con cui condurre la profilatura della clientela e l'autovalutazione dei rischi**; iii) **fronteggiare nuovi rischi** derivanti da modalità operative innovative o dall'evoluzione del contesto di riferimento. Sono in corso gli opportuni approfondimenti per verificare gli eventuali ulteriori impatti di tale normativa a livello di Gruppo.

TLC

Terminazione delle chiamate vocali

Il 18 dicembre 2020, la Commissione Europea ha definito una tariffa unica massima di terminazione* per le chiamate vocali su reti mobili, e su reti fisse, nell'Unione Europea. Il Regolamento è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 22 aprile 2021 e gli operatori hanno avuto fino al 1° luglio 2021 per implementare i nuovi valori di terminazione sui sistemi di fatturazione. Le tariffe uniche massime applicabili in Italia dal 1° luglio 2021 sono le seguenti: 0,67 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) per la terminazione mobile e 0,07 centesimi di euro per minuto (IVA esclusa) per la terminazione fissa. Dal 1 gennaio 2022, il valore massimo per la terminazione mobile è stato ridotto a €0,55 cent per minuto (IVA esclusa).

Nuovo Codice delle Comunicazioni elettroniche

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. In data 9 dicembre 2021 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale italiana il Decreto Legislativo n. 207 dell'8 novembre 2021, che recepisce a livello nazionale - in ritardo, rispetto alla scadenza prevista per il 21 dicembre 2020 (2 anni dalla pubblicazione), a causa dell'emergenza epidemiologica in corso - il Codice Europeo. L'adozione del Decreto porterà alla chiusura del procedimento di infrazione per mancato recepimento precedentemente avviato dalla Commissione Europea per gli Stati (24 su 27 e inclusa l'Italia), in ritardo con la scadenza prevista per il recepimento.

*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.

TLC

Servizi *Premium*

L'**Agcom** con **Delibera 10/21/CONS del 5 febbraio 2021** ha previsto nuove disposizioni regolamentari per il **blocco e l'attivazione di servizi *premium* in abbonamento forniti sia attraverso SMS/MMS**, sia tramite la connessione dati sulle reti mobili. PostePay ha adottato le misure previste in conformità al nuovo quadro a partire dal 22 marzo 2021. In particolare, ha predisposto: i) la campagna informativa tramite SMS verso la propria clientela sugli abbonamenti attivi dei servizi premium e richiedendo espressa manifestazione di voler proseguire la fruizione del servizio premium in abbonamento; ii) la pagina *web* informativa sul dettaglio dei servizi premium e relative modalità di fruizione dei servizi ancora attivi.

TLC

Roaming internazionale

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

La proposta della Commissione è stata oggetto di ampio dibattito in Parlamento e Consiglio e il 9 dicembre 2021 si è giunti a un **accordo sulla proroga per ulteriori 10 anni e sulla revisione del Regolamento in scadenza**. Il testo concordato dovrà poi essere formalmente adottato da Parlamento e Consiglio e **entrerà in vigore dal 1° luglio 2022**. Il testo conferma i principi fondamentali del Regolamento vigente e prevede riduzioni progressive dei tetti massimi ai prezzi all'ingrosso coerenti con le stime della Società; prevede inoltre misure ulteriori di trasparenza, protezione della clientela e garanzia della qualità del servizio.

TLC

Erogazioni liberali tramite credito telefonico

L'**Agcom** con **Delibera 85/21/CIR** del 2 agosto 2021 ha introdotto delle modifiche e integrazioni al **Piano di numerazione nazionale** di cui alla delibera n. 8/15/CIR in relazione all'utilizzo dei codici 455*. La delibera modifica la disciplina delle **erogazioni liberali** effettuate **a favore** degli **Enti del terzo settore tramite credito telefonico** ed introduce le c.d. "Donazioni Ricorrenti". Il 17 dicembre 2021 è stata inviata dagli Operatori all'Autorità una bozza della nuova versione del "Codice di Autoregolamentazione per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche *non profit*" che recepisce le nuove disposizioni regolamentari. Il Codice è attualmente al vaglio della Commissione Infrastrutture e Reti dell'Autorità.

Il 2 novembre 2021 è stato avviato da AGCom un Tavolo Tecnico con gli Operatori e gli Enti del terzo settore per la definizione delle "Modalità di interconnessione per la gestione dei servizi in questione". La soluzione tecnica individuata dovrà essere sottoposta agli organi collegiali dell'Autorità per la relativa approvazione.

*Numerazioni utilizzate per le raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche mediante sms o chiamata da telefono fisso.

TLC

Esenzioni per Operatori di Comunicazione Elettronica

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

Le operazioni di pagamento in regime di esenzione sono consentite per l'acquisto di contenuti digitali e servizi a tecnologia vocale (indipendentemente dal dispositivo utilizzato); l'esecuzione di attività di beneficenza o di acquisto di biglietti (effettuate da o tramite un dispositivo elettronico), a condizione che, per singolo cliente (post pagato o ricaricabile):

- il valore di ogni singola operazione di pagamento, sia non superiore a €50;
- il valore complessivo delle operazioni di pagamento sia non superiore a €300 mensili.

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

In linea con il quadro normativo sopra descritto, il 5 agosto 2021 PostePay ha trasmesso la notifica su base annuale a Banca d'Italia dei dati relativi all'anno 2020 e il 14 dicembre 2021 la stessa Autorità ha comunicato alla società l'esenzione prevista ai sensi della PSD2.

TLC

Verifica costo netto del servizio universale

PostePay ha partecipato alla consultazione pubblica avviata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con la delibera n. 92/21/CIR avente ad oggetto "**Avvio del procedimento e della consultazione pubblica concernente servizio universale in materia di comunicazione elettronica: valutazione del costo netto del servizio universale per gli anni 2010, 2011, 2012 e 2013 e applicabilità del meccanismo di ripartizione**". La consultazione pubblica ha riguardato le risultanze della verifica del calcolo del costo netto (art. 62, comma 2, del Codice e art. 6, comma 2, lett. b) dell'allegato 11 al Codice). La società ha posto all'attenzione dell'Autorità alcune questioni attinenti alle modalità – e, per certi aspetti, alla stessa legittimità – dell'applicazione dei principi di regolamentazione in materia anche agli operatori virtuali.

SPID

Accreditamento PostePay come *Service Provider*

PostePay, d'intesa con la capogruppo Poste Italiane, ha finalizzato il processo di accreditamento in qualità di ***Service Provider* Privato del sistema SPID**. Come tale, PostePay rientra tra le aziende per le quali è possibile adottare anche lo SPID ai fini dell'identificazione dei propri clienti sia in fase di vendita che di fruizione dei propri servizi digitali. A seguito di ciò, gli utenti interessati ai servizi PostePay possono accedere e richiedere i servizi suddetti attraverso il sito poste.it e l'app Postepay, utilizzando un'identità digitale fornita da qualsiasi *Identity Provider* (incluso Poste Italiane) che risulti accreditato dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). Lo SPID sarà via via integrato nei vari funnel di richiesta *online* delle offerte PostePay, consentendo di abbreviare e velocizzare la modalità di autenticazione e riconoscimento del cliente e semplificando ulteriormente la sua esperienza di acquisto. PostePay dovrà riconoscere annualmente un corrispettivo, stabilito dalla stessa AgID, nei confronti degli *Identity Provider* i cui utenti digitali avranno effettuato l'accesso. Il corrispettivo complessivo viene determinato in funzione del numero di accessi "unici"* effettuati dai singoli utenti annualmente.

PostePay accreditata quale *Service Provider* del **Sistema SPID**

* All'interno di ciascun periodo di fatturazione gli accessi effettuati da un utente unico saranno fatturati dal singolo Gestore dell'Identità una sola volta per ogni Fornitore di Servizi, indipendentemente dalla numerosità degli accessi.

Attività di periodo

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

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Monetica	È proseguita la commercializzazione di **Postepay Connect**, l'offerta che integra la ***Carta prepagata*** Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica app, con *focus* sull'offerta **Postepay Connect Back** che consente di ricevere un *cash back* sulla Carta Postepay Evolution per i giga non consumati. 	
	Nell'ambito del piano di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane nel mese di marzo 2021 è stata lanciata la prima carta biodegradabile **Postepay Green**. La nuova carta prepagata sostenibile, pensata per il *target* dai 10 ai 17 anni, è realizzata in materiale biodegradabile e offre nuove funzioni per i ragazzi e i loro genitori, dal "*parental control*" al servizio "paghetta". Tali servizi possono essere utilizzati sia da canale *web* che da app. **Lancio di Postepay Green:** la carta prepagata sostenibile 	
	È stata lanciata la nuova **carta di debito Postepay**, a valere sui conti correnti BancoPosta *retail* e *business*, che sostituirà progressivamente l'attuale carta di debito BancoPosta, garantendo così al correntista tutti i servizi attualmente disponibili sulla Carta BancoPosta, oltre agli elementi aggiuntivi e differenzianti dell'ecosistema Postepay. La nuova **carta di debito Postepay *Business*** consente ai correntisti di avere un *cashback* sull'importo delle transazioni abilitate, oltre a funzionalità più evolute rispetto all'attuale carta dedicata al segmento *Business* e che sono state ampliate nel corso del 2021. 	
	Si è conclusa l'abilitazione dei punti vendita **LIS** all'accettazione dei pagamenti ***bill payments*** tramite ***Codice Postepay***[47].	
	È stato lanciato il **servizio SoftPOS**[48] abilitando come primo esercente il corriere SDA.	
	Nel mese di ottobre è stata rilasciata la funzionalità **Codice WEB** nell'offerta per i Grandi Clienti per uniformare le *user-experience* del servizio di pagamento con Codice, sia *online* che *in-store*. Tale nuova funzionalità consente di pagare *online* inquadrando il *qr-code* sul sito *web* dell'esercente convenzionato.	
	È proseguita la *partnership* con **ENI** attraverso la progressiva attivazione presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta dei servizi di *acquiring* Postepay (POS fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'app ENI *Station*).	

47. Servizio Innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria app Postepay, inquadrando il *qr-code* (codice a barre bidimensionale che memorizza informazioni leggibili da un telefonino, mediante un'apposita applicazione) esposto dall'esercente.
48. La tecnologia *Tap on Phone* ("SoftPOS") permette di abilitare i dispositivi Android ad autorizzare pagamenti *contactless* di qualsiasi importo, attraverso l'inserimento del PIN sul dispositivo stesso, senza dover utilizzare un device *hardware* aggiuntivo.

vedi glossario pag. 475

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
	È stato avviato il progetto pilota per il collocamento del servizio di **Acquiring AMEX**[49] sia per pagamenti fisici che virtuali al fine di arricchire l'offerta dei servizi di *acquiring* Postepay ampliando al contempo l'utilizzo delle carte AMEX.	
	Nel 2021 PostePay si è aggiudicata la procedura di sponsorizzazione indetta dal Ministero dell'Istruzione per la fornitura de "**La Carta dello Studente – Io Studio**[50]". 	
Incassi e pagamenti	È stata estesa la possibilità di pagare anche il **bollettino** di conto corrente postale PA[51] presso gli esercenti convenzionati **LIS**[52] e **ENI**.	
	È stata prevista l'accettazione dei **pagamenti innovativi** tramite **circuito *Alipay***[53], inizialmente negli Uffici Postali ad alta densità abitativa di popolazione di nazionalità cinese (Roma, Milano, Prato e Firenze) e successivamente estesa a tutti gli Uffici Postali.	
Telecomunicazioni	Ingresso nel **mercato *ultrabroadband*** con l'erogazione di servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra larga: PostePay ha lanciato **PosteCasa Ultraveloce**, la nuova offerta "*data only*", sottoscrivibile *online*, con un processo "*full-digital*", che consente di navigare da casa alla velocità della **Fibra fino a 1Gbps** senza limiti. L'offerta include inoltre una seconda connessione su rete 4G per navigare da subito senza limiti e portare il WiFi ovunque, un Modem WiFi e una chiavetta USB forniti in comodato d'uso gratuito. 	
	Il processo di migrazione verso un nuovo ***Mobile Host Operator*** 🕮 (che non richiede il cambio della SIM) iniziato nel mese di giugno e in larga parte completato (con il 90% di SIM migrate sulla nuova rete), si concluderà nel corso della prima parte del 2022.	

49. Il 5 maggio 2021 PostePay e American Express hanno sottoscritto un accordo che prevede che PostePay fornisca attività di promozione per ampliare l'offerta commerciale ai propri clienti e dei servizi relativi all'attivazione e gestione operativa dei terminali POS presso gli esercizi per l'accettazione delle Carte American Expres.
50. Il progetto prevede la distribuzione di carte prepagate multifunzione agli studenti iscritti alle scuole di secondo grado e la realizzazione di una piattaforma per l'accredito delle borse di studio su ***borsellini elettronici*** 🕮 che consentano di spendere gli importi presso la rete degli esercenti convenzionati. L'obiettivo è di avvicinare sempre di più i giovani al mondo dei pagamenti digitali.
51. Bollettino Postale integrato negli avvisi di pagamento pagoPA che consente di effettuare pagamenti verso le Pubbliche Amministrazioni attraverso modalità standardizzate di pagamento.
52. Soggetto giuridico che abilita la rete dei tabaccai convenzionati a offrire servizi di Poste Italiane alla clientela *consumer* (pagamento dei bollettini e ricariche delle carte Postepay).
53. PostePay in *partnership* con Alipay, ha sviluppato una nuova funzionalità di pagamento, resa disponibile presso gli Uffici Postali, per consentire ai titolari del *wallet* Alipay di poter effettuare pagamenti in app tramite *qr-code*. Il cliente che sceglie di pagare con *wallet* Alipay può inquadrare il *qr-code* generato sul *display* del ***PAD*** 🕮 allo sportello, autorizzando il pagamento in app tramite digitazione del pin o riconoscimento biometrico.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

4. Strategia

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane
- La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane
- Il Percorso di Sostenibilità di Poste Italiane

L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane

DNF

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano "2024 *Sustain & Innovate Plus*"[54]. 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 Plus*"



CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la Sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficientamento delle reti distributive, ivi inclusa l'integrazione di Nexive, acquisita a fine 2020, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti C2X e B2B grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*. In tale ottica, l'acquisizione di Plurima permette di rafforzare il comparto *contract logistics*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento di un utile operativo nel 2024.

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

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



PAGAMENTI E MOBILE

L'area Pagamenti e *Mobile* mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia dal 2022, mercato nel quale l'azienda entrerà sfruttandone la liberalizzazione. L'acquisizione di LIS, in quest'ottica, è un ulteriore contributo alla strategia omnicanale del Gruppo. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di poter sfruttare i canali fisici, digitali e le reti terze, permetterà di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, aumentando così il valore per Poste Italiane nel suo complesso.

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



SERVIZI FINANZIARI

Servizi Finanziari si pone come obiettivo un'ulteriore evoluzione del modello di servizio, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza ed un rinnovato *focus* sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento CQS, anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore. Il *business* legato all'acquisto dei crediti di imposta sui bonus edilizi rappresenta un'opportunità di diversificazione del portafoglio investimenti.

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• Ricavi: 6,1 miliardi di euro (2019: 5,8 miliardi di euro). • EBIT: 0,7 miliardi di euro (2019: 0,9 miliardi di euro). • *Common Equity Tier 1 Capital:* 17%.	• Attività finanziarie totali: aumento a 615 miliardi di euro da 569 miliardi nel 2020, con l'aumento della penetrazione di prodotti vita.



SERVIZI ASSICURATIVI

Nei Servizi Assicurativi, Poste Italiane mira ad affermarsi come operatore assicurativo in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Poste Vita ha l'obiettivo di confermarsi *leader* nel ramo Vita, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale. La strategia del ramo Danni prevede, infine, l'aumento della profittabilità grazie all'offerta modulare, completata dall'assicurazione auto, fornita ai clienti senza assunzione di rischio grazie agli accordi distributivi siglati con primarie società di assicurazione italiane.

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
• 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%.	• 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.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Per contribuire al conseguimento degli obiettivi nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale, Poste Italiane ha adottato una Strategia di Sostenibilità, costituita da un insieme di Politiche di Sostenibilità e da un Piano Strategico ESG. Nel contesto del quadro strategico più ampio definito dal Gruppo, tale strategia risulta coerente con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane.

Tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono incorporati nelle politiche adottate, che, in maniera sinergica, regolamentano le diverse tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016. Il Piano Strategico ESG, invece, comprende tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, fissati dal Gruppo in un'ottica di costante miglioramento delle proprie *performance* di Sostenibilità.

Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di analisi di materialità, in conformità ai requisiti del D.Lgs. 254/16 e degli *standard* di rendicontazione, finalizzato a una comprensione sempre più approfondita delle tematiche non-finanziarie più rilevanti, in termini di rischi e opportunità, relative al raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'analisi ha consentito l'identificazione delle tematiche ESG materiali considerate maggiormente impattanti sul processo decisionale degli *stakeholder* e che rivestono un ruolo di primaria importanza nella definizione della strategia del Gruppo, tenendo presente la sua struttura, l'estensione della rete servita e la diversificazione dei settori di mercato in cui opera.

Il processo di definizione dei temi materiali per Poste Italiane, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato in 3 fasi principali ed è stato condotto in accordo alle indicazioni degli ***Standards Global Reporting Initiative*** (GRI *Standards*), e recependo in anticipo le richieste della **Direttiva Europea 2014/95/UE** relative al processo di «***double-materiality***», la cui entrata in vigore è prevista per il FY 2023.



Per definire l'universo dei temi potenzialmente rilevanti per il settore e guidare il processo di analisi di materialità, Poste Italiane ha condotto un'**analisi interna** ed **esterna**, che ha preso in considerazione *input* derivanti da diverse fonti. Nello specifico, l'analisi interna ha considerato il Piano Strategico e il modello di gestione dei rischi di Gruppo, i risultati dell'analisi di materialità svolta ai fini del Bilancio Integrato 2020 e i risultati emersi dalle attività di *stakeholder engagement* implementate nel 2021; l'analisi esterna, invece, ha tenuto conto delle disposizioni derivanti dalle fonti normative e dalle principali linee guida di Sostenibilità a livello internazionale, delle richieste dei principali questionari predisposti dalle agenzie di *rating* di Sostenibilità e delle analisi dei *trend* attuali nei diversi settori in cui opera il Gruppo.

La rilevanza dei temi materiali è stata successivamente definita attraverso il coinvolgimento diretto dei portatori di interesse tramite le iniziative di ascolto ed *engagement* realizzate.

A partire dal 2021, anticipando le richieste introdotte dalla nuova proposta di modifica della Direttiva Europea 2014/95/UE, Poste Italiane ha avviato il processo di doppia materialità, introducendo nel processo di valutazione dei temi materiali una duplice

prospettiva: "*Inside-out*" e "*Outside-in*". Attraverso *l'engagement* esterno (*Inside-out),* l'Azienda ha preso in considerazione gli impatti significativi attuali o potenziali sulla società e sull'ambiente generati dalle proprie attività e dalle attività della propria catena del valore. *L'engagement* interno (*Outside-in*) invece, ha tenuto conto dei temi di Sostenibilità che possono influenzare positivamente o negativamente la strategia, la *performance* e il posizionamento dell'Azienda nel breve, medio o lungo termine e quindi creare o erodere il suo valore.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Il Gruppo Poste Italiane ha sempre tenuto conto delle visioni e delle priorità mutevoli dei propri *stakeholder*, integrandole all'interno dei processi di definizione e gestione della propria strategia di Sostenibilità e costruendo, in tal modo, solidi rapporti basati sulla fiducia e la trasparenza. Questo contribuisce sia alla creazione di valore per tutti i soggetti direttamente ed indirettamente coinvolti nella realtà del Gruppo, che alla crescita reputazionale dell'Azienda nel contesto sociale in cui opera.

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

La seguente tabella riporta tutte le macrocategorie di *stakeholder* sopra menzionate, indicando le principali modalità di coinvolgimento e di comunicazione relative ad ognuna di esse.

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

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

Il *Multistakeholder Forum* 2021

Dei diversi strumenti utilizzati dal Gruppo per dialogare con gli *stakeholder*, il *Forum Multistakeholder*, che si svolge con cadenza annuale, è tra i più efficaci in termini di riflessione e di confronto strategico per quel che riguarda i temi di Sostenibilità rilevanti per il settore.

FOCUS GROUP

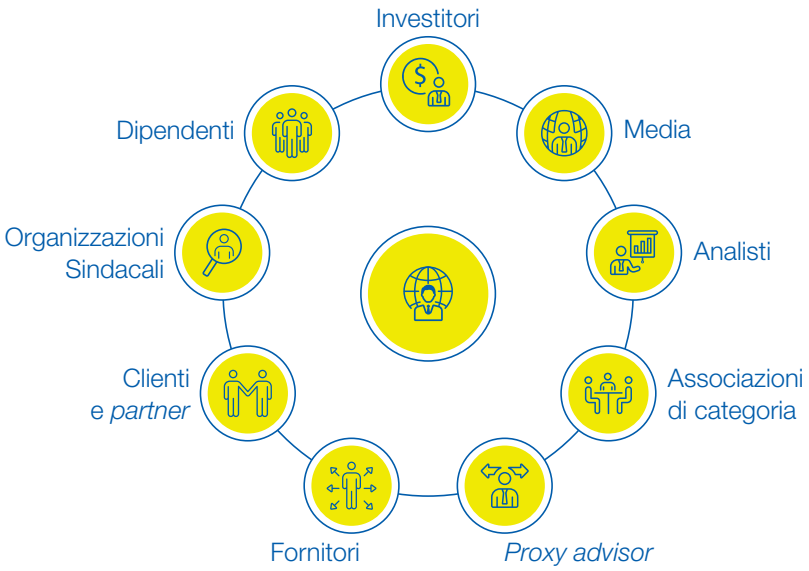
Novembre 2021

5° Forum Multistakeholder

~500
Stakeholder* presenti al *Forum

4
***Focus Group* tematici**

18
Temi di sostenibilità discussi



La quinta edizione del *Forum*, tenuta in diretta *streaming* nel rispetto delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, ha coinvolto circa 500 partecipanti, circa 100 in più rispetto all'edizione 2020, e ha rappresentato un prezioso momento di dialogo, fatto di ascolto e di confronto delle opinioni dei partecipanti, determinante al fine di comprendere l'ambiente esterno e individuare le azioni necessarie per la creazione di valore condiviso con i principali *stakeholder* e il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali. Nello svolgimento dell'attività, gli *stakeholder* hanno preso parte, a seconda della categoria di appartenenza, a quattro *Focus Group* legati ai diversi Pilastri di Sostenibilità. Nello specifico, le prime tre sessioni si sono concentrate sui pilastri *Customer experience*, Innovazione, Valorizzazione delle persone, Valore al territorio, Diversità e inclusione, Integrità e trasparenza e Transizione *green*. Il quarto *Focus Group*, condotto in inglese, è stato invece dedicato interamente al pilastro Finanza sostenibile in modo da fornire un'occasione di confronto rispetto al tema dell'integrazione dei fattori ESG all'interno delle politiche di investimento e di assicurazione del Gruppo.

Tramite un *tool* digitale accessibile da *smartphone* e pc che ha favorito una visualizzazione immediata e dinamica dei risultati, i partecipanti al *Forum* hanno espresso le proprie valutazioni rispetto ai temi materiali potenzialmente rilevanti per l'Azienda.

A valle del processo di coinvolgimento dei principali interlocutori sociali del Gruppo, è stato possibile rilevare, rispetto al 2020, una maggiore importanza attribuita alle tematiche inerenti alle pari opportunità nei percorsi di carriera, agli impatti ambientali degli immobili e della logistica, al supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e al *welfare* e al benessere del personale.

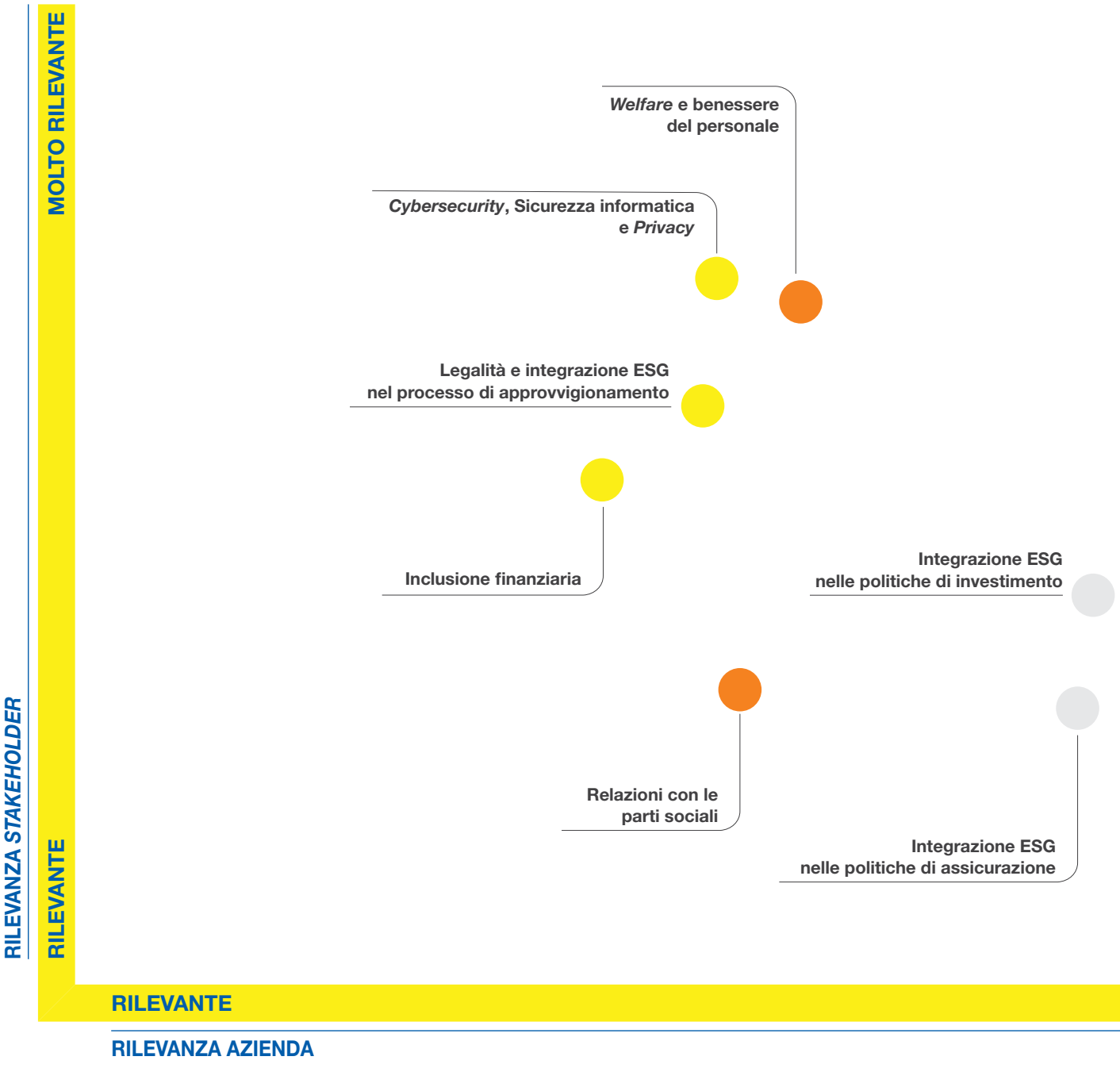


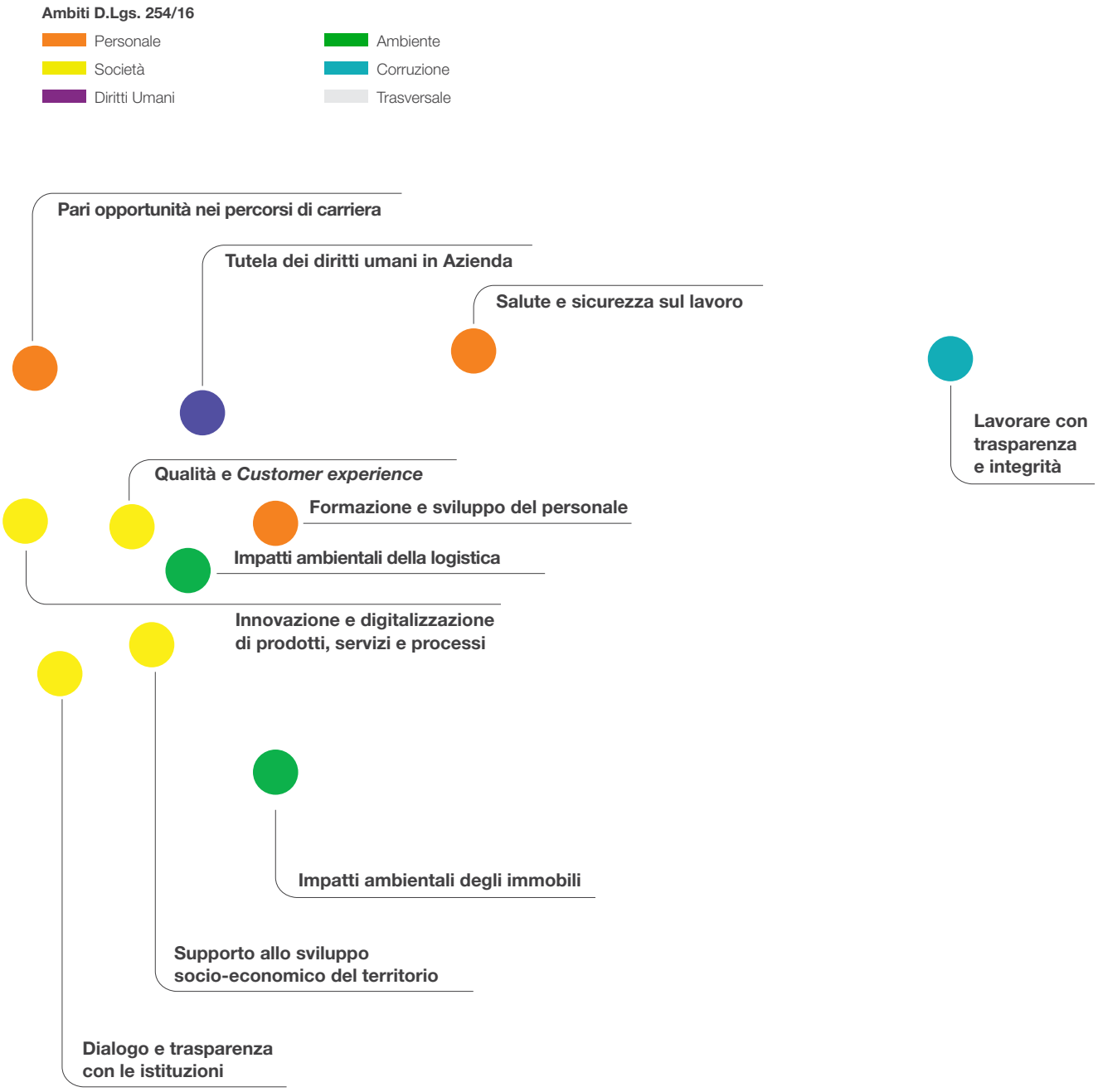
La matrice di materialità

La matrice di materialità riportata di seguito esprime la sintesi delle priorità del *management* di Poste Italiane (*engagement* interno), del proprio personale e di tutte le categorie di portatori di interesse con cui il Gruppo interagisce nello svolgimento delle proprie attività (*engagement* esterno). La matrice identifica quindi i diciotto temi ritenuti maggiormente rilevanti che risultano necessari al fine di assicurare un'adeguata comprensione dell'andamento e degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali. L'ordine di priorità dei temi è stato definito tenendo conto della rilevanza strategica di ciascun tema per l'Azienda e la rilevanza percepita per gli *stakeholder* esterni.

Ogni tema materiale identificato presenta un impatto generato direttamente dall'organizzazione, fatta eccezione per i 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





MOLTO RILEVANTE

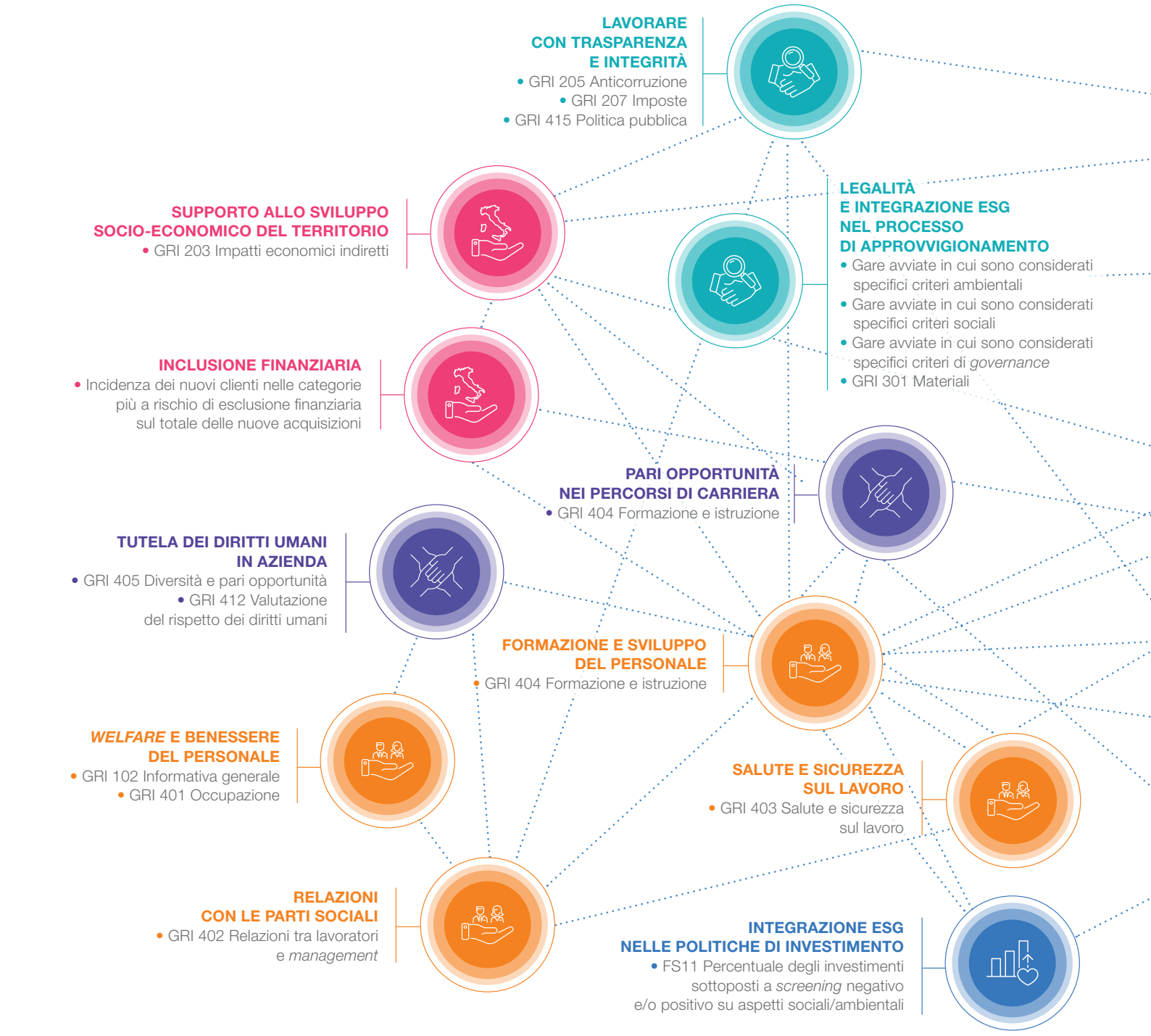
Descrizione dei temi materiali

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 *stakeholder* 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 standard nazionali e internazionali sul tema.
Tutela dei diritti umani in Azienda	Garantire la tutela dei diritti umani e la promozione di comportamenti non discriminatori all'interno del Gruppo, anche attraverso l'adesione a standard riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di *risk assessment* di Gruppo e la valorizzazione di elementi di diversità (in termini di diversi livelli di età, genere, conoscenze ed esperienze) che favoriscano lo sviluppo di una cultura d'impresa e la risposta a nuove sfide e opportunità del mercato.
Formazione e sviluppo del personale	Garantire ai propri dipendenti lo sviluppo continuo delle proprie conoscenze e competenze e l'opportunità di raggiungere il pieno potenziale grazie a percorsi formativi tesi ad assicurare la crescita e il rafforzamento del *know-how* in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di *business*/organizzativi.
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.
Qualità e *Customer experience*	Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e *performance*) e fornire al cliente un'esperienza di qualità che vada oltre la fruizione del prodotto o del servizio tradizionale, costruendo anche una relazione di fiducia mediante l'attivazione di canali di ascolto di aspettative, esigenze e soddisfazione dei clienti sui prodotti e servizi offerti e la corretta gestione dei reclami.
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.
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.
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di essere pronti nel rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.
Impatti ambientali 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.

TEMI MATERIALI	CHE COSA SIGNIFICA PER POSTE ITALIANE
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Promuovere un dialogo sistematico e trasparente con le istituzioni nazionali e locali, improntato alla ricerca di soluzioni condivise che consentano di rispondere ai bisogni sociali della comunità, incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'azienda opera e, al tempo stesso, accrescere la competitività e la continuità del *business*.
Welfare e benessere del personale	Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili in grado di rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa (es. iniziative di lavoro agile, trattamenti economici di miglior favore connessi alla tutela della maternità e paternità, erogazione di benefit nel campo della sanità, ecc.).
Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	Garantire la *privacy* dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e *cybersecurity* al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri *stakeholder* e la sicurezza delle transazioni.
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Incorporare gli aspetti ESG all'interno del processo di investimento per gestire meglio i rischi non-finanziari e considerare nuove opportunità d'investimento che supportino anche lo sviluppo sostenibile e un futuro *low-carbon*.
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 performance sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG.
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Incorporare gli aspetti ESG all'interno delle politiche di assicurazione, delle strategie di sviluppo dei prodotti assicurativi e delle comunicazioni con i clienti.
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 *business* e, in particolare, sul capitale umano, un *asset* aziendale fondamentale per l'Azienda.

Interconnessione tra temi materiali e metriche

Il processo decisionale integrato adoperato da Poste Italiane prevede azioni specifiche mirate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine e tiene conto delle connessioni e le interdipendenze tra la moltitudine di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. Tale approccio consiste nella comprensione del grado di combinazione, correlazione e interdipendenza fra le tematiche che impattano in maniera rilevante le *performance* economiche, sociali e ambientali. A tale scopo, in accordo con le indicazioni fornite dall'*International* <IR> *Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.



Integrità e trasparenza

Valorizzazione delle **persone**

Diversità e inclusione

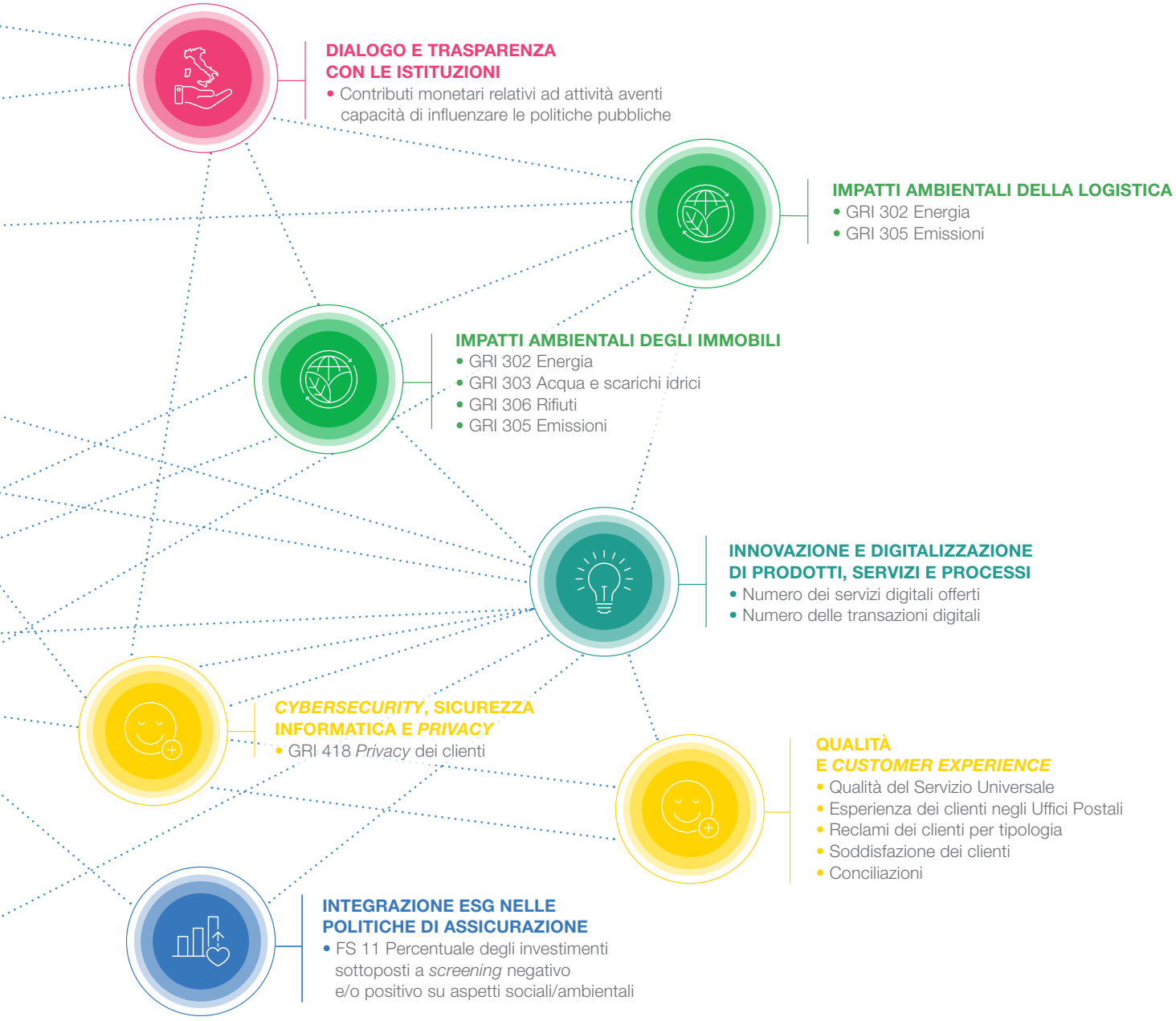
Valore al **territorio**

Transizione ***green***

Customer *experience*

Innovazione

Finanza **sostenibile**



DIALOGO E TRASPARENZA CON LE ISTITUZIONI
- Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche

IMPATTI AMBIENTALI DELLA LOGISTICA
- GRI 302 Energia
- GRI 305 Emissioni

IMPATTI AMBIENTALI DEGLI IMMOBILI
- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua e scarichi idrici
- GRI 306 Rifiuti
- GRI 305 Emissioni

INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DI PRODOTTI, SERVIZI E PROCESSI
- Numero dei servizi digitali offerti
- Numero delle transazioni digitali

CYBERSECURITY*, SICUREZZA INFORMATICA E *PRIVACY
- GRI 418 *Privacy* dei clienti

QUALITÀ E *CUSTOMER EXPERIENCE*
- Qualità del Servizio Universale
- Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
- Reclami dei clienti per tipologia
- Soddisfazione dei clienti
- Conciliazioni

INTEGRAZIONE ESG NELLE POLITICHE DI ASSICURAZIONE
- FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo

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

Politiche di Sostenibilità adottate da Poste Italiane

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

POLITICHE DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	OBIETTIVI DELLA POLITICA
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR	La Linea Guida della SGR definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – *Engagement Policy*	L'obiettivo della Politica è quello di disciplinare la gestione del dialogo con Investitori e altri Operatori di Mercato adottata da Poste Italiane, con riferimento alle molteplici forme di *engagement* che la Società pone in essere, sia che esse riguardino le attività ordinariamente gestite dalle competenti funzioni aziendali (es. tenuta del sito *internet*), sia che contemplino un dialogo diretto con i componenti del Consiglio di Amministrazione (c.d. "*Shareholder-Director Engagement*").
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di Poste Vita S.p.A. definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.
Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita	La Linea Guida della Compagnia definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane	Il documento fornisce indicazioni in ordine ad aspetti di diversità dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale quali, l'età, il genere, l'etnia, la provenienza geografica, il percorso formativo e professionale.
Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani	La Politica definisce un approccio chiaro sul tema dei diritti umani, più ampio di quello previsto dalla legge e che consente di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai diritti umani in tutte le loro forme, anche confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.
Policy Diversity and Inclusion	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 "*diversity*" a una strategia proattiva per il superamento di ogni stereotipo culturale e per identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone l'inclusione lavorativa.
Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore	La Linea Guida intende assicurare il rispetto delle regole in materia di concorrenza e di tutela del consumatore, rafforzare la consapevolezza dell'importanza delle normative a riguardo, consolidare un ambiente operativo e di controllo volto a mitigare il rischio di illeciti *antitrust* e anticoncorrenziali, fornire una guida per prevenire azioni, comportamenti, omissioni che violino le normative di tutela della concorrenza e di tutela dei consumatori, delineare strumenti di monitoraggio che consentano di individuare eventuali violazioni.

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

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane si struttura in 8 Pilastri relativi agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. L'analisi di materialità, tenutasi durante il *Multistakeholder Forum,* ha consentito l'identificazione dei temi rilevanti per il *management* aziendale e per gli *stakeholder*, da inserire all'interno della Strategia di Sostenibilità di Gruppo. Ogni Pilastro comprende obiettivi e *target* specifici che contribuiscono al raggiungimento dei "*Sustainable Development Goals*" (SDGs) delle Nazioni Unite. Per la trattazione degli obiettivi, modalità di gestione e *performance* conseguiti all'interno dei Pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo si rimanda al capitolo 6 "Creazione di Valore". Tale Piano Strategico ESG risulta essere perfettamente integrato all'interno del nuovo Piano Industriale di Gruppo, definito a marzo 2021 e aggiornato a marzo 2022 in "2024 *Sustain & Innovate Plus*", permettendo all'Azienda di creare valore condiviso per le comunità in cui opera nel conseguimento dei propri obiettivi di *business*.

Il Piano "2024 *Sustain & Innovate Plus*" mira a conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di Sostenibilità e di inclusione sociale del Paese. 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**.

Nel 2021 Poste Italiane ha modificato il nome dei due Pilastri Sostegno al territorio e al Paese e Decarbonizzazione immobili e logistica al fine di riflettere l'approccio più ampio adottato dal Gruppo rispetto alle due tematiche. Rispettivamente, la ridenominazione del pilastro "Sostegno al territorio e al Paese" in "Valore al territorio" è strettamente correlata ad una migliore rappresentazione del commitment di Poste Italiane. Il Gruppo, infatti, non si limita a sostenere il territorio in cui opera ma si impegna costantemente nella creazione e nell'erogazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs. Il passaggio da "Decarbonizzazione immobili e logistica" a "Transizione *green*" è avvenuto in considerazione della rinnovata strategia *green* di Poste Italiane che ha l'ambizione di accelerare il processo di transizione energetica in particolar modo attraverso la cosiddetta *Green Challenge* che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO_2 tramite lo sviluppo di strumenti ad hoc, traghettando così il Paese nel raggiungimento degli obiettivi 2030 di *carbon neutrality*. Il nuovo nome "Transizione *green*" trasmette al meglio l'innovativa filosofia d'impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero, un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane. Tali rivisitazioni dei *naming* dei due Pilastri sono state realizzate anche in funzione di quanto emerso durante la quinta edizione del *Forum Multistakeholder*, per via della maggiore rilevanza attribuita alle tematiche ambientali e alle tematiche relative alla creazione di valore condiviso per la comunità.

Pagina volutamente lasciata in bianco

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

1 **Integrità** e trasparenza



2 Valorizzazione delle **persone**



3 **Diversità** e inclusione



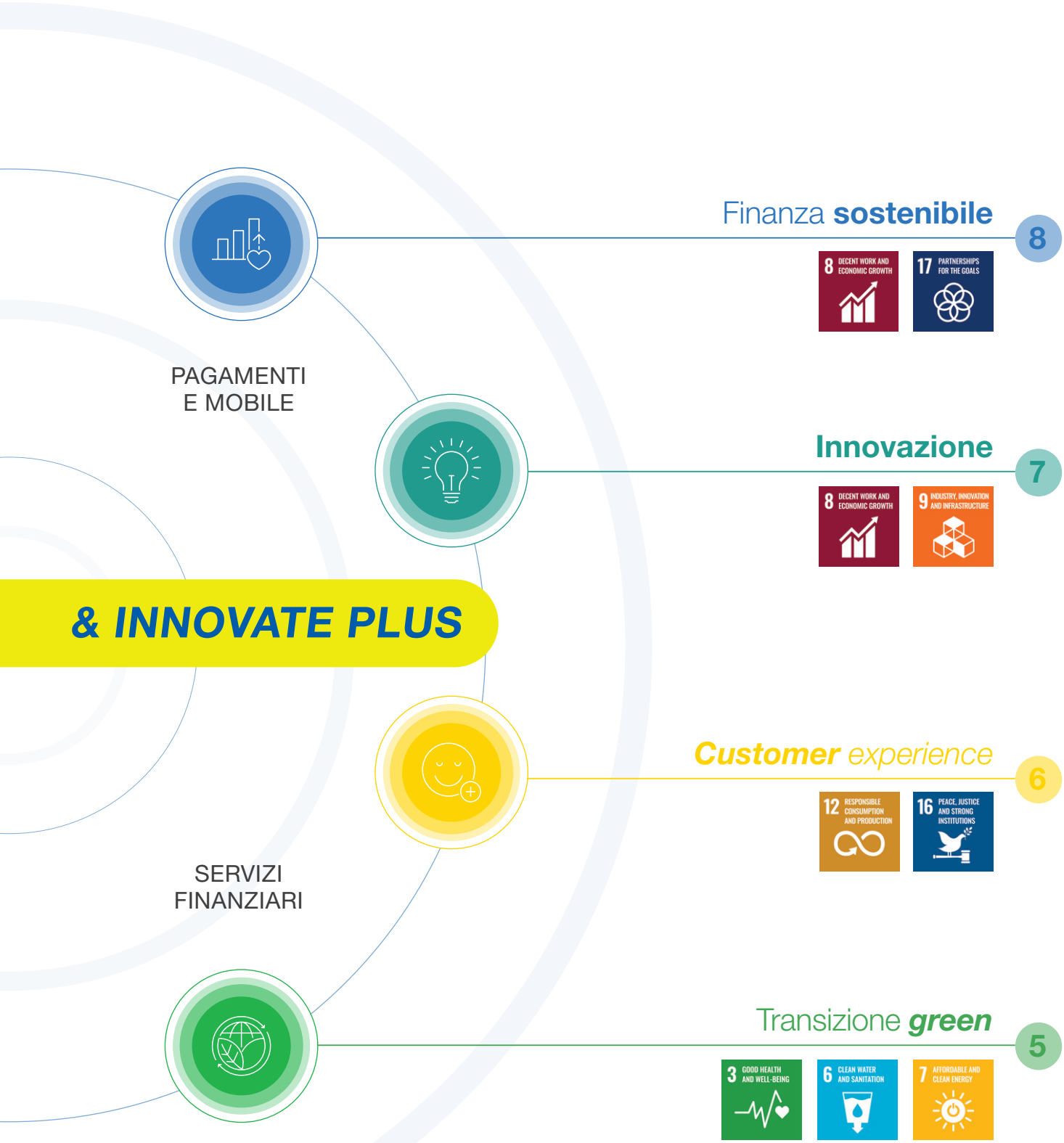
4 Valore al **territorio**



CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

SERVIZI ASSICURATIVI

2024 SUSTAIN


PAGAMENTI
E MOBILE
& INNOVATE PLUS
SERVIZI
FINANZIARI
Finanza sostenibile
8
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
Innovazione
7
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
Customer experience
6
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
Transizione green
5
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
6 CLEAN WATER AND SANITATION
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
13 CLIMATE ACTION

Al fine di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG, Poste Italiane è parte di un *network* di associazioni che operano in ambito nazionale e internazionale. Tale *network* si pone l'obbiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di Sostenibilità.

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* costituto 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

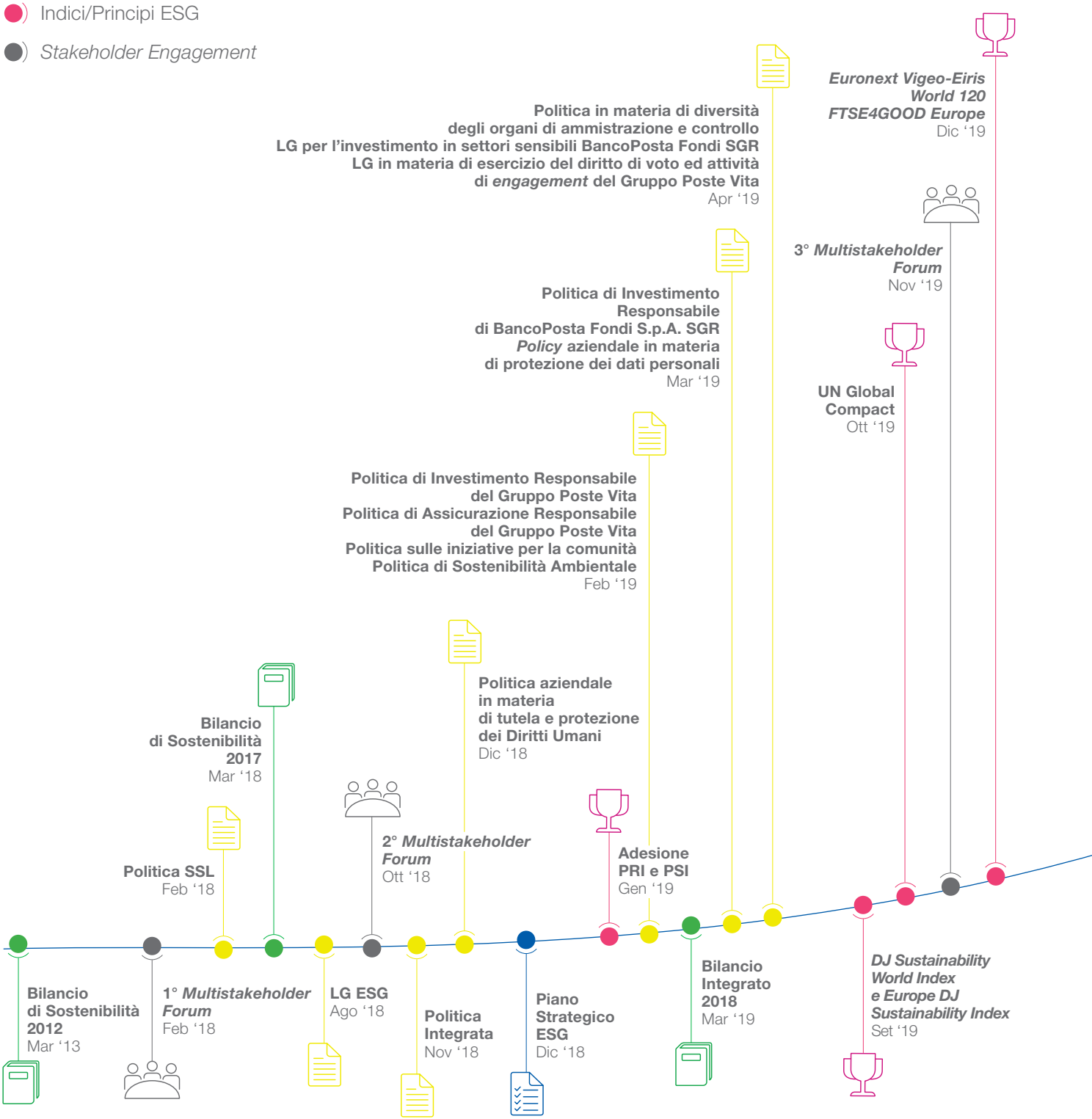
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

La Sostenibilità per il Gruppo Poste Italiane è una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia dell'Azienda, rappresentando quindi un *driver* essenziale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo.

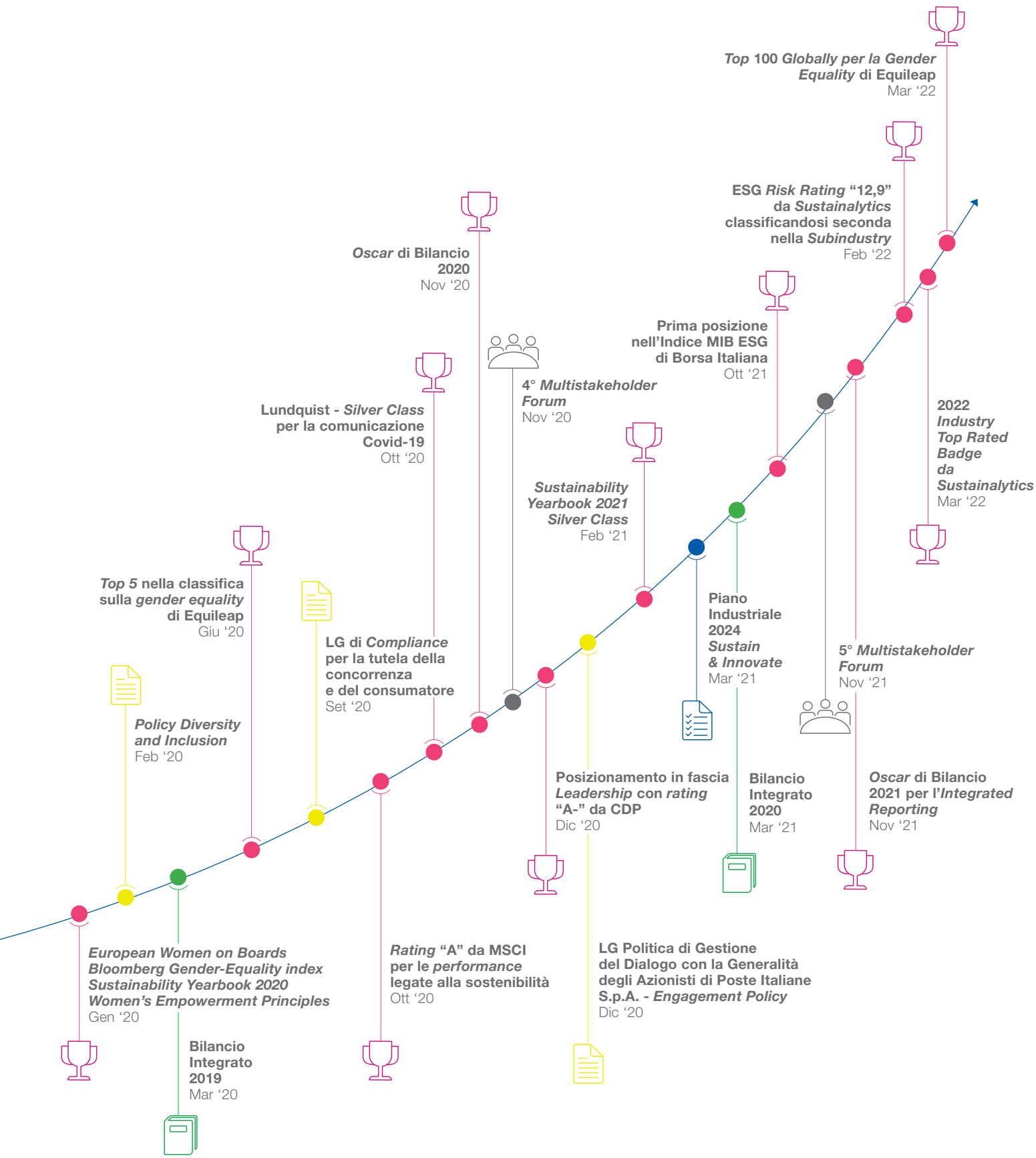
A testimonianza dell'importanza attribuita alla Sostenibilità, negli anni il Gruppo ha intrapreso un ambizioso percorso volto al consolidamento della propria strategia di Sostenibilità incentrata sulla creazione di valore condiviso per gli *stakeholder* del Gruppo e sulla propria crescita reputazionale.

Al tempo stesso, Poste Italiane si è impegnata nel diffondere una cultura aziendale permeata dalle tematiche di Sostenibilità, che trovano attuazione concreta grazie alla declinazione di tre principali direttrici – *Reporting*, Strategia e *Governance*. L'impegno messo in campo ha consentito il conseguimento nel breve termine di importanti trasformazioni evolutive e il raggiungimento di numerosi e prestigiosi traguardi nazionali ed internazionali.

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



2013 ... 2018 2019


Top 100 *Globally per la Gender Equality* di Equileap
Mar '22
ESG *Risk Rating* "12,9" da *Sustainalytics* classificandosi seconda nella *Subindustry*
Feb '22
Oscar di Bilancio 2020
Nov '20
Prima posizione nell'Indice MIB ESG di Borsa Italiana
Ott '21
4° *Multistakeholder Forum*
Nov '20
Lundquist - *Silver Class* per la comunicazione Covid-19
Ott '20
2022 *Industry Top Rated Badge* da *Sustainalytics*
Mar '22
Sustainability Yearbook 2021 Silver Class
Feb '21
Top 5 nella classifica sulla *gender equality* di Equileap
Giu '20
Piano Industriale 2024 *Sustain & Innovate*
Mar '21
5° *Multistakeholder Forum*
Nov '21
LG di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore
Set '20
Policy Diversity and Inclusion
Feb '20
Posizionamento in fascia *Leadership* con *rating* "A-" da CDP
Dic '20
Bilancio Integrato 2020
Mar '21
Oscar di Bilancio 2021 per l'*Integrated Reporting*
Nov '21
European Women on Boards
Bloomberg Gender-Equality index
Sustainability Yearbook 2020
Women's Empowerment Principles
Gen '20
Rating "A" da MSCI per le *performance* legate alla sostenibilità
Ott '20
LG Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. - *Engagement Policy*
Dic '20
Bilancio Integrato 2019
Mar '20
2020
2021
2022

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

Consapevole che la creazione di valore si basa sempre più su capitali intangibili, Poste Italiane considera la reputazione un *asset* fondamentale capace di indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei suoi confronti ma ne accresce la competitività. Durante la pandemia da Covid-19, che ha segnato uno dei momenti più difficili della storia democratica italiana, il Gruppo ha confermato la propria vocazione tradizionale di vicinanza al territorio portando avanti una serie di iniziative eccezionali e avviandone numerose altre. Ad esempio, il Gruppo ha continuato l'attività di pagamento anticipato delle pensioni con turnazioni in ordine alfabetico, potenziando inoltre i canali elettronici per consentire il pagamento delle pensioni a distanza, ha dato seguito all'accordo con l'Arma dei Carabinieri per la consegna a domicilio della pensione agli *over* 75 e ha continuato la collaborazione con le Istituzioni nella distribuzione delle mascherine alla popolazione.

A testimonianza dell'impegno e dell'efficacia delle scelte strategiche intraprese, il Gruppo ha ricevuto negli ultimi anni molteplici premi e riconoscimenti che hanno contribuito a rafforzarne l'immagine e la reputazione.

Premi e riconoscimenti ESG

Top *Employer* Italia 2022

Poste Italiane è azienda *Top Employer* Italia 2022, per il terzo anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

Poste Italiane scala il *Brand Finance Global 500*

Poste Italiane scala il *Brand Finance Global* 500, la classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo. Nel 2022, Poste Italiane si è classificata 266° dopo aver risalito 51 gradini del *ranking*, con una valorizzazione da 7,8 miliardi di dollari (quasi 7 miliardi di euro) a +26% e un *brand* più forte del 2,5% in termini di influenza, attrattività e solidità.

1° nella Top 100 mondiale dei *brand* assicurativi

Per il secondo anno consecutivo Poste Italiane conquista il primo posto per forza del marchio nell' "*Insurance* 100", la graduatoria mondiale del settore assicurativo stilata da *Brand Finance*, società leader nella valutazione economica dei *brand*. Poste Italiane ha ottenuto il primato nella comparazione globale tra i marchi del settore assicurativo con il punteggio di 86,2 (in aumento rispetto all'anno scorso) e il *rating* corrispondente di AAA sulla base della valutazione dell'indicatore di forza *Brand Strength Index* (BSI), elaborato da *Brand Finance* per analizzare l'efficacia dell'immagine e della reputazione, la gestione e gli investimenti che influenzano il marchio, la vicinanza al cliente, la soddisfazione dei dipendenti e il ritorno economico.

Postepay Digital prodotto dell'anno

Nel 2022, Postepay Digital ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2021" nella categoria "servizi pagamenti *smart*" come prima carta *full digital* facilmente richiedibile tramite l'app Postepay. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità di innovazione di Poste Italiane, che ha saputo realizzare prodotti *leader* di mercato, centrali nella vita dei clienti.

Postepay Digital vince l'*Interactive Key Award* 2021

La campagna pubblicitaria realizzata per il lancio commerciale della Postepay Digital vince *l'Interactive Key Award* nella categoria *Display Advertising*. Il premio, uno dei più prestigiosi a livello italiano, è dedicato alla comunicazione pubblicitaria *all digital* su *Web/Mobile* e viene riconosciuto alle Aziende che nel corso dell'anno si sono distinte con progetti di comunicazione creativi ed innovativi.

Leader* nella comunicazione *media

Dopo aver ottenuto nel 2020 lo *special Prize* "*Bic-Best in Media Communication*" nella sezione CSR (*Corporate Social Responsibility*), nel 2021 Poste Italiane si conferma tra le 21 aziende premiate per l'impatto della loro comunicazione aziendale con il BIC, la certificazione ideata da *Fortune* Italia ed Eikon *Strategic Consulting*. Per la categoria "*Corporate*" Poste Italiane ha vinto con Tg Poste che racconta quotidianamente l'Azienda e il suo ruolo sempre più centrale a sostegno del Paese.

3° posizione

Nell'ambito della ventesima 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 terza posizione, salendo per la prima volta sul podio, scalando 261 posizioni in 5 anni. Il Gruppo ha anche ottenuto il primo posto tra le aziende del settore assicurativo, ottenendo le "*5 stars*", il secondo posto nella sezione *Investor Relations* e il secondo posto nella sezione carriere.

Poste al *top* per i giovani

Poste Italiane è stata riconosciuta come una tra le aziende più attrattive per gli studenti nel mercato del lavoro in Italia dalle classifiche "*Most Attractive Employer* 2021 – Studenti". Il Gruppo, negli studi curati da *Universum Global*, società svedese *leader* nell'*employer branding*, è in ventunesima posizione nel segmento "*Business*", in decima posizione nell'ambito delle discipline legali e in diciottesima posizione nel ranking "*Humanities/Liberal Arts/Education students*".

Oscar di Bilancio

Poste Italiane si è aggiudicata il Premio Speciale Oscar di Bilancio 2021 per l'"*Integrated reporting*", che premia le aziende più efficaci e trasparenti nell'integrare la comunicazione sul *business* con la rendicontazione dei risultati in tema di politiche ambientali, sociali e di governo d'impresa (ESG). Il riconoscimento segue la vittoria dell'Oscar di Bilancio per la sezione "Grandi imprese" assegnato nel 2020 a Poste Italiane come azienda più virtuosa per qualità e trasparenza della comunicazione finanziaria e per la cura dei rapporti con gli *stakeholder*.

Primo posto al *Financial Innovation-Italian Award*

Nel 2021 BancoPosta si è aggiudicata il primo posto nella categoria "*Investment Advisory*" al "*Financial Innovation – Italian Awards*" promosso dall'Associazione Italiana *Financial Innovation*, per il progetto "La Consulenza 4.0". Il premio, che si basa sui principi di indipendenza, obiettività ed eticità ed è aperto a tutte le istituzioni finanziarie, è un osservatorio e un riconoscimento annuale che ha lo scopo di promuovere il ruolo dell'innovazione nel settore bancario, assicurativo e finanziario.

***European Funds Trophy* 2021 a BancoPosta Fondi SGR**

BancoPosta Fondi SGR si è aggiudicata il premio *European Funds Trophy* 2021 come "*Best Italian Asset Managament Company*" per la categoria da 4 a 7 fondi con *rating FUNDCLASS*. Il riconoscimento, giunto alla 15a edizione, è un premio dei Fondi Comuni d'Investimento europei che viene assegnato annualmente da *FUNDCLASS*, società parigina di analisi tecnica quantitativa che analizza quasi 80 mila fondi di investimento commercializzati in Europa, e da un gruppo di testate giornalistiche europee sulla base della qualità della gestione dei fondi in un periodo di almeno 4 anni.

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.

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.

Primati nelle classifiche di Comscore

Nel 2021 Poste Italiane si è classificata in prima posizione nella classifica italiana stilata da Comscore per aver registrato il maggior numero di utenti unici mensili (33 milioni nel mese di gennaio) che accedono ai Servizi Finanziari tramite il sito *web* e le app del Gruppo. Sempre nel 2021, la stessa Comscore ha riconosciuto a Poste Italiane il primato alle app Ufficio Postale e Poste ID, classificandole in cima alla classifica *Top* 10 di quelle più utilizzate dagli italiani.

Linkedin – *Best Talent Acquisition Team*	Poste Italiane è stata premiata come "B*est Talent Acquisition Team – above 20.000 employees on LinkedIn*" per aver adottato soluzioni innovative nella ricerca di risorse ad alto potenziale nell'ambito dei *LinkedIn Talent Awards* 2021. Inoltre, Poste è stata inclusa tra le aziende finaliste nella categoria "*Diversity Champion – above 20,000 employees on LinkedIn*", per essersi distinta nell'aver avviato e ispirato conversazioni significative sui temi della diversità e dell'inclusione.
NoidiPoste premiata da *Intranet Italia Champions*	Poste Italiane è stata premiata nell'ambito di "*Intranet Italia Champions*", l'evento annuale promosso e organizzato da *Intranet Management* e Ariadne *Digital*, dedicato alle iniziative e alle funzionalità più innovative introdotte attraverso le *intranet* aziendali. L'Azienda è stata premiata nella categoria "Applicazioni e Servizi *Online*" per l'app NoidiPoste per aver implementato da *mobile* una serie di servizi e processi diventando un punto di contatto unico tra l'Azienda e i dipendenti.
Poste Italiane premiata al *Touchpoint Awards 2021*	NoidiPoste ha vinto il premio di miglior progetto nella categoria *mobile marketing* nell'ambito dei *Touchpoint Awards Engagement*. Il riconoscimento, organizzato da Oltre La Media Group, editore di *Touchpoint*, è dedicato ai migliori progetti di comunicazione in ambiti che vanno dalla comunicazione interna *all'employer branding*, dagli eventi alle campagne sui *social media*. Inoltre, nell'ambito dei *Touchpoint Awards Strategy* 2021, Poste Italiane è stata premiata nuovamente per la campagna di lancio di Poste Delivery nella categoria "*The Best New Brand*".
Poste Italiane premiata agli ASCAI *Media Awards* 2021	Poste Italiane è stata premiata per la "*Digital multichannel strategy*", ossia la strategia digitale multicanale, massimo riconoscimento degli ASCAI *Media Awards*, promossi dall'Associazione dei Comunicatori d'Impresa e aperti a tutte le aziende che intendono far conoscere i propri strumenti di comunicazione. Altri due premi sono andati all'app NoidiPoste, che ha ottenuto il primo posto nella categoria "*social media/customer media*" e al TG Poste, il telegiornale aziendale, per la categoria "*web* TV".
NoidiPoste premiata al *Digital Communication Awards*	Per l'anno 2021 l'app NoidiPoste si è classificata al secondo posto nella categoria *Internal Channel* (*Intranet, Digital Workplace & App*) confermando la sua capacità di innovarsi e di rispondere alle molteplici esigenze della popolazione aziendale. Oltre 400 le candidature pervenute per circa 30 categorie che spaziano tra la ricerca di *brand* all'innovazione. I *Digital Communication Awards,* lanciati nel 2011 dalla Quadriga *University of Applied Sciences* sono una competizione di comunicazione *online* sia a livello di realizzazione pratica che a livello accademico.

Nel corso del 2021 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di Sostenibilità che costituiscono validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione ed eventuale miglioramento della *performance* interna al Gruppo.

Questi, infatti, vengono utilizzati come strumenti di riferimento da azionisti e *stakeholder* per il confronto delle prestazioni aziendali in relazione a tematiche ESG rispetto ad altri attori di mercato. Inoltre, gli indici sono oggetto di analisi interna a capo del *management* aziendale nell'ottica di sviluppo di piani di investimento sostenibile per il Gruppo.

Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Nel 2021 Poste Italiane ha confermato la propria presenza per il terzo anno consecutivo all'interno del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) e del più *selettivo* Dow Jones Sustainability Europe Index.

Poste Italiane è entrata per il terzo 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, per il secondo anno consecutivo, 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, per le iniziative introdotte in funzione della riduzione del proprio impatto ambientale e per l'adozione di 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 colloca al primo posto sia nella classifica complessiva "Universo", sia nella sezione "*Transport&Logistics*", consolidando la propria presenza nell'indice *Euronext Vigeo-Eiris World* 120 e negli indici regionali *Euronext Vigeo Eurozone* 120 e *Europe* 120.

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

A febbraio 2022 l'Azienda ha ottenuto da parte di *Sustainalytics* un *ESG Risk Rating* pari a 12,9 (*Low risk*), classificandosi seconda a livello *Universe* nella *subindustry Air Freight and Logistics*.

Nel 2022 Poste Italiane è stata riconosciuta da Sustainalytics come *top ESG performer* 2021 su un panel che conta oltre 4.000 aziende valutate a livello mondiale, ottenendo il 2022 *Industry Top-Rated Badge*. Il Gruppo è una delle 18 realtà a livello globale ad aver ottenuto tale riconoscimento nella *industry Transportation*.

Poste Italiane è stata confermata per il terzo anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda ha migliorato la propria *performance* rispetto al 2020, ottenendo ancora una volta uno *score* ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI, che include 418 aziende, appartenenti a 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 16 trilioni USD, con sede in 45 paesi e regioni.

Nel 2022 il Gruppo è entrato nella Top 100 della classifica globale sulla parità di genere stilata da Equileap. In particolare, Poste Italiane è tra i 19 gruppi a livello mondiale che hanno superato il *gender pay gap*, nonché tra le 5 aziende italiane che sono rientrate nella classifica globale e prima nel settore *financial*.

Poste Italiane conferma la propria presenza nell'edizione 2022 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global, l'Annuario di Sostenibilità che valuta le *performance* di Sostenibilità delle principali aziende a livello globale. Di 7.500 aziende valutate, il Gruppo rientra nel 10% di società selezionate per il *Sustainability Yearbook*.

Il Gruppo di 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 ha confermato il *rating* "A" da MSCI una delle principali agenzie di valutazione delle *performance* legate alla Sostenibilità ESG, per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale.

5. Rischi e Opportunità DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



- La *Corporate Governance* di Poste Italiane
- Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane
- Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione
- Gestione della pandemia da Covid-19
- L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani
- La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico
- La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate

La *Corporate Governance* di Poste Italiane

DNF

Organi di Amministrazione e Controllo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE[1]

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 Rischi[2]
Bernardo De Stasio (Presidente)
Davide Iacovoni
Roberto Rossi

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

COLLEGIO SINDACALE[3]

Presidente
Mauro Lonardo

Sindaci effettivi
Luigi Borrè
Anna Rosa Adiutori

Sindaci supplenti
Alberto De Nigro
Maria Francesca Talamonti
Antonio Santi

ORGANISMO DI VIGILANZA[4]

Presidente
Carlo Longari

Componenti
Paolo Casati[5]
Massimo Lauro

Magistrato della Corte dei Conti Delegato al controllo su Poste Italiane
Piergiorgio Della Ventura[6]

Società di revisione
Deloitte&Touche S.p.A.[7]

Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati[2]
Elisabetta Lunati (Presidente)
Bernardo De Stasio
Mimi Kung

Comitato Nomine e *Corporate Governance*[2]
Bernardo De Stasio (Presidente)
Giovanni Azzone
Mimi Kung

Comitato Sostenibilità[2]
Daniela Favrin (Presidente)
Davide Iacovoni
Roberto Rossi

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.
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* riflette le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* (entrato in vigore il 1° gennaio 2021 in sostituzione del precedente Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana e vigente fino al 31 dicembre 2020).

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

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

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

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

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2021 si è riunito 12 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*.

5 Comitati endoconsiliari con funzioni propositive e consultive

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

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nell'adunanza 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 tre membri effettivi e tre 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 40 volte di cui 12 volte congiuntamente al Comitato Controllo e Rischi.

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

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

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

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 2021*".

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

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

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di guidare la Società perseguendo la creazione di valore nel lungo termine, definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile. In particolare, in linea con le principali *leading practice* che pongono particolare enfasi all'integrazione della sostenibilità nelle strategie, nella gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione, il SCIGR di Poste Italiane si pone l'obiettivo di contribuire al successo sostenibile della Società attraverso la definizione di ruoli e responsabilità in ambito ESG, dei flussi informativi tra gli attori coinvolti nel sistema di controllo interno e verso gli organi aziendali nonché delle modalità di gestione dei relativi rischi. Inoltre, per il raggiungimento di tale obiettivo la Società ha deciso di promuovere un dialogo con gli *stakeholder* rilevanti, al fine di assicurare un costante confronto sulle strategie d'impresa e sulla loro realizzazione.

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

Attività di *assurance* del SCIGR

La funzione Controllo Interno è responsabile dell'attività di controllo di terzo livello e pertanto assume una posizione rilevante nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

L'azione della funzione Controllo Interno per l'anno 2021 è proseguita in continuità con l'impostazione adottata nell'ultimo triennio ed è stata ispirata dalle seguenti linee strategiche:

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

Nella seduta del consiglio di amministrazione del 16 febbraio 2021, la Funzione Controllo Interno ha presentato la "**Relazione complessiva di Gruppo sulla Valutazione dell'idoneità del SCIGR 2020**" che, a seguito di discussione, ha conseguito l'approvazione. La Relazione, elaborata in coerenza con i requisiti di *corporate governance* delle società quotate e le disposizioni di vigilanza, ha tenuto conto degli esiti delle attività di *audit* effettuate nel 2020 sulla base dei Piani *Audit* di tutte le funzioni di Controllo coinvolte e del quadro generale dello SCIGR del Gruppo Poste Italiane, considerando gli impatti connessi agli interventi organizzativi adottati, alle evoluzioni intervenute ed agli eventi verificatisi nel corso dell'anno. La Relazione ha espresso la valutazione complessiva del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi del Gruppo Poste Italiane in modalità di "*Positive Assurance*", rilevando che, sulla base di quanto riscontrato, alla data della menzionata relazione e per il periodo di riferimento

della stessa, tale sistema è risultato complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Relazione ha fornito contestualmente una rappresentazione per processo dei principali esiti di *audit*, dei vari contributi al rafforzamento dello SCIGR e la sintesi delle attività di controllo interno svolte nell'anno di riferimento, con focus di approfondimento sulle azioni di rimedio/rafforzamento, sugli indicatori gestionali e sulle iniziative a sostegno della qualità dell'*audit*.

Il 16 febbraio 2021 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha altresì approvato **il Piano di *Audit* 2021** della funzione Controllo Interno, elaborato, sulla base di un consolidato approccio metodologico, secondo una logica di valutazione sistemica rispetto al livello di rischiosità potenziale dei principali processi (compresi i rischi ex D.Lgs. 231/01) in coerenza con il *framework Enterprise Risk Management* (ERM) e con gli obiettivi aziendali.

Il Piano annuale di *Audit* 2021, 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, nel triennio 2019-2021, complessivamente livelli di copertura elevata per il 94% dei processi dell'*Audit Universe* (copertura Alta per l'84% dei processi, molti dei quali in ottica di *continuous auditing*, e copertura Media per oltre il 10% dei processi). La copertura di *audit* e la programmazione delle attività, inoltre, sono state svolte favorendo una valutazione integrata e indipendente, in particolare 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).

L'attività di *audit* ha interessato, in particolare, gli ambiti di erogazione di prodotti/servizi Assicurativi, Finanziari e Transazionali (su oltre 1.570 strutture), nonché i processi Postali e di Logistica (ca. 120 strutture). In aggiunta, è stata prevista e realizzata la copertura dei principali processi di gestione delle risorse aziendali quali l'IT (con *audit* su 13 processi/applicativi), gli immobili e gli acquisti (7 strutture), le risorse umane (42 strutture), i processi amministrativo-contabili (16 strutture) e vari ambiti di *compliance* (19 strutture). Infine, a presidio del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi dell'intero Gruppo Poste Italiane, nel 2021 sono state oggetto di *audit* 12 Società del Gruppo Poste Italiane.



Con riferimento al Piano di *Audit* 2021, l'operatività della funzione è proseguita nel corso del 2021 contemperando le limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, con modalità operative collaudate con esito positivo durante l'anno 2020. Sono state avviate tutte le attività di *audit* previste dal Piano, facendo leva sulla strumentazione informatica a supporto ulteriormente rafforzata e, laddove possibile, svolgendo l'esecuzione da remoto di parte delle analisi e verifiche preliminari per limitare l'impatto sulle strutture auditate e i possibili rischi di contagio per il personale interessato. Per l'anno 2021, lo svolgimento da remoto di parte delle analisi e verifiche preliminari ha riguardato il 60% circa delle attività di UP e il 75% circa di quelle delle strutture territoriali *Corporate*.

In continuità con le linee adottate nell'ultimo biennio, la funzione Controllo Interno, al fine di potenziare l'efficacia del presidio del sistema di controllo di Gruppo, ha ulteriormente integrato le attività di verifica da eseguire sulle Società del Gruppo prive di una propria funzione di *internal audit*.

In continuità con 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..

Nel rispetto dei requisiti stabiliti dalle Autorità di Vigilanza e dalla normativa vigente è stato sottoscritto il Disciplinare Esecutivo per il biennio 2021-2022 tra BancoPosta e la funzione Controllo Interno di Poste Italiane; tramite tale Disciplinare vengono demandate a Controllo Interno le attività di *audit* da svolgere presso strutture territoriali di rete (Uffici Postali, Filiali, Nuclei Antiriciclaggio Territoriali, ecc.), sui canali di vendita di Poste Italiane per le attività di natura finanziaria e assicurativa, nonché per specifici IT *audit* aventi ad oggetto sistemi e processi informatici a supporto dell'erogazione dei servizi e prodotti bancari e finanziari, inclusi gli aspetti di *Disaster Recovery* e Sicurezza.

Nel citato Disciplinare Esecutivo sono stati aggiornati anche i flussi informativi periodici verso la funzione Revisione Interna BancoPosta relativi all'avanzamento delle attività ed agli esiti delle verifiche di *audit*, nonché al monitoraggio dei livelli di servizio (KPI) finalizzati al conseguimento di obiettivi di efficacia ed efficienza. Il Disciplinare prevede inoltre l'elaborazione, con cadenza semestrale, di un *report* di valutazione del disegno del Sistema di Controllo Interno riferito ai processi territoriali di rete.

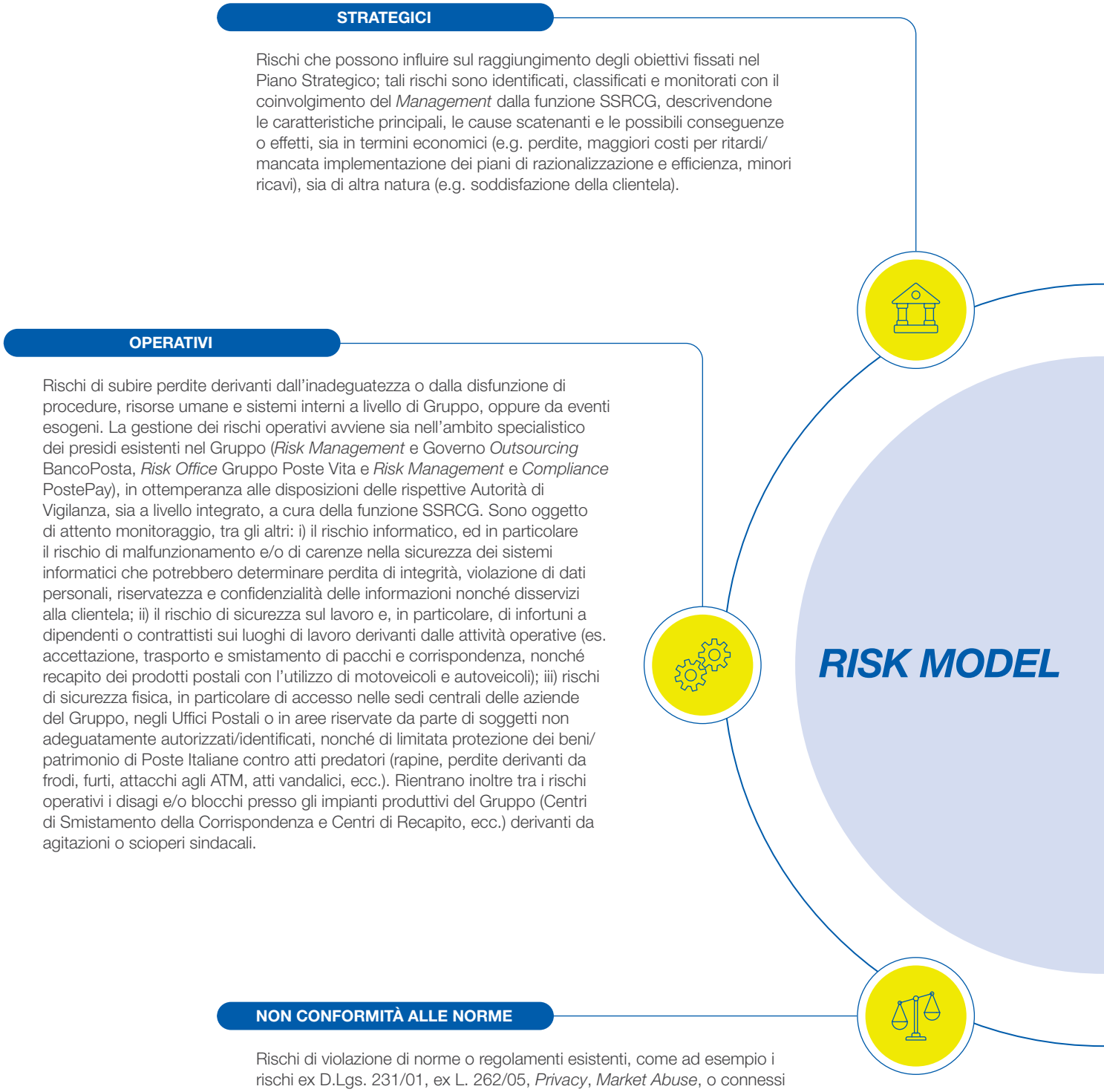
In continuità con il biennio precedente, il Disciplinare Esecutivo recepisce anche esigenze di *audit* espresse alla funzione Revisione Interna di BancoPosta dalle società finanziarie e assicurative del Gruppo Poste. Tutte le attività demandate a Controllo Interno tramite Disciplinare Esecutivo per l'anno 2021 sono state completate.

Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo ("SSRCG"), nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e, in particolare, i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, a partire dal 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance*, *Risk* & *Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l'analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG, reputazionali, fiscale, sicurezza fisica, *Compliance* Integrata, *privacy* e corruzione nonché di *compliance* alle norme applicabili ai Servizi Finanziari e di pagamento. Inoltre, nel corso del 2021 la piattaforma è stata ulteriormente ampliata attraverso implementazioni evolutive e migrazione di nuovi ambiti di rischio (con riferimento, a titolo esemplificativo, ai rischi relativi al sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria e al *business continuity management*). 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.

Pagina volutamente lasciata in bianco

Di seguito si riportano le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane, come individuate nel *Risk Model* di Gruppo.



DI GRUPPO

REPUTAZIONALI

Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli *stakeholder* del Gruppo, per i quali il *framework* adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (*stakeholder engagement*) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta, si rileva l'andamento delle *performance* di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *certificates* e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR), nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all'attività di corrispondenza e recapito pacchi.

ESG

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

FINANZIARI E ASSICURATIVI

Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di *Risk Management* dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di ***riscatto*** 🕮, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, così come definito dalle direttrici del piano *Next Generation* EU, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce del recente conflitto tra Russia e Ucraina. In particolare, le attività di *risk assessment* si sono dapprima incentrate sull'analisi dei rischi e delle opportunità legate alla gestione dei temi materiali, e successivamente, sulla base di tale analisi, sono state approfondite alcune tipologie di rischio che possono avere un impatto trasversale su tali temi, quali l'emergenza sanitaria, il cambiamento climatico, la tutela dei diritti umani e i rischi emergenti. In particolare, con riferimento ai diversi temi materiali, sono stati analizzati:

Tutela dei diritti umani

I potenziali rischi che possono compromettere il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle attività proprie di Poste Italiane che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner* (L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani)

Climate change

I rischi legati al cambiamento climatico, categorizzati in rischi di transizione e rischi fisici, nonché le opportunità collegate e le specifiche azioni di mitigazione, in considerazione sia degli impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, che di quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico)



Pandemic risk assessment

I potenziali impatti della pandemia e le azioni implementate da Poste Italiane con riferimento alle modalità di erogazione dei propri servizi e alla gestione delle proprie persone in risposta all'evoluzione della situazione epidemiologica e ai conseguenti aggiornamenti del contesto normativo (Gestione della pandemia da Covid-19)

Rischi Emergenti

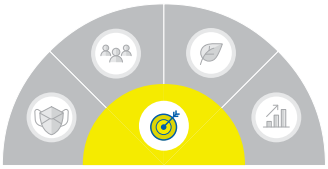
I rischi emergenti che consistono in eventi esogeni con caratteristiche disruptive che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale e che sono potenziali game changer, quali l'attuale instabilità geopolitica (La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate)

Rischi associati ai temi materiali

I potenziali rischi correlati alla strategia di sostenibilità di Poste Italiane nonché alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane identificate attraverso il processo di analisi di materialità (Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione)

Le attività di analisi dei principali rischi per Poste Italiane sono state svolte tenendo in considerazione le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane. Inoltre, tali attività di analisi sono state altresì eseguite 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 pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane e ai rispettivi temi materiali. Un esempio di tale attività di *assessment* è riportato nell'ambito del paragrafo, relativo ai **rischi emergenti**.

Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Al fine di garantire un'efficace integrazione delle dimensioni ambientale, sociale e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, è stata effettuata un'analisi dei rischi associati ai temi materiali identificati, specificando gli *stakeholder* coinvolti, l'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder,* le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo e i correlati capitali finanziari e non finanziari.

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

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
Integrità e trasparenza	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del *business*	Personale; Fornitori e *Business partner*; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	• Strategico • Reputazionale • Non conformità alle norme	• Economico	• Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. modello di *compliance* integrata, modello di gestione dei rischi integrato, modello di affidabilità aziendale, anticorruzione, ambiente, modello 231, certificazioni ISO, ecc.)	Umano Intellettuale Finanziario
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e *Business partner*	• Strategico • Operativo • Reputazionale • ESG	• Salute e sicurezza • Diritti umani	• Portale "Contratti aperti e trasparenti" • Centralizzazione in *Corporate* delle attività di acquisto delle società del Gruppo • Sistema di qualificazione fornitori anche in ottica ESG	Umano Sociale-relazionale Finanziario

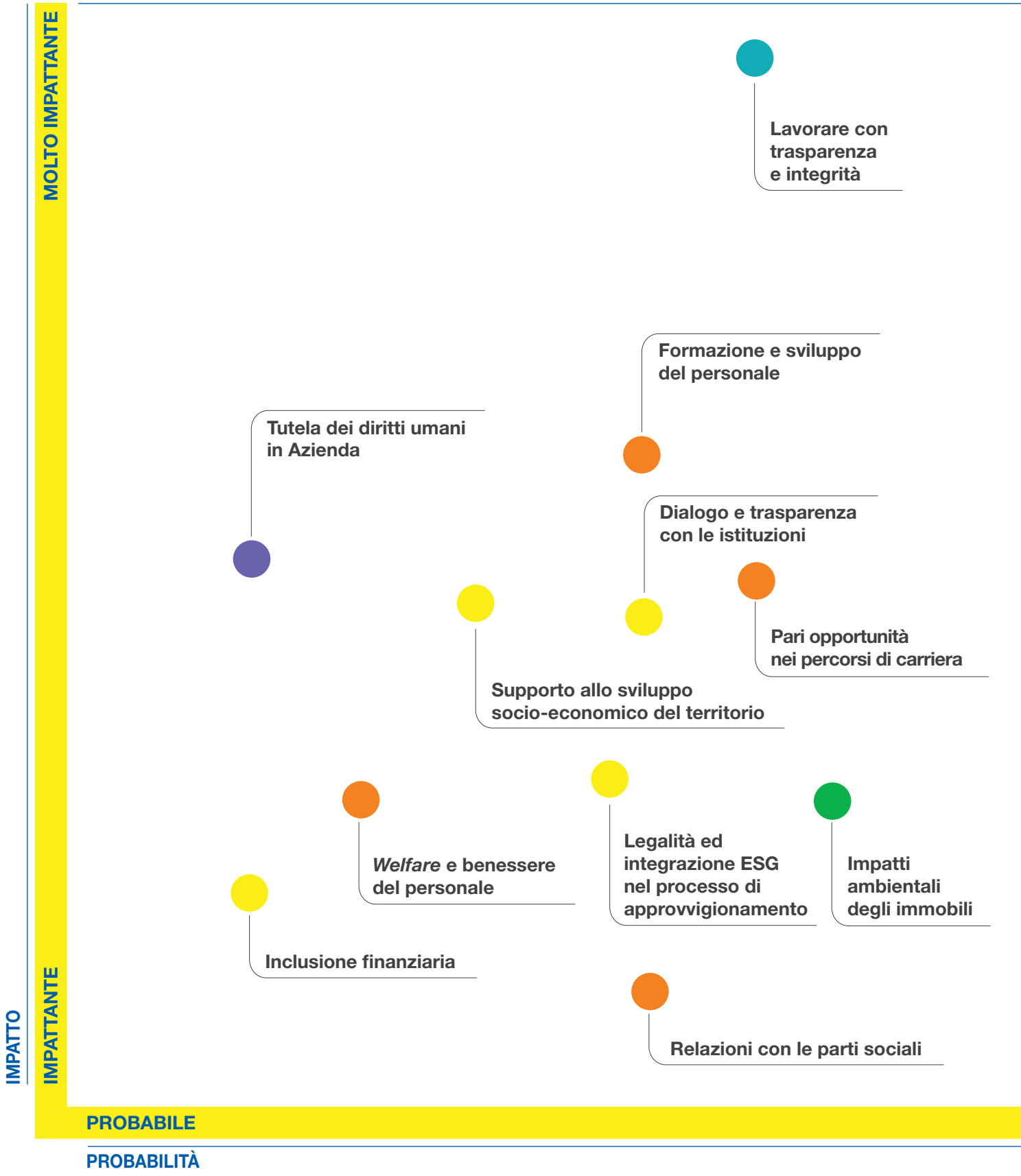
PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
Valorizzazione delle persone	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	Clienti; Persone di Poste Italiane	• Strategico	• Diritti umani	• Rafforzamento del piano di formazione annuale • Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare *engagement* • Consolidamento del Sistema di sviluppo di Poste Italiane	Umano Intellettuale
	Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di *welfare* e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	• Strategico • ESG	• Salute e sicurezza • Qualità della vita, benessere	• Programmi di *engagement* del personale (es. canale NoidiPoste, postenews, ecc.) • Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza • Erogazione di *benefit* finanziari e non finanziari per il personale	Umano
	Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	• Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale	• Economico • Salute e sicurezza • Diritti umani • Qualità della vita, benessere	• 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 *policy* e le procedure aziendali	Sociale-relazionale
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Persone di Poste Italiane	• Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo • Non conformità alle norme	• Salute e sicurezza	• Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro (predisposizione Documento di Valutazione dei Rischi, erogazione formazione, ecc.) • Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. *lean manufacturing*) • Certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo	Umano
Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Persone di Poste Italiane	• Strategico • Reputazionale • ESG	• Diritti umani	• Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione • Individuazione di possibili interventi formativi per creare "cultura" per tutto il personale • Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione	Umano
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di *driver* oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	Persone di Poste Italiane; Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute	• Strategico • Reputazionale	• Diritti umani • Qualità della vita, benessere	• Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei diritti umani, delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione • Promozione della diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità • Dialogo costante con i propri dipendenti	Sociale-relazionale

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
Valore al territorio	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	Istituzioni territoriali	• Strategico • Reputazionale	• Qualità del servizio • Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio	
	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	• Strategico • Reputazionale	• Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio	**Sociale-relazionale**
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai Servizi Finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti; Enti e Istituzioni	• Strategico • ESG	• Economico	• Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio • Programma di educazione finanziaria digitale e postale	**Sociale-relazionale** **Finanziario**
Transizione *green*	Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e *Business partner*; Ambiente	• Strategico • ESG	• Salute e sicurezza	• Trasformazione della flotta PCL in ottica *green*, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico • Evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso *locker*, Uffici Postali e reti terze, *smart letter box*) • Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale	**Naturale**
	Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. *energy management*, gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	• Economico • Strategico • Reputazionale • ESG	• Salute e sicurezza	• Responsabilità organizzativa specifica per la gestione degli immobili • Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili (*smart building*, lampade LED, pannelli fotovoltaici, ecc.) • Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo	**Fisico-strutturale**
Customer experience	Qualità e *Customer experience*	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	• Economico • Strategico • Reputazionale • Operativo	• Qualità del servizio • Economico	• Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità) • Miglioramento prodotti e servizi • Evoluzione del modello di assistenza clienti • Gestione reclami • Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità	**Sociale-relazionale** **Intellettuale**
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; *Media*; Clienti	• Economico • Strategico • Operativo • Reputazionale	• Qualità del servizio • Economico	• Modelli di gestione dei rischi e controllo in ambito *privacy*, *cybersecurity* e *business continuity* • Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT	**Finanziario**

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	*STAKEHOLDER*	IMPATTO POTENZIALE SU POSTE ITALIANE	IMPATTO POTENZIALE SU *STAKEHOLDER*	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
Innovazione	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, *customer experience* e *digital*	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e Territorio	• Strategico	• Qualità del servizio • Economico	• Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale • Lancio iniziative digitali (prodotti, servizi e modelli di *business*) • *Partnership* e collaborazioni con realtà *first mover* nel settore digitale e tecnologico	Intellettuale Fisico-strutturale Finanziario
Finanza sostenibile	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di *business*	Comunità finanziaria; Clienti	• Finanziario e assicurativo • ESG	• Economico • Diritti umani	• Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento	Finanziario Umano Sociale-relazionale Intellettuale Naturale
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di *business*	Comunità finanziaria; Clienti	• Finanziario e assicurativo • ESG	• Economico • Diritti umani	• Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione	

Pagina volutamente lasciata in bianco

La matrice di rischio del Gruppo Poste Italiane



Ambiti D.Lgs. 254/16

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

Salute e sicurezza sul lavoro

Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

Qualità e *Customer experience*

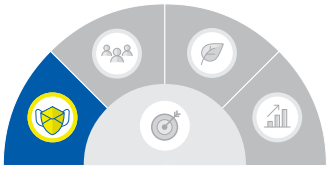
Impatti ambientali della logistica

Integrazione ESG nelle politiche di investimento

Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

MOLTO PROBABILE

Gestione della pandemia da Covid-19



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Inquadra il qr code e guarda il video.

Poste Italiane si distingue per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela, costituendosi parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Il ruolo che riveste nei confronti della nazione rende il Gruppo responsabile del benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che il proprio contributo possa rappresentare uno strumento di grande valore al servizio dei cittadini e delle istituzioni in un momento così critico nella storia italiana. La pandemia da Covid-19 ha inevitabilmente plasmato una nuova quotidianità, non solo in Italia ma in tutto il mondo, richiedendo ingenti sforzi a tutti gli operatori economici al fine di identificare soluzioni che garantiscano la salute delle persone, assicurando, al contempo, la continuità del proprio *business*. Coerentemente con i provvedimenti governativi relativi al contenimento del *virus* e al distanziamento interpersonale, Poste Italiane ha rafforzato il proprio impegno nei confronti del Paese attraverso molteplici iniziative, rese possibili grazie al coinvolgimento dell'intera organizzazione.

Nello specifico, il Gruppo ha adattato le modalità di erogazione dei propri servizi in base all'evoluzione della situazione epidemiologica e ai conseguenti aggiornamenti del contesto normativo nazionale. L'Azienda si è adoperata per consegnare in anticipo le pensioni e ha garantito la continuità del servizio mantenendo aperto almeno un Ufficio Postale in ogni piccolo Comune. Al fine di garantire la salvaguardia della salute dei dipendenti e dei clienti, Poste Italiane ha consegnato un miliardo e mezzo di dispositivi di protezione individuale dall'inizio dell'emergenza sanitaria, ha distribuito 200mila test anti-Covid e ha adottato forme di lavoro flessibili (c.d. *smart working*) per una percentuale massima dell'85% della popolazione aziendale. Nei casi di attività incompatibili con lo *smart working*, come per l'ambito postale e logistico, il Gruppo ha fornito al personale tutti gli strumenti e le attrezzature necessarie (es. DPI, pannelli di *plexiglass* ecc.) per svolgere le funzioni di competenza in presenza in totale sicurezza. A partire dal 4 ottobre 2021 Poste Italiane ha adottato un modello di lavoro "ibrido", promuovendo un ambiente lavorativo sia digitale che fisico, stabilendo il rientro in ufficio per un minimo di 2 giorni a settimana. L'Azienda ha inoltre offerto il proprio sostegno anche nell'ambito della campagna di immunizzazione, consentendo ai cittadini di prenotare la vaccinazione tramite diversi canali, tra i quali il portale dedicato, il *call center,* oppure tramite ATM nelle regioni che hanno aderito all'iniziativa. Il Gruppo ha dimostrato il proprio impegno collaborando anche al trasporto dei vaccini, mettendo a disposizione il Corriere Espresso SDA e garantendo le condizioni di conservazione del siero.

Le numerose azioni intraprese dal Gruppo risultano in armonia con i valori sottostanti la strategia di Sostenibilità del Gruppo, 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 in relazione agli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli SDGs[55] fornite dalle Nazioni Unite.

Le iniziative implementate dal Gruppo menzionate di seguito, individuate a seguito di apposite analisi di *risk assessment* con l'obiettivo di mitigare gli effetti della crisi pandemica e garantire una corretta gestione dei temi materiali, sono oggetto di una trattazione più approfondita all'interno dei relativi Pilastri indicati e sono contrassegnate dalla presente infografica:

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

PERSONE DI POSTE ITALIANE

CAPITALE DI *INPUT*	INIZIATIVA	PILASTRO	TEMA RILEVANTE
	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		Formazione e sviluppo del personale
	Introduzione di misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio (*smart working*, gestione delle trasferte, erogazione di iniziative formative esclusivamente *online*). Ripresa delle attività in sede per un minimo di due giorni a settimana e riapertura di bar interni e mense aziendali		Salute e sicurezza sul lavoro
	Distribuzione costante di DPI al personale esposto e pulizia e sanificazione dei luoghi di lavoro e della flotta aziendale		
	Estensione polizza sanitaria dipendenti		*Welfare* e benessere del personale
	Proroga dell'accordo annuale con le Organizzazioni Sindacali per la corresponsione di un Premio di Risultato		Relazioni con le parti sociali
	Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni		Relazioni con le parti sociali
	Proroga dell'accordo con le Organizzazioni Sindacali per la continuazione delle attività di *smart working*		*Welfare* e benessere del personale
	Attuazione degli accordi con Assidipost-Federmanager per iniziative di solidarietà dei dirigenti		*Welfare* e benessere del personale
	Garantita ai dipendenti la possibilità di sottoporsi a tampone gratuitamente		Salute e sicurezza sul lavoro
	Istituzione di permessi retribuiti per i dipendenti per partecipare alla campagna vaccinale. Avviata la campagna vaccinale per i dipendenti residenti nelle Regioni Lazio, Piemonte, Veneto, Campania, Lombardia e Calabria mettendo a disposizione una piattaforma dedicata alla prenotazione		*Welfare* e benessere del personale
	Rimborso ai dipendenti delle spese sostenute in tamponi nei 15 giorni successivi alla prima dose di vaccino		*Welfare* e benessere del personale
	Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea		Salute e sicurezza sul lavoro
	Introduzione dell'obbligo di *Green Pass* e verifica nei luoghi di lavoro		

CLIENTI

CAPITALE DI *INPUT*	INIZIATIVA	PILASTRO	TEMA RILEVANTE
	Continuità nelle aperture degli Uffici Postali		Qualità e *Customer experience*
	Sospensione mutui e finanziamenti		Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
	Adozione di misure per garantire il distanziamento negli Uffici Postali		Qualità e *Customer experience*
	Multicanalità, crescita del comparto digitale e adozione di strumenti per disincentivare l'uso di contante		Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi
	Rafforzamento Assistente Digitale Poste		Qualità e *Customer experience*
	Attività di comunicazione ai clienti *online* e *offline* per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del *virus*		Qualità e *Customer experience*
	Semplificazione delle pratiche di successione allo scopo di evitare ai clienti di recarsi più volte all'Ufficio Postale		Qualità e *Customer experience*
	Introduzione possibilità di apertura conto BancoPosta anche da app		Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi
	Installazione di circa 29.400 barriere in *plexiglass* sostenibile		Salute e sicurezza sul lavoro

AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI

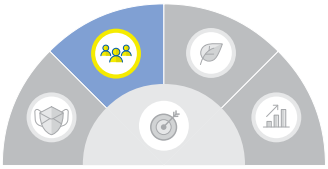
CAPITALE DI *INPUT*	INIZIATIVA	PILASTRO	TEMA RILEVANTE
	Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno e interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi. Monitoraggio costante delle disposizioni normative relative alle misure adottate dalle Autorità		Dialogo e trasparenza con le istituzioni
	Stretto confronto con le Organizzazioni Sindacali e aggiornamento costante rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio		Relazioni con le parti sociali
	Partecipazione alla terza edizione dell'iniziativa IPC (International Post Corporation) "*Green Postal Day*"		Impatti ambientali della logistica Impatti ambientali deli immobili
	Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per cittadini e individuazione di una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata; sinergie per la gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici		Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio Dialogo e trasparenza con le istituzioni
	Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione e ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire soluzioni alle criticità emergenti		Dialogo e trasparenza con le istituzioni
	Implementazione della piattaforma per favorire la campagna vaccinale		Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
	Supporto logistico per la consegna dei vaccini		Dialogo e trasparenza con le istituzioni
	Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali con finalità di sensibilizzazione		Dialogo e trasparenza con le istituzioni

	Erogazione di programmi di Educazione Finanziaria in modalità *webinar*		Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio Inclusione finanziaria
	Proseguimento dell'implementazione del canale informativo TG Poste, anche tramite postenews.it, con lo scopo di continuare la missione di presenza e vicinanza ai propri dipendenti		*Welfare* e benessere del personale Relazioni con le parti sociali
	Offerta di soluzioni per la cessione dei crediti d'imposta per imprese e correntisti BancoPosta (*Superbonus* 110% e altri *bonus* fiscali)		Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

FORNITORI

CAPITALE DI *INPUT*	INIZIATIVA	PILASTRO	TEMA RILEVANTE
	Assessment dei fornitori prevedendo l'analisi del rischio Covid-19		Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigio-namento
	Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la *supply chain*		Lavorare con trasparenza e integrità
	Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori		Lavorare con trasparenza e integrità
	Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione delle sedi		Salute e sicurezza sul lavoro

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



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

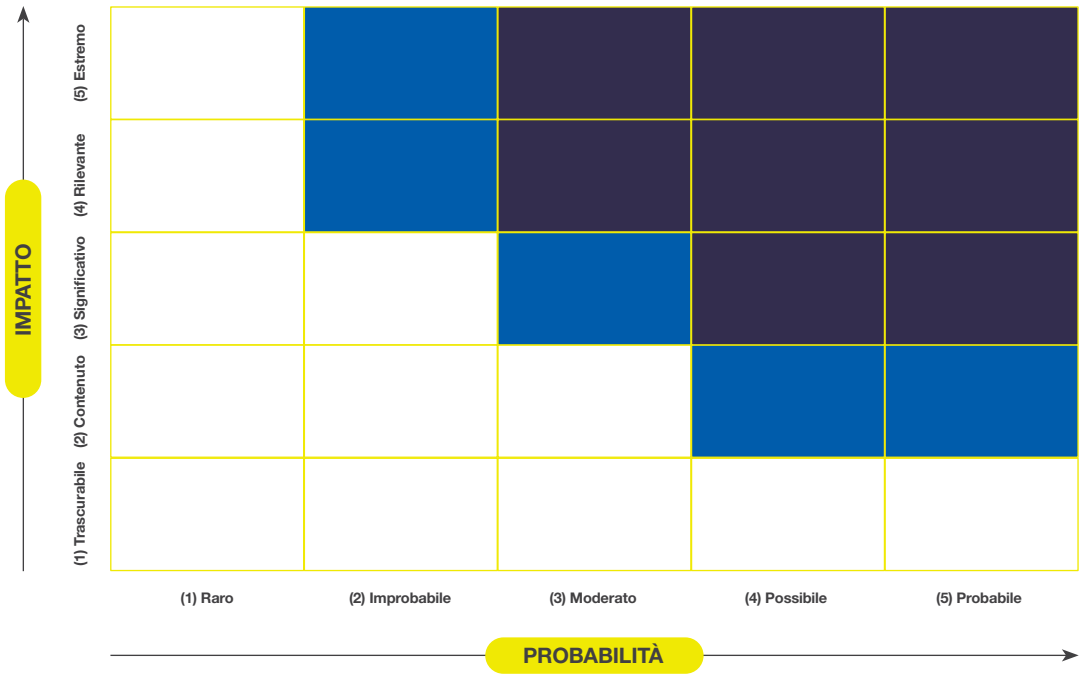
La "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" sancisce l'impegno di Poste Italiane ad assicurare il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle proprie attività che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner*. La politica mira a definire un approccio chiaro sul tema, che permetta di monitorare e gestire rischi e opportunità relativi ai diritti umani in tutte le loro forme attraverso l'applicazione sistematica ad ogni livello organizzativo e funzionale dell'Azienda, anche confermando l'impegno a realizzare un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

In linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Poste Italiane ha adottato una specifica *Policy Diversity and Inclusion* allo scopo di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità e con l'intento di identificare un focus chiaro e strutturato sul tema. Lo scopo è, altresì, quello di incentivare la diversità in tutte le sue dimensioni in modo da poter creare valore all'interno degli ambienti lavorativi e permettere una valutazione più efficace del rischio collegato al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda.

Inoltre, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede, attraverso l'applicazione di procedure di *risk assesment,* l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani. Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze ad esempio previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria, ed è strutturato come segue:

- identificazione e analisi dei *driver* di rischio legati ai diritti umani più rilevanti rispetto al *business* di Poste Italiane (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, ecc.);
- esecuzione di un *assessment* con lo scopo di:
  - identificare le aree maggiormente esposte al rischio di violazione dei diritti umani;
  - identificare misure atte alla mitigazione di tale rischio (es. certificazioni, linee guida, politiche, accordi contrattuali, due *diligence*, formazioni, *audit*, ecc.);
  - definire potenziali piani di azione nel caso tali misure fossero assenti o inadeguate;
  - monitorare l'implementazione dei piani di azione.

L'esito di tale attività è riportato all'interno della seguente *heatmap* di rischio al fine di prioritizzare le eventuali modalità di intervento in base al livello di rischio di ciascuna area analizzati.



Tali attività vengono svolte sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. In particolare, le analisi si focalizzano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane e quindi con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint ventures* e *partnership*.

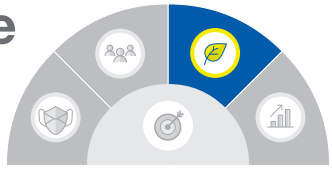
Di seguito, vengono riportati i diversi *driver* che sono stati considerati per identificare e analizzare i rischi legati ai diritti umani, diretti e indiretti, in relazione ai diversi temi materiali e ai capitali finanziari e non finanziari, nonché per l'individuazione delle specifiche azioni di mitigazione.



DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
1. Dignità e rispetto	• Codice Etico di Gruppo • Modello 231 • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing*	Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda	Umano Intellettuale
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale 3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva	• 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 • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing*	Valorizzazione delle persone	Relazioni con le parti sociali	Sociale-relazionale Intellettuale
4. Discriminazioni	• Codice Etico di Gruppo • Politica in materia di Diversità e Inclusione • Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizione di responsabilità, valorizzazione del personale con disabilità, sostegno alla fragilità) • Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne) • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing*	Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera	Sociale-relazionale Intellettuale Finanziario
5. Condizioni retributive e orario di lavoro	• Codice Etico di Gruppo • Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori • Strumenti di previdenza integrativa • Piattaforma *Welfare* • Sistemi di incentivazione e *rewarding* • *Due diligence* controparti (fornitori, *partner*, società oggetto di fusioni/acquisizioni, ecc.) • Politiche Sociali • Formale accettazione, oltre che dei principi etico-sociali definiti all'interno del Codice Etico, anche dei principi in materia di anticorruzione e di diritti umani da parte di fornitori, subappaltatori e *partner* del Gruppo • Linee Guida *Whistleblowing* • Portale *Whistleblowing*	Diversità e inclusione Integrità e trasparenza	Tutela dei diritti umani in Azienda Pari opportunità nei percorsi di carriera Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	Umano Intellettuale Sociale-relazionale Finanziario

DRIVER DI RISCHIO	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	PILASTRO	TEMI RILEVANTI	CAPITALI IMPATTATI
6. Formazione	• 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 *feedback* emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta • Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare *engagement*	Valorizzazione delle persone	Formazione e sviluppo del personale	Umano Intellettuale
7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	• Presidi con responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE) • Piano e azioni di comunicazione • Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/tecniche e normative nonché degli *standard* comportamentali • Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause • *Audit* specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto • Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione UNI ISO 45001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.) • Portale *Safety* per la gestione delle tematiche legate alla salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro, oltre a riferimenti sulle principali novità normative e giurisprudenziali	Valorizzazione delle persone Integrità e trasparenza	Salute e sicurezza sul lavoro Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	Umano Intellettuale
8. *Privacy*	• Gestione consensi • Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento *General Data Protection Regulation* (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali • Azioni in ambito *privacy* (es. *assessment Privacy*, piano di adeguamento alla certificazione "sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) • Interlocuzione con l'Autorità del Garante *Privacy* al fine di fornire informazioni e chiarimenti • Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa	*Customer experience*	*Cyber-security*, Sicurezza informatica e *Privacy*	Sociale-relazionale Intellettuale
9. Condizioni lavorative delle controparti	• Gare espletate sulla base di criteri di carattere sociale • *Due diligence* fornitori e *partner* • *Due diligence* controparte in caso di nuove operazioni societarie (es. fusioni, acquisizioni, ecc.) • Verifica del possesso di requisiti specifici attraverso *audit* di sostenibilità a cui i fornitori vengono sottoposti	Integrità e trasparenza	Legalità e integrazione ESG nei processi di approvvigionamento	Umano Intellettuale

La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane, in considerazione della sua capillarità all'interno del Paese e del conseguente impatto ambientale derivante dal regolare svolgimento delle proprie attività, adotta un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e del Paese.

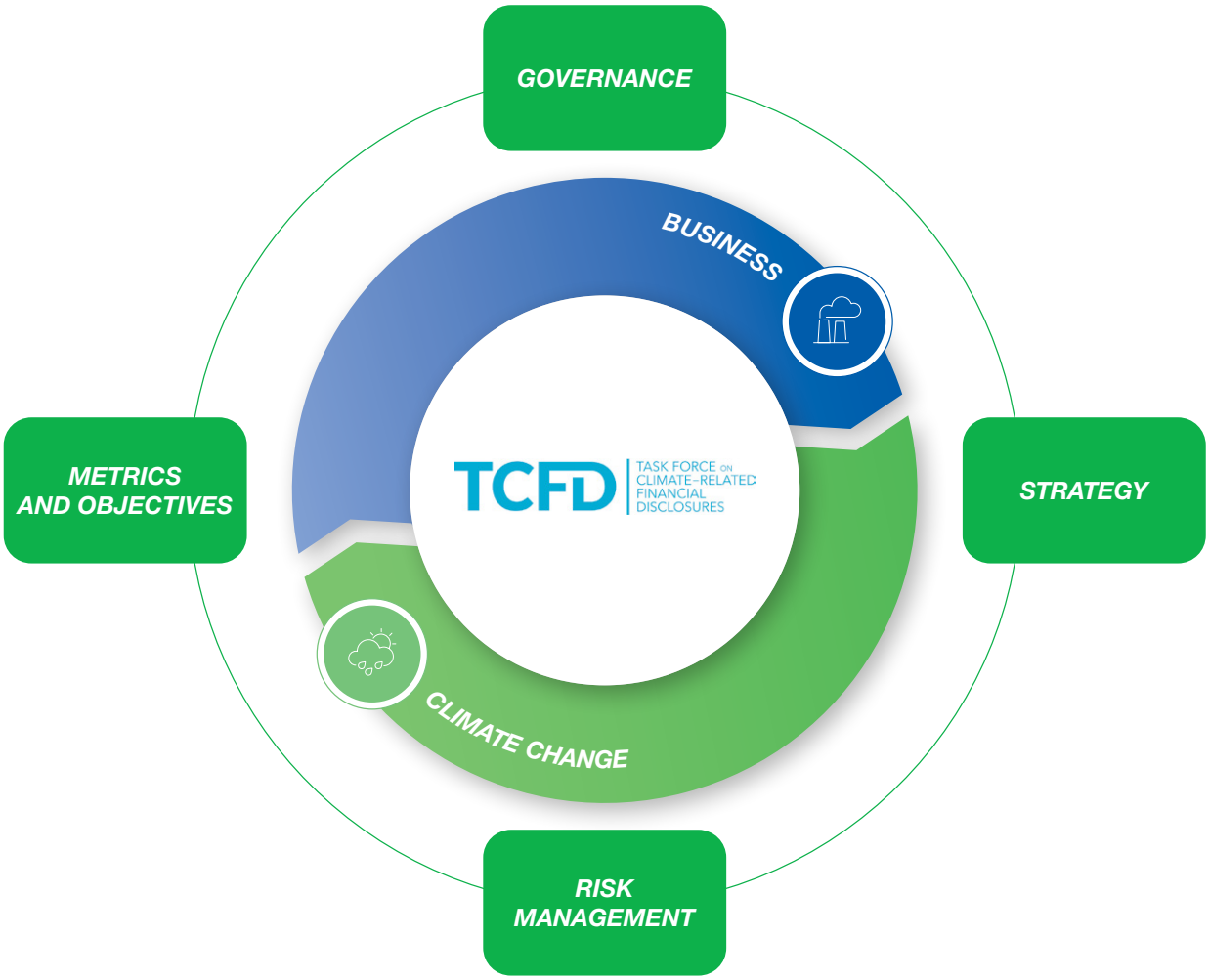
L'Azienda è consapevole dei rischi legati al cambiamento climatico potenzialmente rilevanti per le proprie attività di *business* e ritiene dunque importante identificare i potenziali impatti economici che ne possono derivare.

Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del *Global Risks Report* pubblicata dal *World Economic Forum* a gennaio 2022. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i leader mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il *report* rivela come i primi tre rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei *5 Top Global Risk* individuati nel *Report*.

I 5 Top Global Risk

1. ***Climate Action Failure*** (Lentezza nell'azione climatica)
2. ***Extreme Weather*** (Eventi meteorologici estremi)
3. ***Biodiversity Loss*** (Perdita di biodiversità)
4. ***Social Cohesion Erosion*** (Erosione della coesione sociale)
5. ***Livelihood Crises*** (Crisi dei mezzi di sussistenza)

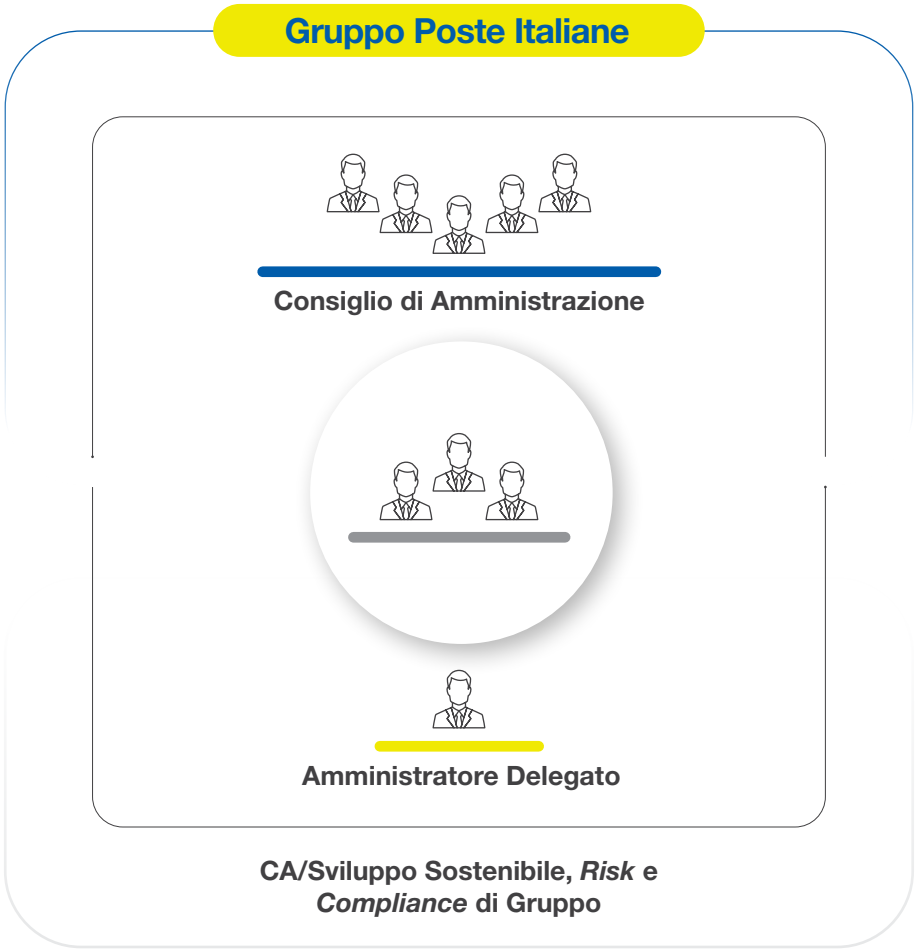
10 anni



La *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato una serie di raccomandazioni con l'obiettivo di assistere le società nella rendicontazione delle informazioni, in modo trasparente e completo, sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali. Poste Italiane, in accordo con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti definiti dalla TCFD: *Governance*, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi.

Tale sezione integra e completa le informazioni riguardo l'impegno, l'approccio e le iniziative a favore della riduzione dell'impatto ambientale presenti all'interno del pilastro Transizione *green*.

Governance



Per la gestione delle tematiche ambientali, l'assetto organizzativo e di *Governance* aziendale prevede ruoli e responsabilità specifiche.

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva le strategie e le linee guida in tema di Sostenibilità a seguito di valutazioni che considerano, tra le altre cose, rischi e opportunità legati al cambiamento climatico che possono risultare rilevanti per un posizionamento reputazionale più efficace del Gruppo.
- Il Comitato di Sostenibilità (CSost) ha il ruolo 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 gestone dei rischi della Società, inclusi quelli legati al cambiamento climatico.

In particolare, nell'ambito delle sue funzioni, il CSost svolge un'attività dedicata specificamente al cambiamento climatico. Il Comitato infatti analizza, vaglia ed elabora proposte in materia di strategia ambientale, sociale e di *governance* (quest'ultima con riferimento alla Sostenibilità) dell'Azienda, comprese le strategie relative al cambiamento climatico, gli obiettivi annuali e i risultati da raggiungere, tenendo conto dei potenziali progetti relativi a tali tematiche e monitorandone l'attuazione nel tempo. In aggiunta, coordinandosi con il Comitato Controllo e Rischi, il CSost monitora i rischi e le opportunità legati al clima e tutte le iniziative intraprese dall'Azienda per fronteggiare tali questioni, fornendone informativa al Consiglio di Amministrazione. A livello manageriale, l'Amministratore Delegato e la funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk e Compliance* di Gruppo ricoprono i principali ruoli specifici sulle tematiche ambientali. L'A.D. di Poste Italiane S.p.A. ha infatti il compito di istituire, mantenere e assicurare l'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), nonché di formulare le strategie di Sostenibilità relative alle tematiche ambientali e di presiedere alla loro attuazione, verificandone continuamente l'adeguatezza e l'efficacia, sempre tenendo in considerazione la valutazione dei rischi e delle opportunità collegati.

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

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

Infine, sono stati istituiti ulteriori presidi per identificare e gestire correttamente i rischi e le opportunità legati al clima anche per i processi di investimento e di assicurazione. Con riferimento specifico agli investimenti, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito dei comitati responsabili di analizzare e valutare periodicamente il rischio ESG (compreso, quindi, anche il rischio ambientale) dei portafogli e i criteri di valutazione dei profili ESG degli emittenti. Invece, per quanto concerne l'ambito assicurativo, il compito di individuare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento derivanti dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno, con particolare attenzione ai fattori legati ai cambiamenti climatici, spetta alla funzione *Risk Office* di Poste Vita. L'individuazione di suddetti segnali avviene congiuntamente al "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG", che detiene la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Società.

Al fine di classificare i rischi legati al cambiamento climatico, Poste Italiane prende in considerazione diversi *driver* – riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici) – di seguito riportati. A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun driver, il Gruppo ha collegato i relativi temi materiali e capitali impattati, ha definito i potenziali impatti negativi e le opportunità correlati e ha individuato le specifiche azioni di mitigazione poste in essere. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha definito un perimetro che prende in considerazione non solo le attività dirette, ma anche le operazioni *downstream* e *upstream*, includendo in ultimo i clienti, in quanto principali beneficiari dei prodotti del Gruppo. L'Azienda ha inoltre considerato un orizzonte temporale 2019-2030, definendo azioni per il *business* e le attività rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni). Il sostegno dell'Azienda nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio è guidato dall'impegno a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni nelle operazioni commerciali in linea con il Piano Industriale, raggiungendo la *Carbon Neutrality* entro il 2030, supportando così l'ambizioso obiettivo dell'Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

In merito ai rischi di transizione, prendendo come riferimento le organizzazioni *International Energy Agency* (IEA) e *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e la principale letteratura in tema, il Gruppo ha effettuato una verifica di diversi scenari per riflettere i potenziali sviluppi futuri in tale ambito. In particolare, Poste Italiane ha voluto adottare, confrontando le possibili alternative, due scenari, IAE 450 e IEA B2DS, considerati i più coerenti con la durata prevista dei beni e delle attività, risultati quindi come i più adatti al *business* e all'ambizione del Gruppo di allinearsi ad un percorso per il mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario IEA 450 descrive un percorso energetico coerente con l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura globale a 2°C, limitando la concentrazione di gas serra nell'atmosfera a circa 450 parti per milione di CO_2 equivalente. Entro l'anno 2030, lo scenario prevede un settore energetico con una significativa penetrazione delle energie rinnovabili, un netto miglioramento dell'efficienza dei veicoli e dei processi, e una diffusa sostituzione del carbone con il gas naturale nella produzione di energia. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione completa entro il 2022 dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni, che garantiranno una riduzione dei consumi energetici. Per misurare il valore generato dal cambio della flotta, Poste Italiane ha adottato una metodologia di valutazione degli investimenti che combina la tradizionale prospettiva finanziaria e la sostenibilità, il cosiddetto "*True Value bridge*", allo scopo di elaborare una pianificazione strategica integrata che consenta di creare valore condiviso tra Azienda e territorio identificando gli impatti netti della flotta *green* rispetto ad una flotta tradizionale[56].

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

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

°C
IEA 450

Scenario che descrive un percorso energetico con l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura globale a 2°

°C
IEA B2DS

Scenario usato da SBTi per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra limitando la temperatura al di sotto dei 2°

L'analisi di scenario condotta dall'Azienda, oltre a considerare le ipotesi di base dei modelli, ha preso in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. Il Gruppo ha successivamente effettuato delle proiezioni del proprio *business* volte all'identificazione di rischi e opportunità collegate. Il perimetro dell'analisi ha coinvolto il settore della logistica, includendo, quindi, i trasporti, gli edifici e le strutture, *asset* chiave per il *business* dell'Azienda e per l'obiettivo di *Carbon Neutrality*.

A valle delle diverse attività di analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti:

1. EVOLUZIONE NORMATIVA

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Inasprimento della normativa in considerazione degli obiettivi legati al cambiamento climatico **Orizzonte temporale:** Medio Termine **Pilastri impattati:** **Integrità e trasparenza** Lavorare con integrità e trasparenza **Capitali impattati:** **Umano** **Intellettuale** **Finanziario**	**Impatti negativi:** • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori in materia ambientale, anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane • Potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili • Crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio **Opportunità:** • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del *business* • Maggiore tempestività rispetto ai *competitor* nell'adeguamento a normative complesse	Nell'ambito del processo di *Compliance* Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata. 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 *business* del Gruppo.

2. EVOLUZIONE DEL MERCATO

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Evoluzione della domanda di mercato, sempre più attento alle tematiche ambientali, che richiede adeguamenti sostanziali dei servizi e prodotti offerti dal Gruppo **Orizzonte temporale:** Lungo Termine **Pilastri impattati:** **Finanza sostenibile** Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione. **Capitali impattati:** **Umano** **Intellettuale** **Finanziario** **Sociale-relazionale** **Naturale**	**Impatti negativi:** • Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei clienti, investitori e altri *stakeholder*, sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità **Opportunità:** • Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima) • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche) • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di *business* • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa • Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite	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 *standard* etici e criteri ambientali. I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della *carbon footprint*, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. Un esempio è rappresentato dallo sviluppo di soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, contribuiscono a mitigare i rischi ESG. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in bond inquadrabili nelle categorie "*Green*", "*Social*" e "*Sustainable*" in linea con gli standard e i principi definiti dall'*International Capital Market Association*).

3. EVOLUZIONE TECNOLOGICA E INNOVAZIONE

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Mancato adeguamento del proprio modello di *business* in linea con le evoluzioni tecnologiche necessarie per contenere il fenomeno legato al cambiamento climatico **Orizzonte temporale:** Lungo Termine **Pilastri impattati:** **Transizione *green*** Impatti ambientali della logistica **Valore al territorio** Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio **Innovazione** Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ***Customer experience*** Qualità e *Customer experience; Cybersecurity,* Sicurezza informatica e *Privacy.* **Capitali impattati:** **Intellettuale** **Finanziario** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Naturale**	**Impatti negativi:** • Limitata disponibilità di mezzi "*green*" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane • Utilizzo di mezzi inquinanti che possono avere impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane • Investimenti in soluzioni innovative che tuttavia possono avere impatti negativi sull'ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici **Opportunità:** • Gestione più snella ed efficiente delle *operations* • Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili) • Abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale • Riduzione dei costi	Il sostegno di Poste Italiane nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio è guidato dall'impegno a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni nelle operazioni commerciali in linea con il Piano Industriale, raggiungendo la *Carbon Neutrality* entro il 2030, supportando così l'ambizioso obiettivo dell'Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione completa entro il 2022 dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni, che garantiranno una riduzione dei consumi energetici. Tra le società del settore *utility*, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese. È stato realizzato un progetto pilota su alcune città che prevede la consegna di mezzi e pacchi con veicoli totalmente elettrici e dunque ad emissioni zero. Inoltre, in 15 centri città è stato completato il progetto recapito 0 emissioni. I mezzi ecologici o a basse emissioni attualmente in uso da Poste Italiane sono più di 8.000. Il Gruppo sta inoltre 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 la Sostenibilità ambientale dei territori e permettere una crescente diffusione della propria flotta elettrica in tutte le regioni italiane.

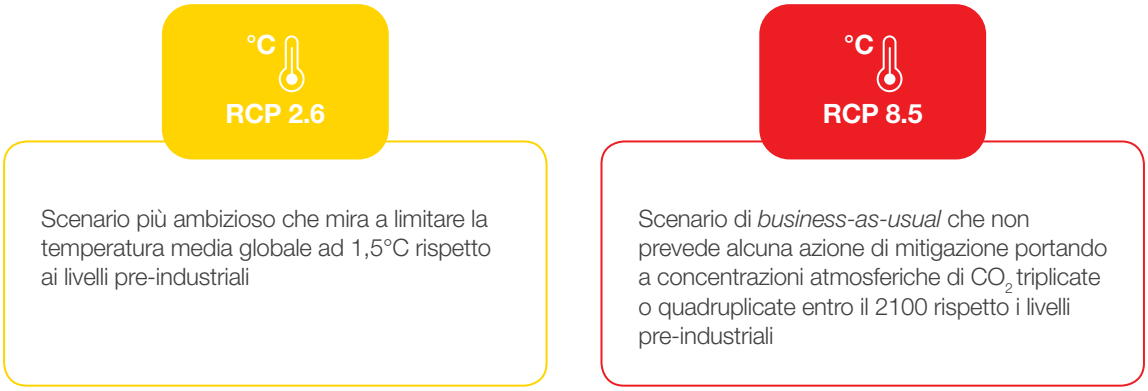
4. REPUTAZIONE

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Attività svolte dalla Società o da controparti che possono avere impatti negativi sul clima con conseguenti danni sulla reputazione **Orizzonte temporale:** Lungo Termine **Pilastri impattati:** **Integrità e trasparenza** Lavorare con integrità e trasparenza; Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento. **Valore al territorio** Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio; Dialogo e trasparenza con le istituzioni. **Transizione *green*** Impatti ambientali degli immobili **Capitali impattati:** **Umano** **Intellettuale** **Finanziario** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Naturale**	**Impatti negativi:** • Investimenti che possono avere impatti negativi sull'ambiente • Utilizzo di fornitori che forniscono beni/servizi con impatti negativi sull'ambiente • Focalizzazione dell'attenzione sullo sviluppo della pandemia, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ambientali **Opportunità:** • Adesione ad iniziative internazionali legate ad aspetti inerenti al cambiamento climatico • Maggiore reattività rispetto ai *competitor* nel mantenere alta l'attenzione verso le tematiche ambientali pur nel contesto segnato dalla pandemia	Nell'ambito del modello di *risk management*, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività dell'Azienda possono avere sul clima (impatto diretto). Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti (fornitori, *business partner*, altre società), impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, standard etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM). La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder* che sono periodicamente coinvolti nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane. Viene inoltre messo a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti. Poste Italiane, in linea con la strategia di decarbonizzazione e in attuazione delle linee guida per l'esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* e per l'investimento in settori sensibili, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR è entrato a far parte di *Climate Action* 100+, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. 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. Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, l'Azienda sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia. Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi fisici, la *Governance* di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, coerentemente con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha recentemente aggiornato la

propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico al fine di comprendere non solo il rischio ma anche di valutare potenziali rischi fisici ed opportunità. In tale ottica, il Gruppo ha eseguito un'accurata valutazione, includendo nell'analisi tutti i siti produttivi e di smistamento del gruppo situati in diverse aree d'Italia.

Nello specifico, Poste Italiane, a seguito di un ampio processo di analisi in cui sono stati valutati i principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata prevista dei beni e delle attività, ha selezionato due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Poste Italiane seleziona l'RCP 2.6 come scenario di riferimento, in ragione della natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale rispetto al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prospetta un picco delle emissioni in una fase iniziale, per poi diminuire a causa della rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, con riferimento al picco di metà secolo di ~3W/ m² a cui seguirà un declino consistente. In funzione dell'azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che porta ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). Il Gruppo considera anche lo scenario "RCP 8.5" dell'IPCC, in quanto esemplificativo del *worst-case scenario*, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da uno scarso sforzo per ridurre le emissioni e rappresenta un fallimento nel frenare il riscaldamento entro il 2100. In merito alle proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che andranno ad intensificarsi nella seconda metà del secolo con un *trend* crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Al 2100, ciò porta ad un differenziale notevole tra i due scenari.



Il Gruppo ha effettuato un *risk assessment* al fine di valutare i potenziali impatti di eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto uno studio relativo ai dati derivanti dai principali parametri di precipitazione e di temperatura degli scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst case scenario* di RCP 8.5. Le proiezioni future dei cambiamenti dei livelli di rischio fisico legati alle catastrofi naturali sono rilevanti in termini strategici, anche se nella maggior parte dei casi vi è ancora incertezza. D'altra parte, bisogna anche evitare un'eccessiva fiducia in ciò che è già noto dalla scienza del clima. Pertanto, la valutazione del rischio di Poste Italiane è adeguata al livello di rischio crescente nel proprio *business* e operazioni. La valutazione dei rischi fisici copre la totalità dei ricavi generati dal Gruppo, pari a, nel 2021, € 11,2 mld delle operazioni esistenti provenienti principalmente dagli Uffici Postali e dagli *hub*, siti potenzialmente maggiormente impattati da condizioni climatiche estreme. Inoltre, in ottica di orizzonte temporale di lungo termine, in linea con il Piano Industriale e l'obiettivo di *Carbon Neutrality* al 2030, tutte le nuove operazioni sono sottoposte a *risk assessment* che tengono in considerazione anche i rischi fisici climatici.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* viene poi tradotto in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. I rischi principali emersi dall'analisi di scenario sono quindi gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, danni ai siti e maggiori costi logistici. Tali danni fisici acuti e l'interruzione della distribuzione di energia determinerebbero un impatto negativo sulla *performance* finanziaria aziendale, quindi sui risultati e sui flussi di cassa, nonché una lesione della reputazione e la conseguente perdita di fiducia da

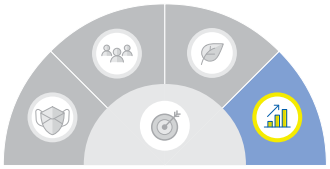
parte dei clienti. Un esempio è rappresentato dalle alluvioni verificatesi a Genova nel 2016, 2019 e 2020 a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali. Le inondazioni sono state causate da molte piogge che hanno superato picchi superiori ai 500 mm in poche ore, in diverse zone di Genova e provincia, determinando i conseguenti allagamenti o torrenti in piena. Il violento temporale che ha portato allo straripamento dei fiumi, ha poi generato una grande ondata di acqua mista a fango e detriti che ha spazzato via mezza città provocando morti e feriti e causando danni alle infrastrutture. Tra queste, anche gli Uffici Postali di Poste Italiane sono stati danneggiati, con conseguente sospensione dei servizi. Fenomeno di natura simile si è verificato in Sicilia con una serie di disastrose alluvioni nel 2018, 2020 e 2021. In particolare, ad ottobre 2021, quando in 48 ore ha piovuto per un ammontare d'acqua di 6 mesi, provocando danni ingenti sul territorio catanese, molti Uffici Postali hanno dovuto sospendere i propri servizi.

Come anticipato, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia, in considerazione di una possibile interruzione dell'attività. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari, rispetto al 2024, legati agli eventi climatici. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi *hub* di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi, in caso di interruzione dell'attività, a causa della sua rilevanza operativa. Rispetto ai rischi fisici, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione in risposta a condizioni climatiche estreme (es. frane, valanghe, inondazioni, ecc.), di seguito esplicitate all'interno della tabella.

5. CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

RISCHIO	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO
Limitazione della produzione, dello smistamento e delle attività logistiche, danni ai siti e maggiori costi logistici a causa di eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, **Orizzonte temporale:** Medio Termine **Pilastri impattati:** **Integrità e trasparenza** Lavorare con integrità e trasparenza **Valore al territorio** Dialogo e trasparenza con le istituzioni **Valorizzazione delle persone** Salute e sicurezza sul lavoro **Capitali impattati:** **Umano** **Intellettuale** **Finanziario** **Sociale-relazionale**	**Impatti negativi:** • Limitazioni nell'operatività aziendale dovute a condizioni climatiche esterne con conseguente perdita di ricavi **Opportunità:** • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di Poste Italiane di operare in varie condizioni rispetto ai *competitor*	Nell'ambito del modello di *risk management*, il Gruppo considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, individuando le principali modalità di gestione degli stessi. Al fine di garantire l'operatività aziendale anche in caso di condizioni climatiche estreme, Poste Italiane ha adottato piani di *business continuity* e *disaster recovery* oltre ad azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture. È stata mantenuta la certificazione UNI EN ISO 14001, che consente di gestire in modo sistemico gli aspetti ambientali inerenti ai processi, in ottica di efficienza e miglioramento delle performance ambientali, permettendo di ottenere importanti vantaggi, anche in una logica di sostenibilità Inoltre, per prevenire possibili ulteriori danni causati da aventi climatici estremi, il Gruppo ha individuato il perimetro normativo per l'avvio del sistema di monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, analizzato sulla base della valutazione del rischio di esposizioni a radiazioni ionizzanti. Infine, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, Poste Italiane intrattiene il dialogo con le Istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si intreccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e di difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.)

La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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 (fino a 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 (attraverso l'indicazione delle SBU, delle categorie di rischio, dei pilastri di sostenibilità e dei capitali finanziari e non potenzialmente impattati, nonché attraverso la declinazione dei principali impatti negativi e le opportunità) e le principali modalità di gestione.

INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE:

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

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
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. 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. Tuttavia, l'innalzamento dell'aspettativa di vita e l'aumento dell'età media potrebbero supportare la nascita di nuovi mercati e nuovi *business*. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Operativi • Finanziari e Assicurativi **SBU Impattate:** • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Diversità e inclusione** Tutela dei diritti umani in azienda; Pari opportunità nei percorsi di carriera. **Innovazione** Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi *Prosegue*	**Impatti negativi:** • 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 **Opportunità:** • Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, basandosi sul soddisfacimento delle esigenze della popolazione più matura • Aumento della domanda di prodotti assicurativi ramo vita e del ramo danni	Il Gruppo, consapevole delle opportunità legate all'invecchiamento della popolazione e in considerazione del forte impatto del *trend* demografico sui propri servizi, ha sviluppato prodotti specifici per fasce di popolazione con bisogni in evoluzione quali, ad esempio, il prodotto assicurativo Postaprotezione Infortuni Senior Più specificamente dedicato alle persone di età compresa tra i 59 e i 79 anni. Ogni prodotto offerto dall'Azienda è accompagnato da informazioni chiare e fruibili a tutte le tipologie di clientela al fine di consentire loro di prendere sempre scelte consapevoli. Poste Italiane ha, inoltre, lanciato il Programma "*Silver Economy*" dedicato ai *senior*, con l'obiettivo di gestire in un unico quadro sinergico tutte le azioni del Gruppo dedicate a questo importante segmento di popolazione. Si tratta di un pacchetto di Servizi Finanziari e di risparmio, assicurativi, di telefonia, di spedizione e consegna, soluzioni ideali studiate su misura per la specifica clientela, ponendo Poste Italiane come interlocutore unico in grado di soddisfare diversi bisogni. Il programma ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la conoscenza degli strumenti finanziari e digitali, attraverso un percorso di formazione condotto da esperti finanziari e digitali di Poste Italiane. Poste Italiane promuove strategie integrate a favore del dialogo e dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Azienda, anche in considerazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turnover*. A tale scopo il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione, incoraggiando il confronto in una logica di complementarità e apertura necessaria a favorire lo scambio di esperienze a supporto dell'inclusione e possibilità di impiego. In particolare, nell'ambito delle azioni a sostegno dello scambio intergenerazionale all'interno dell'organizzazione, promuove la *survey* "Generazioni connesse", iniziativa che si pone in continuità con il progetto "*FishBowl generation*", che ha l'obiettivo di focalizzare linguaggi, stili di lavoro e fabbisogni delle principali generazioni presenti in Azienda per identificare e valorizzare azioni condivise in grado di stimolare l'alleanza generazionale. Sono stati inoltre promossi percorsi di *Induction & Onboarding* con piani di tutoraggio e attività di *knowledge transfer*, nonché la progettazione di piani di accompagnamento motivazionale per i *senior* e la diffusione di modelli per la gestione di *team* multigenerazionali. Poste Italiane ha altresì avviato programmi di alfabetizzazione informatica e di educazione digitale, rivolti ai *senior*, per consentire loro un utilizzo pieno e consapevole degli strumenti messi a loro disposizione.

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Continua **Valore al territorio** Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio ***Customer experience*** Qualità e *Customer experience* **Valorizzazione delle persone** Formazione e sviluppo del personale **Capitali impattati:** **Finanziario** **Umano** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Intellettuale**		

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
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. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • *Compliance* • Operativi • Reputazionali • ESG **SBU Impattate:** • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Integrità e trasparenza** Lavorare con integrità e trasparenza **Capitali impattati:** **Finanziario** **Umano** **Intellettuale**	**Impatti negativi:** • Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori (ad esempio, in materia di assetti di *governance*, 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 **Opportunità:** • Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche) • Potenziali evoluzioni normative a beneficio del *business* • Maggiore tempestività rispetto ai *competitor* nell'adeguamento a normative complesse • Reindirizzamento/creazione di nuove aree di *business*	In considerazione della complessità di Poste Italiane e dei numerosi settori di *business* nei quali opera il Gruppo, nonché degli impatti legali e reputazionali, l'Azienda ha definito un processo di *Compliance* 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. Nell'ambito del processo di *Compliance* Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata. 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 *business* aziendale. Per un costante adeguamento alla regolamentazione in tema ambientale, anche in linea con le esigenze dei consumatori sempre più attenti ai temi della Sostenibilità, Poste Italiane sta progressivamente adattando i propri prodotti alle richieste normative in ambito ESG (prodotti di investimento sostenibile, prodotti di investimento responsabile, ecc.).

RISCHIO PANDEMICO:

Effetti negativi sul *business* di Poste Italiane derivanti dalla diffusione di pandemie a livello globale

PRINCIPALI *TREND*

In un contesto mondiale sempre più globalizzato, la comparsa o la mutazione di virus e batteri può avere gravi impatti sul contesto macroeconomico, perturbando le economie nazionali e minando la salute della popolazione, con conseguenti impatti sull'operatività delle imprese e sul comportamento dei consumatori.

Trend: Stable

Rischi impattati:
- Strategici
- Operativi
- *Compliance*
- Reputazionali
- Finanziari e Assicurativi
- ESG

SBU Impattate:
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Pagamenti e Mobile
- Servizi Finanziari
- Servizi Assicurativi

Pilastri e temi rilevanti impattati:

Innovazione

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

Valore al territorio

Dialogo e trasparenza con le istituzioni

Customer experience

Qualità e *Customer experience*

Valorizzazione delle persone

Salute e sicurezza sul lavoro;

Formazione e sviluppo del personale.

Capitali impattati:

Finanziario

Umano

Fisico-strutturale

Sociale-relazionale

Intellettuale

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

Impatti negativi:

- Possibili ricadute economiche legate ad una eventuale recessione globale, con conseguente riduzione dei consumi in relazione ai prodotti offerti da Poste e difficoltà nell'affrontare la ripresa
- Adozione di nuovi modelli di lavoro, che possono creare una maggiore esposizione agli attacchi informatici e all'utilizzo fraudolento dei dati
- Difficoltà nella gestione tempestiva di nuove pandemie e impossibilità di garantire la continuità aziendale nell'erogazione dei propri servizi
- Amplificazione e accelerazione degli effetti dei principali rischi esistenti o emergenti (es. interruzione delle catene di approvvigionamento necessarie all'esecuzione delle attività di *business* 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)

Opportunità:

- Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di modelli di *smart working* e di soluzioni digitali a supporto del *business*
- Accelerazione della transizione verso la digitalizzazione, con conseguente aumento della domanda dei prodotti digitali offerti da Poste Italiane
- Aumento delle opportunità di *business* 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)

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

L'esperienza maturata nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del Covid-19, ha permesso al Gruppo di sviluppare modalità operative che hanno consentito di ridurre notevolmente i potenziali impatti sulla continuità aziendale (es. misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali; acquisto di portatili e *software* per l'esecuzione delle attività in modalità *smart working*; ampliamento e rafforzamento degli strumenti per la connessione da remoto, gestione delle trasferte). In particolare, il Gruppo è stato attivamente coinvolto in un monitoraggio costante dell'evoluzione del *virus*, che ha consentito una gestione proattiva dei relativi effetti anche a lungo termine attraverso investimenti su nuove tecnologie, sulla sicurezza delle infrastrutture IT e sulla formazione del personale, rendendo possibile l'erogazione dei servizi nel rispetto dei protocolli di sicurezza necessari a contrastare la diffusione del Covid-19. A tale scopo, è stato altresì istituito un Comitato per la gestione del rischio Coronavirus, organo finalizzato al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione.

Inoltre, Poste Italiane ha aperto un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno e ha interagito con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi, oltre all'implementazione di una piattaforma per favorire la campagna vaccinale.

Tali presidi, ormai parte dell'organizzazione e dell'operatività del Gruppo, potranno rappresentare risorse utili per la gestione di eventuali future condizioni di emergenza.

Con riferimento all'eventuale gestione di nuove misure emergenziali e/o di una nuova pandemia, il Gruppo può far leva su alcuni specifici punti di forza legati alla diversificazione delle attività, alla sua multicanalità e alla crescita del comparto digitale, che assicurano il servizio anche fuori dai tradizionali Uffici Postali. La maggior parte dei ricavi complessivi del Gruppo non sono legati all'attività commerciale di breve termine e il *business* model di BancoPosta è *capital light*, non assumendo rischio di credito.

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 *voicebot*, 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.

Poste Italiane, contestualmente alla gestione dell'emergenza sanitaria, è orientata al perseguimento dello sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG, come individuate nella strategia di Sostenibilità.

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
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 *data center* possono avere sull'ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici. Inoltre, in considerazione delle attività svolte da Poste Italiane, è necessario considerare che la *e-substitution* 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. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Operativi • Strategici • *Compliance* • Reputazionali **SBU Impattate:** • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Innovazione** Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi **Valore al territorio** Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio *Prosegue*	**Impatti negativi:** • 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 *target* non raggiungibili a causa del *digital divide* • Inadeguatezza dei prodotti *standard* 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 **Opportunità:** • Sviluppo di prodotti tecnologici in linea con le diverse esigenze dei consumatori • Sviluppo di nuove tecnologie per irrobustire i processi di Poste Italiane • Maggiore capacità rispetto ai *competitor* nella comprensione dei bisogni dei clienti, anche con riferimento ai *target* in "*digital divide*" • Maggiore richiesta dei prodotti offerti da Poste Italiane, grazie alla fiducia dei clienti rispetto alla gestione delle tematiche *privacy* e di sostenibilità	Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha influenzato sia la propria offerta che i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in ottica omnicanale, che permette all'Azienda di erogare i servizi in maniera agile e al passo con i bisogni della clientela. 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 *digital divide*. Poste Italiane e Microsoft hanno siglato una *partnership* che mira a proseguire il percorso di trasformazione digitale avviato da Poste Italiane e che favorisce la fornitura di servizi avanzati e digitali. Il nuovo accordo ruota attorno a tre ambiti strategici di collaborazione: i) la creazione di una "Piattaforma di Ecosistema per le PMI" volta a promuovere la trasformazione digitale delle aziende motore dell'economia del Paese, ii) 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 e iii) l'adozione delle 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. Sono altresì in evoluzione continua i canali di comunicazione con la clientela, che hanno portato 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 (ad esempio, fornendo la possibilità al cliente di richiedere i dati per la presentazione dell'ISEE tramite l'assistente digitale di Poste Italiane). Tra le azioni finalizzate a ridurre il *digital divide*, già negli ultimi anni Poste Italiane ha intrapreso un percorso di educazione digitale della cittadinanza, realizzato anche attraverso l'organizzazione di diversi incontri di formazione con l'obiettivo di fornire un prezioso contributo alla digitalizzazione dell'Italia e attraverso l'ampliamento della sezione dedicata del sito internet con video pillole, giochi, infografiche, *podcast* e glossario. 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. *Prosegue*

vedi glossario pag. 475

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Continua ***Customer experience*** Qualità e *Customer experience;* *Cybersecurity,* Sicurezza informatica e *Privacy.* **Capitali impattati:** **Finanziario** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Intellettuale**		*Continua* Poste Italiane ha avviato il progetto Smart Letter Box in collaborazione con A2A, al fine di rinnovare le classiche cassette postali e dotare le stesse di tecnologie IoT e sensori. In aggiunta a sensori per il rilevamento della corrispondenza, le nuove *Smart Letter Box* di Poste Italiane sono state dotate di sensori di temperatura e umidità e di sensori di inquinamento, diventando punti di raccolta intelligenti di informazioni sul territorio e sull'ambiente. La collaborazione ha già portato all'installazione di 50 cassette *smart*, con l'obiettivo di installare 11 mila cassette *smart* entro il 2022. 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.

CYBER RISK:

Rischio di incorrere in perdite economico/finanziarie e/o danni reputazionali in seguito al verificarsi eventi accidentali o di azioni dolose inerenti alla sicurezza del sistema informatico (*hardware*, *software*, banche dati, dati sensibili, ecc.)

PRINCIPALI *TREND*

L'evoluzione tecnologica del *business* e il ricorso a soluzioni digitali innovative, impone un'attenzione crescente agli aspetti di ***cyber security*** 🕮. Gli attacchi ai sistemi informatici possono compromettere le infrastrutture IT, consentendo di rubare o utilizzare i dati dell'azienda e dei clienti o di impiantare *virus malware*, al fine di accedere ai fondi della società e/o danneggiarne la reputazione e il marchio.

La crescente richiesta di identificazione e autenticazione personale, anche attraverso l'uso di identificatori biometrici, possono aumentare il rischio di frode e di furto di identità.

Trend: Increasing

Rischi impattati:

- Operativi
- Strategici
- *Compliance*
- Reputazionali

SBU Impattate:

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

Pilastri e temi rilevanti impattati:

Customer experience

Qualità e *Customer experience*

Capitali impattati:

Finanziario

Fisico-strutturale

Sociale-relazionale

Intellettuale

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

Impatti negativi:

- Sottrazione di informazioni sensibili per Poste Italiane, con impatti economici, reputazionali e di *compliance* (es. sottrazione dei dati biometrici dei clienti acquisiti per la gestione dei sistemi di pagamento)
- Interruzione dell'operatività causata da attacchi ai sistemi informatici e/o delle reti di comunicazione
- Cancellazione o deterioramento di dati

Opportunità:

- Livelli di sicurezza delle infrastrutture IT più elevati rispetto ai *competitor*
- Maggiore fiducia da parte dei clienti nella solidità della struttura informatica di Poste Italiane a protezione dei dati sensibili
- Aumento dell'efficienza e della produttività dovuta all'adozione di strumenti a presidio degli attacchi informatici

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli *stakeholder*, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento.

La funzione responsabile della Sicurezza Informatica effettua mensilmente valutazioni del rischio *cyber* aziendale, basandosi sulle verifiche tecniche di sicurezza svolte su tre applicativi:

- *Vulnerability Assessment*: processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema, eseguito con appositi tool due volte l'anno per ogni applicativo;
- *Code Review* (Statica e Dinamica): processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (c.d. "CR Statica") che del codice in esecuzione (c.d. "CR Dinamica");
- *Penetration Test*: processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema, eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.

Queste misure precauzionali sono affiancate ad altri due parametri indispensabili al fine di assicurare una efficace ed efficiente gestione dei rischi informatici potenziali in Azienda: *patching* e *hardening*.

Poste Italiane ha altresì intrapreso una serie di ulteriori iniziative:

- ha elaborato un *Security Planning*, definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di *Security By Design*;
- ha esteso il perimetro di analisi del *Cyber Risk* agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi e ad ulteriori perimetri di compliance/sicurezza;
- ha istituito il Comitato di Sicurezza Informatica – DTO, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital, Technology & Operations* con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento.

Prosegue

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
		Continua Nell'ambito della *Cybersecurity* Poste Italiane ha ottenuto le seguenti certificazioni: • ISO/IEC 27001/2013, norma per l'impostazione e la gestione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni. Lo *standard* include anche i requisiti per la valutazione ed il trattamento dei rischi per la sicurezza delle informazioni personalizzati sulla base dei bisogni di ciascuna organizzazione. • ISO 2000-1/2018, *standard* internazionale per la gestione dei servizi IT (*IT Service Management*) e incentrato sulla qualità degli stessi. Esso si basa sulla gestione del rischio, con l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi associati a reazioni sempre più dure dei clienti in situazioni di "discrepanza" con le loro aspettative, esigenze e requisiti, inclusa la gestione degli incidenti, le richieste, la continuità, l'accessibilità, il livello di servizio, il catalogo dei servizi e la capacità del servizio. Per poter garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di *cybersecurity* e *data protection*, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica, nel 2021 Poste Italiane ha istituito il CERT (*Computer Emergency Response Team*). Il *team* si compone di esperti di sicurezza informatica che esplicano le proprie funzioni operando in tempo reale 24 ore su 24 per prevenire i rischi, gestire gli incidenti informatici che colpiscono i sistemi aziendali e elaborare azioni in risposta ad eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intera Azienda. Inoltre, Poste Italiane collabora con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale. 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 *framework Privacy*. La funzione *Privacy* garantisce un presidio unico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di *privacy* e supervisiona lo sviluppo del suddetto *framework*. Poste Italiane predispone la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di osservare, valutare e indirizzare la gestione del trattamento dei dati personali, così come disposto dal GDPR. Il Centro Servizi *Privacy* opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi.

CLIMATE CHANGE:

Possibili impatti negativi che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* e sulla reputazione di Poste Italiane.

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
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. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Reputazionali • Operativi • Strategici • *Compliance* **SBU Impattate:** • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari • Servizi Assicurativi **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Valore al territorio** Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio. **Transizione *green*** Impatti ambientali della logistica; Impatti ambientali degli immobili. **Finanza sostenibile** Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.	**Impatti negativi:** • 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 **Opportunità:** • Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima) • Possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa • Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di operare in varie condizioni di Poste Italiane rispetto ai *competitor*	Poste Italiane analizza, tra gli altri, i rischi collegati al *climate change* anche in relazione al lungo periodo. In particolare, il modello di *risk management* adottato dal Gruppo, considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività 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, impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, *standard* etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM). Al fine di classificare i rischi legati al cambiamento climatico, Poste Italiane prende in considerazione diversi *driver* – riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici). A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, il Gruppo, oltre a definire le opportunità collegate, prevede delle specifiche azioni di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha definito un perimetro che prende in considerazione non solo le attività dirette, ma anche le operazioni *downstream* e upstream, includendo in ultimo i clienti, in quanto principali beneficiari dei prodotti del Gruppo. La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder*. Questi sono coinvolti periodicamente nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane e hanno a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti. Con riferimento ai rischi fisici, quali gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni, al fine di garantire l'operatività aziendale, Poste Italiane ha adottato piani di *business continuity* 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.). Inoltre, con riferimento invece agli impatti diretti di Poste Italiane, in considerazione della sua capillarità all'interno del Paese e del conseguente impatto ambientale derivante dal regolare svolgimento delle proprie attività, adotta un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e del Paese.

Prosegue

Prosegue

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Continua **Capitali impattati:** Finanziario Umano Naturale Fisico-strutturale Sociale-relazionale Intellettuale		*Continua* 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 per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*. I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della *carbon footprint*, con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi. I risultati ottenuti si presentano, sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita, superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento. Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in *bond* inquadrabili nelle categorie "*Green*", "*Social*" e "*Sustainable*" in linea con gli standard e i principi definiti dall'*International Capital Market Association*). Poste Italiane, in accordo con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti definiti dalla TCFD: *Governance*, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. Per un maggior dettaglio si veda il paragrafo "*La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico*". Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, il Gruppo sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia (già oggi il 95% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili). Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si è impegnata a ridurre le proprie emissioni del 30% entro il 2025 e si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di *carbon neutrality* entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.

EVOLUZIONE DEL SISTEMA DEI PAGAMENTI:

Modifica sfavorevole a Poste Italiane dei comportamenti di acquisto dei consumatori in relazione agli strumenti di pagamento da utilizzare (es. criptovalute, *fintech*, ecc.) anche a causa dell'introduzione di nuove modalità di pagamento

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
L'accesso a *internet* e l'utilizzo dei pagamenti elettronici si sta diffondendo in tutto il mondo. I consumatori che acquistano *online* cercano anche oltreconfine i prodotti e i servizi desiderati e stanno sviluppando nuove abitudini ed esigenze orientate all'utilizzo di soluzioni di pagamento elettronico. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Operativi • Strategici • Reputazionale • *Compliance* **SBU Impattate:** • Pagamenti e Mobile **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Innovazione** Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ***Customer experience*** Qualità e *Customer experience* **Capitali impattati:** **Finanziario** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Intellettuale**	**Impatti negativi:** • Risposta non tempestiva di Poste Italiane ai *trend* 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) **Opportunità:** • Adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta di servizi di pagamento • Adozione di nuove tecnologie estendibili all'attuale *target* clienti di Poste Italiane • Segmentazione e differenziazione dell'offerta, attraverso l'ampliamento del *target* 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)	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: • Postepay *Connect*, il primo prodotto integrato in ambito pagamenti e mobile che consente di gestire, tramite un'unica app, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro; • App Postepay, l'*e-wallet* che consente il pagamento degli acquisti direttamente con lo *smartphone* in tutti i negozi che accettano pagamenti *contactless*, grazie alla recente introduzione in app del servizio Google Pay; • ***Codice Postepay*** 🕮, un'app che consente di acquistare nei negozi utilizzando un *qr-code* e di ottenere sconti e *benefit* presso i *partner* convenzionati. La proposta di un'offerta di *acquiring* 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 *start up* per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito Servizi Finanziari e pagamenti; • Nell'ottica dell'ampliamento dei servizi, PostePay S.p.a. ha reso disponibile la possibilità di effettuare pagamenti contactless anche ai clienti in possesso di *iPhone*, *Apple Watch*, *iPad* e *Mac* tramite Apple Pay, dando la possibilità aggiungere la propria carta Postepay, prepagata o di debito associata al conto corrente BancoPosta, all'interno del *wallet* di Apple.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

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*

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 *shift* 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.

Trend: Increasing

Rischi impattati:

- Operativi
- Reputazionali
- *Compliance*

SBU impattate:

- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Pilastri e temi rilevanti impattati:

Integrità e trasparenza

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

Valore al territorio

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

Transizione *green*

Impatti ambientali della logistica

Capitali impattati:

Finanziario

Umano

Naturale

Fisico-strutturale

Sociale-relazionale

POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE

Impatti negativi:

- 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

Opportunità:

- 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 *operations*
- Riduzione dei costi

PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO

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 *utility*, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese.

Inoltre, 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.

È stato realizzato un progetto pilota su alcune città che prevede la consegna di mezzi e pacchi con veicoli totalmente elettrici e dunque ad emissioni zero. Inoltre, in 15 centri città è stato completato il progetto recapito 0 emissioni.

I mezzi ecologici o a basse emissioni attualmente in uso da Poste Italiane sono più di 8.000.

Nei prossimi anni, nell'ambito degli obiettivi definiti nel piano strategico "2024 *Sustain & Innovate Plus*", Poste Italiane punta a sostituire l'intero parco mezzi con 27.800 veicoli *green* di nuova generazione, a ridotto impatto ambientale dotati di propulsione elettrica, ibrida ed endotermica, arrivando a diminuire del 40% le emissioni inquinanti.

Per quanto riguarda l'acquisto di servizi logistici, Poste Italiane mantiene una condotta coerente con le tematiche di Sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori in linea con le tematiche ambientali, sociali e di *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 CO_2 più contenute.

EVOLUZIONE DEL COMPORTAMENTO DEI CONSUMATORI:

Cambiamento delle esigenze e delle aspettative della clientela non in linea con i prodotti e servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane, che richiedendo di cogliere in breve tempo tali mutamenti e di rispondere attraverso adattamenti operativi e produttivi anche profondi

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Le logiche e le abitudini di acquisto sono in continuo cambiamento e con esso stanno evolvendo anche i bisogni e le esigenze del consumatore: l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi sul mercato e l'immediata accessibilità agli stessi resa possibile dall'innovazione tecnologica, richiede alle aziende sempre maggiori sforzi per la fidelizzazione del cliente e per rispondere alle mutate esigenze degli stessi in termini di preferenze e *product experience*. In particolare, si sta assistendo a un radicale cambiamento che vede il momento dell'acquisto non più limitato unicamente alla valutazione, scelta ed eventuale acquisizione di un prodotto o servizio sulla base delle caratteristiche e del prezzo, bensì sempre più considerato come una vera e propria esperienza, in cui il consumatore è coinvolto in prima persona. Inoltre, i consumatori prestano sempre maggiore attenzione a tematiche sociali e ambientali nelle proprie decisioni di acquisto e sono disposti a pagare un premio per la sostenibilità dei prodotti e dei servizi che acquistano. 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 nei comportamenti di questi ultimi. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Strategici • Operativi *Prosegue*	**Impatti negativi:** • Perdita di clienti dovuti al mancato adeguamento dei prodotti/servizi di Poste Italiane alle esigenze dei clienti • Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato **Opportunità:** • Adozione di nuove tecnologie per velocizzare e semplificare l'accesso ai prodotti/servizi di Poste Italiane • Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, anche attraverso l'adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta • Maggiore capacità rispetto ai *competitor* nella comprensione dei bisogni dei clienti • Sviluppo di prodotti e servizi orientati a tematiche sociali e ambientali	Poste Italiane riserva particolare attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti nell'ottica di migliorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti, impegnandosi a rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e performance). In tale ottica, garantisce la riservatezza dei dati in suo possesso, la tutela della proprietà intellettuale e un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e *cybersecurity*. L'Azienda effettua un duplice processo di monitoraggio, considerando sia la qualità erogata che la qualità percepita. Nello specifico, un sistema di KPI, costruito sulla base delle singole unità di *business*, rileva costantemente gli obiettivi e le performance dei servizi erogati e fornisce avanzamenti e *trend* al vertice attraverso reportistiche periodiche. Attraverso l'evoluzione della metodologia di *target setting*, Poste Italiane identifica le componenti rilevanti rispetto a ciascuna macroarea del Gruppo da considerare nelle misurazioni di *Customer Experience* al fine di coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Per semplificare i processi, snellire l'*iter* amministrativo e velocizzare i tempi di ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione, Poste Italiane ha sviluppato un nuovo servizio, "Poste in Pratica", rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative. Inoltre, Poste Italiane utilizza un modello di ascolto per identificare le azioni prioritarie da realizzare, in ottica di miglioramento della *Customer Experience* e delle qualità del servizio offerto. Nello specifico, vengono analizzati i *verbatim*, risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi offerti, le quali vengono successivamente tradotte in termini di *Net Promoter Score*, la misura in cui i clienti possano ritenersi soddisfatti tanto da raccomandare i prodotti o servizi dell'Azienda ad altri. Il processo di ascolto continuo è garantito dal servizio 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. *Prosegue*

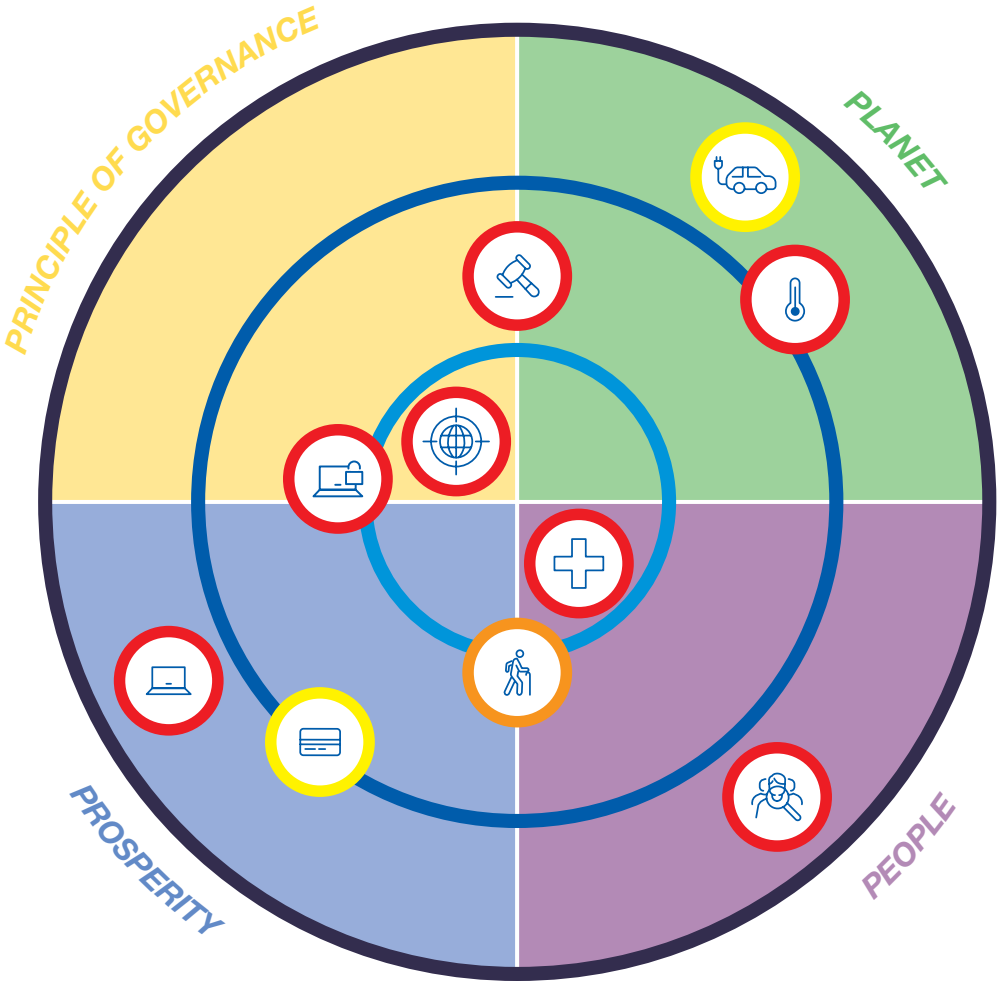
PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Continua **SBU Impattate:** • Servizi Assicurativi • Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Innovazione** Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ***Customer experience*** Qualità e *Customer experience*; *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy*. **Finanza sostenibile** Integrazione ESG nelle politiche di investimento*;* Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione. **Capitali impattati:** **Finanziario** **Umano** **Naturale** **Fisico-strutturale** **Sociale-relazionale** **Intellettuale**		*Continua* Nel corso dell'anno Poste Italiane si è dotata di un Servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali *Social Network*, store delle App, recensioni degli Uffici Postali su *Google Maps*, fonti di informazione online pubbliche, *blog*, *forum*, al fine di generare una reportistica in tempo reale di tutti temi d'interesse. Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "*community* inter-funzionali". Poste Italiane, inoltre, conferisce fondamentale importanza al confronto con le Associazioni dei Consumatori, adottando un approccio orientato a un confronto costruttivo e trasparente fra le parti. A tal fine, è stato istituito il "Cantiere Consumatori" (gruppo di lavoro e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo). Nel corso dell'esperienza con il Cantiere sono nate molte iniziative di successo, come la *newsletter* "Dialogando con i consumatori", la quale fornisce informazioni sulle principali novità del mondo Poste Italiane e agisce da volano per ottenere nuovi spunti e segnalazioni. Per rispondere ad una crescente sensibilità dei consumatori su tematiche ambientali è stata incrementata l'offerta di prodotti di investimento BancoPosta e Poste Vita i cui investimenti sono orientati verso *asset* con spiccate caratteristiche di sostenibilità". Per quanto riguarda l'evoluzione della gamma, l'obiettivo di BancoPosta Fondi SGR è quello di effettuare nel tempo una progressiva trasformazione in ottica ESG anche dei fondi esistenti, integrando i criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di *governance* nella politica di investimento di ciascuno. A livello organizzativo e con specifico riferimento agli investimenti, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito dei comitati responsabili di analizzare e valutare periodicamente il rischio ESG dei portafogli e i criteri di valutazione dei profili ESG degli emittenti. Invece, per quanto concerne l'ambito assicurativo, il compito di individuare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento derivanti dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno, spetta alla funzione *Risk Office* di Poste Vita. L'individuazione di suddetti segnali avviene congiuntamente al "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG", che detiene la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Società.

INSTABILITÀ GEOPOLITICA:

Possibili impatti negativi sul *business* di Poste Italiane dovuti a tensioni geopolitiche e conflitti internazionali

PRINCIPALI *TREND*	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
Il contesto geopolitico, caratterizzato da fenomeni quali il ritorno al protezionismo, i conflitti militari, le migrazioni su larga scala, l'aumentata percezione della disuguaglianza sociale e di fenomeni di populismo, sta provocando movimenti estremisti e mettendo potenzialmente a rischio la cooperazione internazionale, che potrebbero portare - secondo gli scenari più estremi - ad attacchi militari (anche alla luce del recente conflitto in Ucraina) biologici, chimici, informatici e/o fisici. ***Trend: Increasing*** **Rischi impattati:** • Strategici • Operativi **SBU Impattate:** • Servizi Assicurativi • Pagamenti e Mobile • Servizi Finanziari **Pilastri e temi rilevanti impattati:** **Integrità e trasparenza** Lavorare con integrità e trasparenza **Capitali impattati:** **Sociale-relazionale**	**Impatti negativi:** • Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato • Aumento del costo delle materie prime e difficoltà di approvvigionamento (es. petrolio, gas) • Sospensione delle attività di *business* in aree interessate da conflitti (es. interruzione delle spedizioni internazionali) • Modifiche sostanziali della domanda aggregata del mercato dovute a una possibile inflazione dei prezzi rendono meno redditizie le attività previste nel piano strategico dell'Azienda • Scarsa liquidità aziendale a causa della difficoltà di richiedere linee di credito o a causa di impossibilità di incassare crediti preesistenti **Opportunità:** • Accelerazione della transizione energetica	Poste Italiane svolge un monitoraggio continuativo del quadro politico, sociale e macroeconomico e su aspetti normativi con potenziali impatti sul *business*, al fine di individuare e prioritizzare le azioni di risposta da intraprendere sulla base dei diversi scenari macroeconomici e di proiezione geopolitici. Poste Italiane svolge verifiche sulle controparti al fine di valutarne la stabilità finanziaria e identificare le variabili con impatto su ricavi e costi, anche in considerazione degli scenari geopolitici.

Di seguito sono rappresentati i rischi emergenti che presentano potenziali impatti sul *business* di Poste Italiane, suddivisi in coerenza con le *common metrics* definite dal WEF in relazione al raggiungimento degli SDGs, con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi (*now*, *near future*, *distant future*), nonché in funzione della pervasività potenziale dell'impatto di tali effetti rispetto alle singole SBU (alto, medio-alto e medio-basso).



Legenda orizzonte temporale

Now (0-3 anni)

Near Future (3-10 anni)

Distant Future (10-20 anni)

Legenda impatto

Alto

Medio-Alto

Medio-Basso

Evoluzione del comportamento dei consumatori

Pilastri >

Capitali >

Climate change

Pilastri >

Capitali >

Evoluzione della regolamentazione

Pilastri >

Capitali >

Invecchiamento della popolazione

Pilastri >

Capitali >

Rischio pandemico

Pilastri >

Capitali >

Evoluzione del sistema dei pagamenti

Pilastri >

Capitali >

Innovazione tecnologica

Pilastri >

Capitali >

Rivoluzione della mobilità

Pilastri >

Capitali >

Cyber risk

Pilastri >

Capitali >

Instabilità geopolitica

Pilastri >

Capitali >

Principle of Governance

La responsabilità di un'azienda nel definire un all'interno delle proprie strategie e operazioni *purpose* che integri tematiche sociali, economiche e ambientali

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

Planet

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

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

Prosperity

Ruolo dell'azienda nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

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

People

La responsabilità di un'azienda nei confronti dei suoi dipendenti nella creazione di luoghi di lavoro inclusivi e sicuri

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

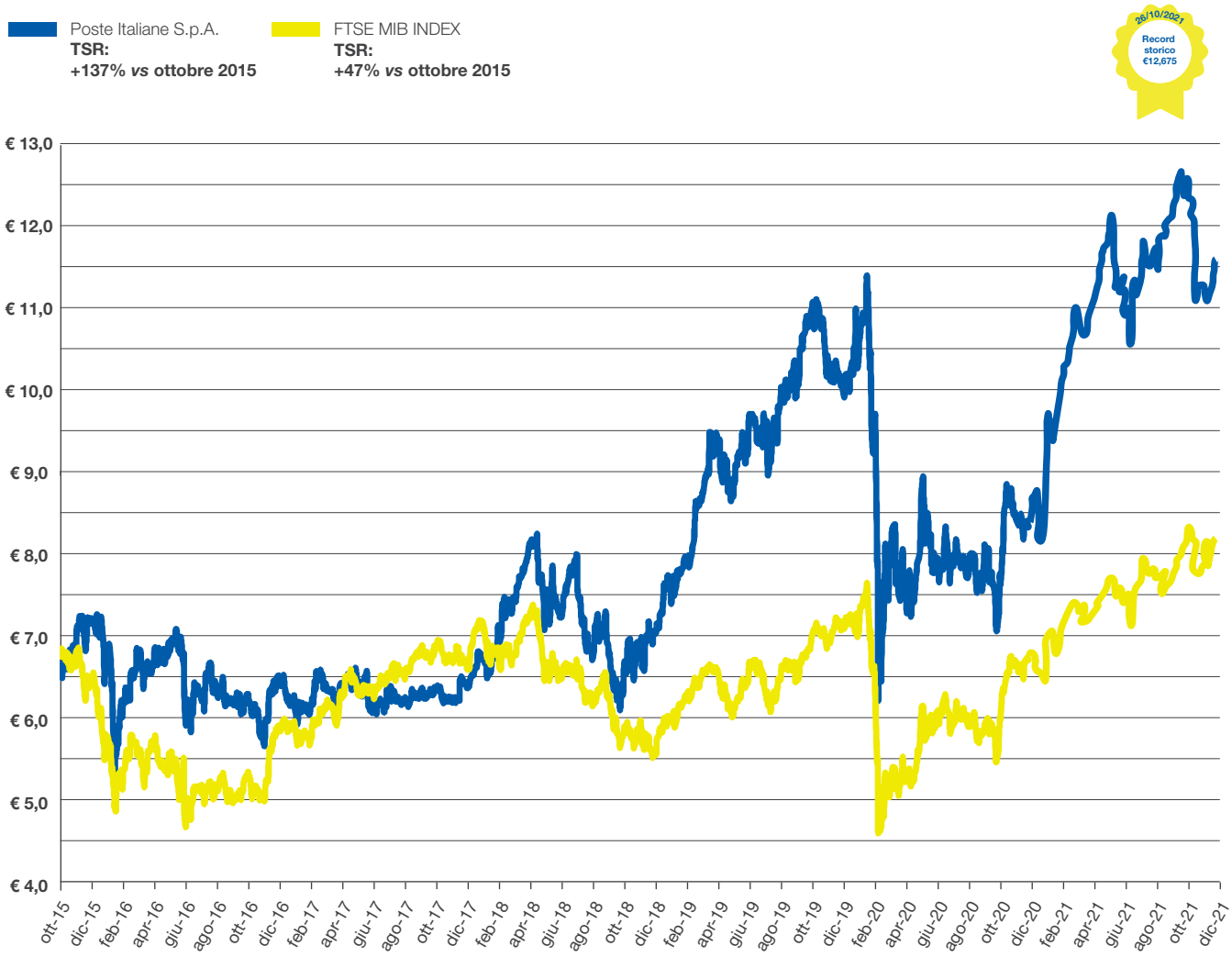
6. Creazione di Valore

- Andamento del titolo di Poste Italiane
- Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19
- Andamento economico del Gruppo e avanzamento del Piano Strategico
    - Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*
    - *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
    - *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
    - *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
    - *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile
- Omnicanalità, trasformazione digitale e principali KPIs
- Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo
- Andamento di Poste Italiane S.p.A. e relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta
- Il Valore ESG
- Integrità e trasparenza
- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- Valore al territorio
- Transizione *green*
- *Customer experience*
- Innovazione
- Finanza sostenibile
- Tavole degli indicatori

Andamento del titolo di Poste Italiane

Il valore del titolo Poste Italiane nel corso del 2021 ha registrato un incremento del 38,3%, passando da 8,34 euro di inizio anno a 11,54 euro di fine dicembre. Il titolo ha raggiunto il massimo storico dalla data di quotazione di 12,675 nel mese di ottobre 2021. Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un incremento del 22,5%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 dicembre 2021, il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 71% (mentre l'indice FTSEMIB ha registrato un incremento del 20,8%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +137%, mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un incremento del 47%.

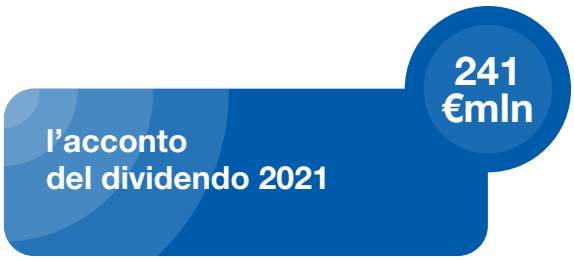


Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso del periodo rispetto ai periodi precedenti.



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

Fonte Bloomberg.
* Calcolato come rapporto tra dividendo complessivo e utile netto del Gruppo. Il *Payout ratio* 2021 è calcolato al netto del provento derivante dalla rivalutazione in SIA pari a 0,2 miliardi di euro.
** Calcolato come rapporto tra DPS e prezzo del titolo alla data di chiusura del periodo.



Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 10 novembre 2021, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2021, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2021, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2021, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021. 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 0,185 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 24 novembre 2021, con "data stacco" della cedola n. 9 coincidente con il 22 novembre 2021 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 23 novembre 2021.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 10 novembre 2021, pari a 1.300.877.079, l'ammontare complessivo dell'acconto è risultato pari a 241 milioni di euro.

Impatti finanziari derivanti dalla pandemia Covid-19

A seguito delle raccomandazioni emanate dall'ESMA nel corso dell'anno 2021[57] si riportano di seguito i principali effetti sul Gruppo della pandemia da Covid-19.

Con riferimento ai *business* si rileva una stabilizzazione dei *trend*, che durante lo scorso esercizio avevano subito un'accelerazione dovuta alle restrizioni imposte dalla pandemia (es: sviluppo dei pagamenti digitali e dell'*e-commerce*). Nel corso del 2021 tali *trend* si sono stabilizzati verso un livello di crescita "*new normal".*

A livello economico il Gruppo ha registrato performance solide nel corso dell'anno 2021, con una crescita significativa dei risultati economici sia rispetto al 2020 che ai livelli registrati pre-pandemia.

La solidità finanziaria e la liquidità del Gruppo hanno consentito inoltre di finanziare investimenti che si sono attestati a 754 milioni di euro nel corso dell'anno e di garantire l'anticipo del dividendo 2021.

Relativamente all'evoluzione nell'anno in corso, il contesto di riferimento è ancora caratterizzato da incertezza.

Il Gruppo, nonostante il miglioramento dello scenario economico dovuto anche alla diffusione dei vaccini, monitora costantemente l'evoluzione del contesto di riferimento 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.

57. *Public Statement* ESMA 32-63-1186 del 29 ottobre 2021"*European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports*".

Andamento economico del Gruppo e avanzamento del Piano Strategico

- Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*
- *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari
- *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi
- *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile

Le *performance* del Gruppo del 2021 risultano in crescita sia rispetto al 2020, sia ai livelli pre-pandemia in termini di ricavi, di ebit e risultato netto a conferma dell'efficacia degli indirizzi strategici definiti nel Piano "24SI" e della loro *execution* in uno scenario economico maggiormente favorevole rispetto a quello del 2020.

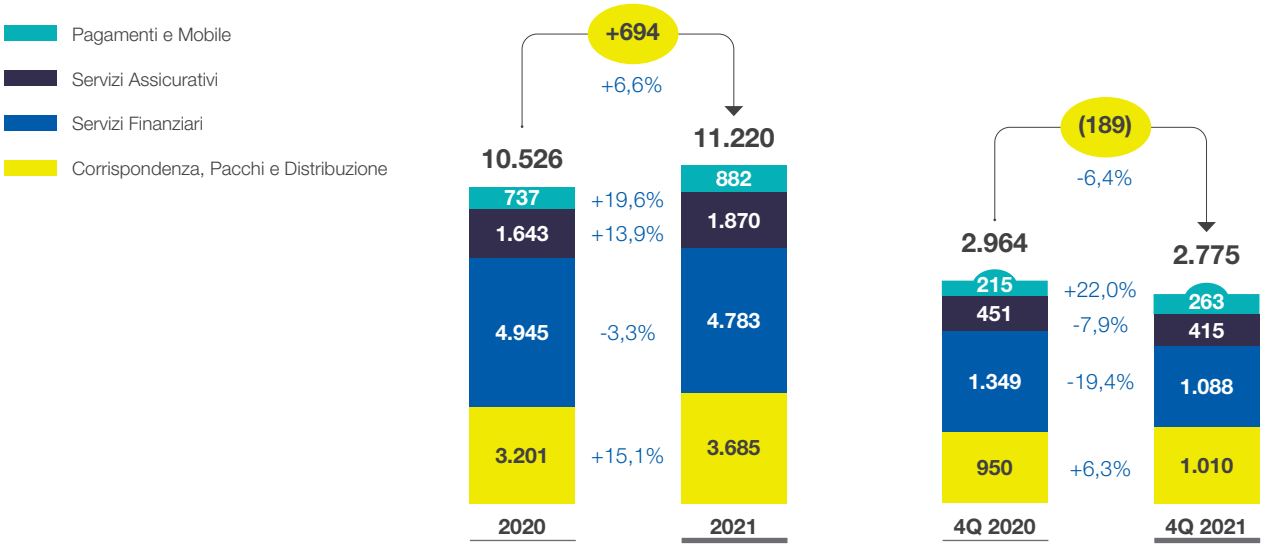
Nel 2021 i ricavi del Gruppo risultano in crescita rispetto al precedente esercizio, in quasi tutti i comparti, e il risultato operativo in miglioramento, nonostante l'incremento dei costi variabili sostenuti per la crescita dei *business*.

Record storico
Ricavi
11,2 €mld
EBIT **1,8 €mld**
Utile Netto
1,6 €mld

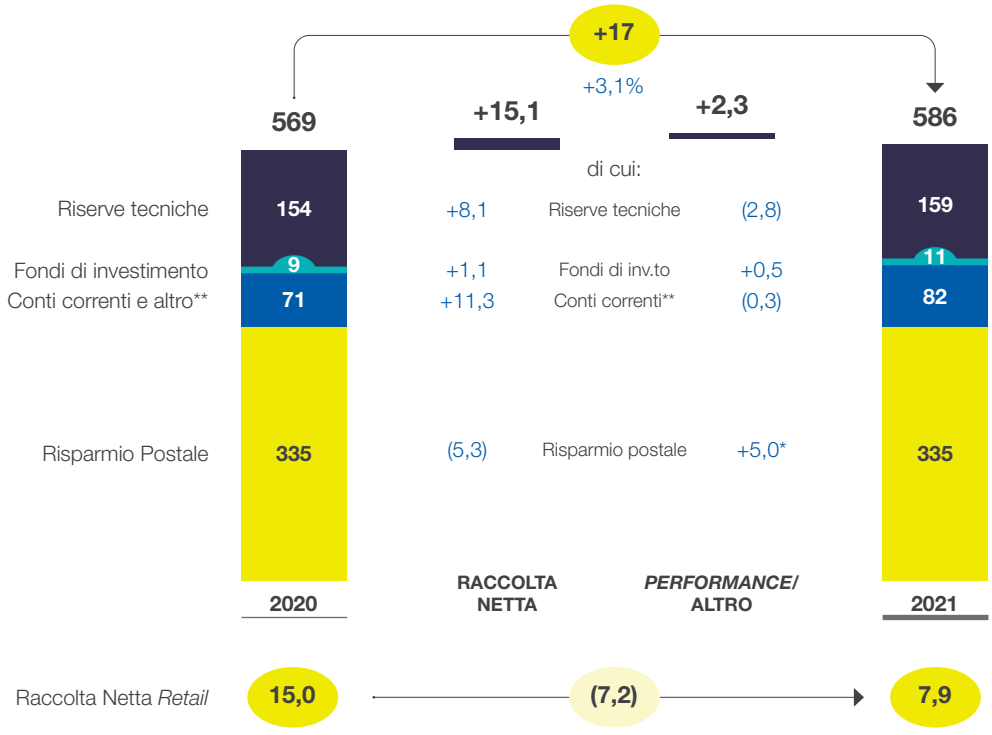
(dati in milioni di euro)	2021	2020	VARIAZIONI		4Q 2021	4Q 2020	VARIAZIONI	
RICAVI DA MERCATO	**11.220**	**10.526**	**+694**	**+6,6%**	**2.775**	**2.964**	**(189)**	**-6,4%**
COSTI TOTALI	**9.375**	**9.002**	**+372**	**+4,1%**	**2.545**	**2.685**	**(140)**	**-5,2%**
EBIT	**1.846**	**1.524**	**+322**	**+21,1%**	**230**	**280**	**(49)**	**-17,6%**
EBIT *Margin* %	16,5%	14,5%			8,3%	9,4%		
UTILE NETTO	**1.580**	**1.206**	**+373**	**+31,0%**	**405**	**308**	**+97**	**+31,7%**
UTILE NETTO PER AZIONE	**1,21**	**0,93**	**+0,29**	**+31,0%**	**0,31**	**0,24**	**+0,07**	**+31,7%**
UTILE NETTO (esclusa rivalutazione SIA)	**1.361**	**1.206**	**+154**	**+12,8%**	**186**	**308**	**(122)**	**-39,5%**
CAPEX	**754**	**680**	**+74**	**+10,9%**	**299**	**310**	**(11)**	**-3,6%**
% sui ricavi	6,7%	6,5%			10,8%	10,5%		

I ricavi del Gruppo ammontano a 11,2 miliardi di euro, segnando un incremento di 694 milioni di euro rispetto al 2020 (+6,6%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+484 milioni di euro pari a +15,1%), Servizi Assicurativi (+228 milioni di euro pari a +13,9%) e Pagamenti e Mobile (+144 milioni di euro pari a +19,6%). La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari registra ricavi in flessione rispetto al 2020 di 162 milioni di euro (-3,3%). Il quarto trimestre 2021 evidenzia ricavi in flessione di 189 milioni di euro (-6,4%) rispetto allo stesso periodo del 2020 riconducibile alle minori *performance* della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (-261 milioni di euro; -19,4%) principalmente dovuta al diverso *timing* di realizzazione delle plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio e della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (-35 milioni di euro; -7,9%) per il minor contributo dei rami vita (-30 milioni di euro) e danni (-6 milioni di euro). Le *performance* dei ricavi del quarto trimestre si riflettono in un risultato operativo del periodo che si attesta a 230 milioni di euro, registrando una diminuzione di 49 milioni di euro (-17,6%), rispetto allo stesso trimestre dell'esercizio precedente.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



MASSE GESTITE/AMMINISTRATE
(dati in miliardi di euro)

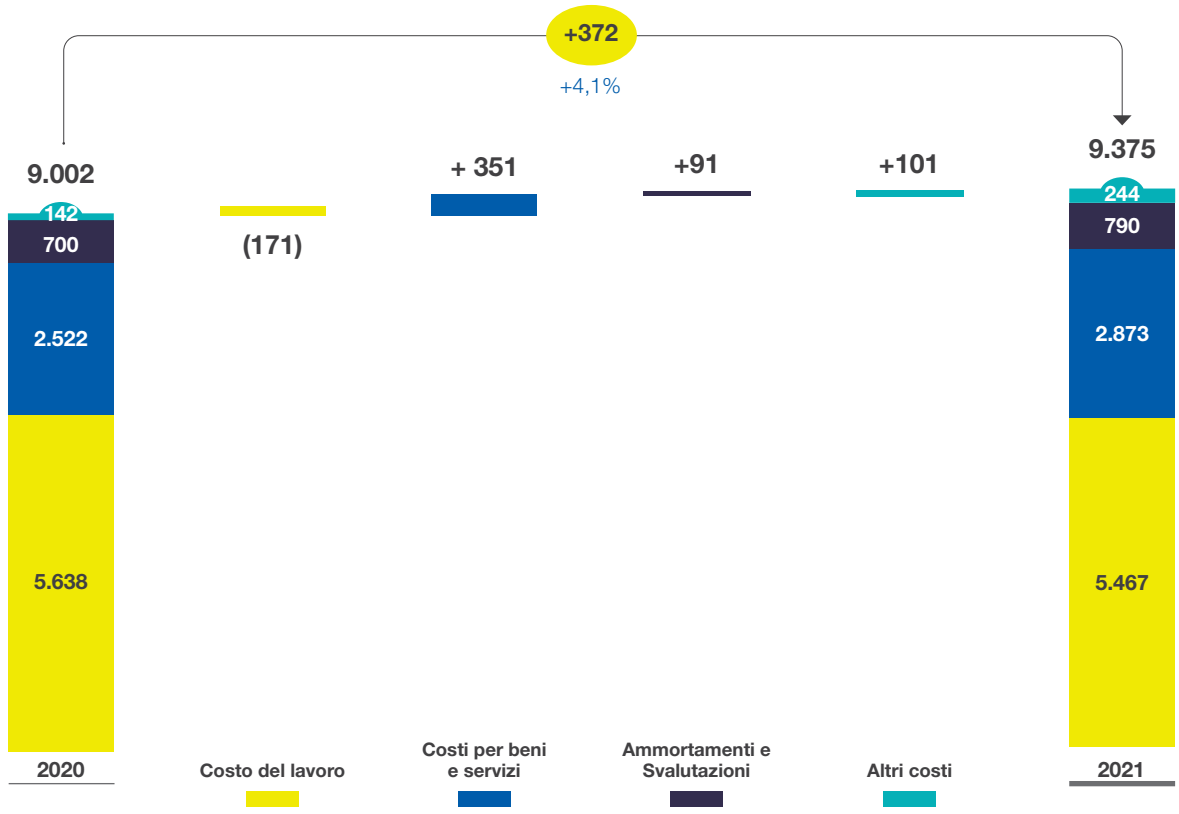


* Comprende la capitalizzazione degli interessi.
** Include conti correnti e risparmio amministrato. I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.

Nel corso del 2021 le **masse gestite/amministrate**, che ammontano a 586 miliardi di euro, sono aumentate del 3,1% (+17 miliardi di euro) rispetto ai 569 miliardi di euro del 31 dicembre 2020, sia per effetto della raccolta netta (+15,1 miliardi di euro) sia per l'effetto *performance* (+2,3 miliardi di euro). Si evidenzia in particolare il positivo andamento della raccolta netta dei conti correnti (+11,3 miliardi di euro) e delle riserve tecniche (+8,1 miliardi di euro).

586 €mld
masse gestite/amministrate

COSTI TOTALI
(dati in milioni di euro)



I costi totali si attestano a 9.375 milioni di euro in aumento rispetto ai 9.002 milioni di euro del 2020 (+372 milioni di euro), sostanzialmente per effetto dei maggiori costi per beni e servizi (+351 milioni di euro), legati alla crescita dei costi variabili principalmente dei *business* pacchi, telecomunicazioni e monetica nonché al consolidamento a partire dal 1° gennaio 2021 del Gruppo Nexive.

Il valore al 31 dicembre 2021 dei costi per beni e servizi comprende inoltre le spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria che si attestano a 85 milioni di euro (106 milioni di euro il valore del 2020).

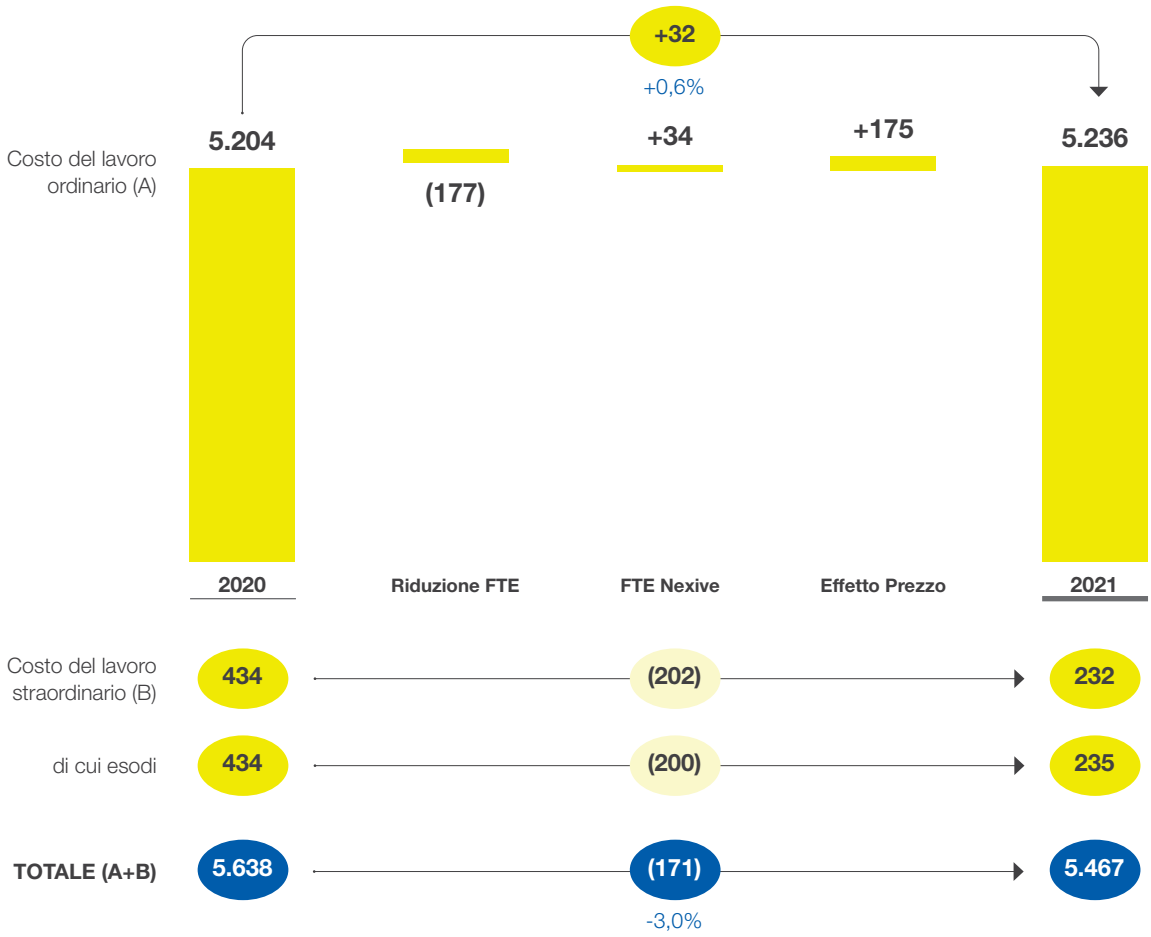
Alla crescita dei costi totali contribuiscono inoltre le componenti degli ammortamenti e degli altri costi operativi. I maggiori ammortamenti sono correlati ai maggiori investimenti realizzati ovvero entrati in funzionamento, rispetto al 2020, principalmente nel comparto ICT. La diminuzione del costo del lavoro è imputabile principalmente alla riduzione della componente straordinaria legata agli accantonamenti per esodi futuri, parzialmente mitigata dai *saving una tantum* registrati nel 2020 legati allo stato emergenziale dettagliatamente descritti nel paragrafo seguente. La variazione degli altri costi riflette principalmente i maggiori accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri e in particolare al venire meno di componenti positive *una tantum* del 2020 ovvero la riduzione di rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale e alla conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese per il fondo "Europa Immobiliare 1" e "Obelisco".

Per maggiori informazioni si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "*Performance* economiche della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari".

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto riportato alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2021.

COSTO DEL LAVORO
(dati in milioni di euro)

Il costo complessivo del lavoro registra una diminuzione di 171 milioni di euro (-3,0%) rispetto all'esercizio 2020. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente straordinaria che passa da 434 milioni di euro del 2020 a 232 milioni di euro del 2021, solo in parte controbilanciata dalla crescita della componente ordinaria.



La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva principalmente dai minori costi registrati nel 2020 durante l'emergenza sanitaria (ricorso al Fondo di Solidarietà, minori costi per incentivazione manageriale MBO e commerciale della forza vendita e altre indennità varie quali ad esempio straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il *lockdown*). L'effetto prezzo è in parte controbilanciato dalla riduzione del numero delle risorse impiegate nel periodo (circa 3.300 FTE in meno rispetto al 2020), nonostante l'ingresso delle risorse Nexive (circa 1.200 FTE), a seguito dell'acquisizione del Gruppo avvenuta nel mese di gennaio 2021.

La riduzione della componente straordinaria è principalmente dovuta al minor accantonamento del piano esodi 2021 per sostenere le uscite degli anni 2022 e 2023 alla luce della disponibilità residua del fondo esodi, che ha risentito positivamente dell'applicazione della normativa c.d. Quota 100[58].

Nel mese di giugno 2021 è stato sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane e delle Aziende del Gruppo rientranti nel relativo campo di applicazione con vigenza fino al 31 dicembre 2023. Sono previsti miglioramenti economici che verranno riconosciuti entro l'arco di vigenza del contratto. Per maggiori informazioni si rimanda alle altre sezioni della Relazione Finanziaria Annuale 2021.

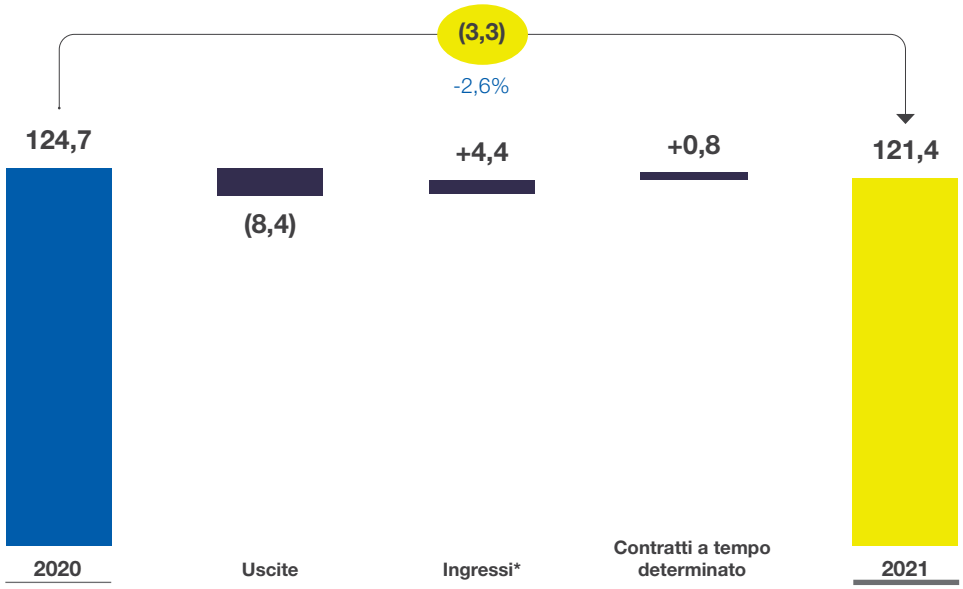
Rinnovato il CCNL per il personale non dirigente valido fino al **31 dicembre 2023**

58. 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.

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

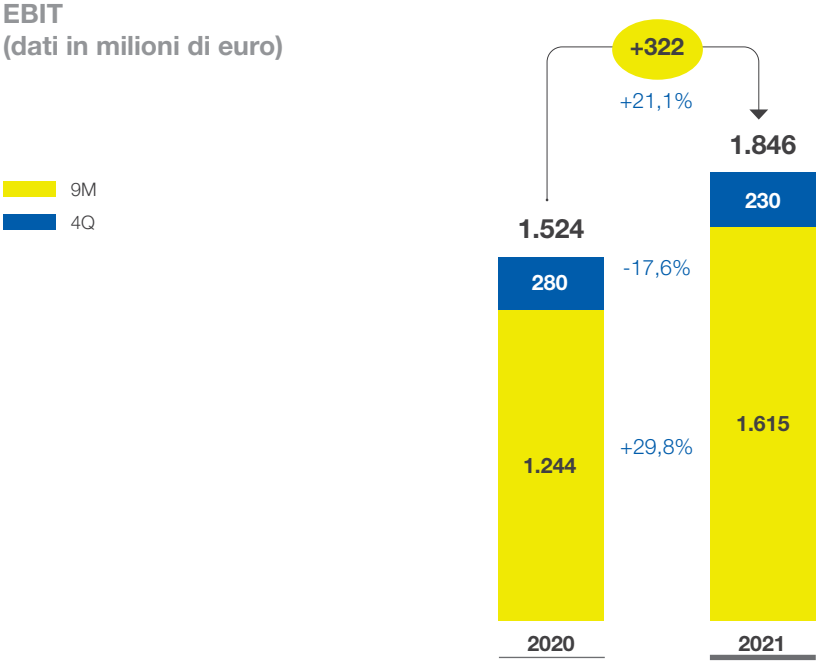
Sono proseguite nell'anno le attività di riorganizzazione e razionalizzazione dei processi interni; le uscite nel 2021, comprensive di esodi incentivati, sono 8,4 migliaia (FTE) a fronte di ingressi pari a 4,4 migliaia (FTE) a tempo indeterminato e circa 800 (FTE) a tempo determinato.





* Inclusi circa 1.150 FTE (a tempo indeterminato) in ingresso dal Gruppo Nexive

EBIT
(dati in milioni di euro)



Il **risultato operativo (EBIT)** consolidato si attesta a 1.846 milioni di euro e registra una crescita di 322 milioni di euro (+21,1%) rispetto allo scorso esercizio (1.524 milioni di euro). Le significative *performance* sui ricavi realizzate in uno scenario economico maggiormente favorevole rispetto al 2020 e il minor costo del lavoro hanno trainato il risultato operativo dell'anno a livelli superiori a quelli del precedente esercizio, ai livelli pre-pandemia del 2019, e in linea con l'aggiornamento di *guidance* del 2021 comunicato nel mese di novembre.

Il *trend* del quarto trimestre 2021 risulta penalizzato principalmente dal diverso *timing* di realizzo delle plusvalenze, nell'ambito della gestione proattiva del portafoglio da parte della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (-130 milioni di euro rispetto all'analogo trimestre del 2020).

L'**utile del periodo** si attesta a 1.580 milioni di euro, in crescita del 31% rispetto al 2020 (1.206 milioni di euro), e tiene conto delle imposte di periodo pari a 588 milioni di euro (370 milioni di euro nel 2020, che comprendevano l'effetto positivo di 96 milioni di euro di natura non ricorrente relativo per 81 milioni di euro al *Patent Box*[59] e per 15 milioni di euro all'agevolazione ACE[60] (Aiuto alla Crescita Economica)). Il risultato di periodo beneficia della plusvalenza lorda di natura non ricorrente di 225 milioni di euro, iscritta tra i proventi finanziari e rilevata in seguito all'operazione SIA-Nexi descritta nel paragrafo "Operazioni societarie".

L'utile del quarto trimestre 2021 si attesta a 405 milioni di euro e registra una crescita di 97 milioni di euro (+31,7%) rispetto al quarto trimestre dell'esercizio precedente.

Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*

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

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



Nell'arco dei 12 mesi si evidenzia una variazione positiva dei ricavi delle *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione per 484 milioni di euro (+15,1%), Servizi Assicurativi per 228 milioni di euro (+13,9%), Pagamenti e Mobile, per 144 milioni di euro (+19,6%) rispetto al 2020. La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari registra nell'arco dell'anno ricavi in flessione rispetto al precedente esercizio di 162 milioni di euro (-3,3%).

59. 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.
60. 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.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** passano da 3.201 milioni di euro del 2020 a 3.685 milioni di euro del 2021 (+15,1%) per effetto della significativa crescita del *business* pacchi, dell'incremento dei ricavi della corrispondenza tradizionale (+185 milioni di euro, pari a +9,7% rispetto al 2020) e anche grazie al consolidamento dei ricavi del Gruppo Nexive.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Servizi Finanziari** ammontano a 4.783 milioni di euro e registrano una variazione negativa di 162 milioni di euro rispetto a 4.945 milioni di euro realizzati nel corso del 2020 (-3,3%) principalmente imputabile ai minori volumi sui bollettini e ai minori ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del risparmio postale.

La *Strategic Business Unit* **Servizi Assicurativi** ha contribuito nel corso del 2021 alla formazione dei ricavi di Gruppo con 1.870 milioni di euro, in crescita del 13,9% rispetto al precedente esercizio. I ricavi conseguiti sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.740 milioni di euro, in aumento di 240 milioni di euro rispetto al 2020 principalmente per effetto del contributo positivo del margine finanziario, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 130 milioni di euro in flessione di 12 milioni di euro rispetto al 2020.

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* **Pagamenti e Mobile** del 2021 ammontano a 882 milioni di euro e segnano un incremento di 144 milioni di euro (+19,6%) rispetto al 2020. Nello specifico, i comparti della Monetica e dei servizi di Incasso e Pagamento crescono rispettivamente di 84 milioni di euro (+22,4%) e di 36 milioni di euro (+ 45,3%) grazie alla maggiore operatività delle carte di pagamento, alla crescita del transato *acquiring* e ai maggiori ricavi dal servizio PagoPA.

Il comparto delle Telecomunicazioni segna una crescita dei ricavi di 25 milioni di euro (+8,8%).

EBIT
(dati in milioni di euro)



Nel 2021 il risultato operativo di Gruppo si attesta a 1.846 milioni di euro e mostra una crescita di 322 milioni di euro rispetto al precedente esercizio. La crescita delle *performance* operative ha riguardato tutte le *Strategic Business Unit* a eccezione della ***Strategic Business Unit* Servizi Finanziari** la quale registra nell'anno 2021 un risultato operativo di 747 milioni di euro, in diminuzione di 119 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio.

Il risultato operativo della ***Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** risulta negativo per 305 milioni di euro in miglioramento (+283 milioni di euro) rispetto al valore negativo realizzato nel 2020 (-588 milioni di euro).

Performance in crescita anche per la ***Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi** e per quella di **Pagamenti e *Mobile*** che registrano rispettivamente nel 2021 un risultato operativo di 1.123 milioni di euro (+135 milioni di euro rispetto al 2020) e 282 milioni di euro (+23 milioni di euro rispetto al 2020).

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

Strategia "2024 *Sustain & Innovate*"

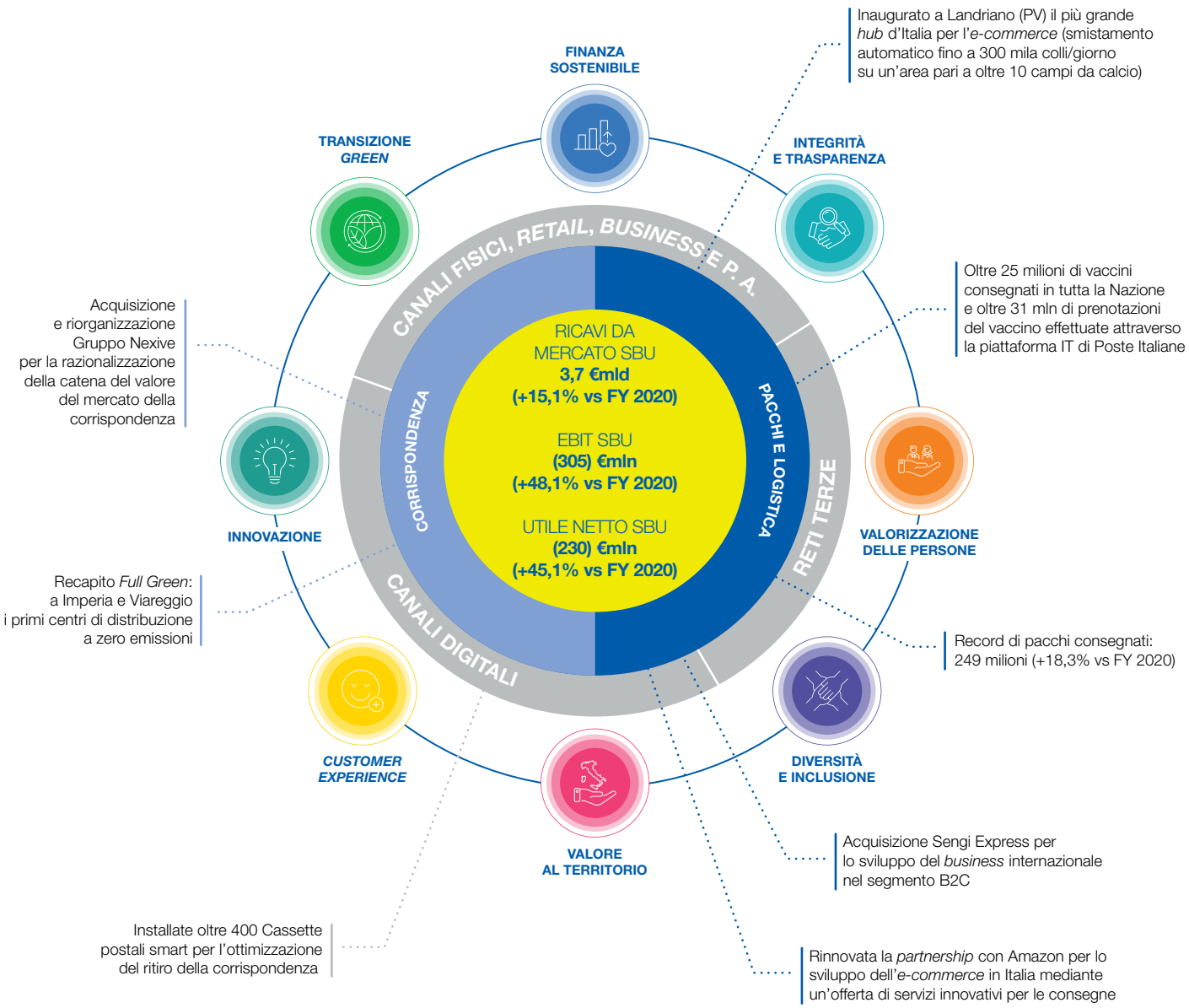
CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Player logistico *leader* di mercato, con l'obiettivo di crescere sul settore di pacchi e corriere espresso.

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

Obiettivi e KPIs "24SI"	*Target* "24SI"	Avanzamento 2021
Integrazione Nexive		
Operating company per la gestione della nuova rete di recapito con la realizzazione di sinergie di costo	100 € mln di sinergie a regime	in linea
Automazione ed efficientamento della rete logistica		
• Raddoppiare il volume dei pacchi smistati automaticamente	2x al 2024 vs 2019	in linea
• % dei centri di smistamento che operano in ottica "*lean*"	100% al 2024	in linea
• Riduzione dei costi di trasporto su gomma	-10% al 2024 vs 2019	-6%
• Incrementare la produttività del recapito pacchi	+20% al 2024 vs 2019	in linea
Recapito *Green*		
• Implementare in due città il recapito a zero emissioni	Entro il 2021	Completato
• Flotta con veicoli a basse emissioni	Da 4 K nel 2019 a 28 K entro il 2024	10 K
• Installare colonnine di ricarica elettrica	Da 1 K nel 2019 a 6 K entro il 2024	~2 K
• Implementare linee di recapito a zero emissioni in 35 principali centri città a 800 piccoli Comuni	Entro il 2024	15 centri città
Sviluppo *Business*		
Consolidare la *leadership* nel B2C e crescere nel B2B e C2X tramite offerte specifiche e iniziative finalizzate al miglioramento della *user experience.*		
• Raddoppio dei ricavi dai "*Key merchant*"	2x al 2024 vs 2019	In linea
• Copertura della popolazione tramite la Rete Punto Poste	Dal 40% nel 2019 al 80% al 2024	~60%
• Ricavi B2C	Da 0,4 € mld al 2019 a 1 € mld al 2024	0,7 € mld
• Ricavi C2X e "ricavi B2B+Logistica Integrata"	Da 55 € mln – 0,3 € mld nel 2019 a 76 € mln – 0,4 € mld al 2024	60 € mln – 0,4 € mld

Di seguito vengono rappresentati gli *highlights* dell'anno della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione in termini operativi e di risultati economici.



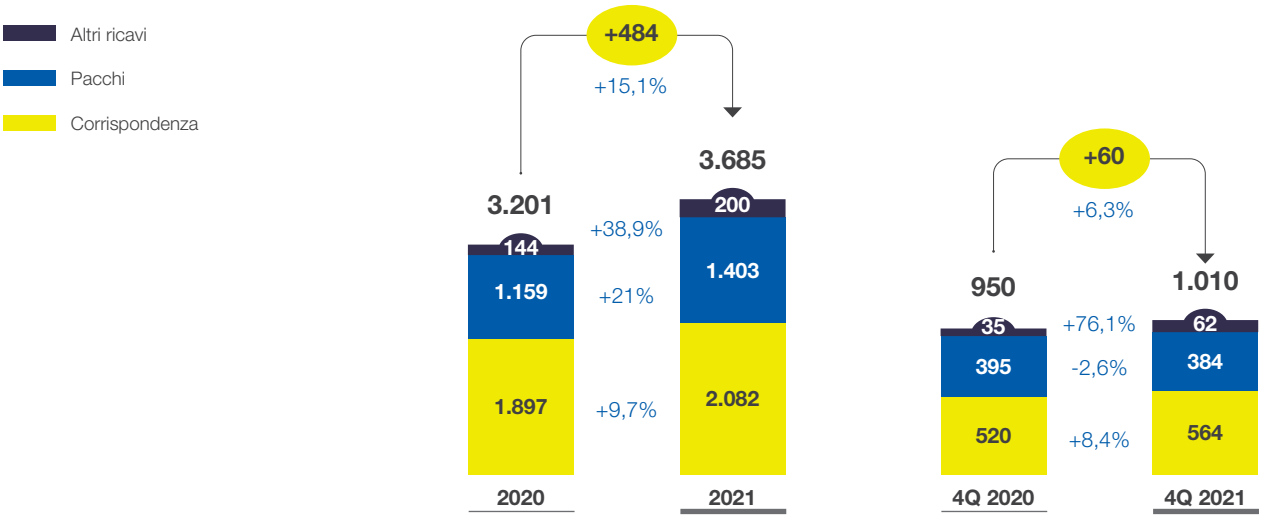
Le *performance* positive del 2021 della *Strategic Business Unit* riflettono ricavi in crescita in entrambi i segmenti, corrispondenza e pacchi, trainati dal significativo sviluppo di quest'ultimo. Positivo il contributo del comparto *mail* grazie alla ripresa delle attività produttive rispetto al 2020 e all'integrazione del Gruppo Nexive.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)	2021	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	**3.685**	**3.201**	**+484**	**+15,1%**
Ricavi da altri settori	4.694	4.633	+62	+1,3%
Ricavi totali	**8.380**	**7.833**	**+546**	**+7,0%**
Costi	8.607	8.349	+258	+3,1%
Costi *vs* altri settori	78	73	+5	+6,7%
Costi totali	**8.685**	**8.422**	**+263**	**+3,1%**
EBIT	**(305)**	**(588)**	**+283**	**+48,1%**
EBIT *Margin* %	**-3,6%**	**-7,5%**		
RISULTATO NETTO	**(230)**	**(419)**	**+189**	**+45,1%**

KPI Operativi	2021	2020	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	70	63	+6	+9,8%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	80	74	+6	+8,7%
Nuova Rete Punto Poste (numero di *Lockers* e punti di ritiro alternativi)	13.504	10.799	+2.705	+25,0%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi* (%)	2,6%	1,2%		
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,0	+0,1	+0,4
Numero Uffici Postali	12.761	12.765	(4)	-0,0%
Sale dedicate alla consulenza	6.979	6.782	+197	+2,9%
Rete ATM Postamat	8.107	7.957	+150	+1,9%
ESG				
Flotta *green* (mezzi elettrici)	1.737	1.319	+418	+31,7%
Colonnine elettriche installate	1.402	952	+450	+47,3%
Cassette postali *smart*	405	347	+58	+16,7%
N. edifici coinvolti nel progetto *Smart Building***	652	45	+607	n.s.

* Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (*Lockers*, Tabaccai e altri *collect points*) sul totale volumi pacchi B2C.
** Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



I Ricavi di settore passano da 3.201 milioni di euro del 2020 a 3.685 milioni di euro del 2021 (+484 milioni di euro; +15,1%), confermando anche nel quarto trimestre del 2021 la crescita registrata nei trimestri precedenti, seppur con un *trend* di *business* che riflette una parziale normalizzazione post pandemica.

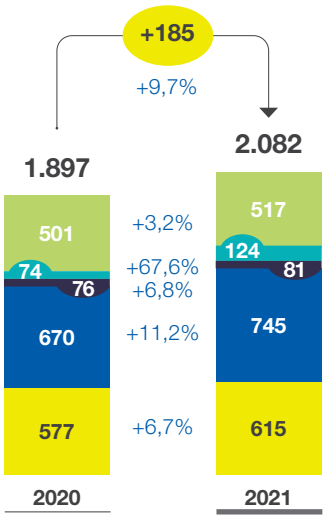
La variazione positiva del 2021 è dovuta all'incremento dei ricavi della corrispondenza tradizionale (+185 milioni di euro, pari a +9,7% rispetto al 2020), grazie alla ripresa delle attività che erano state impattate nella prima parte del 2020 dalle misure restrittive imposte dal *lockdown* e al contributo positivo del Gruppo Nexive (+107 milioni di euro) relativamente al *business mail*.

I ricavi hanno, inoltre, beneficiato delle *performance* positive del comparto pacchi (+243 milioni di euro di ricavi, pari a +21% rispetto al 2020). La crescita del comparto pacchi è trainata dal segmento B2C e dallo sviluppo del *business* internazionale relativamente ai flussi *inbound* (+24 milioni di euro, pari a +36% rispetto al 2020), grazie anche all'acquisizione dell'operatore cinese Sengi Express. Il segmento dei pacchi ha inoltre beneficiato del contributo della commessa per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale.

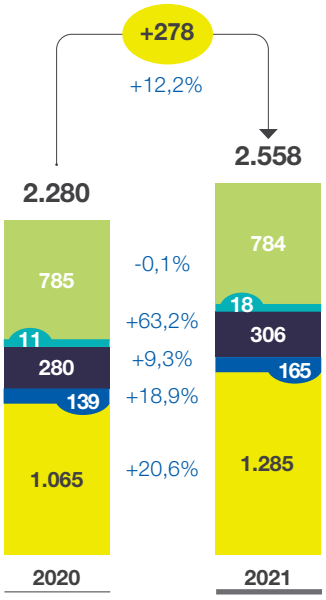
Corrispondenza

Altro
Servizi integrati
Direct marketing
Posta descritta
Posta indescritta

RICAVI (dati in milioni di euro)

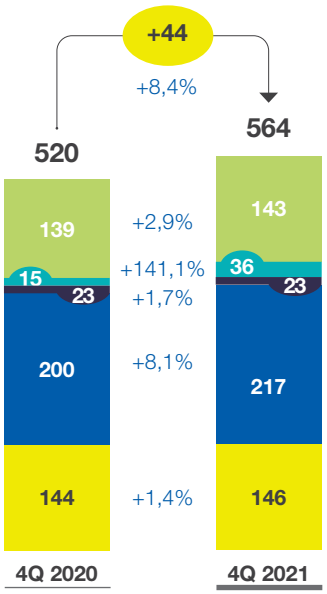


VOLUMI (dati in milioni)

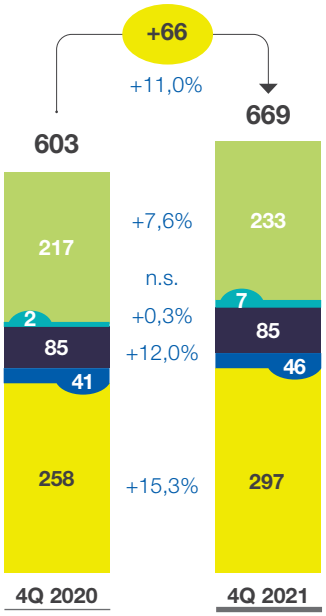


Altro
Servizi integrati
Direct marketing
Posta descritta
Posta indescritta

RICAVI (dati in milioni di euro)



VOLUMI (dati in milioni)



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

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

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

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

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

Le *performance* dei servizi di Corrispondenza registrate dal Gruppo nel 2021 evidenziano una crescita sia dei volumi che dei ricavi rispettivamente del 12,2% (+278 milioni di invii) e del 9,7% (+185 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente.

La Posta Descritta registra una crescita dei volumi del 18,9% (+26 milioni di invii) accompagnata da un aumento dei ricavi dell'11,2% (+75 milioni di euro), concentrata prevalentemente nel secondo trimestre. Anche nel quarto trimestre dell'anno, come nei trimestri precedenti, la crescita continua a essere imputabile alla ripresa degli invii di raccomandate e Atti Giudiziari rispetto al 2020.

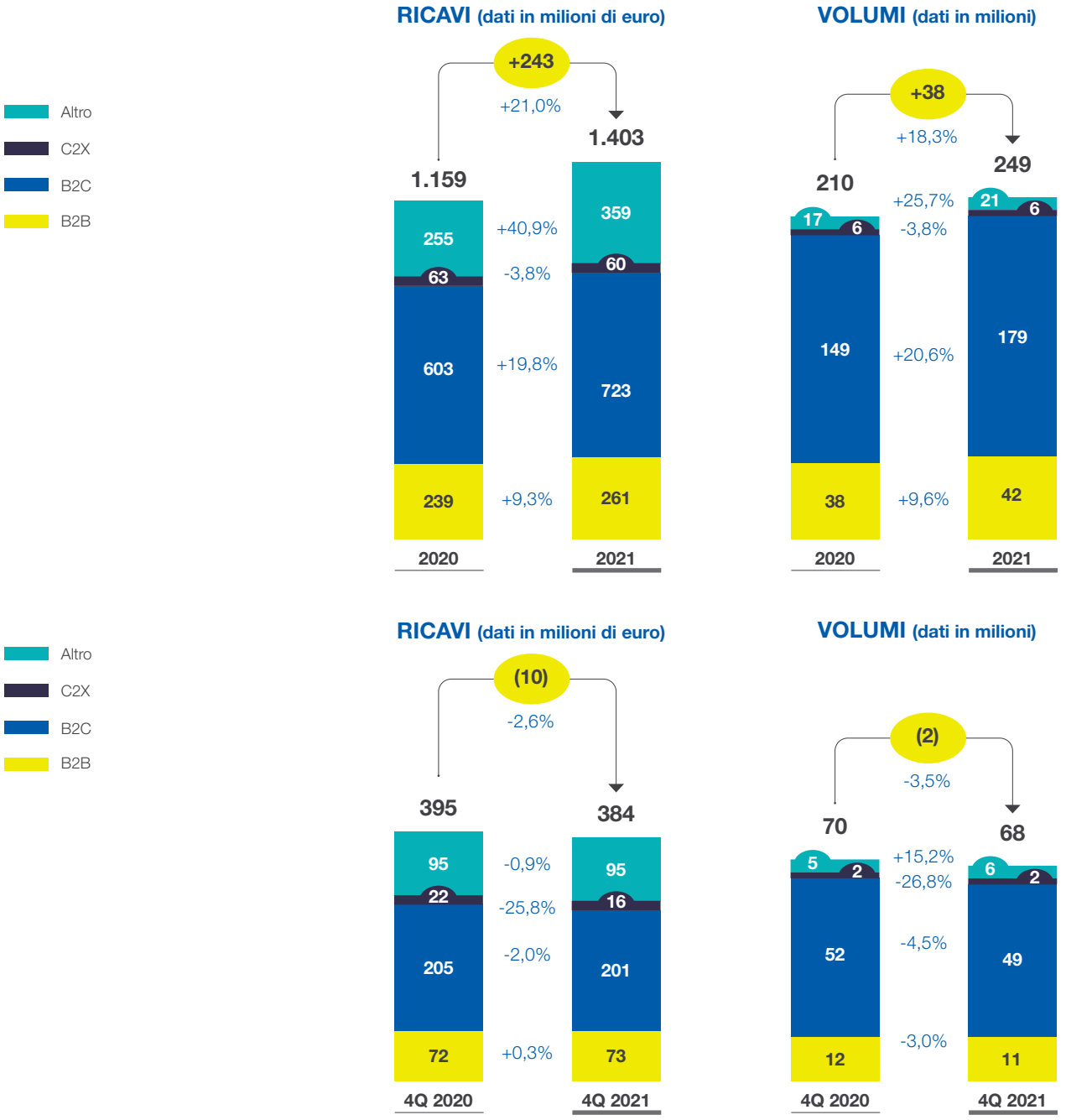
La ripresa dei volumi della Posta Indescritta registrata nella prima parte dell'anno prosegue anche nel quarto trimestre del 2021, determinando così una crescita complessiva dei volumi e dei ricavi, rispettivamente del 20,6% (+220 milioni di invii) e del 6,7% (+39 milioni di euro) rispetto al 2020.

I Servizi integrati presentano volumi e ricavi in crescita rispetto al 2020 rispettivamente del 63,2% (+7 milioni di invii) e del 67,6% (+50 milioni di euro), per via del contributo positivo generato dalla ripresa delle attività di notifica di prodotti quali atti amministrativi e giudiziari e dalla ripresa degli invii delle cartelle esattoriali.

Il *Direct Marketing* presenta nel 2021 un incremento di volumi del 9,3% (+26 milioni di invii) che determina una variazione positiva dei ricavi di circa 5 milioni di euro (+6,8%). Tale crescita, concentrata prevalentemente nel secondo trimestre dell'anno (+34 milioni di invii ovvero +9 milioni di euro di ricavi), è correlata all'aumento delle spedizioni a carattere commerciale da parte di clienti a seguito della ripresa delle attività economiche.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, grazie al notevole miglioramento dell'andamento dei volumi registrato nell'ultimo trimestre del 2021 (pari a +16 milioni di invii, +7,6% rispetto all'analogo periodo del 2020), mostra un sostanziale allineamento ai volumi registrati nel 2020 (-0,1%). Nella voce sono inclusi anche il compenso per l'Onere del Servizio Universale (262 milioni di euro) e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale: entrambe le voci presentano risultati in linea con quelle dell'analogo periodo dell'anno precedente.

Pacchi



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

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

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

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

Il comparto pacchi nel 2021 continua a presentare uno sviluppo significativo delle *performance*, con una variazione positiva sia in termini di volumi che di ricavi rispettivamente del 18,3% (+38 milioni di invii) e 21% (+243 milioni di euro) rispetto al 2020.

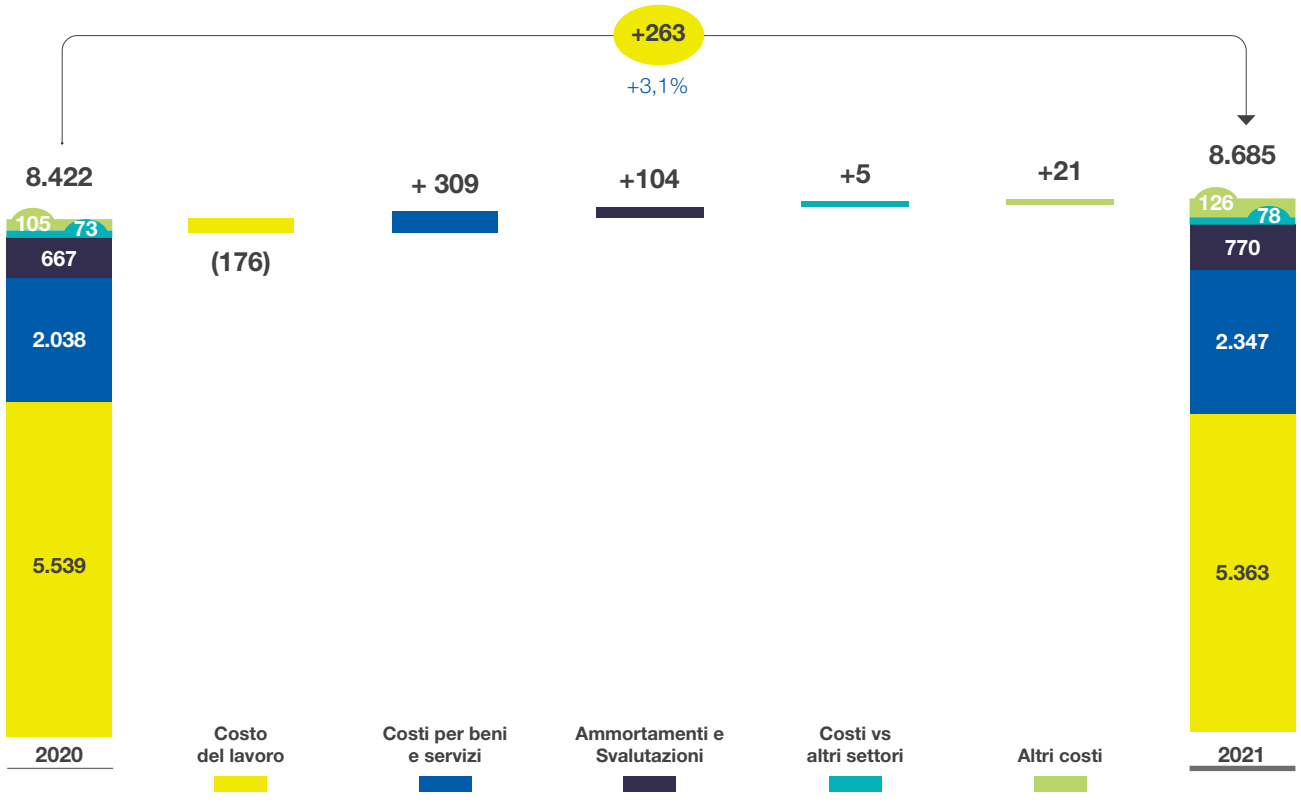
La crescita si concentra in particolar modo sul segmento B2C, grazie al forte sviluppo dell'*e-commerce*. Tale processo, a cui si stava già progressivamente assistendo nel corso degli anni precedenti e che ha subito una forte accelerazione generata dalla pandemia, continua a manifestare i propri effetti anche con la ripresa dell'economia e la riapertura dei punti di accesso fisici alle diverse attività economiche. In particolare, il settore B2C ha realizzato ricavi per 723 milioni di euro, in crescita del 19,8% (+119 milioni di euro) rispetto al 2020, a fronte di 179 milioni di spedizioni realizzate (+20,6%, pari a +31 milioni di invii).

Performance positive anche per il segmento B2B, che realizza nel 2021 ricavi per 261 milioni di euro, in crescita del 9,3% (+22 milioni di euro rispetto al 2020), a fronte di 42 milioni di spedizioni gestite (+4 milioni di invii, +9,6%).

Ai risultati della voce Altro, che registra nel 2021 un incremento di 104 milioni di euro (+40,9%) rispetto allo scorso esercizio, contribuisce principalmente la commessa di logistica integrata aggiudicata nel mese di maggio 2020 a Poste Italiane per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale (+63 milioni di euro verso il 2020) e lo sviluppo del *business internazionale* (+24 milioni di euro ovvero +36%), che beneficia dell'integrazione nel Gruppo dell'operatore cinese Sengi a partire dal mese di marzo 2021.

Nel quarto trimestre del 2021 i volumi dei pacchi hanno rallentato il *trend* di crescita iniziato nel primo semestre dell'anno rispetto all'analogo periodo del 2020, tornando ad un livello "*new normal*" post pandemia. Tale andamento è imputabile anche al rallentamento della crescita dei volumi provenienti dalla Cina per l'entrata in vigore dal 1° luglio 2021 della Direttiva Europea "*Low Value Consignment*" che ha introdotto l'obbligo per i clienti finali di pagamento dell'IVA anche con riferimento all'acquisto di beni di modesto valore.

COSTI
(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi al 2021 ammontano a 8.685 milioni di euro con un incremento di 263 milioni di euro (+3,1%) rispetto al 2020. Tale andamento è riconducibile alla crescita dei costi per beni e servizi per 309 milioni di euro (+15,2%), prevalentemente per i costi variabili sostenuti a supporto dello sviluppo del *business* dei pacchi, per le attività di *call center*, per i servizi di natura informatica necessari a supportare la trasformazione digitale del Gruppo e per i costi di locazione dei locali necessari nell'ambito della commessa di logistica integrata aggiudicata a Poste Italiane per la consegna alle Pubbliche Amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale. Inoltre, i costi per beni e servizi risentono anche delle spese legate all'emergenza da Covid-19 e delle spese a supporto della campagna vaccinale, per un valore complessivo pari a 85 milioni di euro (106 milioni di euro sostenuti nel 2020).

Il costo del lavoro si attesta a 5.363 milioni di euro, in diminuzione di 176 milioni di euro rispetto al 2020 riconducibile alla riduzione delle partite straordinarie (-202 milioni di euro, -46,7%), prevalentemente per il minor costo per incentivi agli esodi, parzialmente compensato dall'incremento del costo del lavoro ordinario (+26 milioni di euro, +0,5%). La variazione del costo del lavoro ordinario è principalmente dovuta a minori costi *una tantum* correlati all'emergenza sanitaria e registrati nei primi mesi del 2020 (accesso al Fondo di Solidarietà, minori costi per incentivazione manageriale MBO e commerciale della forza vendita e altre indennità varie, quali ad esempio straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il *lockdown*), parzialmente mitigati dalla riduzione dell'organico mediamente impiegato nel 2021 (circa 3.200 FTE in meno rispetto al 2020).

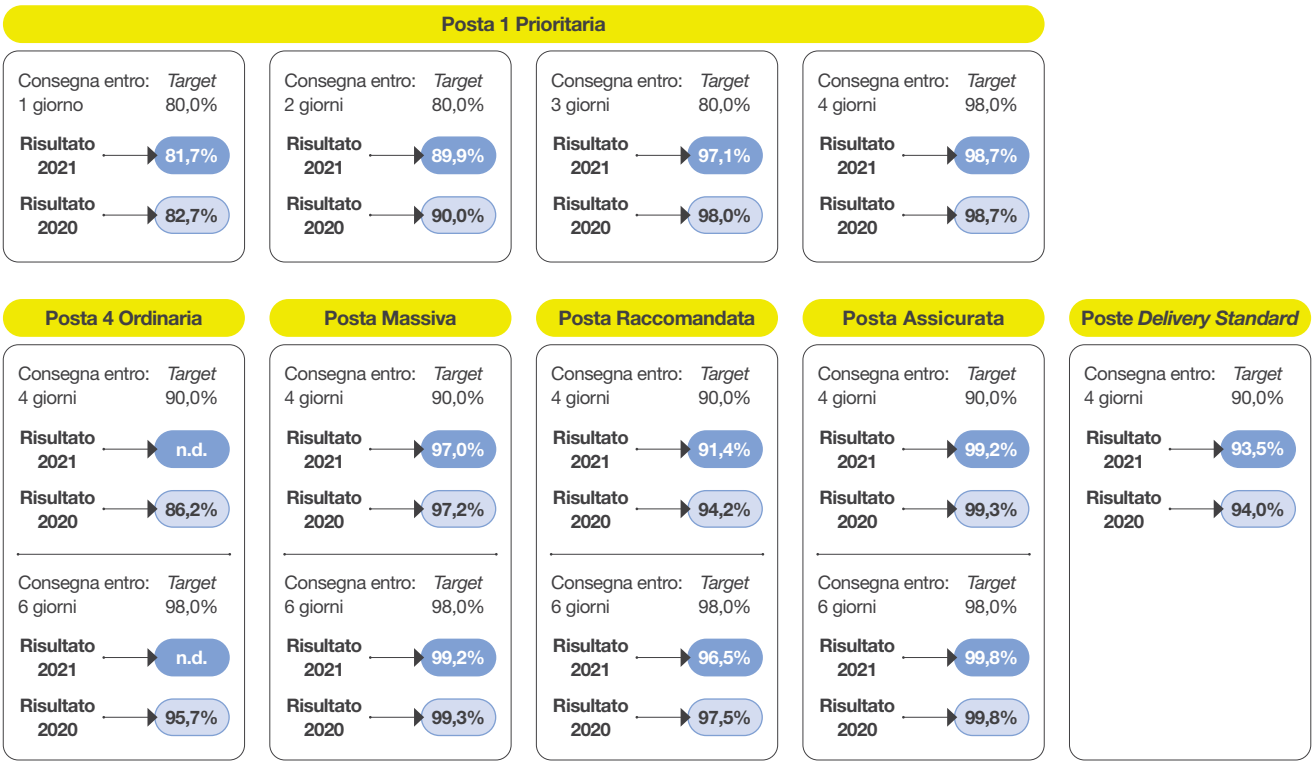
La voce ammortamenti e svalutazioni registra un incremento di 104 milioni di euro (+15,6% rispetto al del 2020), imputabile principalmente ai maggiori investimenti dell'anno rispetto al precedente esercizio.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo per l'anno negativo per 305 milioni di euro, in miglioramento di 284 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio (+48,1%).

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 2021 evidenzia complessivamente delle buone *performance*, mostrando il superamento dei *target* di riferimento dell'anno per la quasi totalità dei prodotti. Nel confronto con l'esercizio precedente l'andamento ha risentito sia del processo di integrazione di Nexive nel Gruppo in corso di completamento che dell'entrata in vigore delle misure restrittive di accesso ai luoghi di lavoro per la tutela dei dipendenti legate al permanere dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Inoltre, sull'andamento della qualità hanno avuto effetto anche i maggiori volumi da gestire nel corso dell'anno rispetto al precedente, che hanno determinato un maggior impegno nell'ambito della rete logistico postale.



Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Strategia "2024 *Sustain & Innovate*"

SERVIZI FINANZIARI

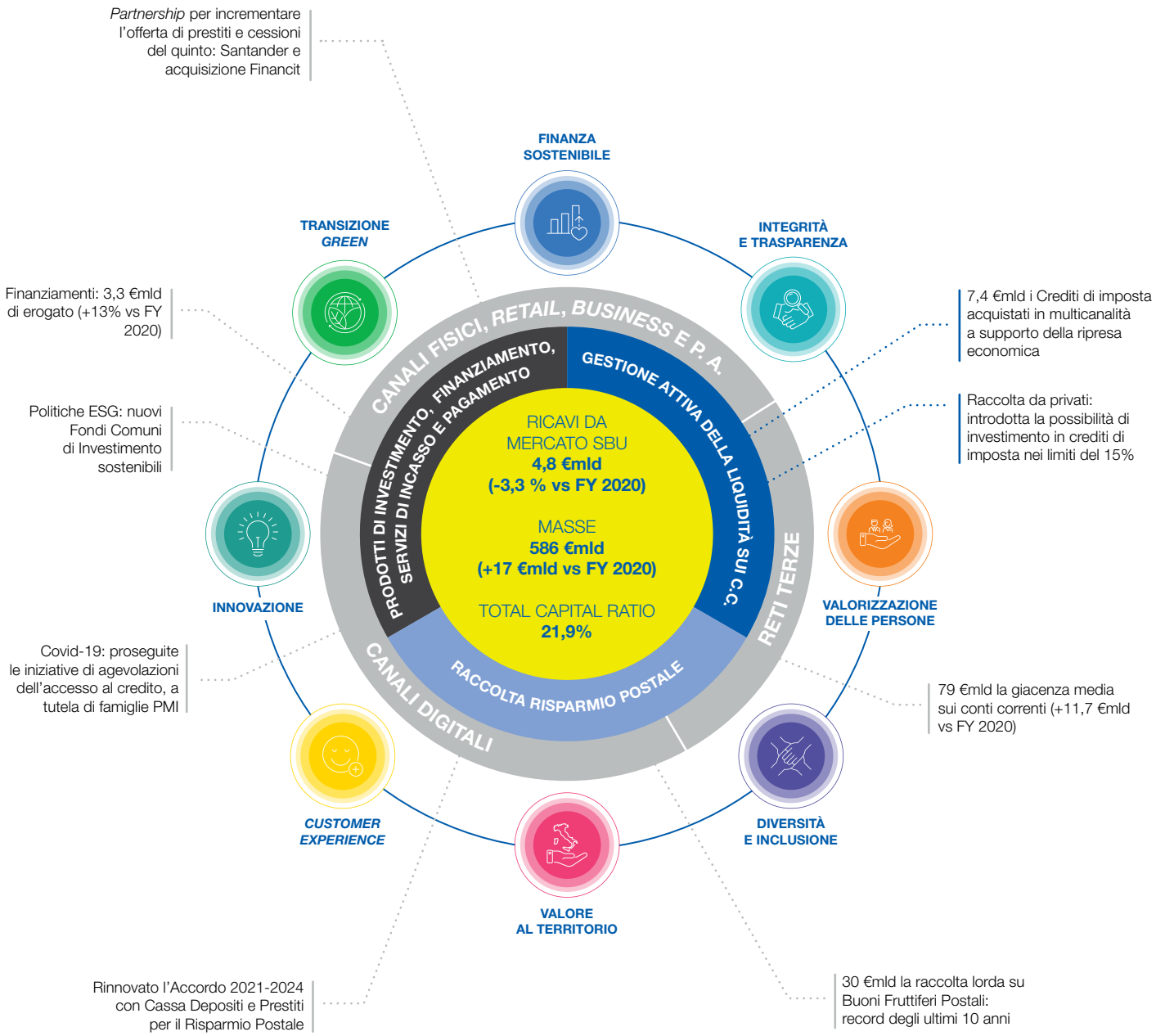
Istituzione finanziaria più affidabile in Italia, beneficiando di un approccio omnicanale

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

Obiettivi e KPIs "24SI"	Target "24SI"	Avanzamento 2021
Ottimizzare la gestione patrimoniale dei clienti tramite:		
• La diversificazione dei portafogli dei clienti e l'ulteriore segmentazione • Il lancio di nuovi prodotti per massimizzare il profilo di rischio-rendimento • L'ampliamento dell'offerta con focus ESG *Per i dettagli sulle attività di business 2021 si rinvia alle Attività di Periodo del paragrafo "Strategic Business Unit Servizi Finanziari"*	TFA da 536 € mld al 2019 a 615 € mld al 2024 Fees per client da 252 € al 2019 a >290 € al 2024	586 € mld 249 €
Ampliamento dell'omnicanalità incentrata sul cliente:		
• Evoluzione del modello di servizio basato sulle persone e sviluppato sui diversi bisogni del cliente per migliorare la profilazione e la proposizione delle offerte • Nuove modalità di consulenza che si affiancano a quella in presenza con l'evoluzione delle competenze per i prodotti ad alto contenuto relazionale • Digitalizzazione della *customer base* tramite l'ampliamento dei canali di adesione ai servizi *Per i dettagli sul modello di servizio e sugli sviluppi in ambito omnicanalità si rinvia al paragrafo "Omnicanalità, Trasformazione Digitale e Principali KPIs"*	Consulenti da circa 8 K del 2020 a circa 10 K entro il 2024 BFP emessi sui canali digitali: da 0,9 € mld al 2019 a 4 € mld al 2024* * KPI non presente nei *Capital Market Day* di marzo 2021	7,9 K 2 € mld
Significativa crescita sui volumi di finanziamenti e mutui tramite:		
• *Partnership* per incrementare l'offerta di prestiti, mutui e cessioni del quinto • Il rafforzamento dell'offerta prestiti sui canali digitali	Da 3,6 € mld di volumi al 2019 a 6 € mld di volumi al 2024	3,3 € mld

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Di seguito vengono rappresentati gli *highlights* dell'anno della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari in termini operativi e di risultati economici.



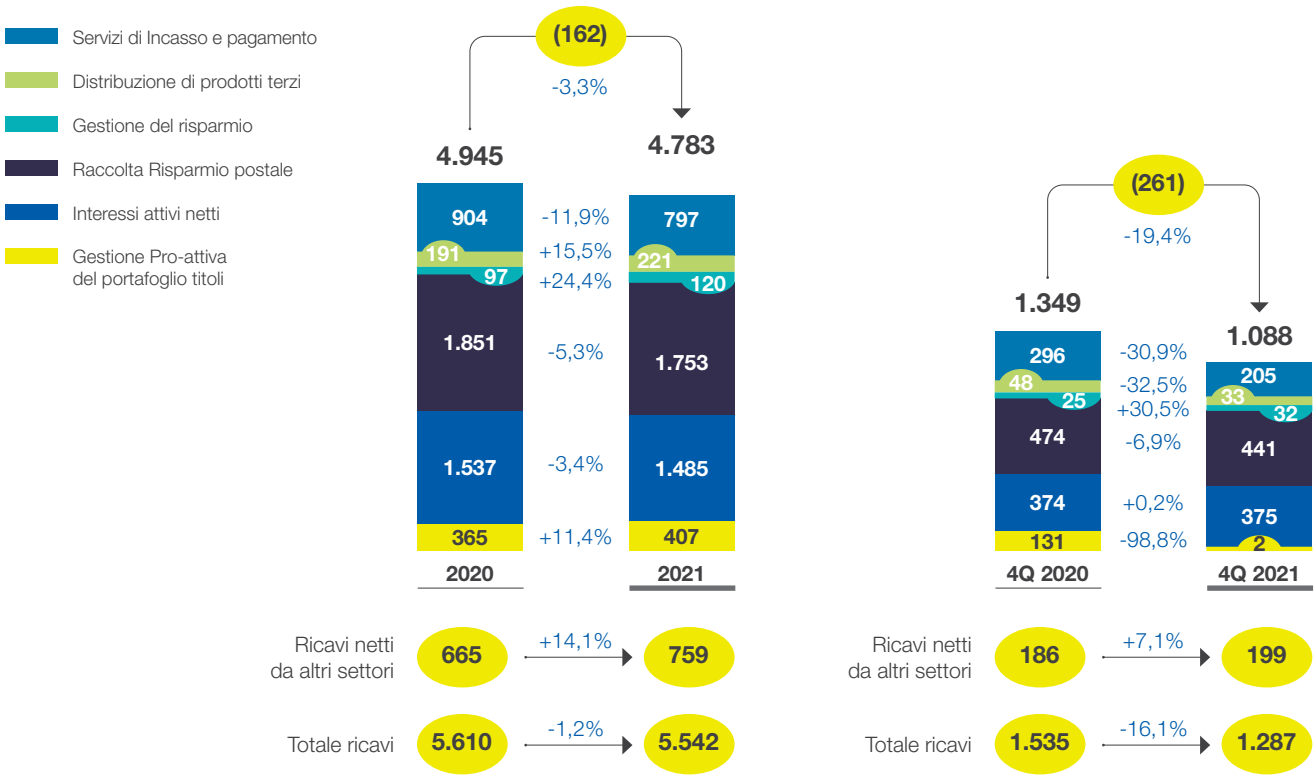
I risultati economici della SBU dell'anno si confermano solidi sebbene in flessione rispetto all'esercizio precedente. Il *Total Capital Ratio* a dicembre 2021 si è attestato al 21,9% a conferma della solidità patrimoniale di BancoPosta.

SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)	2021	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	**4.783**	**4.945**	**(162)**	**-3,3%**
Ricavi da altri settori	759	665	+94	+14,1%
Ricavi totali	**5.542**	**5.610**	**(68)**	**-1,2%**
Costi	161	87	+75	+86,4%
Costi *vs* altri settori	4.634	4.658	(24)	-0,5%
Costi totali	**4.796**	**4.745**	**+51**	**+1,1%**
EBIT	**747**	**866**	**(119)**	**-13,8%**
EBIT *Margin* %	**13,5%**	**15,4%**		
UTILE NETTO	**556**	**647**	**(91)**	**-14,0%**

KPI Operativi	2021	2020	VARIAZIONI	
Masse Gestite/Amministrate (in miliardi di euro)	586,1	568,6	+17,5	+3,1%
Raccolta netta (in milioni di euro)	15.137	17.827	(2.690)	-15,1%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	2.096	4.653	(2.557)	-55,0%
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	79,1	67,4	+11,7	+17,3%
Rendimento complessivo raccolta*	1,9%	2,3%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	318,1	315,6	+2,5	+0,8%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.321	2.932	+389	+13,3%
Crediti d'imposta acquisiti alla fine del periodo (in miliardi di euro)**	6,5	0,035	+6,5	n.s.

* Escludendo le *capital gain*.
** Valore liquidato.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



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

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

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. Sono inclusi ricavi da crediti d'imposta.

Gestione pro-attiva del portafoglio titoli: plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

I ricavi da mercato del 2021 ammontano a 4.783 milioni di euro e registrano una diminuzione di 162 milioni di euro (-3,3%) rispetto a 4.945 milioni di euro realizzati nell'anno precedente.

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi netti in flessione rispetto al 2020 (-52 milioni di euro, -3,4%), essenzialmente per effetto dei previsti minori rendimenti causati dallo scenario di mercato con tassi in diminuzione e soltanto parzialmente mitigati dall'incremento degli impieghi conseguenti alle maggiori giacenze sui depositi dei clienti e dall'impiego in crediti di imposta (59 milioni di euro); (ii) Plusvalenze realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio titoli pari a 407 milioni di euro, in aumento di 42 milioni di euro (+11,4%) rispetto ai 365 milioni di euro dello scorso anno.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.753 milioni di euro (in diminuzione di 97 milioni di euro, pari a -5,3% rispetto al 2020) e riflettono le condizioni disciplinate dalla nuova convenzione sottoscritta in data 24 dicembre 2021. I ricavi da servizi di incasso e pagamento, pari a 797 milioni di euro, registrano una flessione dell'11,9% (-108 milioni di euro) rispetto allo scorso anno ascrivibile prevalentemente ad alcune partite non ricorrenti intervenute nel 2020, rinvenienti dall'appuramento definitivo di partite precedentemente iscritte tra le passività, a seguito di un processo di revisione complessiva di stime, nonché a minori volumi sui bollettini (-30 milioni rispetto al valore 2020). Con riferimento ai ricavi da distribuzione di prodotti terzi che si attestano a 221 milioni di euro, in aumento di 30 milioni di euro (+15,5%) rispetto al 2020 (191 milioni di euro), la variazione è da ricondurre principalmente ai maggiori volumi di erogato su prestiti personali e cessioni del quinto sensibilmente impattati, nel corso del 2020, dalla minore operatività dovuta al *lockdown*.

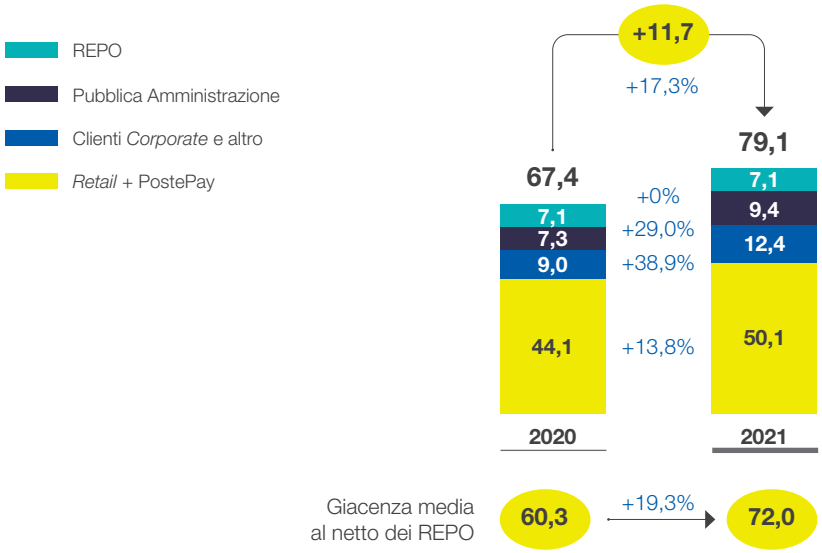
I ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio mostrano risultati in crescita rispetto all'esercizio precedente di 24 milioni di euro (+24,4%), riconducibili alle commissioni di mantenimento e collocamento dei fondi comuni di investimento grazie anche alla nuova raccolta sui fondi *ESG*.

I ricavi da altri settori, infine, si attestano a 759 milioni di euro (+14,1% rispetto al 2020). La variazione positiva è imputabile, principalmente, all'aumento delle ***commissioni di gestione*** 🕮 delle polizze e alla crescita dei volumi del *business* Monetica di PostePay.

Il quarto trimestre 2021 mostra ricavi da mercato in diminuzione rispetto allo stesso periodo del 2020 di 261 milioni di euro (-19,4%), riconducibili principalmente ai minori ricavi derivanti dalle Plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio (-130 milioni di euro, pari a -98,8%) e dai servizi di incasso e pagamento (-91 milioni di euro, pari a -30,9%) riconducibili prevalentemente alle partite non ricorrenti intervenute nel quarto trimestre 2020. Tale variazione è parzialmente mitigata dai maggiori ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio.

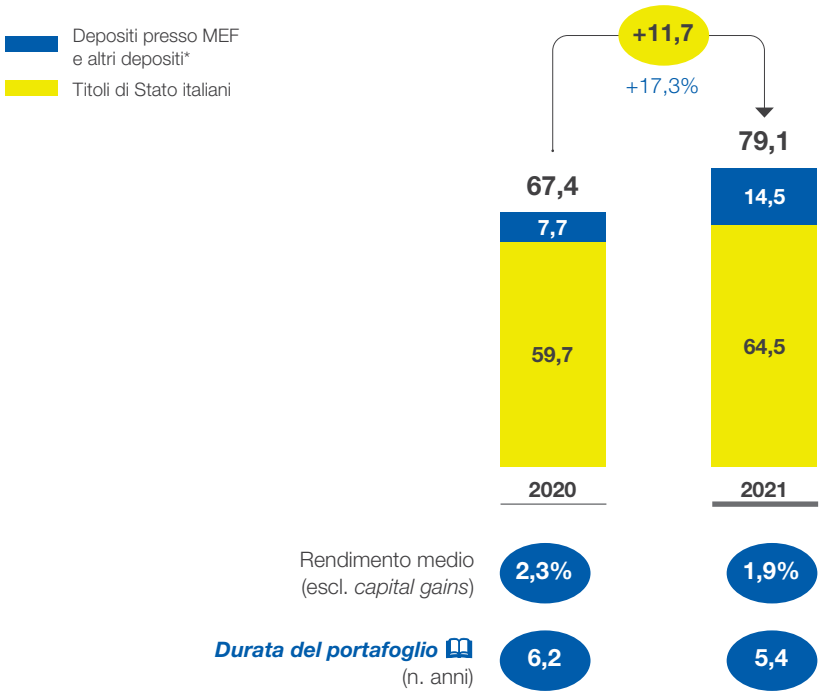
🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (dati in miliardi di euro)



Nel 2021, la Giacenza Media dei conti correnti si è incrementata rispetto all'esercizio precedente, passando da 67,4 miliardi di euro a 79,1 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 11,7 miliardi di euro, è da ricondurre alla crescita di tutti i segmenti di *business* e nello specifico al contributo positivo della clientela *Retail* e PostePay (+6 miliardi di euro, +13,8%), della clientela *Corporate* (+3,4 miliardi di euro, +38,9%) e della Pubblica Amministrazione (+2,1 miliardi di euro, +29%).

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (giacenza media in miliardi di euro)



* Include liquidità sul ***Buffer***, depositi presso altre istituzioni finanziarie, ulteriori impieghi a breve termine (< 12 mesi), la giacenza media impiegata per l'acquisto dei crediti fiscali ed esclude la liquidità di Poste Italiane.

vedi glossario *pag. 475*

La giacenza media del portafoglio investimenti è costituita principalmente da Titoli di Stato Italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato Italiano (circa 64,5 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali, e dai Depositi presso il MEF (circa 9,4 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

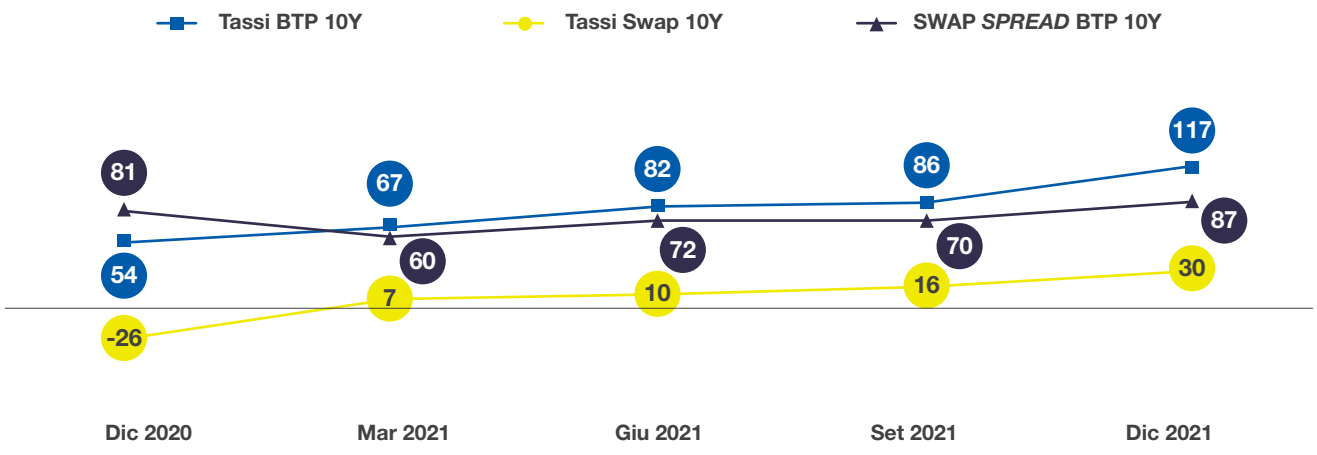
Il portafoglio investimenti, nell'ambito della voce "Depositi presso MEF e altri depositi", include inoltre la giacenza media impiegata da BancoPosta per l'acquisto dei crediti fiscali che, al 31 dicembre 2021, ammonta a circa 1,5 miliardi di euro.

Il mercato finanziario del primo trimestre del 2021 è stato condizionato prevalentemente dall'inasprirsi della seconda ondata della pandemia di Covid-19 e, in Italia, le tensioni politiche di gennaio-febbraio 2021 hanno comportato un aumento dello *spread* BTP-*Bund* a toccare i 125 bps. Nell'ambito della gestione del portafoglio titoli, nel primo trimestre 2021, sono stati allora effettuati gran parte degli acquisti di titoli pianificati per l'anno, prevalentemente sulla media e lunga scadenza. I titoli acquistati sono stati coperti dal rischio tasso mediante *Interest Rate Swap*.

Nei mesi di aprile e maggio 2021, lo *spread* ha di nuovo subito un periodo di tensione per via degli elevati volumi di emissioni sul mercato primario per poi scendere intorno a 100 bps con l'allentarsi della pressione sul mercato primario. In tale scenario, la gestione del portafoglio è stata caratterizzata dall'acquisto e dal rinnovo dei titoli in scadenza nell'anno 2021 (nel periodo di incremento dello *spread*). Successivamente, a partire dall'inizio del mese di giugno 2021, con l'allentarsi della pressione sul mercato primario, è iniziato un percorso di restringimento che ha portato lo *spread* BTP-*Bund* nel *range* 100-110 bps fino alla fine del mese di ottobre 2021. In tale scenario, è stato avviato il programma di vendite a termine di titoli con la realizzazione nel terzo trimestre 2021, delle plusvalenze pianificate per l'anno 2022 ed è stato ultimato quello del 2021.

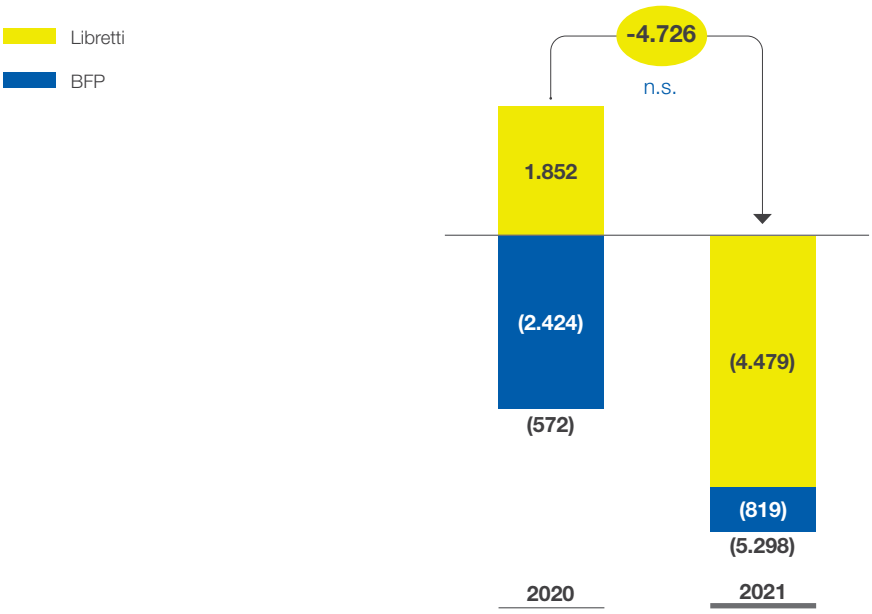
Durante l'anno 2021, sono state inoltre effettuate, a più riprese, operazioni di *funding* per il rinnovo anticipato di parte del portafoglio ***RE.PO*** 🕮. a finanziamento della leva strutturale di portafoglio, in considerazione delle favorevoli condizioni di mercato.

L'incremento dell'inflazione verificatosi nell'ultima parte del 2021 ha comportato un aumento dei tassi nominali su tutta la curva. L'aumento dei rendimenti che ne è derivato, ha influenzato positivamente la componente a tasso variabile di remunerazione della raccolta relativa alla Pubblica Amministrazione (Deposito presso il MEF) mentre non ha avuto impatti sul rendimento medio del portafoglio.



🕮 *vedi glossario pag. 475*

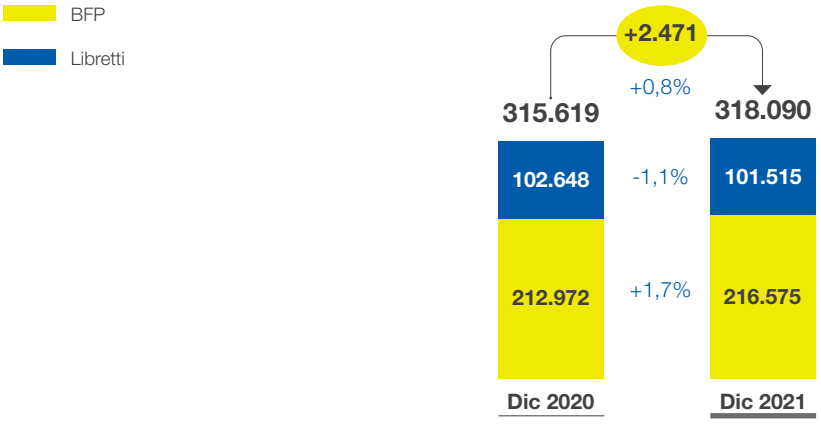
RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE
(dati in milioni di euro)



Al 31 dicembre 2021 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -5,3 miliardi di euro, inferiore di circa 4,7 miliardi di euro rispetto al valore dell'anno precedente. Tale variazione negativa non ha però riguardato entrambi i prodotti del comparto. Sui Libretti si è registrata una contrazione pari a circa 6,3 miliardi di euro rispetto al dato del 2020, dovuta in parte alla maggiore propensione all'investimento rispetto all'esercizio precedente, anche a seguito del miglioramento dello scenario economico. Inoltre, il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel corso del 2020, infatti, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, tredici ratei pensionistici rispetto a dodici del 2021. Relativamente ai BFP la variazione rispetto al dato del 2020 è positiva per circa 1,6 miliardi di euro; tale variazione beneficia di nuove sottoscrizioni pari a 30,2 miliardi di euro, in aumento dell'8% rispetto al dato del 2020, nonostante un importo di BFP in scadenza sostanzialmente allineato a quello dell'anno precedente.

30 €mld
la raccolta lorda sui BFP
(*record* degli ultimi 10 anni)

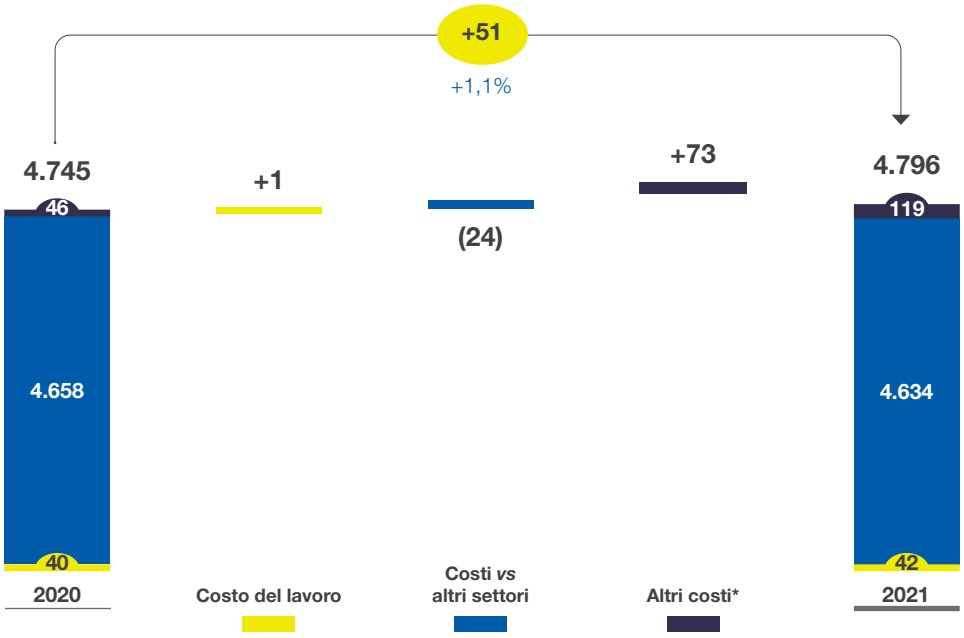
GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*
(dati in milioni di euro)



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

La Giacenza Media del Risparmio Postale registra un incremento di circa 2,5 miliardi di euro rispetto al dato del 2020; il valore dei Libretti è correlato alla minore preferenza per la liquidità a seguito di uno scenario macroeconomico maggiormente favorevole e dello spostamento verso prodotti di investimento, mentre la crescita della Giacenza Media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

COSTI TOTALI
(dati in milioni di euro)



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

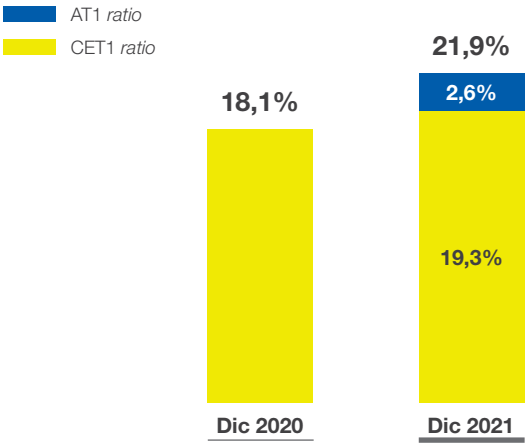
I costi totali del settore ammontano a 4.796 milioni di euro in aumento di 51 milioni di euro (+1,1%) rispetto ai 4.745 milioni di euro del 2020, prevalentemente per effetto dei maggiori accantonamenti a Fondi rischi riconducibili ai rischi operativi legati all'operatività di BancoPosta e ai rilasci dei fondi rischi registrati nell'analogo periodo del 2020, riconducibili alla revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del Risparmio Postale e vertenze giudiziali con terzi, nonché della conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese a favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari "Europa Immobiliare 1" e "Obelisco". Tale incremento è parzialmente mitigato dai minori costi verso gli altri settori del gruppo Poste Italiane.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel 2021 si attesta a 747 milioni di euro, in diminuzione del 13,8% rispetto al precedente esercizio (-119 milioni di euro).

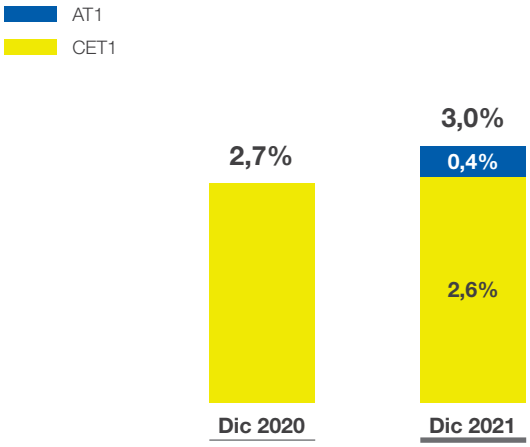
Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 10 milioni di euro) e delle imposte del periodo (200 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari del 2021 si attesta a 556 milioni di euro, in diminuzione di 91 milioni di euro rispetto ai 647 milioni di euro del 2020 (-14%).

dati in milioni di euro	Dic 2020	Dic 2021
CET1 *CAPITAL*	2.449	2.633
TOTAL CAPITAL	2.449	2.983
TOTAL ASSETS	103.981	109.072
RWA – *Risk Weighted Assets*	13.502	13.613

TOTAL CAPITAL RATIO



LEVERAGE RATIO



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, il 30 giugno 2021 è stato perfezionato l'incremento patrimoniale tramite *Additional Tier 1* per 350 milioni di euro. Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona a fine 2021 al 3,0% anche a seguito dell'ulteriore incremento dell'attivo dello Stato Patrimoniale legato, principalmente, all'aumento degli impieghi. Il CET 1 *Ratio* al 31 dicembre 2021 si è attestato al 19,3%, mentre il *Total Capital Ratio* comprensivo dell'*Additional Tier 1* è pari a 21,9%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta. I coefficienti sopramenzionati tengono in considerazione il computo di 200 milioni di euro essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2021 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

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 2021.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Strategia "2024 Sustain & Innovate"

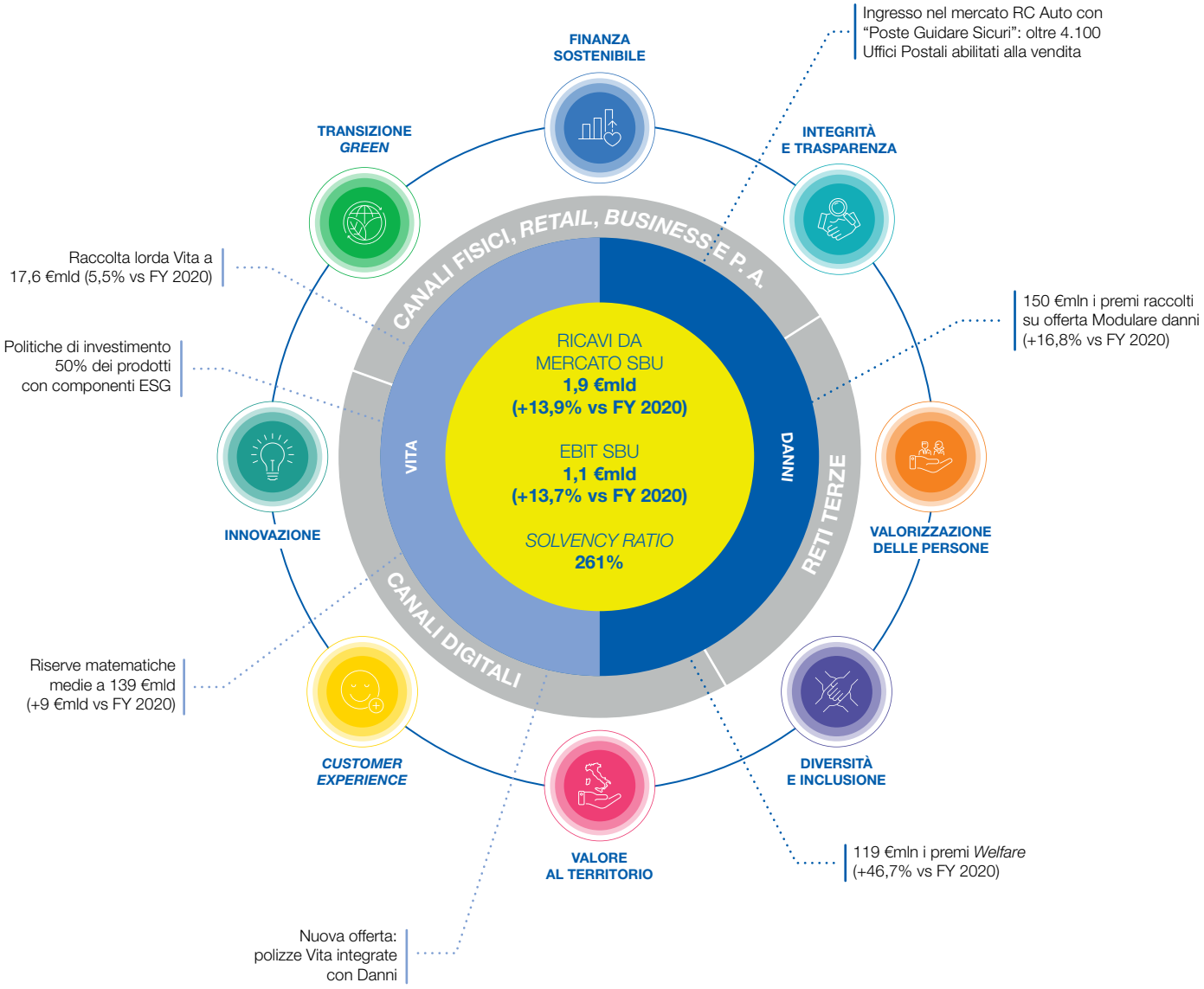
SERVIZI ASSICURATIVI

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 "sotto-assicurazione" in Italia

Obiettivi e KPIs "24SI"	Target "24SI"	Avanzamento 2021
Comparto Vita:		
Soddisfare la crescente domanda di prodotti di investimento mediante un mix di prodotti sostenibile sotto il profilo di assorbimento del capitale, redditizio e che integra le componenti ESG.		
• Premi lordi Vita	Da 16,7 € mld al 2020 a 26,5 € mld al 2024	17,6 € mld
• Riserve matematiche medie	Da 130 € mld al 2020 a >170 € mld al 2024	139 € mld
• Incidenza % prodotti Multiramo	Da 34% al 2020 a >60% al 2024	58%
• % Prodotti ESG*	100% entro il 2024	50%
* Prodotti di nuova collocazione		
Comparto Danni:		
Crescita redditizia del comparto trainato dall'offerta modulare e dal *motor* mirando a ridurre il *gap* di sotto-assicurazione del mercato italiano.		
• Offerta integrata Vita/Danni (premi)	>50 € mln al 2024	7,6 € mln
• Premi lordi Protezione*	5x al 2024 *vs* 2020	411 € mln
* Comprende i volumi intermediati sul comparto RC Auto		

Di seguito vengono rappresentati gli *highlights* dell'anno della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi in termini operativi e di risultati economici.



Le *performance* della SBU dell'anno risultano solide e in crescita rispetto ai risultati del 2020. La marginalità operativa e il risultato netto si sono inoltre attestati a livelli superiori a quelli pre-pandemia. Il *Solvency Ratio* al 261% alla fine dell'esercizio conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

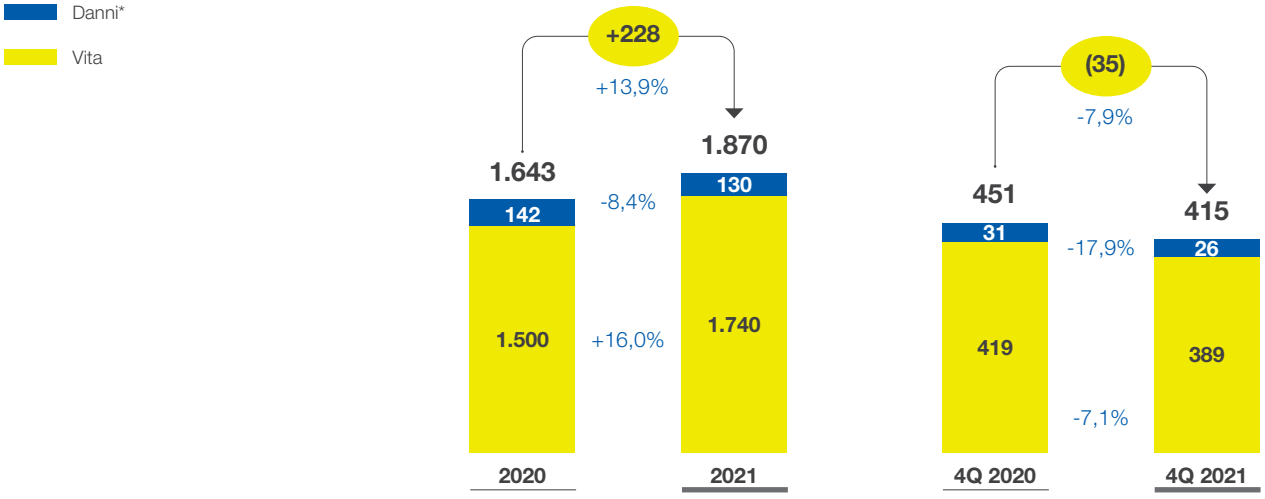
SERVIZI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)	2021	2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	**1.870**	**1.643**	**+228**	**+13,9%**
Ricavi da altri settori	3	1	+1	+87,6%
Ricavi totali	**1.873**	**1.644**	**+229**	**+13,9%**
Costi	146	133	+13	+9,9%
Costi *vs* altri settori	604	523	+81	+15,4%
Costi totali	**750**	**656**	**+94**	**+14,3%**
EBIT	**1.123**	**988**	**+135**	**+13,7%**
EBIT *Margin* %	**60,0%**	**60,1%**		
UTILE NETTO	**828**	**784**	**+44**	**+5,6%**

KPI Operativi	2021	2020	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	159,0	153,7	+5,3	+3,4%
Solvency Ratio	261%	267%		
Ramo Vita	**2021**	**2020**	**VARIAZIONI**	
Premi lordi contabilizzati 🕮 – Vita (in milioni di euro)*	17.574	16.661	+913	+5,5%
di cui: Rami I-IV-V	13.749	14.661	(913)	-6,2%
*di cui: Ramo III***	3.826	2.000	+1.826	+91,3%
Incidenza premi Multiramo sul totale	58%	34%		
Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)	13,2	17,9	(4,7)	-26,4%
Tasso di riscatto	3,1%	2,5%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento***	50%	14%		
Ramo Danni	**2021**	**2020**	**VARIAZIONI**	
Premi lordi contabilizzati – Danni (in milioni di euro)****	319	240	+79	+33,0%
Premi medi giornalieri – Offerta modulare (in migliaia di euro)*****	205	98	+107	+108,9%
Premi intermediati su *motor* (in migliaia di euro)	5.843	n.a.	n.s.	n.s.
Combined ratio (netto riassicurazione)******	91,1%	79,5%		
Loss ratio	59,5%	48,0%		

n.a. non applicabile
n.s. non significativo
* Include i premi contabilizzati, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.
** I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota *target* dei nuovi prodotti Multiramo con definizione della quota "*linked*".
*** Per i prodotti in collocamento viene valorizzata la presenza di una componente ESG. Sono esclusi i prodotti a campagna con raccolta lorda annua inferiore a 100 milioni di euro.
**** Include i premi lordi contabilizzati al lordo della ***riserva premi*** 🕮, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.
***** Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona.
****** Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza.

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



* Include Poste Welfare Servizi, Poste Insurance Broker e altri ricavi.

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

Ricavi Danni: ricavi afferenti le polizze di protezione *retail* (Modulare e Pagamenti) e collettive (*Welfare*), nonché ricavi per i servizi relativi alla gestione dei fondi sanitari, per la vendita delle polizze *motor* e altri ricavi.

I ricavi da mercato passano da 1.643 milioni di euro registrati nel 2020 a 1.870 milioni di euro del 2021 (+13,9%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.740 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni inclusiva dei ricavi di Poste Welfare Servizi (principalmente per i servizi relativi alla gestione dei fondi sanitari), Poste Insurance Broker (relativi alla vendita delle polizze *motor*) e altri ricavi ammonta complessivamente a 130 milioni di euro.

In particolare, i ricavi netti Vita aumentano, rispetto al 2020, del 16% (+240 milioni di euro), prevalentemente per effetto del contributo positivo del margine finanziario (che passa da 1.144 milioni di euro del 2020 a 1.455 milioni di euro del 2021 con una crescita di +312 milioni di euro); quest'ultimo beneficia sia di una crescita della redditività (+231 milioni di euro) per effetto del *mix* prodotti più favorevole[61] e dei rendimenti delle gestioni separate in crescita[62], che di un effetto volume (+81 milioni di euro) correlato all'incremento delle masse medie gestite (maggiori riserve medie complessive per 9,2 miliardi di euro, di cui 7,2 miliardi di euro di ramo I e 2 miliardi di euro di ramo III, rispetto al 2020).

I rendimenti conseguiti nell'anno dalle Gestioni Separate (2,64% per la gestione PostaPensione e 2,35% per la gestione PostaValorePiù) risultano influenzati positivamente, per un ammontare pari a 351 milioni di euro, dall'incremento del tasso di inflazione con riferimento ai titoli cosiddetti "***Inflation Linked*** 🕮" detenuti nel portafoglio di Poste Vita (per un valore nominale di circa 9,4 miliardi di euro al 31 dicembre 2021). Tali proventi, realizzati dalla Compagnia, sono stati pertanto riconosciuti per la gran parte agli assicurati tramite la rivalutazione degli impegni verso gli stessi rappresentati nel valore delle riserve tecniche.

61. Incidenza 2021 delle polizze Multiramo pari al 58% rispetto al 34% del 2020.
62. Rendimento PostaValorePiù 2021 pari al 2,35% rispetto al 2,16% del 2020.

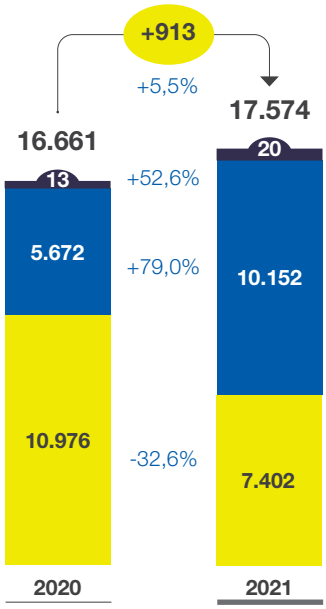
🕮 *vedi glossario pag. 475*

I ricavi netti Danni, al netto dei ricavi di Poste Welfare Servizi e Poste Insurance Broker e altri ricavi, si attestano a 119 milioni di euro in flessione rispetto al corrispondente periodo del 2020 (-13 milioni di euro, -10,2%). In particolare, i premi lordi contabilizzati crescono di 71 milioni di euro (+30,1%) rispetto allo scorso esercizio, mentre gli oneri per sinistri, che registrano rispetto al 2020 un aumento di 67 milioni di euro (+65,5%), sono influenzati dello sviluppo del *business Welfare* (incidenza dei relativi premi pari al 39% rispetto al 34% del 2020) e da componenti non ricorrenti per circa 16 milioni di euro, riconducibili per 10 milioni di euro alle garanzie per Covid-19 riconosciute sulle polizze salute dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane nonché per 6 milioni di euro agli oneri per sinistri correlati alle polizze dormienti. Il *Combined Ratio*, al netto della riassicurazione, si è attestato a un valore pari al 91,1%, in crescita di 11,6 p.p. rispetto al valore del 2020. Al netto delle componenti non ricorrenti pari a 16 milioni di euro, il *Combined Ratio* del 2021 si è attestato all'85,8%.

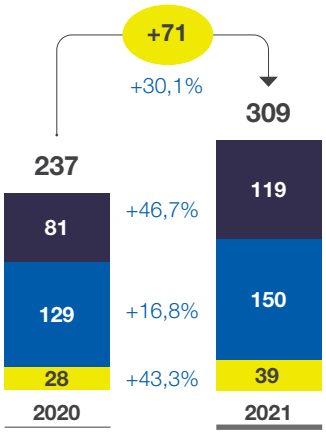
Il quarto trimestre 2021 evidenzia una diminuzione dei ricavi netti Vita di 30 milioni di euro (-7,1%) rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio riconducibile prevalentemente alla variazione delle altre riserve tecniche (-53 milioni di euro) che risente della variazione registrata nel periodo sulla riserva spese nonché alla diminuzione dei ricavi da caricamenti (-19 milioni di euro, -23,7%) a fronte della minore raccolta. Tali variazioni risultano parzialmente compensate dall'incremento del margine finanziario vita (+43 milioni di euro, +13,7% rispetto all'analogo periodo del 2020) per via principalmente del *mix* prodotti più favorevole rispetto all'analogo periodo del 2020. Il comparto Danni registra nell'ultimo trimestre dell'anno una lieve flessione dei ricavi (-5 milioni di euro rispetto al quarto trimestre 2020) nonostante una crescita dei premi lordi contabilizzati di 17 milioni di euro (+33%) rispetto all'analogo trimestre del 2020.

PREMI LORDI CONTABILIZZATI
(dati in milioni di euro)

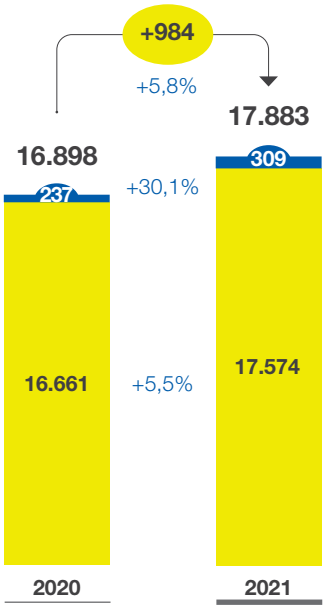
VITA



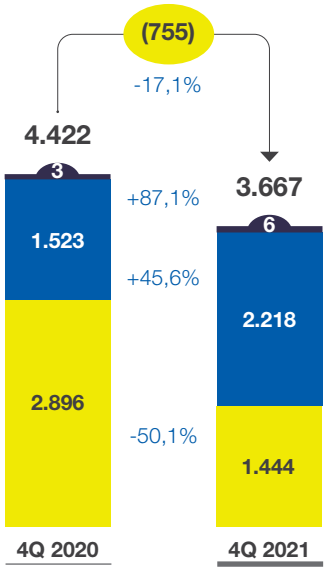
DANNI



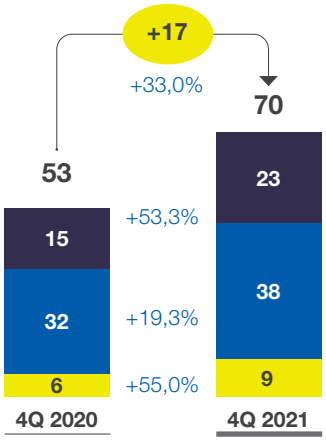
TOTALE



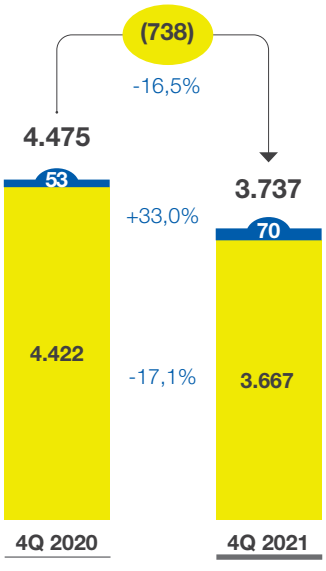
VITA



DANNI



TOTALE



Unit linked
Multiramo
Rivalutabili

Welfare
Modulare
Protezione Pagamenti

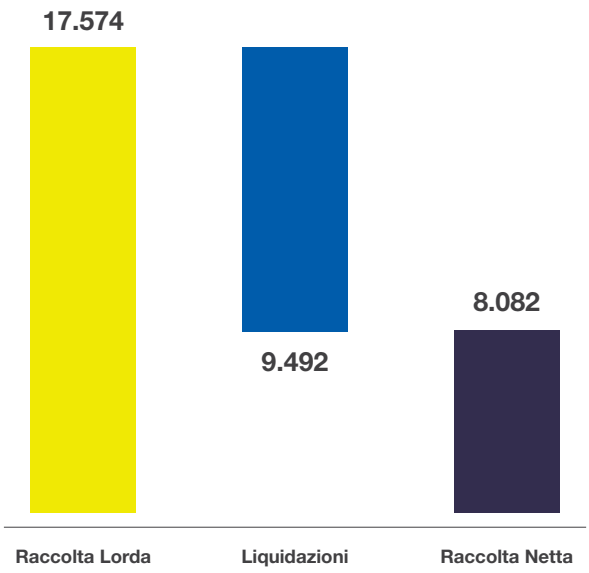
Danni
Vita

La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 17,6 miliardi di euro, in crescita del 5,5% rispetto al 2020, grazie in particolare alla crescita dei premi relativi ai prodotti Multiramo, che sono passati dal 5,7 miliardi di euro di fine dicembre 2020 ai 10,2 miliardi di euro rilevati alla fine del 2021, con un'incidenza sul totale della raccolta che passa dal 34% del 2020 al 58% del 2021.

I premi lordi[63] del *business* Danni ammontano a 309 milioni di euro registrano una crescita di 71 milioni di euro (+30,1%) rispetto al 2020 grazie al contributo di tutti i comparti: i) il comparto *Welfare* i cui premi passano da 81 milioni di euro rilevati del 2020 a 119 milioni di euro del 2021 (+46,7%) supportato principalmente dai nuovi accordi distributivi sottoscritti con i clienti *corporate* (*Employee Benefit*), ii) le polizze Protezione Pagamenti con una crescita dei relativi premi di 12 milioni di euro (+43,3%); ii) l'offerta Modulare, con una variazione positiva di 22 milioni di euro (+16,8%).

Nel corso dell'anno è stata lanciata con successo la nuova offerta integrata Vita/Danni che ha realizzato premi per circa 8 milioni di euro.

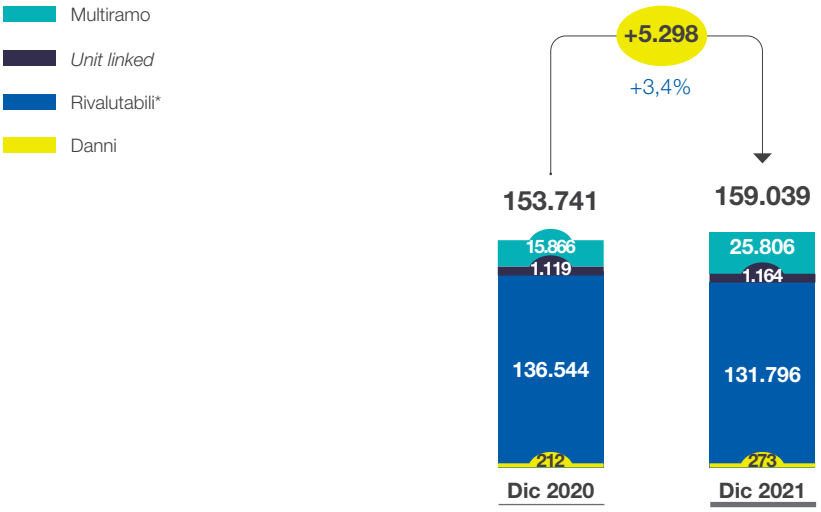
RACCOLTA NETTA VITA AL 31 DICEMBRE 2021
(dati in milioni di euro)



La raccolta netta[64] del *business* Vita si attesta a 8,1 miliardi di euro (5,6 miliardi di euro nel 2020) e si mantiene positiva sui portafogli di Gestione Separata[65] e Fondi interni[66]. Il tasso di riscatto rilevato è pari a 3,1% in crescita rispetto al precedente esercizio (pari al 2,5%) ma sempre molto inferiore alla media di mercato (6,08%)[67].

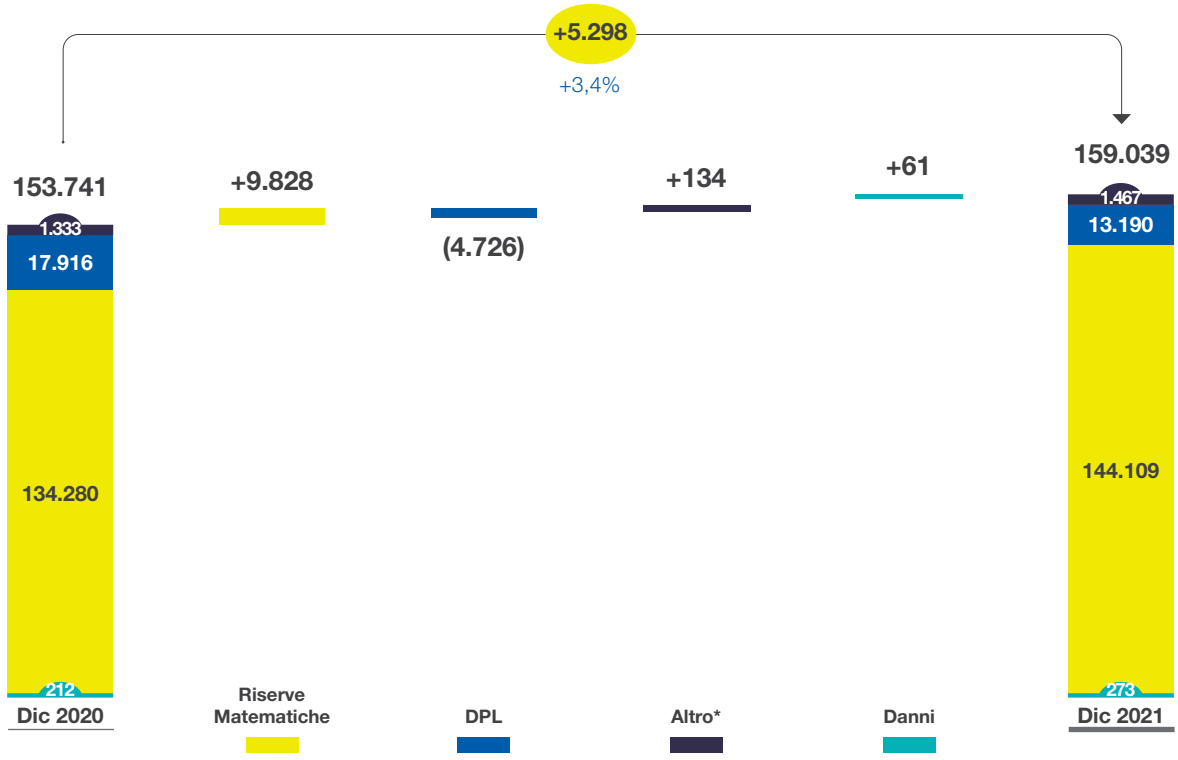
63. Sono inclusi i volumi intermediati afferenti alle polizze RC Auto.
64. È determinata dal saldo tra premi lordi contabilizzati e sinistri pagati di competenza del periodo.
65. La gestione separata identifica un portafoglio di investimenti, appositamente creato dalla Compagnia di assicurazione, nel quale confluiscono i premi dei Clienti che sottoscrivono una polizza vita (prodotti di "Ramo I") che si rivalutano in base ai risultati della gestione.
66. 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.
67. Fonte: *Ania Trends* – flussi e riserve vita – Pubblicazione n. 4, febbraio 2022 (aggiornamento al 31 dicembre 2021).

RISERVE TECNICHE NETTE
(dati in milioni di euro)



* Include Protezione e Previdenza.

ANDAMENTO RISERVE TECNICHE NETTE
(dati in milioni di euro)



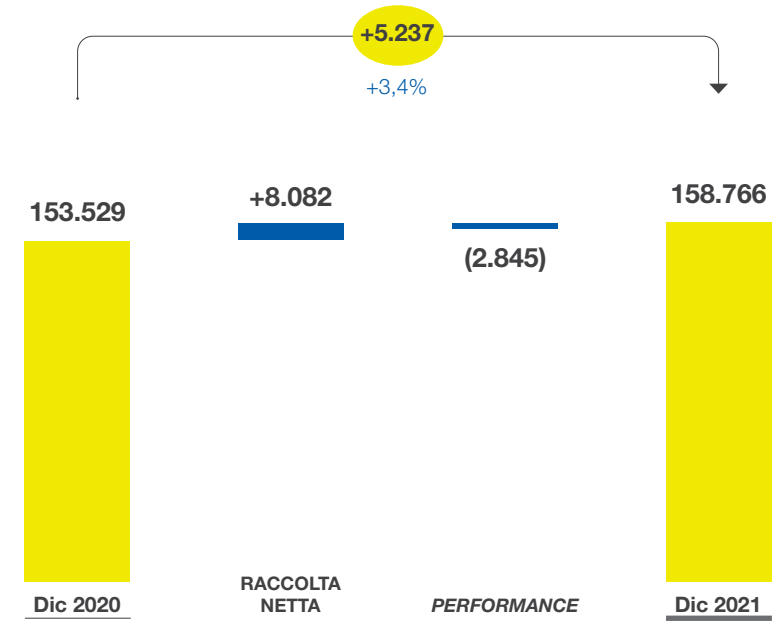
* Include riserve per somme da pagare, riserve spese e riassicurazione.

Le riserve tecniche nette del *business* Vita si attestano a 158,8 miliardi di euro e crescono di 5,2 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto della crescita delle riserve matematiche (+9,8 miliardi di euro), supportate dalla raccolta netta positiva nonché dalla maturazione degli interessi tecnici riconosciuti agli assicurati correlati principalmente ai maggiori rendimenti realizzati dalle gestioni separate. Tale variazione risulta solo parzialmente compensata dall'andamento, stante le dinamiche meno favorevoli dei mercati finanziari, della ***Deffered Policyholder Liabilities*** 🕮 (-4,7 miliardi di euro) che accoglie le variazioni

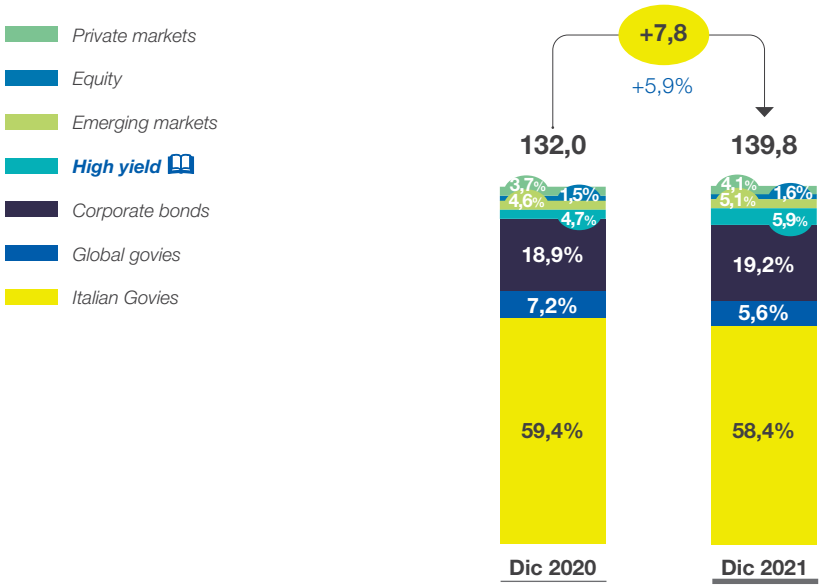
🕮 *vedi glossario pag. 475*

di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 273 milioni di euro in crescita del +29% (+61 milioni di euro) rispetto al 31 dicembre 2020 (212 milioni di euro).

MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE VITA (dati in milioni di euro)



RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (dati in miliardi di euro)

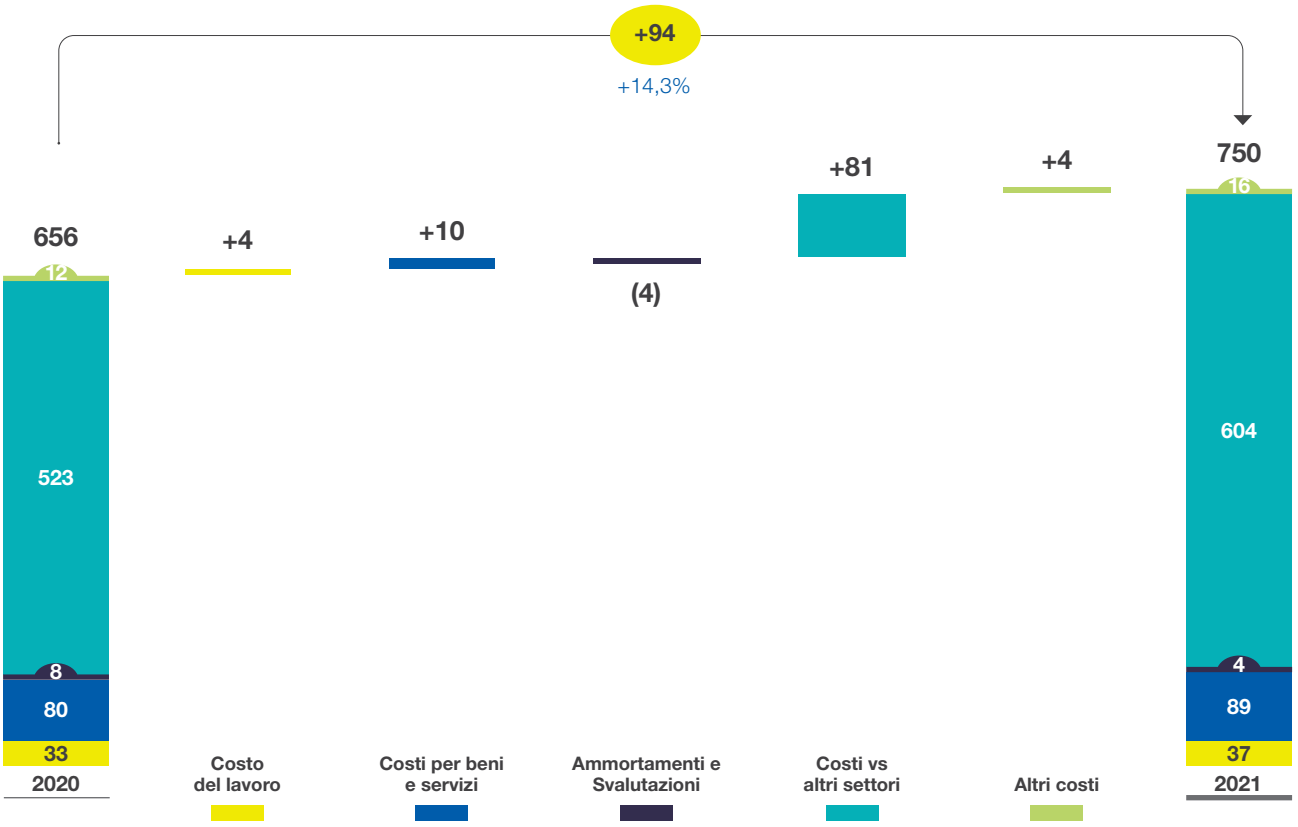


vedi glossario pag. 475

Nel 2021, in coerenza con l'ultima ***asset allocation*** 🕮 approvata della Compagnia, è continuato il processo di diversificazione del portafoglio, con l'obiettivo di ridurre la concentrazione del rischio Italia, a favore di ***asset class*** 🕮 che presentano una minore correlazione al rischio associato a titoli governativi italiani[68] (ad esempio, titoli *Corporate* ***Investment Grade*** 🕮 e ***High Yield*** 🕮).

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

COSTI TOTALI
(dati in milioni di euro)



I costi totali ammontano a 750 milioni di euro in crescita di 94 milioni di euro (+14,3%) rispetto al 2020 principalmente per l'evoluzione dei costi infrasettoriali (+81 milioni rispetto al 2020) prevalentemente riconducibili alle maggiori provvigioni corrisposte alla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+57 milioni di euro) per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento a seguito della crescita della raccolta lorda, nonché ai maggiori servizi resi dalla Capogruppo a fronte dei servizi IT richiesti (+18 milioni di euro) conseguenti alla 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, e degli ulteriori contratti di *service* in essere (es. per i servizi di Acquisti, Antiriciclaggio, ecc.).

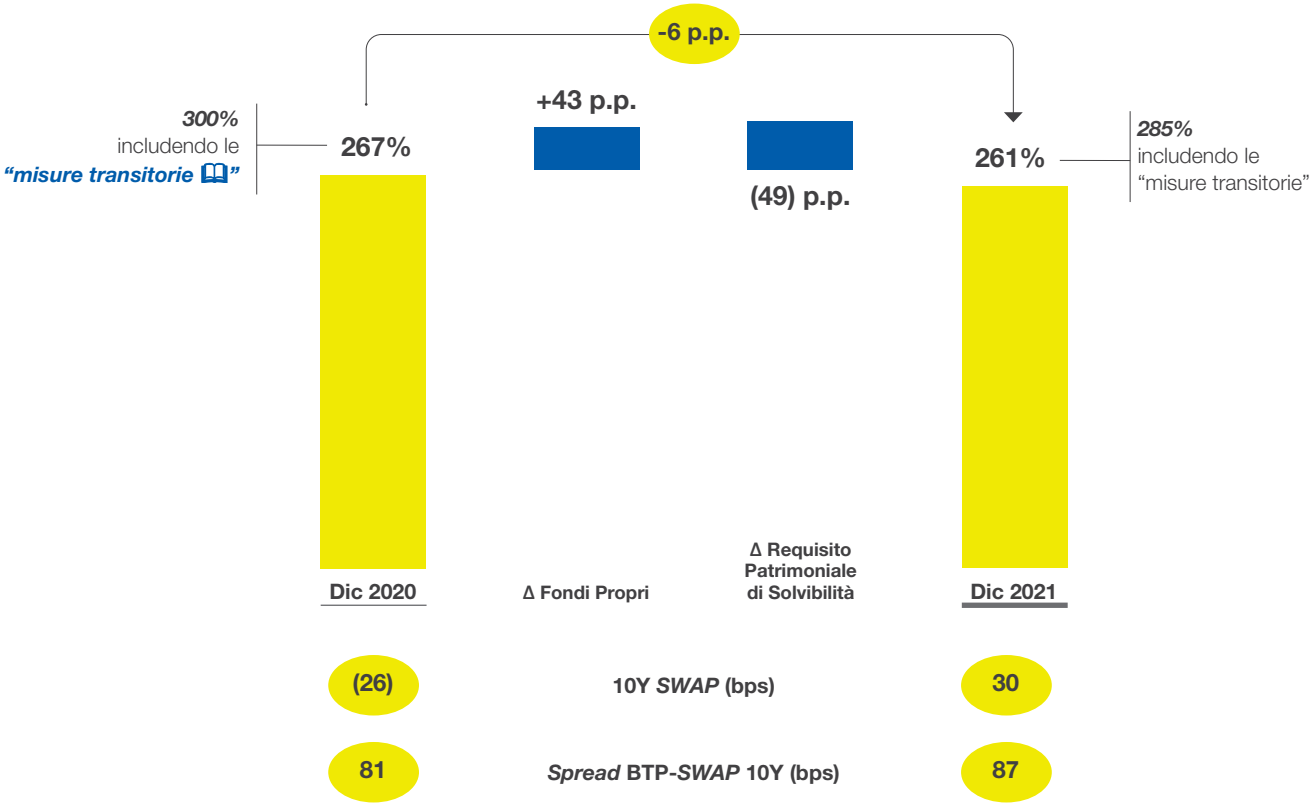
Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel corso del 2021 un risultato della gestione operativa che si attesta a 1.123 milioni di euro, in crescita del 13,7% (+135 milioni di euro) rispetto al 2020 (988 milioni di euro).

Tenuto conto della gestione finanziaria (positiva per 54 milioni di euro) e delle imposte del periodo[69] (349 milioni di euro), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue nel 2021 un risultato netto di 828 milioni di euro in crescita del 5,6% (+44 milioni di euro) rispetto all'esercizio 2020.

68. 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 2020 l'incidenza di tale liquidità sull'intero portafoglio è stata di circa lo 0,43% mentre nel 2021 tale incidenza è stata dello 0,38%. Il valore del portafoglio investimenti al 31 dicembre 2021 differisce dal valore delle riserve tecniche vita rappresentato nel grafico precedente. La differenza è dovuta alla diversa valutazione delle singole voci (principio del "costo" nella rappresentazione del portafoglio investimenti, IFRS ("*market value*") nella rappresentazione delle riserve), nonché a un diverso perimetro di riferimento; in particolare il valore del portafoglio investimenti non include il valore degli investimenti di classe D (Ramo III) e considera altresì il saldo del patrimonio libero.
69. L'utile netto 2020 beneficiava dell'effetto fiscale positivo di 58 milioni di euro derivante dall'adesione al regime di tassazione agevolata "*Patent Box*".

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

ANDAMENTO *SOLVENCY RATIO*



Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2021 al 261%[70], in diminuzione rispetto al 267% rilevato a dicembre 2020 (-6 p.p.), mantenendosi a livelli molto superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione del *management* (200%).

La variazione del periodo è dovuta all'incremento dei fondi propri disponibili (+43 p.p.) a seguito delle dinamiche positive dell'andamento dei tassi di interesse (+56 bps tasso *Swap* a 10 anni), in parte controbilanciate dalle dinamiche negative dello *spread BTP-Swap* (+6 bps *spread* a 10 anni), e da un incremento del requisito di capitale. L'incremento del requisito di capitale (-49 p.p.) è dovuto ai maggiori rischi di sottoscrizione, controparte, mercato e operativi, non compensati dall'incremento della diversificazione tra i rischi[71].

L'inclusione delle misure transitorie sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili portando il valore del *Solvency Ratio* al 31 dicembre 2021 a 285% (300% al 31 dicembre 2020).

In data 26 luglio 2021 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione di capitale di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni, per 300 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("*Restricted Tier* 1" o "RT1"), finalizzato a rafforzare il *Solvency Ratio*. Tale rafforzamento patrimoniale, in coerenza con il Piano "24SI", è finalizzato a supportare lo sviluppo futuro del *business* del Gruppo Poste Vita sfruttando le attuali condizioni favorevoli di mercato.

Inoltre, in considerazione dei rischi potenziali connessi all'andamento di alcuni fattori economici chiave (*spread* BTP e/o tassi di interesse) che potrebbero influenzare il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita, la Compagnia ha introdotto cautelativamente un'ulteriore "opzione di *recovery*", eventualmente attivabile in caso di crisi, che prevede l'aumento di capitale sociale tramite l'emissione di nuove azioni da sottoscriversi da parte del socio unico Poste Italiane.

70. 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 2022.
71. La formula *standard* prevede una diversificazione fra i rischi considerati nel requisito di capitale (SCR) che consente una riduzione del requisito.

vedi glossario pag. 475

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Strategia "2024 Sustain & Innovate"

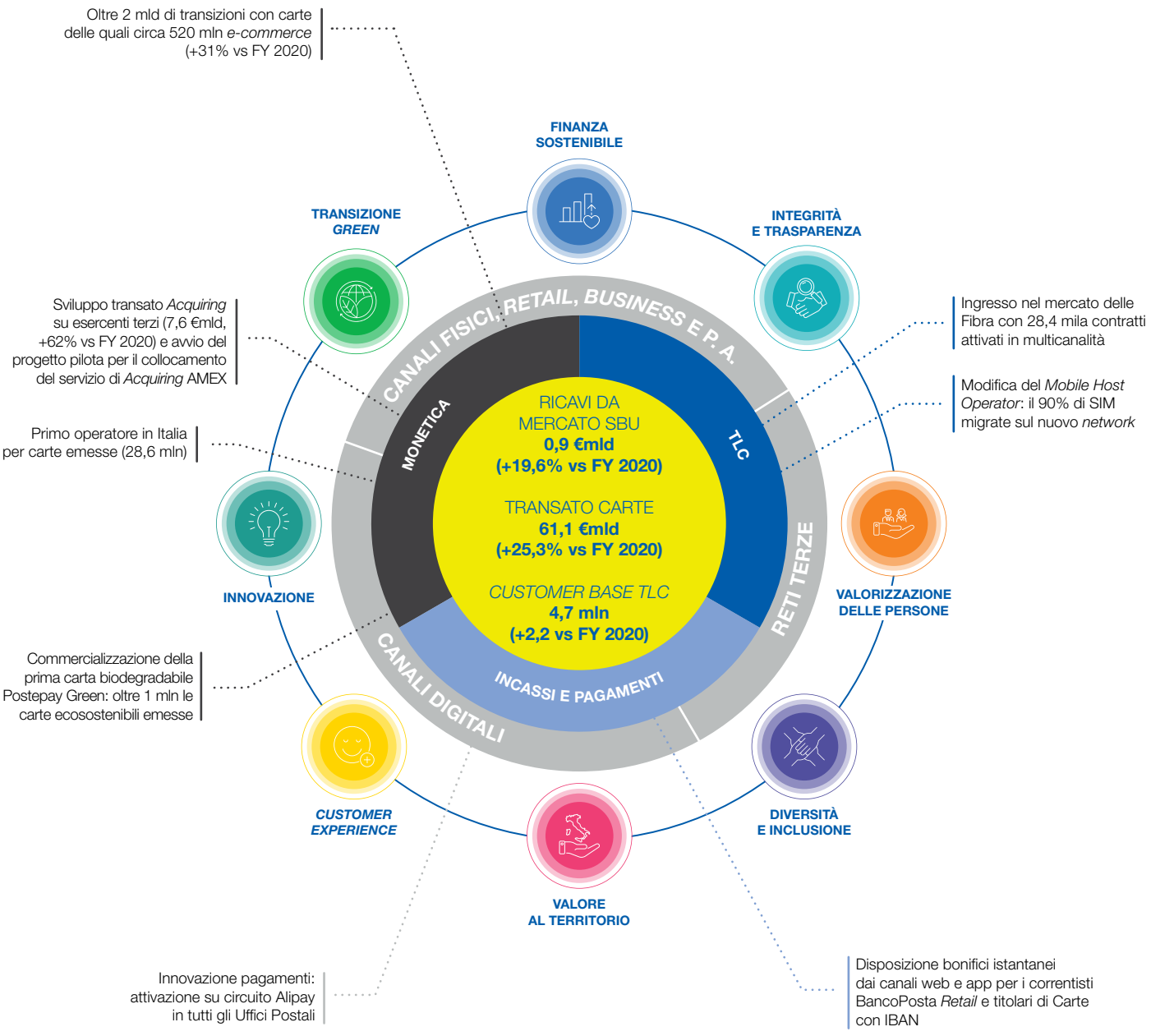
PAGAMENTI E MOBILE

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

Obiettivi e KPIs "24SI"	*Target* "24SI"	Avanzamento 2021
Monetica		
Evoluzione e digitalizzazione dell'offerta di carte prepagate e di debito a sostegno del *business* dei pagamenti e supporto alla strategia *green* del Gruppo.		
• Transato totale con carte di debito e prepagate (*on* e *off us*)*	Da 41,9 € mld al 2019 a 83,2 € mld al 2024	61,1 € mld
• *Stock* Carte di pagamento	Da 28,7 mln al 2019 a 29,6 mln al 2024	28,6 mln
– di cui *stock* Postepay EVO	Da 7,2 mln al 2019 a 11,6 mln al 2024	8,4 mln
– di cui *stock* carte ecosostenibili	16 mln al 2024	1,1 mln
• *Digital e-wallets stock*	Da 5,4 mln al 2019 a 10,7 mln al 2024	9,1 mln
* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento e esterni.		
Telecomunicazioni		
Rafforzamento del posizionamento distintivo nel mercato mobile e incremento delle acquisizioni da canale digitale. Espansione del mercato attraverso la nuova offerta Fibra e migrazione verso il nuovo *Mobile Host Operator* per la gestione ottimizzata del traffico voce e dati dei clienti.		
• *Stock* linee fisse e mobili	Da 4,4 mln al 2019 a 5,1 mln al 2024	4,7 mln
– di cui *stock* Linee Fisse	Da 200 K al 2019 a 545 K al 2024*	298 K
	* KPI non presente nel *Capital Market Day* di marzo 2021.	
Energia		
Ingresso nel mercato dell'energia, subordinato alle condizioni di mercato, mediante un'offerta 100% *green* sul mercato nazionale di luce e gas.	Lancio nel 2022	in linea

Di seguito vengono rappresentati gli *highlights* dell'anno della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile in termini operativi e di risultati economici.

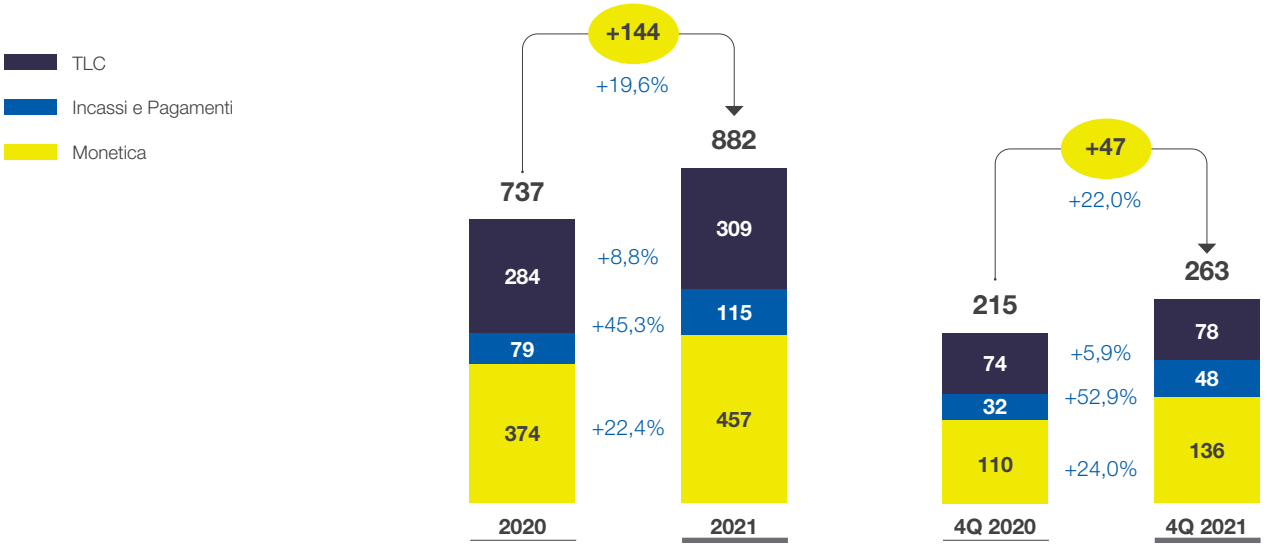


PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	**2021**	**2020**	**VARIAZIONI**	
Ricavi da mercato	**882**	**737**	**+144**	**+19,6%**
Ricavi da altri settori	319	341	(22)	-6,4%
Ricavi totali	**1.201**	**1.079**	**+123**	**+11,4%**
Costi	461	435	+26	+6,1%
Costi *vs* altri settori	459	385	+73	+19,0%
Costi totali	**920**	**820**	**+100**	**+12,2%**
EBIT	**282**	**259**	**+23**	**+8,8%**
EBIT *Margin* %	**23,4%**	**24,0%**		
UTILE NETTO	**425**	**194**	**+231**	**+119,2%**

KPI Operativi	**2021**	**2020**	**VARIAZIONI**	
Monetica				
Valore Transato totale ("*on us*" e "*off us*") delle carte (in milioni di euro)*	61.086	48.761	+12.325	+25,3%
Valore Transato totale ("*off us*") delle carte (in milioni di euro)**	49.448	38.563	+10.885	+28,2%
Numero di Carte (in milioni)***	28,6	28,9	(0,4)	-1,3%
di cui Carte Postepay (in milioni)	21,1	21,7	(0,6)	-2,8%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	8,4	7,7	+0,7	+9,3%
di cui Postepay Green (in migliaia)	30,1	n.a.	n.s.	n.s.
di cui Carte Connect (in migliaia)	418,1	272,6	+145,5	+53,4%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	2.013	1.561	+452	+28,9%
di cui numero transazioni *e-commerce* (in milioni)*****	520	397	+123	+31,0%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi (**) (in %)	40%	34%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi (**) (in %)	80%	76%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (*stock* in migliaia)	4.725	4.623	+102	+2,2%
di cui Sim Mobile (*stock* in migliaia)	4.427	4.380	+47	+1,1%
di cui Sim Casa (*stock* in migliaia)	298	243	+56	+22,9%
MNP (*Mobile Number Portability*) – cessazioni (in migliaia)	435	528	(93)	-17,6%
Usage DATI (GB per SIM attiva per mese)	7,9	5,7	+2,1	+37,5%
Usage VOCE (min per SIM attiva per mese)	438,2	444,8	(6,6)	-1,5%
Contratti Fibra (attivazioni in migliaia)******	28,4	n.a.	n.s.	n.s.

n.a.: non applicabile
n.s.: non significativo
(**) Include transazioni effettuate su *properties* Poste Italiane *Retail* e *Business* più altri canali digitali.
* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("*on us*" e "*off us*").
** Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("*off us*").
*** Include Carte Postepay e carte di debito.
**** Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect.
***** Include transazioni *e-commerce* + *web* (su *digital properties* di Poste Italiane).
****** *Customer base* Fibra.

RICAVI DA MERCATO
(dati in milioni di euro)



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 e postepay debit – *interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

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

I ricavi da mercato dell'anno 2021 ammontano a 882 milioni di euro e segnano una crescita di 144 milioni di euro rispetto a dicembre 2020 (+19,6%) grazie al contributo positivo sia del comparto della Monetica e dei servizi di Incasso e Pagamento sia del comparto delle Telecomunicazioni.

Nel dettaglio, i ricavi da mercato del comparto della Monetica segnano una crescita di 84 milioni di euro (+22,4%), passando da 374 milioni di euro del 2020 a 457 milioni di euro nel 2021 grazie ai maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento nonché alla crescita significativa dei ricavi da transato dell'*acquiring*.

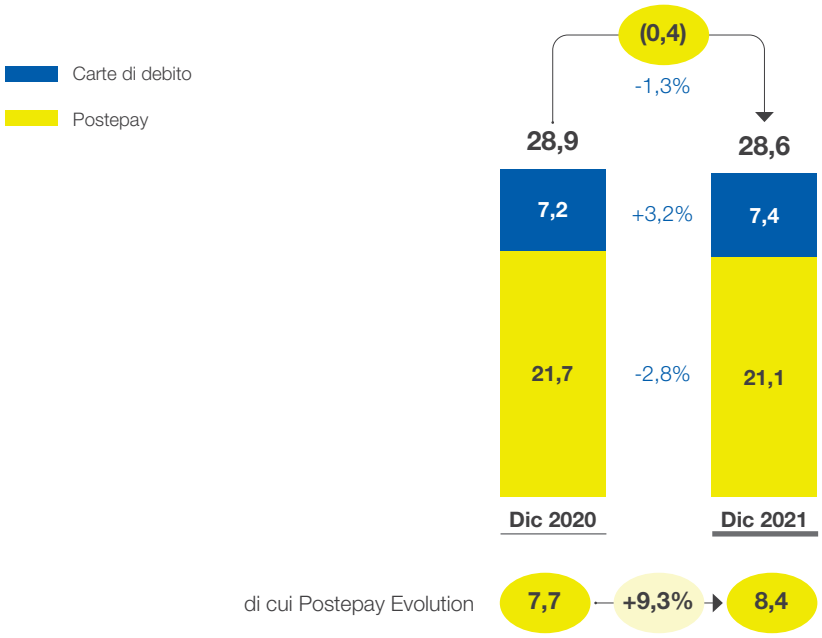
I ricavi da mercato dei servizi di Incasso e Pagamento pari a 115 milioni di euro a dicembre 2021 mostrano una variazione positiva di 36 milioni di euro rispetto al 2020 (+45,3%), ascrivibile principalmente ai maggiori ricavi dei servizi di pagamento PagoPa[72] verso la Pubblica Amministrazione (attivo da maggio 2020), dai bonifici *istant*[73] da Postepay Evolution e dai pagamenti degli F24.

I ricavi da mercato del comparto Telco ammontano a 309 milioni di euro, in aumento rispetto ai 284 milioni di euro di dicembre 2020 (+8,8%). Il risultato positivo è attribuibile all'aumento dei ricavi della Telefonia Mobile e della Telefonia Fissa, per effetto prevalentemente di una maggiore *customer base* attiva su entrambi i segmenti.

Positive anche le *performance* del quarto trimestre 2021, con i ricavi da mercato in crescita del 22,0% (+47 milioni di euro) rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente passando dai 215 milioni di euro del quarto trimestre 2020 ai 263 milioni di euro del quarto trimestre dicembre 2021. Il risultato positivo del periodo è attribuibile a tutti i comparti: i maggiori ricavi dei servizi di Incasso e Pagamento sono trainati dal contributo positivo del servizio di pagamento PagoPA, quelli della monetica dalla maggiore operatività delle carte di pagamento, mentre la crescita nel comparto telco è attribuibile a una maggiore *customer base* nella telefonia fissa e mobile.

72. 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.
73. Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*TARGET Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*. Fonte: www.bancaditalia.it

STOCK CARTE
(dati in milioni di euro)



Al 31 dicembre 2021 lo *stock* complessivo delle carte prepagate e delle carte di debito è pari a 28,6 milioni, con un transato pagamenti sui circuiti *off us* e *on us* pari a 61,1 miliardi di euro, in crescita di circa 12,3 miliardi di euro (+25,3%) rispetto al 31 dicembre 2020.

Le carte Postepay ammontano al 31 dicembre 2021 a 21,1 milioni (-2,8% rispetto al 31 dicembre 2020) e di queste, circa 8,4 milioni sono rappresentate dalle carte Postepay Evolution, il cui *stock* al 31 dicembre 2021 è in aumento del 9,3% rispetto all'anno precedente. Nel corso del 2021 è continuata la vendita delle Postepay Connect, con circa 267 mila attivazioni nell'anno.

Nel corso del 2021 si registra un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 28,9% (pari a 452 milioni di transazioni) rispetto al 2020, trainato dal forte impulso delle transazioni *e-commerce* e sul *web* (+31%).

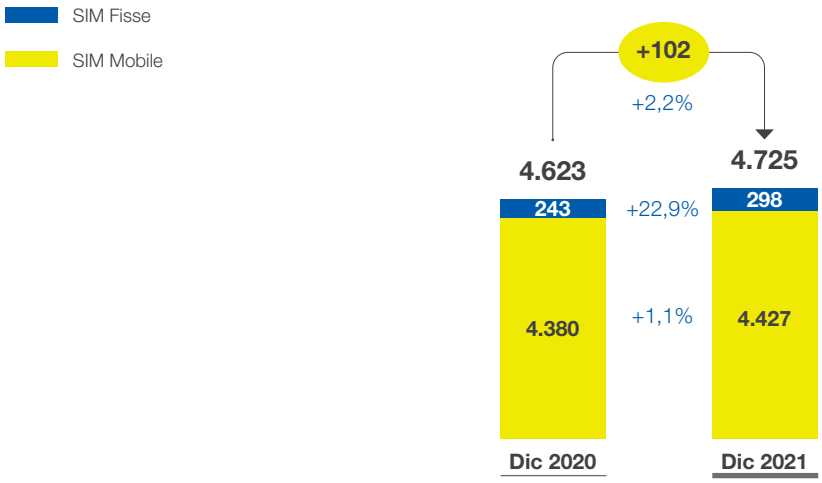
28,6 mln
lo *stock* delle carte al 2021

+31%
la crescita delle transazioni ***e-commerce*** **nel 2021**

Nel corso del 2021 è proseguita la crescita delle ricariche delle Postepay sui canali alternativi all'Ufficio Postale (80% di incidenza rispetto al 76% del 2020), confermando l'importanza del modello di servizio omnicanale.

In ambito *acquiring* a fronte di un numero di POS installati al 31 dicembre 2021 di circa 256 mila (+69% rispetto al 31 dicembre 2020 con un incremento di circa 104 mila POS), il transato sviluppato è stato di circa 22,9 miliardi di euro (+ 4 miliardi di euro ovvero +21% rispetto al 2020).

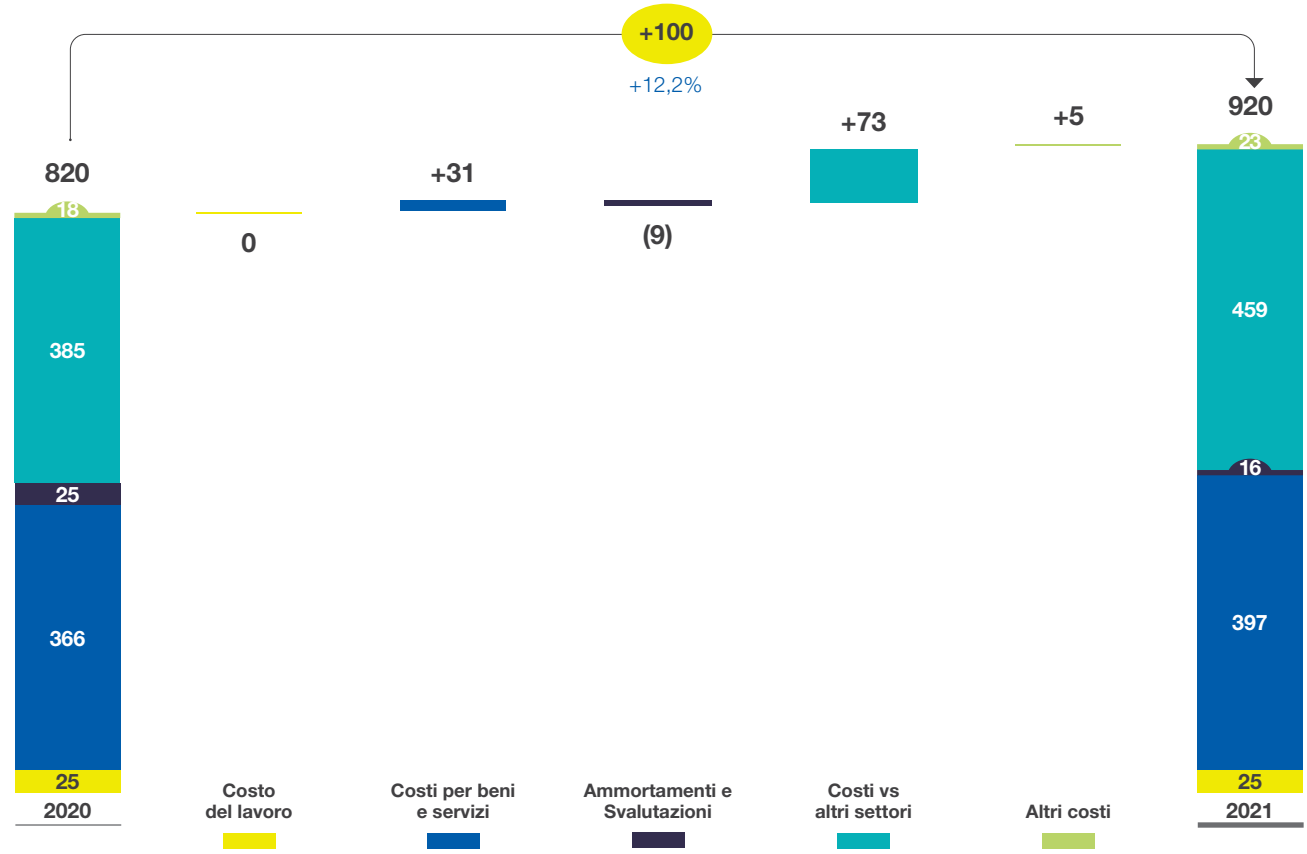
STOCK SIM (dati in migliaia)



In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 dicembre 2021, è rappresentata da circa 4,4 milioni di linee, in crescita dell'1,1% rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, l'offerta PosteMobile Casa e la nuova offerta per la fibra ottica Poste Casa Ultraveloce registrano complessivamente una crescita del 23% (298 mila linee di dicembre 2021 rispetto alle 243 mila linee di dicembre 2020). Con riferimento all'ingresso del Gruppo nel mercato della fibra ottica, al 31 dicembre 2021 la relativa *customer base* ammonta a 28,4 migliaia di linee.

Nel corso del 2021 è proseguita la crescita dei volumi dati e voce, iniziata nel 2020 in corrispondenza del primo periodo di *lock-down*. I volumi relativi al traffico dati hanno raggiunto, al 31 dicembre 2021 227,9 migliaia di *Terabyte* (+54% rispetto al 2020) e i volumi voce, sviluppati nel corso del 2021, si sono attestati a circa 13 miliardi di minuti, in crescita del 10% rispetto al 2020.

COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 920 milioni di euro segnando un incremento di 100 milioni di euro (+12,2%) rispetto al valore di 820 milioni di euro del 2020.

Nel dettaglio, l'incremento dei costi per beni e servizi di 31 milioni di euro è ascrivibile principalmente ai maggiori costi variabili legati all'operatività delle carte e ai maggiori costi del traffico inerente i servizi di telecomunicazione, in parte mitigati dalla riduzione dei costi IT a seguito della cessione alla Capogruppo, con efficacia 1° ottobre 2020, del ramo d'azienda ICT, nonché dai minori costi di comunicazione.

A partire dal secondo semestre 2021 i costi del traffico inerente i servizi di telecomunicazione registrano una diminuzione rispetto all'analogo periodo del 2021, per effetto delle efficienze realizzate a seguito della migrazione verso il *network* del nuovo *Mobile Host Operator.*

I costi per i servizi resi dalle altre funzioni del Gruppo Poste Italiane aumentano di 73 milioni di euro (+19%) rispetto al precedente esercizio per effetto dei maggiori costi di esternalizzazione dei servizi di Telecomunicazione conseguenti alla cessione in favore della Capogruppo del ramo d'azienda ICT, nonché per le maggiori attività di distribuzione e servizi di *back-office*.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre sostenuti costi operativi pari a 16 milioni di euro relativi all'avvio del *business* energia, di cui 12,5 milioni di euro verso le altre funzioni di Poste Italiane, per la predisposizione dell'infrastruttura tecnologica a supporto del lancio, previsto nel corso del corrente anno, dei servizi di vendita di energia elettrica e gas.

Gli ammortamenti e le svalutazioni si riducono di 9 milioni di euro principalmente a seguito della citata cessione del ramo d'azienda ICT.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) al 31 dicembre 2021 che si attesta a 282 milioni di euro, in crescita dell'8,8% rispetto al 31 dicembre 2020.

Al netto dei costi di *start-up* del *business* Energia l'EBIT si attesterebbe a 297 milioni di euro in crescita del 14% rispetto all'esercizio precedente.

La gestione finanziaria presenta una variazione positiva di 221 milioni di euro rispetto allo scorso esercizio ascrivibile principalmente al provento non ricorrente di 225 milioni di euro riconducibile all'operazione di fusione che ha coinvolto le società Nexi, Nets e SIA. Per maggiori informazioni si rinvia a quanto illustrato nel paragrafo "**Principali operazioni societarie intervenute**".

L'utile conseguito nell'anno 2021 ammonta a 425 milioni di euro in aumento del 119,2% rispetto al corrispondente valore del 2020.

Omnicanalità, trasformazione digitale e principali KPIs

Il Gruppo, in coerenza con le nuove linee strategiche del Piano Industriale "24SI", si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini.

In tale contesto, l'Azienda si pone l'obiettivo di collegare le PMI italiane, la Pubblica Amministrazione e i cittadini anche attraverso il rafforzamento di *partnership* al fine di fornire servizi digitali innovativi.

La strategia omnicanale del Gruppo è finalizzata alla creazione di un modello di piattaforma "ecosistemica" e multicanale che grazie a canali fisici e ***digitali*** 🕮 all'avanguardia e a processi semplificati per servire i propri clienti, mira a garantire una *customer experience* eccellente e "senza differenze" su tutti i punti di contatto.

A supporto della digitalizzazione è stato implementato un motore tecnologico, basato su ***cloud*** 🕮 ibrido, ***API aperte*** 🕮 e tecnologie esponenziali, applicato a tutte le attività e infrastrutture del Gruppo.

Strategia "2024 Sustain & Innovate"

OMNICANALITÀ E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Diventare il motore di innovazione e digitalizzazione del Paese secondo 3 Direttrici di trasformazione

- Omnicanalità
- Automazione e innovazione delle *customer operations*
- Trasformazione e innovazione tecnologica e di *business*

Programmi evolutivi sulle 3 Direttrici	Avanzamento 2021 e principali KPIs
Omnicanalità • Semplificazione dell'esperienza multicanale • Sviluppo canali digitali per evolvere la relazione con i clienti • Sviluppo di una *data driven customer experience*	Crescita incidenza dei canali Digital e delle Reti Terze: – >63% delle interazioni con i clienti sui nuovi canali – Incidenza dei ricavi sui nuovi canali al 18%. Migliorata l'esperienza dei clienti in logica multicanale con *rating* su tutte le app a 4,5/5 rispetto a 4,1/5 del 2020. Oltre 22 mln le utenze SPID rilasciate con una quota di mercato di oltre l'80%
Automazione e Innovazione delle *Customer Operations* • Evoluzione *Customer Caring* • Automazione e digitalizzazione *Customer Operations* • Progetto "*Re-skilling & Insourcing*"	Adozione dell'Intelligenza Artificiale in ambito assistenza clienti, con estensione delle funzionalità di Chatbot, Voicebot ed Appbot ed avvio del modello di gestione proattiva in ambito finanziario per la vendita da *call center*. Il 26% delle richieste di assistenza del 2021 è stato gestito tramite "robot" (***Chatbot*** 🕮, *Voicebot* ed *Appbot*). Focalizzazione sulla riduzione del *backlog* e dei tempi di lavorazione delle pratiche di *back office* con un tempo medio di lavorazione delle pratiche nel 2021 di circa 9 gg inferiore rispetto al 2020 (pratiche successione). Reimpiegate circa 700 risorse tra ruoli operativi e di staff tramite l'internalizzazione dei servizi affidati all'esterno.
Trasformazione e Innovazione Tecnologica e di *business* • *Hybrid* e *Multi-Cloud strategy* • Ingegnerizzazione del funzionamento IT • *Governance* ed evoluzione della piattaforma	Avanzamento nell'adozione dell'*Hybrid Cloud* con la reingegnerizzazione degli applicativi in ottica *container based*: 133% e 102% del target 2021 rispettivamente sull'utilizzo di soluzioni containerizzate e sulla riduzione dell'impiego di architetture tradizionali. Riduzione del *time to deliver* infrastrutturale da 2-4 settimane a circa 8-24 ore e consolidamento *Data Center* con la chiusura del sito di Pomezia.

Si rinvia inoltre a quanto illustrato nel paragrafo "Omnicanalità, trasformazione digitale e principali KPIs" per le ulteriori attività realizzate nel 2021

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

Nell'ambito delle attività dell'anno poste in essere dall'Azienda per fronteggiare l'emergenza sanitaria, si evidenza lo sviluppo di una piattaforma dedicata alla prenotazione dei vaccini.

PIATTAFORMA VACCINI A SOSTEGNO DELL'EMERGENZA SANITARIA

A partire dal mese di gennaio 2021, Poste Italiane ha messo a disposizione delle regioni italiane una **Piattaforma Informatica** che implementa uno specifico set di funzionalità necessario a supportare i processi di Logistica e Tracciatura, Richiesta Prenotazioni e di Gestione delle Somministrazioni dei Vaccini presso i Centri Vaccinali.

Ad oggi risultano abilitate 8 Regioni (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Lombardia, Marche, Sardegna, Sicilia, Val D'Aosta) oltre alla gestione del processo vaccinale per la Difesa, per un totale nel corso del 2021 di **19 milioni di interazioni con i cittadini, 31,33 milioni di prenotazioni e 37,66 milioni di somministrazioni**.

>31 mln

le prenotazioni del vaccino effettuate tramite la piattaforma IT di Poste Italiane

Digital Properties

Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma ha subìto una decisa accelerazione nel corso del 2021, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza.

MERCATO DIGITAL

Con riferimento al mercato *Digital*[74], in Italia sono quasi 51 milioni le persone che accedono *online* e 43 milioni quelle presenti ed attive sui canali *social* (con un incremento quasi del 5,4% rispetto al 2020). Il 97% degli italiani utilizza uno *smartphone* ed il 75% un *computer desktop* o *laptop*, mentre continua la crescita di *smartwatch* (+13,3%) e *smart home* (+23,4% rispetto al 2020). Per quanto concerne l'*e-commerce*, nel 2021 in Italia si è speso il 6,9% in più rispetto al 2020 nel mondo dei *consumer goods.*

74. Fonte: https://wearesocial.com/it/blog/2022/02/digital-2022-i-dati-italiani/

Principali KPIs Digital e reti terze (B2B2C)	2021	2020	VARIAZIONI	
***KPIs Digital* + B2B2C**				
Interazioni *digital*+*contact center*+B2B2C/Interazioni totali giornaliere(*)	63,6%	62,1%		
Transazioni digital + B2B2C/totale transazioni	32%	27%		
KPIs Digital				
Clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane (in milioni)	33,8	27,1	+6,7	+24,6%
Utenti giornalieri (*web* e app) (in milioni)*	4,3	3,0	+1,3	+42,9%
Numero transazioni Digitali – *Consumer* (in milioni)	124,7	90,6	+34,1	+37,7%
Download app (in milioni)	70,3	48,1	+22,2	+46,1%
Poste Italiane *Digital e-Wallets* (in milioni)	9,1	7,4	+1,7	+23,4%
Identità digitali attive (in milioni)	21,2	12,2	+8,9	+73,2%
Identità digitali Private attive (in milioni)	11,8	6,6	+5,2	+79,7%
Clienti abilitati al digitale (%)**	67,5%	57,7%		
Clienti che usano i servizi Poste in digitale (%)***	18,7%	14,9%		
Prenotazioni ticket UP da app (in milioni)	27,8	7,7	+20,1	n.s.
***KPIs* Reti terze (B2B2C)**				
Volumi bollettini (in milioni)	68,3	64,3	+4,0	+6,2%
Ricariche Postepay (in milioni)	53,5	48,9	+4,6	+9,4%
Ricariche PosteMobile (in milioni)(*)	10,9	10,6	+0,3	+2,9%
Pacchi consegnati (in milioni)	4,7	1,8	+2,8	+152,2%

n.s.: non significativo
(*) Nel corso del 2021 è stato rivisto il perimetro di riferimento e conformato il valore del 2020 al nuovo perimetro.
* 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.

Anche nel 2021 continua la crescita del traffico di visite e visitatori dei canali digitali, passando da 4,7 milioni di visite medie giornaliere del 2020 a 6,7 milioni di visite medie giornaliere del 2021. In particolare, il traffico *web* è passato da una media di circa 1,04 milioni di visitatori nel periodo marzo-dicembre 2020 (post emergenza pandemia) a 1,22 milioni di visitatori nel 2021; per lo stesso periodo anche le app vedono una crescita da 2,06 milioni a 3,04 milioni di visitatori giornalieri. Il numero medio di transazioni effettuate sui canali digitali è pari a circa 10,4 milioni di transazioni mensili (+38% rispetto al 2020) con un valore transato pari a circa 2,76 miliardi di euro mensili (+47% rispetto al 2020).

6,7 mln
i contatti giornalieri sui canali digitali del Gruppo

Al 31 dicembre 2021 risultano attive più di 11,8 milioni di Identità Digitali Private (*Account* di Poste Italiane). L'***Identità Digitale Privata*** 🕮 ha lo scopo di fornire una modalità di accesso funzionale e sicura a tutte le *digital properties* (dati, *account internet* e altri diritti nel mondo digitale) del Gruppo.

>22 mln
le identità digitali rilasciate con oltre l'80% di quota di mercato

Poste Italiane mantiene una quota di mercato superiore all'80%, con una *customer base* che conta circa 22,35 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 21,2 milioni attive, a fronte di oltre 9,32 milioni di nuove attivazioni nell'anno.

Nel mese di novembre 2021, Poste Italiane ha iniziato ad applicare un corrispettivo di attivazione ai cittadini che richiedono lo SPID tramite identificazione da parte di un operatore in presenza o da remoto.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

POTENZIAMENTO DEI CANALI DIGITALI

Nel 2021 sono stati realizzati importanti servizi che rafforzano la presenza di Poste Italiane sui canali digitali:

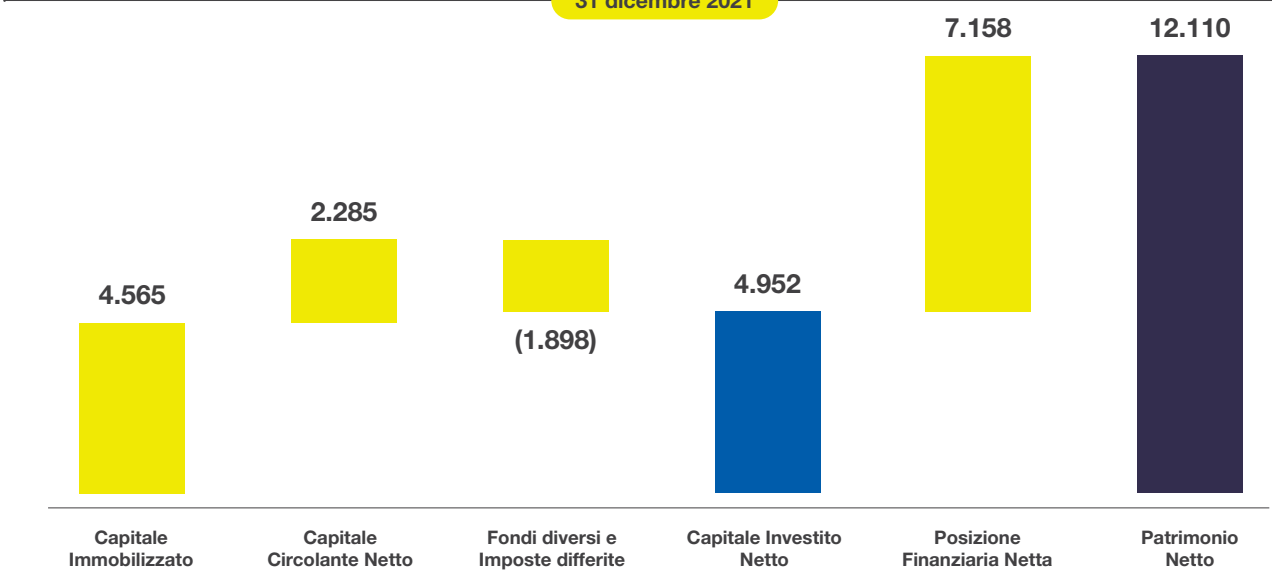
- sulle app BancoPosta e Postepay, oltre che sul sito *web* in area riservata, è stata prevista la possibilità di consultare facilmente e gestire le proprie **domiciliazioni utenze** (mandati Sepa Direct Debit o ***SDD*** 🕮) attive sul conto o sulla Postepay Evolution nonché attivare **bonifici istantanei** (servizio ***SCT-SEPA Crediti Transfer-Instant*** 🕮);
- in linea con le opportunità dell'***open banking*** 🕮 abilitate dalla normativa PSD2, è stato realizzato il **servizio *Account Information Service*** 🕮 (AIS) che consente ai correntisti di collegare in app BancoPosta i conti di altri istituti finanziari per avere in modalità semplificata la situazione aggiornata della propria liquidità;
- è stato lanciato il servizio **"Postepay Open"** che consente di ricaricare la propria carta prepagata Postepay addebitando un conto corrente detenuto presso un'altra banca (*Payment Initiation Service Providers* – ***PISP*** 🕮) e di visualizzare il saldo e la lista dei movimenti del conto corrente selezionato direttamente in app Postepay;
- nel mese di maggio 2021 è stato abilitato il servizio di acquisto e gestione sui canali digitali **dell'offerta fibra**;
- nel mese di luglio 2021 è stata introdotta la possibilità di abilitare in **app i prodotti finanziari** (conti correnti, libretti smart e carte Postepay) direttamente in Ufficio Postale con il supporto degli operatori inquadrando un ***QR code*** 🕮 sul ***PAD*** 🕮;
- nell'ambito dell'analisi proattiva dell'*experience* dei clienti sui ***touchpoint*** 🕮 digitali sono stati effettuati interventi di miglioramento al fine di eliminare i punti di frizione identificati e anticipare le segnalazioni dei clienti sui canali digitali, che hanno portato ad un incremento del valore medio del ***rating*** **delle app**, che è passato da 4,1 a dicembre 2020 al 4,5 a dicembre 2021;
- in app BancoPosta e Postepay è stato lanciato il servizio di **prelievo *cardless*** che consente ai titolari di carte prepagate e di debito di prelevare contanti da ATM Postamat con lo smartphone senza l'utilizzo della carta. Il cliente può prelevare inquadrando il *qr code* mostrato a video dall'ATM e autorizzando l'operazione in app;
- in app BancoPosta e Postepay sono stati estesi i **pagamenti *contactless***, con le carte di pagamento prepagate e di debito, anche per gli smartphone IOS abilitati al servizio *Apple Pay*;
- sono stati abilitati nuovi servizi nell'**area riservata del portale *business***: per la gestione del nuovo conto corrente BPLink, della carta Postepay Debit e l'introduzione dell'Area Trasparenza dove è possibile accedere a contratti e documenti informativi relativi ai prodotti finanziari; inoltre tramite app PosteBusiness è possibile gestire in modo integrato tutti i servizi di incasso e pagamento con Codice Postepay e i Servizi Finanziari (conti BPLink e carte di debito).

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

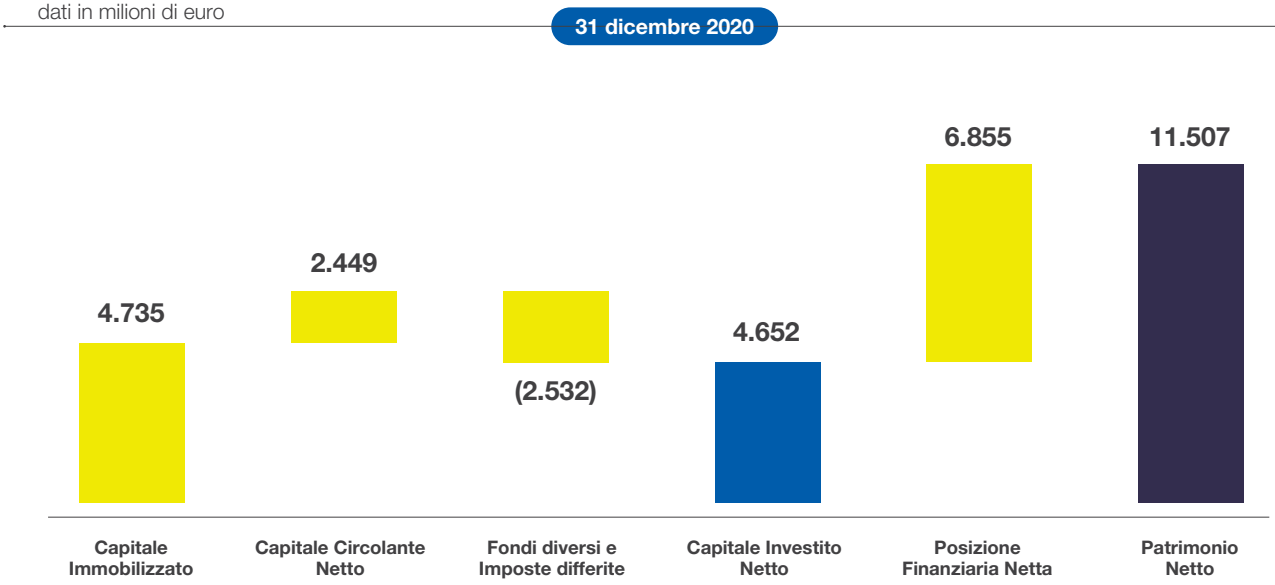
Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2021	31 dicembre 2020	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.565	4.735	(170)	-4%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.285	2.449	(164)	-7%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.850	7.184	(334)	-5%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ	(1.898)	(2.532)	+634	+25%
CAPITALE INVESTITO NETTO	4.952	4.652	+300	+6%
PATRIMONIO NETTO	12.110	11.507	+603	+5%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(7.158)	(6.855)	(303)	-4%
Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	1.303	1.839	(536)	-29%

dati in milioni di euro



dati in milioni di euro



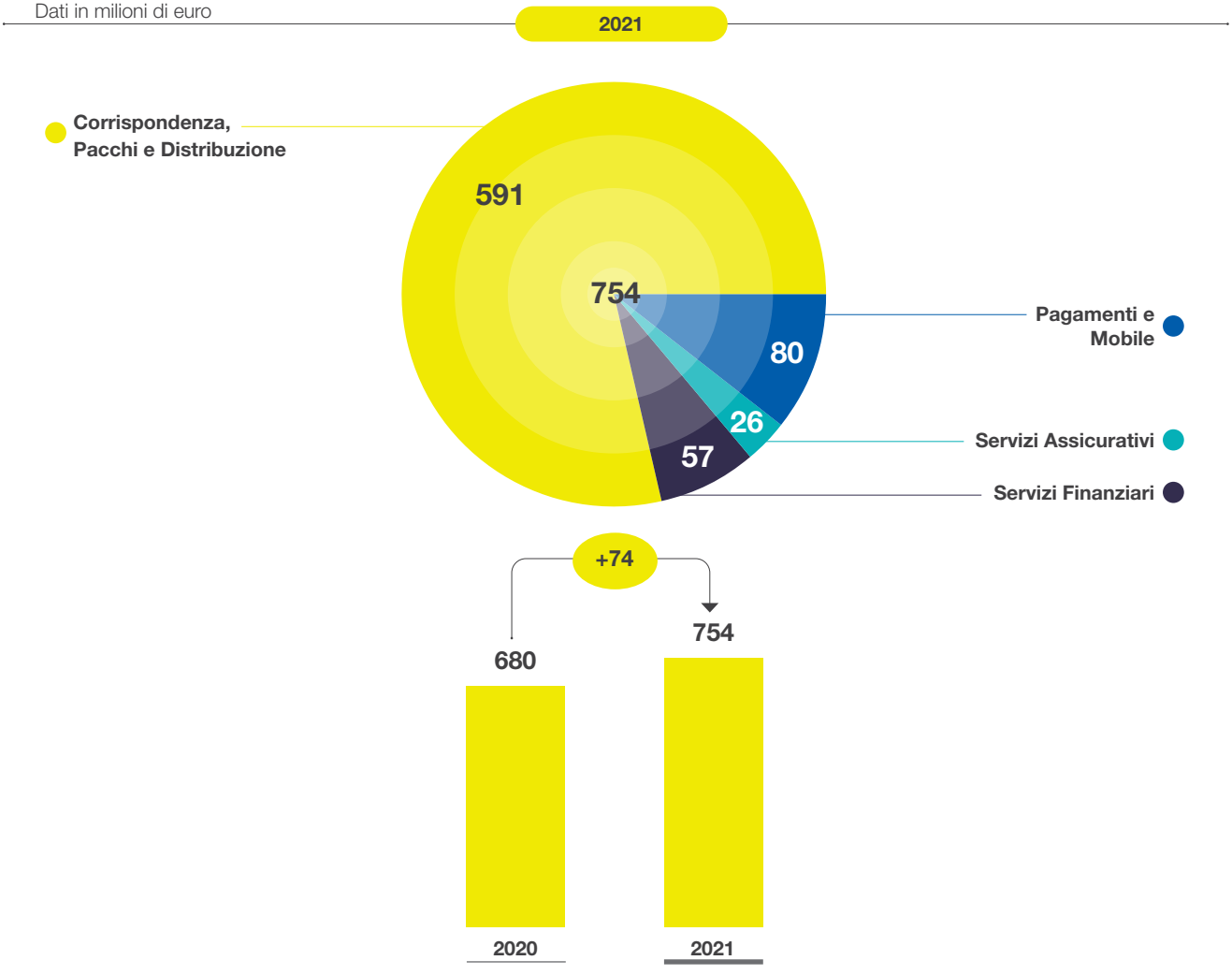
Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2021 si attesta a 4.565 milioni di euro, segnando un decremento di 170 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2020. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso, oltre all'incremento di 10 milioni di euro derivante dal primo consolidamento del gruppo Nexive e alla rilevazione dell'avviamento per le acquisizioni della stessa Nexive per 36 milioni di euro e di Sengi Express per 16 milioni di euro, investimenti per 754 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 197 milioni di euro. Tale variazione è stata parzialmente compensata da ammortamenti per 790 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 277 milioni di euro, riferibili principalmente alla partecipazione detenute in Anima Holding S.p.A. e ai nuovi investimenti perfezionati da Poste Italiane in Financit S.p.A. (in precedenza denominata BNL Finance S.p.A.), in cui è stata acquisita una partecipazione azionaria pari al 40% della società per complessivi 40 milioni di euro, e in Replica SIM S.p.A., di cui la Capogruppo è divenuta titolare del 45% del capitale sociale per un corrispettivo pari a 10 milioni di euro. Si segnala che il Gruppo non detiene più al 31 dicembre 2021 alcuna partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l., in seguito al perfezionamento della scissione della stessa, realizzata nel più ampio ambito dell'operazione di fusione che ha coinvolto le società SIA e Nexi.

Gli **investimenti** del Gruppo del 2021 ammontano a 754 milioni di euro ed evidenziano un incremento dell'11% rispetto a dicembre 2020 (+74 milioni di euro). Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano oltre il 65% del valore complessivo. Tra i principali progetti rilevano, gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'introduzione dei veicoli a tre ruote per le attività di recapito, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.

754 €mln

***record* per gli Investimenti** del Gruppo nel 2021

Dati in milioni di euro



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico "24SI", circa il 78% degli Investimenti di Gruppo (591 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della ***Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**. In particolare, è proseguito il percorso di rinnovo della nuova flotta dedicata al recapito, con l'inserimento di oltre 4.000 nuovi mezzi, di cui la maggior parte tricicli endotermici a basse emissioni. Nel corso del 2021, sono stati inaugurati i primi due centri di distribuzione "*full green*" (Imperia e Viareggio), nei quali i mezzi a disposizione dei portalettere per il recapito della corrispondenza e dei pacchi sono a zero emissioni (elettrici), confermando così l'attenzione del Gruppo per gli investimenti a tutela dell'ambiente. Complessivamente al 31 dicembre 2021 sono stati introdotti oltre 1.700 mezzi elettici (tra tricicli, quadricicli e autoveicoli) ed implementate linee di recapito a zero emissioni su 15 centri città.

Recapito *Full Green*: a Imperia e Viareggio i primi centri di distribuzione a zero emissioni

Nel corso dell'anno si sono perfezionati tutti gli investimenti tecnologici necessari all'integrazione logistica della rete di Poste Italiane con quella di Nexive che, dal 1 ottobre 2021, ha assunto il ruolo di *Operating Company* per la gestione di una nuova rete di recapito del Gruppo specializzata nei pacchi e nella corrispondenza descritta.

> 10.000
mezzi a basse emissioni disponibili nella flotta, di cui **circa 1.700 elettrici**

Sono proseguite le attività legate alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro in particolare con la distribuzione di attrezzature di sicurezza presso le articolazioni territoriali, e della sicurezza informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici. Sono stati ulteriormente estesi i servizi di videosorveglianza di Poste Italiane ai siti sprovvisti e migliorati gli impianti già esistenti sostituendo progressivamente videoregistratori digitali (DVR) e Centrali antintrusione obsoleti. In particolare, sono state installate più di 600 nuove telecamere sostituendone oltre 730, nonché installate 44 nuove Centrali Antintrusione sostituendone circa 600. Sono state inoltre completate le attività di implementazione di misure di sicurezza fisica presso 3 Centri di Smistamento e 4 Centri di Distribuzione al fine di ottenere la certificazione secondo lo *standard* TAPA – FSR (*Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements*)[75].

>379 mila
lampade LED installate al 31 dicembre 2021

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. Sono stati ultimati i lavori di ristrutturazione di alcuni piani della sede centrale c.d. "Torre" sita in viale Europa 190 a Roma, con l'adozione di un nuovo *layout* "*smart*". Tale iniziativa consentirà di ottimizzare gli spazi all'interno dell'immobile grazie ad un *layout* "più efficiente"[76] e abilitare l'*insourcing* di Società del Gruppo, oggi in locazione presso terzi, all'interno di spazi di proprietà. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (oltre 90.000 sostituzioni nel 2021), alla automazione ed al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 600 edifici coinvolti nel 2021) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO_2.

Nell'ambito della trasformazione e ingegnerizzazione tecnologica è proseguito lo sviluppo della piattaforma tecnologica *Hybrid Cloud*, pensata per gestire in modo uniforme sia le risorse proprietarie di Poste Italiane che quelle attivate presso i *Provider* pubblici, e per ospitare le applicazioni re-ingegnerizzate in logica *Cloud Native*. Nel 2021 si è registrato un importante trasferimento della potenza capacità computazionale da infrastruttura tradizionale verso l'ambiente *Hybrid Cloud*.

Circa 650
edifici coinvolti nel progetto *Smart Building* al 31 dicembre 2021

Nella ***Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari** gli investimenti hanno riguardato lo sviluppo dell'offerta a distanza e l'ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale, risparmio assicurativo e fondi comuni di investimento.

75. I *Facility Security Requirements* (FSR) definiscono gli *standard* minimi per la sicurezza e le migliori pratiche del settore per le strutture che immagazzinano e gestiscono le risorse HVTT (carichi di alto valore a rischio di furti).
76. Il *layout* "più efficiente" o *smart* è un moderno *layout* che ottimizza gli spazi occupati mediante un maggior ricorso a ambienti *open space* e a un minor numero di stanze singole.

È stato introdotto, per il prodotto Cessione del Quinto, un nuovo processo di gestione in Ufficio Postale delle richieste di conteggio estintivo da parte della clientela, al fine di promuovere e gestire eventuali azioni di *retention* verso la clientela stessa.

È stata rilasciata in ambito app BancoPosta per i correntisti BancoPosta la funzionalità "AIS" (*Account Information System*) e ulteriori investimenti sono stati realizzati per l'emissione e la ricezione di bonifici in modalità istantanea, nonché per la digitalizzazione della *customer base* e per l'ampliamento dei canali di accesso ai servizi *online.*

Nella ***Strategic Business Unit* dei Servizi Assicurativi** sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*. Nel corso del 2021 nel *business* Vita è stata ampliata la gamma dei prodotti Multiramo, anche attraverso l'introduzione nel portafoglio di offerta di prodotti finanziari ESG. Sono proseguiti, infine, gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi.

Gli investimenti che hanno interessato la ***Strategic Business Unit* dei Servizi di Pagamenti e Mobile** hanno coinvolto tutte le aree di *business*: in ambito ambito TLC, è stata lanciata la nuova offerta Fibra con vendita sia tramite canale *web* che da Ufficio Postale. Nell'ultimo trimestre del 2021, sempre in ambito PosteCasa Ultraveloce sono stati realizzati ulteriori interventi volti a ottimizzare la *customer experience* (accesso *web* semplificato al *funnel* di acquisto per i clienti con *Strong Customer Authentication* – *SCA* - e SPID).

In ambito incassi, le attività del 2021 sono state orientate al consolidamento del ruolo di Poste Italiane nel sistema PagoPA. Sono proseguite le attività volte alla realizzazione della Piattaforma PAC (Pubbliche Amministrazioni Centrali) per la gestione dei pagamenti spontanei verso le PAC con bollettino PA, e gli interventi di adeguamento del sistema di accettazione PagoPA alla gestione di incassi multi beneficiario sia lato prestatore del servizio di pagamento che lato intermediario.

Infine sono stati realizzati investimenti finalizzati al lancio nel corso del 2022 dell'offerta di energia elettrica e gas sul mercato nazionale.

Per maggiori approfondimenti delle iniziative finalizzate all'accelerazione dei processi di digitalizzazione, si rimanda a quanto riportato nel paragrafo "**Potenziamento dei canali digitali**".

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2021 ammonta a 2.285 milioni di euro e si decrementa di 164 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2020. A tale variazione hanno concorso principalmente:

- maggiori Crediti commerciali per 136 milioni di euro e maggiori Debiti commerciali di 192 milioni di euro;
- un incremento degli Altri crediti e attività per 265 milioni di euro e delle Altre passività per 288 milioni di euro, per un decremento netto complessivo delle poste in commento di 23 milioni di euro (principalmente per la variazione delle partite di natura tributaria relative all'operatività delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi e Servizi Finanziari e, in via residuale, delle partite verso il personale correlate al rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e di altri debiti di diversa natura);
- Crediti netti per imposte correnti con un decremento di 75 milioni di euro riconducibile essenzialmente alla rilevazione delle imposte del periodo, parzialmente compensate dal pagamento degli acconti per l'esercizio corrente e per il saldo dell'esercizio precedente.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2021 ammonta a 1.898 milioni di euro e si decrementa di 634 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente per effetto del decremento dei fondi per rischi e oneri e del trattamento di fine rapporto rispettivamente per 128 e 108 milioni di euro e dei maggiori crediti netti per imposte anticipate per 398 milioni di euro, in larga parte ascrivibili alla variazione negativa del *fair value* e alle vendite effettuate nel periodo degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI.

A tale voce contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.268 milioni di euro (1.396 milioni di euro a fine dicembre 2020) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 518 milioni di euro (576 milioni di euro al 31 dicembre 2020). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari per 145 milioni di euro (139 milioni al 31 dicembre 2020) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 298 milioni di euro (267 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2021 ammonta a 12.110 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2020, registra un incremento di 603 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo deriva principalmente dell'utile del periodo di 1.580 milioni di euro e dell'emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida del valore nominale complessivo di 800 milioni di euro con l'obiettivo di rafforzare la struttura patrimoniale del Gruppo.

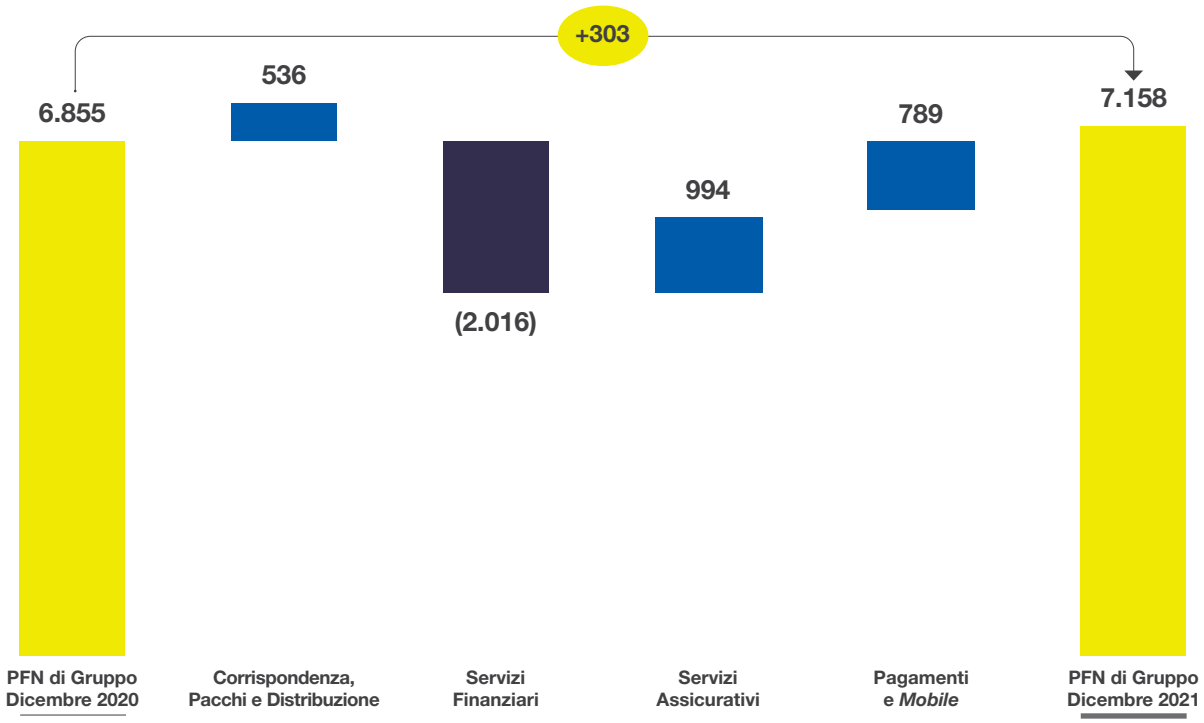


A seguito di tale emissione si è proceduto in data 30 giugno 2021 a un apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio Destinato BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di *non-call* di 8 anni, per 350 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1" o "AT1"), finalizzato a rafforzarne il *Leverage Ratio*.

Inoltre, la Capogruppo ha proceduto in data 26 luglio 2021 alla ricapitalizzazione di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua, per 300 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentano la computazione nei fondi propri di base ("*Restricted Tier* 1" o "RT1"), finalizzato a rafforzarne il *Solvency Ratio*.

Tali effetti positivi sono parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per complessivi 662 milioni di euro, di cui 421 milioni di euro a valere sull'utile 2020 e 241 a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021, dal decremento della riserva di *fair value* di 987 milioni di euro e della riserva di *cash flow* di 132 milioni di euro.

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



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2021 è in avanzo di 7.158 milioni di euro, in aumento di 303 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un avanzo di 6.855 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 1.927 milioni di euro (di cui 1.580 milioni di euro riferibili all'utile del periodo);
- il decremento della riserva di *fair value* (a seguito dell'effetto combinato delle oscillazioni negative di valore e delle vendite effettuate nel periodo degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari) per 1.587 milioni di euro;
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 228 milioni di euro;
- investimenti per 754 milioni di euro;
- il flusso monetario positivo derivante dall'effetto dell'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo per un ammontare, al netto dei costi di transazione, pari a 796 milioni di euro;
- gli effetti negativi derivanti dalla distribuzione di dividendi per complessivi 662 milioni di euro (di cui 241 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021), dalle acquisizioni di Nexive e Sengi per complessivi 61 milioni di euro (investimento complessivo di 47 milioni di euro, oltre alla posizione finanziaria netta acquisita di 14 milioni di euro), dagli investimenti nelle società collegate Financit S.p.A per 40 milioni di euro e Replica SIM S.p.A. per 10 milioni di euro e dall'incremento delle passività finanziarie per *leasing* per 171 milioni di euro rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

- la variazione, infine, include l'effetto positivo ascrivibile all'operazione di fusione che ha coinvolto le società SIA e Nexi per complessivi 632 milioni di euro, derivanti dall'iscrizione tra le attività finanziarie della partecipazione in Nexi S.p.A. per 651 milioni di euro, parzialmente compensato, in seguito al perfezionamento della scissione di FSIA Investimenti S.r.l., dalla chiusura del credito precedentemente iscritto verso la stessa FSIA, al netto della posizione finanziaria netta acquisita, per complessivi 19 milioni di euro.

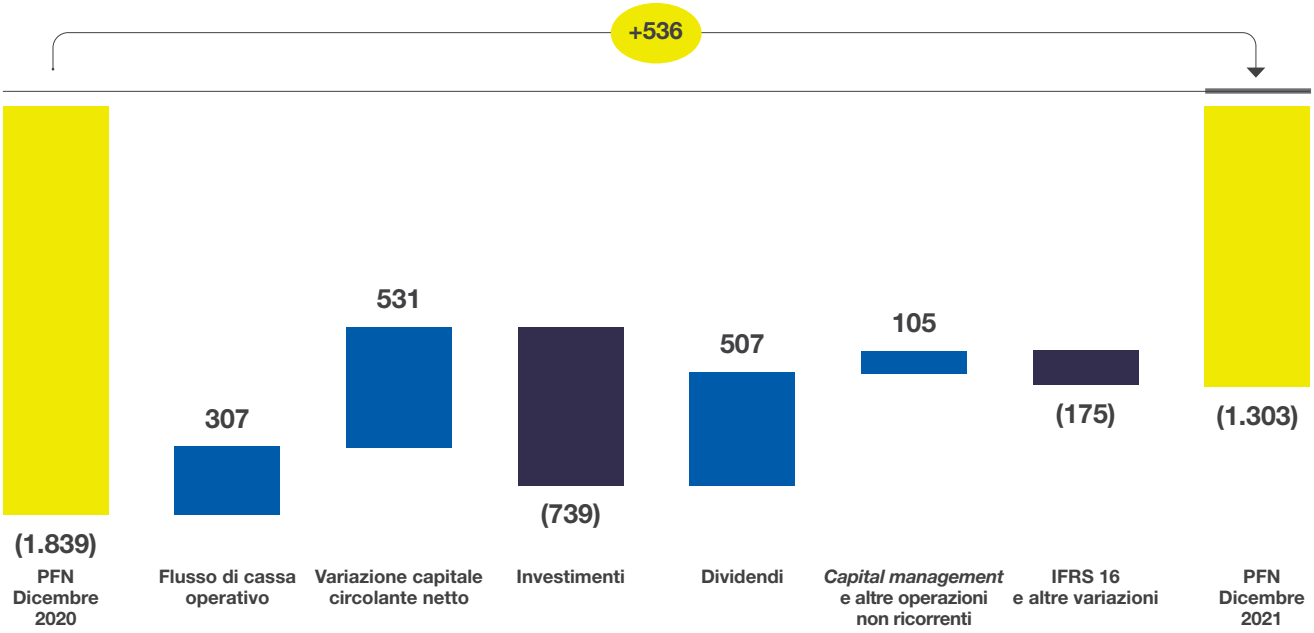
Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nell'esercizio è negativa per circa 3,7 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per negativi 1,0 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per negativi 2,7 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione negativa di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging.*

Al 31 dicembre 2021 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 4,4 miliardi di euro (8,1 miliardi al 31 dicembre 2020). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione positiva degli strumenti derivati, la Capogruppo evidenzia un decremento dei Depositi a garanzia a favore delle controparti per circa 3,3 miliardi di euro.

Al 31 dicembre 2021, la posizione finanziaria della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2020:

- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 9,8 miliardi di euro;
- un incremento dei depositi presso il MEF di 5,4 miliardi di euro ascrivibile all'aumento della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica;
- un decremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 1,1 miliardi di euro, ascrivibile prevalentemente al progressivo miglioramento del *fair value* dei derivati che ha ridotto il fabbisogno di liquidità sul mercato dei pronti contro termine passivi per far fronte a Depositi a garanzia;
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 0,1 miliardi di euro (inclusa la variazione negativa a Conto economico per 1,5 miliardi di euro relativa alla parte coperta da strumenti di *fair value hedge*);
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 5,0 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è negativa per 2,2 miliardi di euro;
- un incremento dei crediti d'imposta Legge n.77/2020 per 6,0 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).

La **Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2021 è in disavanzo di 1.303 milioni di euro, in miglioramento di 536 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2020 (in cui presentava un disavanzo di 1.839 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.163 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 140 milioni di euro (disavanzo di 628 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

In dettaglio la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 307 milioni di euro alla quale contribuiscono ammortamenti per 770 milioni di euro, parzialmente compensati dal risultato del periodo negativo per 230 milioni di euro, dalla variazione negativa dei fondi rischi per 162 milioni di euro (in larga parte riconducibile a una riduzione del fondo di incentivazione agli esodi e del fondo oneri del personale) e del Trattamento di fine rapporto per 128 milioni di euro;
- un effetto positivo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 531 milioni di euro ascrivibile principalmente a un decremento dei crediti e debiti commerciali netti per circa 479 milioni di euro (grazie anche all'adeguamento delle tempistiche di regolamento dei rapporti intergestori con il Patrimonio BancoPosta), e all'incremento netto degli Altri crediti e Altre passività riconducibile a maggiori crediti di natura fiscale verso gli altri settori operativi per oltre 90 milioni di euro, al netto del contributo positivo della variazione delle imposte per circa 103 milioni di euro, e in via residuale ad altre partite minori;
- nuovi investimenti per 739 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo da dividendi di 507 milioni di euro, che tiene conto dei dividendi pagati agli azionisti per complessivi 662 milioni di euro (di cui 241 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021);
- un effetto positivo derivante da operazioni di *capital management* e altre operazioni non ricorrenti per 105 milioni di euro che riflette:
  - un flusso monetario positivo netto per 446 milioni di euro derivante dall'effetto combinato dell'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo per un ammontare, al netto dei costi di transazione, pari a 796 milioni di euro, parzialmente compensato dal successivo apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio Destinato BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo per 350 milioni di euro;
  - un flusso monetario negativo per l'effetto della ricapitalizzazione di Poste Vita attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua per 300 milioni di euro;
  - l'effetto negativo derivante dalle acquisizioni Nexive e Sengi per 41 milioni di euro (investimento complessivo di 47 milioni di euro, al netto della cassa acquisita di circa 6 milioni di euro);
- altri decrementi dell'indebitamento per complessivi 175 milioni di euro principalmente ascrivibili a:
  - l'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16 per 189 milioni di euro;
  - un incremento delle riserve da valutazione per complessivi 29 milioni di euro, prevalentemente riconducibile all'incremento del *fair value* della partecipazione detenuta in Moneyfarm classificata nella categoria degli strumenti finanziari al FVTOCI;
  - l'effetto negativo derivante dalla posizione finanziaria netta acquisita (ad esclusione delle disponibilità liquide) in seguito al primo consolidamento di Nexive e Sengi per complessivi 20 milioni di euro.

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

- utilizzo di linee di credito uncommited per finanziamenti a breve termine per complessivi 550 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;
- finanziamento BEI di 150 milioni di euro, erogato nel mese di maggio 2021, in scadenza a maggio 2028;
- 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.

Si segnala, inoltre, che un finanziamento bancario a medio termine per 250 milioni di euro è stato rimborsato anticipatamente nel mese di gennaio 2021.

Indebitamento finanziario ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(dati in milioni di euro)	Al 31 dicembre 2021	Al 31 dicembre 2020	Variazioni	
A. Disponibilità liquide	(2.121)	(2.254)	133	+5,9%
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-	-	n.s.
C. Altre attività finanziarie correnti	(8)	(425)	417	+98,1%
D. Liquidità (A + B + C)	**(2.129)**	**(2.679)**	**550**	**+20,5%**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	785	894	(109)	-12,2%
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	-	-	-	-
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**785**	**894**	**(109)**	**-12,2%**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**(1.344)**	**(1.785)**	**441**	**+24,7%**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.705	1.873	(168)	-9,0%
J. Strumenti di debito	1.047	1.046	1	n.s.
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	22	25	(3)	-12,0%
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.774**	**2.944**	**(170)**	**-5,8%**
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**1.430**	**1.159**	**271**	**+23,4%**

n.s.: non significativo

Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA con Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori

(dati in milioni di euro)	Al 31 dicembre 2021	Al 31 dicembre 2020	Variazioni	
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**1.430**	**1.159**	**271**	**+23,4%**
Attività finanziarie non correnti	(76)	(98)	22	+22,4%
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(22)	(25)	3	+12,0%
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(448)	(35)	(413)	n.s.
Posizione Finanziaria Netta	**884**	**1.001**	**(117)**	**-11,7%**
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	419	838	(419)	-50,0%
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	**1.303**	**1.839**	**(536)**	**-29,1%**

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 2021 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 2,1 miliardi di euro (di cui 2,0 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.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 dicembre 2021 e al 31 dicembre 2020.

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 31 dicembre 2021	Saldo al 31 dicembre 2020
Linee di credito *committed*	**1.750**	**1.750**
Finanziamenti a breve	1.750	1.750
Linee di credito *uncommitted*	**2.357**	**1.893**
Finanziamenti a breve	1.309	1.017
Scoperti di c/c	145	148
Credti di firma	903	728
Totale	**4.107**	**3.643**
Utilizzi *committed*	**-**	**-**
Finanziamenti a breve	-	-
Utilizzi *uncommitted*	**975**	**633**
Finanziamenti a breve	550	250
Credti di firma	425	383
Totale	**975**	**633**

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)	2021	2020	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.488	8.226	262	3,2%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	523	516	7	1,4%
Altri ricavi e proventi	680	299	381	127,4%
Ricavi	**9.691**	**9.041**	**650**	**7,2%**
Costo del lavoro totale	5.235	5.446	(211)	-3,9%
Altri costi operativi	2.856	2.644	212	8,0%
Costi	**8.091**	**8.090**	**1**	**0,0%**
EBITDA	**1.600**	**951**	**649**	**68,2%**
Ammortamenti e svalutazioni	715	622	93	15,0%
EBIT	**885**	**330**	**555**	**168,2%**
EBIT *MARGIN*	**9,1%**	**3,7%**		
Proventi/(oneri) finanziari	12	2	10	n.s.
Utile lordo	**897**	**333**	**564**	**169,4%**
Imposte	100	8	92	n.s.
Utile netto	**797**	**325**	**472**	**145,2%**

I **ricavi totali** conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2021 ammontano a 9.691 milioni di euro in aumento del 7,2% rispetto all'esercizio precedente (9.041 milioni di euro nel 2020). La voce Ricavi e Proventi registra una crescita di 262 milioni di euro (+3,2%) rispetto al 2020, fortemente impattato dall'emergenza sanitaria che ha coinvolto il Paese e ha inciso significativamente sulla normale operatività. L'incremento della voce Altri ricavi e proventi è dovuta principalmente ai maggiori dividendi distribuiti da società controllate, parzialmente compensato dall'effetto positivo netto, rilevato nell'esercizio 2020, a seguito della conclusione del processo di revisione complessivo di stime di partite pregresse derivanti dalla gestione BancoPosta.

I **costi totali,** al netto degli Ammortamenti e svalutazioni, passano da 8.090 milioni di euro del 2020 a 8.091 milioni di euro del 2021. L'aumento degli altri costi operativi per 212 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente è imputabile principalmente alla crescita dei costi per beni e servizi (+168 milioni di euro) correlati principalmente alla crescita del *business* pacchi e ai servizi di telecomunicazione. La variazione degli altri costi operativi è sostanzialmente compensata dalla diminuzione del costo del lavoro (-211 milioni di euro) rispetto al 2020.

La voce ammortamenti e svalutazioni aumenta di 93 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente principalmente per via di maggiori ammortamenti di attività immateriali derivanti da investimenti su applicativi *software* divenuti disponibili all'uso e da nuovi applicativi rivenienti dai rami d'azienda IT ceduti dalle società del Gruppo.

Il **costo complessivo del lavoro** registra un decremento di 211 milioni di euro (-3,9%) rispetto all'esercizio 2020. Tale variazio-

ne è principalmente imputabile alla riduzione della componente straordinaria, solo in parte controbilanciata dalla crescita della componente ordinaria.

La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva principalmente dai minori costi registrati nel 2020 durante l'emergenza sanitaria (ricorso al Fondo di Solidarietà, minori costi per incentivazione manageriale MBO e commerciale della forza vendita e altre indennità varie quali ad esempio straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il lockdown). L'effetto è in parte controbilanciato dalla riduzione del numero delle risorse impiegate nell'esercizio (circa 4.100 FTE in meno rispetto al 2020), nonostante l'ingresso delle risorse del Gruppo Nexive (circa 300 FTE medi annui), a seguito della riorganizzazione societaria avvenuta in data 1° ottobre 2021.

La riduzione della componente straordinaria è principalmente dovuta al minor accantonamento per incentivi all'esodo.

Le **imposte sul reddito** passano da 8 milioni di euro del 2020 a 100 milioni di euro nel 2021 in aumento di 92 milioni di euro. Il saldo dell'esercizio 2021 comprende l'effetto positivo per 25 milioni di euro di cui 11 milioni relativi al beneficio fiscale connesso all'Aiuto alla Crescita Economica (ACE), riferito all'esercizio 2014, e 14 milioni di euro relativi ad un interpello riferibile all'imputazione fiscale di componenti di reddito derivanti dalla gestione delle giacenze su conti correnti postali.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2021 ha conseguito un Utile netto di 797 milioni di euro (325 milioni di euro nel 2020).

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

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2021	31 dicembre 2020	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.142	2.017	125	6,2%
Immobilizzazioni immateriali	828	718	110	15,3%
Attività per diritti d'uso	945	1.034	(89)	-8,6%
Partecipazioni	2.598	2.215	383	17,3%
Capitale immobilizzato	**6.513**	**5.984**	**529**	**8,8%**
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.583	5.449	134	2,5%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.041)	(5.111)	70	1,4%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	105	137	(32)	-23,4%
Totale capitale circolante netto	**647**	**475**	**172**	**36,2%**
Capitale investito lordo	**7.160**	**6.459**	**701**	**10,9%**
Fondi per rischi e oneri	(1.169)	(1.309)	140	10,7%
Trattamento di fine rapporto	(896)	(1.003)	107	10,7%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	0	(403)	403	n.s.
Capitale investito netto	**5.095**	**3.744**	**1.351**	**36,1%**
Patrimonio netto	**7.034**	**7.239**	**(205)**	**-2,8%**
di cui Utile di periodo	*797*	*325*	*472*	*145,2%*
di cui Riserva di fair value	*1.192*	*2.191*	*(999)*	*-45,6%*
Passività finanziarie	106.259	99.285	6.974	7,0%
Attività finanziarie	(90.213)	(92.325)	2.112	2,3%
Cassa d'imposta Legge n. 77/2020	(6.456)	(35)	(6.421)	n.s.
Cassa e depositi BancoPosta	(7.659)	(6.391)	(1.268)	-19,8%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(3.870)	(4.029)	159	3,9%
Posizione finanziaria netta	**(1.939)**	**(3.495)**	**1.556**	**44,5%**

n.s.: non significativo

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2021 un Capitale investito netto di 5.095 milioni di euro (3.744 milioni di euro al 31 dicembre 2020).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 6.513 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 529 milioni di euro rispetto al 2020. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 708 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 532 milioni di euro. La voce Attività per diritti d'uso registra una variazione negativa di 89 milioni di euro che tiene principalmente conto delle acquisizioni dell'esercizio per 70 milioni di euro, rettifiche positive di 68 milioni di euro per variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio e degli ammortamenti del periodo pari a 199 milioni di euro. Il valore delle partecipazioni evidenzia un incremento di 383 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2020 principalmente imputabile all'effetto congiunto: i) della ricapitalizzazione, in data 26 luglio 2021, di Poste Vita S.p.A. attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale subordinato e non convertibile, con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni, per complessivi 300 milioni di euro, finalizzato a rafforzarne il *Solvency Ratio*, ii) acquisto in data 1° luglio 2021 di una partecipazione azionaria pari al 40% della società BNL Finance per complessivi 40 milioni di euro, la società con decorrenza 1° luglio 2021 ha mutato la propria denominazione sociale in Financit S.p.A.; acquisto, in data 1° marzo 2021, del 51% del capitale votante (40% del capitale totale) di Sengi Express Limited, società interamente posseduta da Cloud Seven Holding Limited per complessivi 16 milioni di euro; sottoscrizione in data 29 luglio 2021 dell'aumento di capitale sociale a pagamento di Replica SIM S.p.A. di complessivi 10 milioni di euro, con conseguente acquisto di una partecipazione pari al 45% del capitale della società; versamento a favore di Nexive Network S.r.l.[77] di complessivi 16 milioni di euro per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 settembre 2021, con la riduzione e contemporanea ricostituzione del Capitale sociale e costituzione di una riserva disponibile.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2021 si attesta a 647 milioni di euro e si incrementa di 172 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2020 principalmente per la diminuzione del debito che Poste Italiane vanta nei confronti delle controllate in qualità di consolidante fiscale.

Il saldo dei **Fondi per rischi e oneri** si attesta a 1.169 milioni di euro (1.309 milioni di euro a fine dicembre 2020) e tiene conto principalmente del Fondo di incentivazione agli esodi per 515 milioni di euro (574 milioni di euro al 31 dicembre 2020) 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 2023.

Il saldo accoglie altresì il Fondo vertenze con terzi per 265 milioni di euro (237 milioni di euro al 31 dicembre 2020) costituito a copertura delle prevedibili passività, relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, giudiziali ed extragiudiziali, alle relative spese legali, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela. Le variazioni intervenute nell'esercizio si riferiscono all'aggiornamento delle passività stimate e ad utilizzi per passività definite.

Il Fondo rischi operativi relativo a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta è pari a 134 milioni di euro al 31 dicembre 2021, e registra una variazione netta in aumento rispetto al saldo di 131 milioni del 31 dicembre 2020 pari a 3 milioni di euro. Gli accantonamenti netti dell'esercizio, di complessivi 17 milioni di euro, riflettono principalmente la revisione delle stime dei rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale e delle rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti.

Il saldo accoglie altresì il Fondo oneri del personale per 120 milioni di euro (227 milioni di euro a fine dicembre 2020) 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 (112 milioni di euro) e si decrementa per il venir meno di passività identificate in passato (44 milioni di euro) e per passività definite (176 milioni di euro).

Il saldo netto dei **Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite** al 31 dicembre 2021 non presenta valori significativi (saldo netto passivo di 403 milioni di euro al 31 dicembre 2020); la variazione del periodo è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto positivo sulla variazione della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita.

Il **Patrimonio netto** ammonta a 7.034 milioni di euro e diminuisce di 205 milioni di euro in relazione principalmente alla movimentazione della riserva di *fair value* (-999 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 797 milioni di euro.

77. In data 29 gennaio 2021, Poste Italiane ha acquisito il 100% del capitale sociale di Nexive Group S.r.l. da PostNL e Mutares Holding per complessivi 31 milioni di euro. In data 11 maggio 2021, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha approvato i progetti di fusione e scissione inerenti l'operazione di riorganizzazione societaria che si è articolata nei seguenti passaggi:
    - Fusione per incorporazione di Nexive Group e Nexive Servizi in Poste Italiane S.p.A.;
    - Scissione parziale di Nexive Network (i) in favore di Poste Italiane S.p.A., quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di recapito della corrispondenza, che comprendono l'interessenza azionaria in Nexive Scarl, e (ii) in favore di Postel S.p.A., quanto al ramo d'azienda relativo alle attività di stampa.

    L'operazione, la cui efficacia decorre dal 1° ottobre 2021, è stata effettuata in continuità di valori e ha generato un avviamento di 33 milioni di euro e un disavanzo da fusione di 10 milioni di euro, rilevato nell'apposita riserva di Patrimonio netto.

Indebitamento finanziario ESMA del Patrimonio non destinato di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	Al 31 dicembre 2021	Al 31 dicembre 2020
A. Disponibilità liquide	(2.028)	(2.159)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(52)	(495)
D. Liquidità (A + B + C)	**(2.080)**	**(2.654)**
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	1.935	1.585
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	1	1
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	**1.936**	**1.586**
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	**(144)**	**(1.068)**
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	1.532	1.707
J. Strumenti di debito	1.047	1.046
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	22	25
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	**2.601**	**2.778**
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.457**	**1.710**

Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA

(dati in milioni di euro)	Al 31 dicembre 2021	Al 31 dicembre 2020
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	**2.457**	**1.710**
Attività finanziarie non correnti	(407)	(377)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(22)	(25)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(448)	(35)
Posizione Finanziaria Netta Industriale	**1.580**	**1.273**
(Crediti)/Debiti finanziari per rapporti intergestori	175	898
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	**1.755**	**2.171**

Relazione sulla gestione del patrimonio BancoPosta

Governance del Patrimonio BancoPosta

Con riferimento alla *Governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. Per effetto dell'emanazione da parte della Banca d'Italia, il 27 maggio 2014, di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio BancoPosta si applicano le disposizioni previste per gli istituti di credito sull'assetto organizzativo e di *governance*, sul sistema contabile e dei controlli e sugli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi.

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" di Poste Italiane approvata di tempo in tempo dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione *Governance*.

BancoPosta è altresì dotata di un "**Regolamento Organizzativo e di Funzionamento**" (ROF) approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 24 giugno 2021, che descrive il modello di funzionamento di BancoPosta, il suo assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta. Il processo di "Governo degli Affidamenti e delle Esternalizzazioni" del Patrimonio BancoPosta, già oggetto di rivisitazione nel 2018, è stato ulteriormente irrobustito da ultimo nel 2021, relativamente agli ambiti normativo, organizzativo, di presidio delle attività affidate e/o esternalizzate, nell'ottica di un miglioramento della qualità dei processi.

Rinnovati i Disciplinari Esecutivi per il biennio 2021-2022

Nel mese di gennaio 2021, a seguito del completamento dell'*iter* autorizzativo, con l'invio nel mese di ottobre 2020 della comunicazione preventiva a Banca d'Italia per i Disciplinari di Funzioni Essenziali o Importanti (FEI) e di Funzioni di Controllo, sono entrati in vigore i nuovi Disciplinari Esecutivi, che saranno validi fino a dicembre 2022.

Per il biennio 2021-2022, in particolare, è stato introdotto un nuovo Disciplinare relativo all'affidamento dei servizi ***Business Continuity Management*** (BCM) alla funzione *Corporate Affairs* ed è stato posto in essere un significativo ampliamento delle attività prestate dalla funzione Risorse Umane e Organizzazione, il cui affidamento è stato riclassificato, a partire dal 2021, in FEI. Inoltre, i Disciplinari con le due Reti Commerciali (Privati e *Business*) sono stati accorpati in un unico Disciplinare, in ottica di efficientamento della gestione.

"*Addendum*" ai nuovi Disciplinari per le modifiche non rilevanti

Nella revisione di tutti i Disciplinari, sono stati affinati i ***Key Performance Indicator*** (KPI) e introdotti nuovi indicatori. Il numero di KPI previsti è aumentato significativamente rispetto ai 271 complessivi presenti nei Disciplinari 2020, attestandosi a 385, di cui 22 riferibili al nuovo Disciplinare BCM.

Nel corso del primo periodo di applicazione dei nuovi Disciplinari Esecutivi sono state condivise con le Funzioni affidatarie alcune modifiche e integrazioni contrattuali derivanti sia da richieste della Banca d'Italia, sia da esigenze operative (es: introduzione di specifici **valori di "*warning*"** per ciascun indicatore di *performance o* introduzione di nuovi KPI). Inoltre, a seguito delle evoluzioni organizzative, per i Disciplinari Amministrazione Finanza e Controllo e *Digital Technology & Operations* (*Customer Operations*) sono stati aggiornati anche i relativi contenuti.

Infine, sono state aggiornate la remunerazione delle Reti Commerciali in relazione all'evoluzione dell'offerta commerciale (cessione dei crediti d'imposta) e la remunerazione della componente Immobiliare del Disciplinare *Corporate Affairs* No FEI (per la revisione degli spazi BancoPosta, anche in relazione alla riorganizzazione del sito secondario per la *Business Continuity)*. Tali modifiche, che si configurano come "non rilevanti" ai sensi del vigente "Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta" sono state apportate tramite **"*Addendum*".**

Nel 2021 sono proseguiti i **Comitati Operativi** sulle Funzioni affidatarie (introducendo un comitato dedicato alle attività affidate a Mercato Impresa e Pubblica Amministrazione) e su quelle esternalizzate alle Società del Gruppo: BancoPosta Fondi SGR e PostePay, con l'obiettivo di presidiare e di rafforzare le modalità di interlocuzione.

In coerenza con quanto previsto nel **34° aggiornamento della Circolare n. 285 del 17/12/2013** di Banca d'Italia, nel corso del 2021 è stata condotta un'analisi per identificare i contratti vigenti che necessitavano di un adeguamento per essere conformi ai nuovi contenuti minimi richiesti. Per i contratti risultati non conformi si è provveduto o a effettuare apposite integrazioni attraverso *Addendum* o a integrarne i contenuti qualora il contratto prevedesse un rinnovo in corso d'anno. Unicamente per un contratto relativo a servizi di *Back Office Automation*, l'integrazione dei contenuti sarà effettuata in corrispondenza della scadenza nel mese di marzo 2022, essendo stato valutato opportuno procedere direttamente nel nuovo contratto e avendone dato comunicazione all'Autorità di Vigilanza. Inoltre, per il contratto di gestione su base individuale di portafogli di investimento per conto terzi con BancoPosta Fondi SGR, l'integrazione dei contenuti previsti sarà sottoscritta nel primo semestre del 2022 con efficacia dal 1° gennaio 2022.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

Principali indicatori	2021	2020
CET 1 *CAPITAL**	2.633	2.449
TOTAL *CAPITAL***	2.983	2.449
CET 1 *RATIO****	19,3%	18,1%
*TOTAL CAPITAL RATIO*****	21,9%	18,1%
ROA******	0,5%	0,6%
ROE*******	20,8%	26,2%
Margine interesse/Margine intermediazione********	27,8%	29,0%
Costi operativi/Margine intermediazione*********	86,6%	83,5%

* Il CET 1 *Capital* include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).
** Il *TOTAL CAPITAL* include il CET 1 CAPITAL, e il capitale aggiuntivo di classe 1 (AT 1).
*** Il CET 1 Ratio esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio).
**** Il *TOTAL CAPITAL RATIO* esprime l'adeguatezza dei fondi propri (Total Capital) rispetto all'esposizione ponderata i rischi di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio).
***** Il ROA (*Return On Assets*). Rappresenta il rapporto tra il risultato d'esercizio e il totale attivo del periodo.
****** Il ROE (*Return On Equity*) è il rapporto tra il Risultato dell'esercizio e il Patrimonio Netto dedotti il Risultato dell'esercizio e le Riserve da valutazione.
******* Il Margine di interesse/Margine di intermediazione costituisce il contributo fornito dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all'Attività di intermediazione.
******** Il *Cost/Income ratio* è il rapporto intercorrente tra i Costi operativi e il Margine di intermediazione.

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)	2021	2020	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	1.533	1.587	(54)	-3,4%
Interessi passivi e oneri assimilati	(91)	(89)	(2)	-2,2%
Margine di interesse	**1.442**	**1.498**	**(56)**	**-3,7%**
Commissioni attive	3.588	3.582	6	0,2%
Commissioni passive	(267)	(292)	25	8,6%
Commissioni nette	**3.321**	**3.290**	**31**	**0,9%**
Risultato netto dell'attività di negoziazione	(2)	6	(8)	-133,3%
Risultato netto dell'attività di copertura	5	(2)	7	350,0%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	407	365	42	11,5%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	7	2	5	250,0%
Margine di intermediazione	**5.180**	**5.159**	**21**	**0,4%**
Spese amministrative	(4.446)	(4.444)	(2)	n.s.
Altri proventi/(oneri) di gestione	8	67	(59)	-88,1%
Oneri operativi netti	**(4.438)**	**(4.377)**	**(61)**	**-1,4%**
Risultato netto della gestione operativa	**742**	**782**	**(40)**	**-5,1%**
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(48)	69	(117)	-169,6%
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	4	(22)	26	118,2%
Risultato corrente al lordo delle imposte	**698**	**829**	**(131)**	**-15,8%**
Imposte sul reddito dell'esercizio	(189)	(200)	11	5,5%
Utile netto	**508**	**629**	**(121)**	**-19,2%**

Il Margine di interesse si attesta a 1.442 milioni di euro e segna una diminuzione del 3,7% (-56 milioni di euro), riconducibile principalmente alla riduzione dei rendimenti conseguiti sugli strumenti finanziari, solo parzialmente controbilanciata dalla presenza, rispetto allo scorso anno, degli interessi su crediti d'imposta.

Gli interessi attivi pari a 1.533 milioni di euro in calo del 3,4% rispetto a 1.587 milioni di euro dell'anno precedente (-54 milioni di euro) accolgono i proventi derivanti dagli impieghi in titoli, dei depositi fruttiferi presso il MEF, dei crediti d'imposta, delle operazioni in pronti contro termine e delle collateralizzazioni su derivati.

Gli Interessi passivi che sono riconducibili sostanzialmente a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati, ammontano a 91 milioni di euro e risultano sostanzialmente in linea rispetto al dato dell'analogo periodo precedente (89 milioni di euro pari a -2,2%).

Le Commissioni nette si attestano a 3.321 milioni di euro e evidenziano una crescita dello 0,9% rispetto ai 3.290 milioni di euro dell'analogo periodo precedente (+31 milioni di euro). Le commissioni attive si attestano a 3.588 milioni di euro registrano una crescita di 6 milioni di euro (+0,2%) rispetto al 2020 e la variazione positiva riflette principalmente il miglioramento della dinamica del collocamento dei prodotti di finanziamento, dei prodotti assicurativi e del contratto sottoscritto con la società PostePay S.p.A. ed è mitigata da un minor apporto delle commissioni sui bollettini e sul Risparmio Postale. La determinazione del ricavo di quest'ultimo, riflette le condizioni disciplinate dalla nuova convenzione sottoscritta in data 24 dicembre 2021. Le commissioni passive ammontano a 267 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 292 milioni di euro registrati nel 2020 (-25 milioni di euro, pari a -8,6%). La variazione negativa è da ricondurre sostanzialmente a minori costi maturati nell'ambito del contratto di *service* sottoscritto con PostePay S.p.A.

L'utile netto da cessioni di Attività finanziarie si attesta a 407 milioni di euro, in crescita rispetto ai 365 milioni di euro del 2020 (+42 milioni di euro, +11,5%).

Il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico pari a 7 milioni di euro,

accoglie per circa 5 milioni di euro l'oscillazione positiva del *fair value* relativo ad azioni Visa Incorporated (Series C *Convertible Participating Preferred Stock*) e per ulteriori 2 milioni di euro l'effetto positivo relativo alla vendita di 2.199 azioni privilegiate *Visa Incorporated Series A Preferred Stock* (corrispondenti a 220.000 azioni ordinarie) avvenuta nel secondo trimestre 2021.

Sempre con riferimento alle azioni Visa Incorporated, il 1° marzo 2021 è giunto a scadenza il contratto di vendita a termine di 400.000 azioni ordinarie stipulato nel primo semestre 2019 senza scambio del sottostante. La Società ha inoltre stipulato due distinti contratti di vendita a termine; il primo è stato regolato il 3 giugno 2021, contestualmente alla vendita delle azioni sopra richiamata; il secondo, ancora in essere, avente ad oggetto 198.000 azioni ordinarie Visa Incorporated e con data regolamento il 1° marzo 2023.

Gli Oneri operativi netti, che sono complessivamente pari a 4.438 milioni di euro, includono spese amministrative per 4.446 milioni di euro e altri proventi di gestione complessivamente positivi per 8 milioni di euro. Le Spese Amministrative risultano tendenzialmente in linea con lo scorso anno; i proventi di gestione mostrano un valore inferiore rispetto all'esercizio precedente, riconducibile principalmente a maggiori proventi registrati nel 2020 a seguito della conclusione, nell'esercizio 2020, di un processo di revisione complessiva di stime di partite pregresse.

La voce Accantonamenti netti a Fondi per rischi ed oneri presenta un saldo negativo di 48 milioni di euro, rispetto al saldo positivo di 69 milioni di euro del precedente esercizio. Tale variazione negativa riflette principalmente gli assorbimenti a Conto economico rilevati nell'esercizio 2020 a seguito della revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del Risparmio Postale e vertenze giudiziali con terzi, nonché della conclusione, nel corso dell'esercizio 2020, delle iniziative volontarie di tutela intrapresa a favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari "Europa Immobiliare 1" e "Obelisco".

La voce rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito, si attesta a 4 milioni di euro (-22 milioni di euro al 31 dicembre 2020, con una variazione positiva pari a 26 milioni di euro). Tale variazione riflette prevalentemente la valutazione del rischio di credito.

Tenuto conto delle imposte del periodo, pari a 189 milioni di euro (200 milioni di euro al 31 dicembre 2020), l'utile netto del patrimonio BancoPosta si attesta a 508 milioni di euro, in diminuzione di 121 milioni di euro (pari a -19,2%) rispetto al precedente esercizio (629 milioni di euro).

Risorse del Patrimonio BancoPosta

Numero medio in *Full Time Equivalent*	2021	2020
Dirigenti	27	33
Quadri	291	296
Impiegati	72	81
Totale	**390**	**410**

Al 31 dicembre 2021, la Funzione BancoPosta risulta articolata in 9 funzioni di II livello, di cui 2 funzioni di *Marketing*: Privati e Imprese e *Business* e Pubblica Amministrazione; 1 funzione dedicata alla formazione dei canali commerciali per l'offerta dei Servizi Finanziari e assicurativi: Supporto prodotti per i canali; 3 funzioni di *Staff*: Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Processi di Funzionamento e Segreteria tecnica; 3 Funzioni di Controllo: *Compliance*, Revisione Interna, *Risk Management* e Governo *Outsourcing*. La funzione HR *Business Partner* BancoPosta è stata accentrata nell'ambito della Funzione Risorse Umane e Organizzazione.

Il primo semestre del 2021 è stato caratterizzato da una revisione complessiva dell'assetto organizzativo di BancoPosta che ha inteso, in coerenza con il Piano "24SI" del Gruppo Poste Italiane, far evolvere il proprio modello organizzativo per rispondere più efficacemente alle preferenze e ai comportamenti in continuo cambiamento dei clienti sfruttando i punti di forza e gli *asset* distintivi del Gruppo con un approccio omnicanale.

Tra i diversi interventi realizzati si evidenzia la costituzione delle funzioni:

- Marketing Privati, con la responsabilità di definire e attuare in maniera integrata le soluzioni di offerta e i modelli di servizio alla clientela *retail* dei prodotti BancoPosta e coordinare le funzioni di *marketing* delle altre *business lines* e delle Società del Gruppo per il collocamento dei prodotti sulle reti *retail*;
- Processi di Funzionamento, per garantire il miglioramento continuo dei processi a vantaggio dell'esperienza del cliente, secondo una logica omnicanale e di coerenza tra i processi del canale digitale e fisico.

Non ci sono state ulteriori manovre organizzative nel secondo semestre 2021.

Nel 2021 sono state erogate al personale di BancoPosta tramite *webinar* o piattaforma *e-learning* circa 31.600 ore di formazione di tipo tecnico-specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale.

Sono proseguite nel corso dell'anno le misure adottate dalla Capogruppo dirette a tutelare la sicurezza e salute del Personale BancoPosta (*smart working*, fornitura costante di dispositivi di protezione individuale, sanificazione straordinaria dei locali della sede direzionale, ecc). A partire dal mese di ottobre 2021 sono stati riattivati i rientri in sede per almeno due giornate lavorative settimanali, garantendo la fornitura costante di dispositivi sanitari e la prosecuzione dell'utilizzo dei *termoscanner* per il controllo della temperatura in tutte le aree di accesso obbligato della sede direzionale. 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 2021**	**31 dicembre 2020**	**Variazioni**	
Cassa e disponibilità liquide*	7.680	6.408	1.272	19,9%
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	39	72	(33)	-45,8%
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività complessiva	37.626	42.638	(5.012)	-11,8%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato*	53.733	52.024	1.709	3,3%
Derivati di copertura	873	78	795	n.s.
Attività fiscali	283	130	153	117,7%
Altre attività	8.838	2.631	6.207	235,9%
Totale dell'attivo	**109.072**	**103.981**	**5.091**	**4,9%**

n.s.: non significativo

Voci del passivo (dati in milioni di euro)	**31 dicembre 2021**	**31 dicembre 2020**	**Variazioni**	
Passività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	95.799	86.110	9.689	11,3%
Passività finanziarie di negoziazione	2	20	(18)	-90,0%
Derivati di copertura	5.461	8.243	(2.782)	-33,7%
Passività fiscali	670	979	(309)	-31,6%
Altre passività	2.535	3.153	(618)	-19,6%
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	(0)	n.s.
Fondi per rischi e oneri	229	213	16	7,5%
Riserve da valutazione	1.118	2.278	(1.160)	-50,9%
Strumenti di capitale	350	-	350	n.s.
Riserve	2.397	2.353	44	1,9%
Utile netto	508	629	(121)	-19,2%
Totale del passivo e del Patrimonio netto	**109.072**	**103.981**	**5.091**	**4,9%**

n.s.: non significativo
* I valori al 31 dicembre 2020 sono stati riclassificati a seguito dell'aggiornamento della normativa 262 Banca d'Italia.

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 2021 a 7.680 milioni di euro (6.408 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +1.272 milioni di euro) e include, per un totale di 2.906 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 4.757 milioni di euro.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico pari a 39 milioni di euro, sono riconducibili principalmente al *fair value* di 32.059 azioni privilegiate *Visa Incorporated* (serie C *Convertible Participating Preferred Stock*); la variazione della voce è riconducibile alla vendita di 2.199 azioni Visa Incorporated (Series A *Preferred Stock*), commentata nel precedente paragrafo.

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività Complessiva ammonta a 37.626 milioni di euro (42.638 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -5.012 milioni di euro) ed è riconducibile a investimenti in titoli di Stato italiani. La riduzione della voce in esame è dovuta prevalentemente a circa -2.190 milioni di euro alla variazione di *fair value* dei titoli presenti in portafoglio e per circa -3.064 milioni di euro al rapporto fra vendite/rimborsi di titoli rispetto ai nuovi acquisti.

Le Attività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato si attestano a 53.733 milioni di euro (52.024 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +1.709 milioni di euro) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato Italiano per 33.110 milioni di euro (33.255 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -145 milioni di euro) e a depositi e crediti diversi per 20.623 milioni di euro (18.769 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +1.854 milioni di euro).

Con riferimento alle Attività finanziarie relative agli investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e in titoli garantiti dallo Stato italiano, la riduzione in oggetto è il combinato disposto dell'aumento dell'operatività in titoli avvenuta nel periodo in esame (saldo netto degli acquisti rispetto alle vendite/rimborsi di titoli ed altri effetti per circa +1.337 milioni di euro) e della riduzione della variazione di *fair value* relativa a titoli coperti con derivati *fair value hedge* (per circa -1.513 milioni di euro).

Le Attività Finanziarie riferibili a depositi e crediti diversi, includono principalmente: (i) impieghi e depositi presso il MEF per 14.697 milioni di euro (9.327 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +5.370 milioni di euro); (ii) depositi a garanzia per 4.858 milioni di euro (7.494 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -2.636 milioni di euro); (iii) crediti commerciali per 818 milioni di euro (987 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -169 milioni di euro); (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 175 milioni di euro (898 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -723 milioni di euro).

La variazione degli impieghi e depositi presso il MEF è riconducibile sostanzialmente a una maggiore raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione; la riduzione dei depositi a garanzia è da ricondurre prevalentemente al miglioramento del *fair value* dei Derivati di Copertura, iscritti sia nell'attivo che nel passivo dello Stato Patrimoniale.

I Derivati di copertura, con *fair value* positivo al 31 dicembre 2021, ammontano a 873 milioni di euro (78 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +795 milioni di euro).

La voce Attività fiscali risulta pari a 283 milioni di euro, in aumento di 153 milioni di euro (+117,7%) rispetto ai 130 milioni di euro del 31 dicembre 2020, per effetto prevalentemente della movimentazione delle imposte anticipate di Patrimonio Netto ovvero alla dinamica delle Riserve da valutazione.

Le Altre Attività, pari a 8.838 milioni di euro (2.631 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +6.207 milioni di euro) mostrano un incremento sostanzialmente riconducibile agli acquisti ai crediti d'imposta (acquistati da Poste Italiane S.p.A. nel rispetto delle disposizioni del Decreto Rilancio - D.L. n. 34/2020 poi convertito con Legge n. 77/2020 – e trasferiti al Patrimonio BancoPosta), iscritti in bilancio al 31 dicembre 2021 per un valore pari a circa 6 miliardi di euro (per un valore nominale di circa 6,9 miliardi di euro).

Le principali voci del Passivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalle Passività finanziarie, dai Derivati di copertura, dalle Passività fiscali, dalle Altre Passività e dai Fondi.

Le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato, si attestano a 95.799 milioni di euro (86.110 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +9.689 milioni di euro) e accolgono: (i) debiti verso clientela per 85.098 milioni di euro (75.295 milioni di euro al 31 dicembre 2020, +9.803 milioni di euro) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti e a operazioni in pronti contro termine; (ii) debiti verso banche per 10.701 milioni di euro (10.815 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -114 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 2 milioni di euro, rappresentano il *fair value* del contratto di vendita a termine di azioni ordinarie Visa Incorporated, stipulato nel corso del 2021 (data regolamento 1° marzo 2023).

I Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio, con *fair value* negativo, ammontano a 5.461 milioni di euro (8.243 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -2.782 milioni di euro).

La voce Passività fiscali si attesta a 670 milioni di euro, in diminuzione di 309 milioni di euro, rispetto ai 979 milioni di euro di fine esercizio 2020, per effetto delle movimentazioni delle imposte differite intervenute nell'esercizio 2021 correlate alle attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva.

Le Altre Passività, pari 2.535 milioni di euro (3.153 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -618 milioni di euro), sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione.

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del personale, pari a circa 3 milioni di euro, risulta in linea rispetto al valore del 31 dicembre 2020.

I Fondi per rischi e oneri, che accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il personale, clienti e terzi in genere, nonché a rischi di varia natura derivanti dall'operatività in ambito BancoPosta, ammontano a 229 milioni di euro, in aumento di 16 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2020. La variazione di tale voce risente delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del Risparmio Postale e vertenze giudiziali con terzi.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2021 si attesta a 4.373 milioni di euro (5.260 milioni di euro al 31 dicembre 2020, -887 milioni di euro pari a -16,9%) e accoglie: (i) la Riserva per il Patrimonio BancoPosta, pari a 1.211 milioni di euro (incrementata di 1 milione rispetto al 31 dicembre 2020 a seguito della variazione della Riserva per i Piani di incentivazione); (ii) la Riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti, pari a 1.186 milioni di euro, variata in aumento di 50 milioni di euro a seguito della delibera assembleare del 28 maggio 2021 di destinazione dell'utile 2020 del patrimonio BancoPosta e in diminuzione di 6 milioni di euro per gli interessi passivi maturati sugli Strumenti di capitale; (iii) gli Strumenti di capitale, pari a 350 milioni di euro, che si riferiscono a un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di *non-call* di 8 anni, concesso in data 30 giugno 2021 a termini e condizioni che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier 1*"); (iv) le Riserve da valutazione pari a 1.118 milioni di euro (2.278 milioni di euro al 31 dicembre 2020), in cui è riflessa principalmente la variazione negativa di valore delle Riserve di *fair value* delle Attività finanziarie al 31 dicembre 2021; (v) il Risultato netto conseguito nell'esercizio 2021 pari a 508 milioni di euro.

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano l'Ambiente di controllo[78], 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***, **Governo *Outsourcing***, ***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.

La Revisione Interna BancoPosta, ha predisposto nei primi mesi del 2022 la **Relazione annuale 2021**, 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* 2021**, 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.

78. 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.

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 (2022) e pluriennale (2022-2024)** 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 Sviluppo Sostenibile, *Risk* e *Compliance* di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. La funzione assicura una puntuale **valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati**, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica. Nel corso del 2021, è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF)[79] e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2020 e il Programma di attività per il 2021, nonché il Resoconto *Internal Capital Adequacy Assessment Process* (ICAAP)[80] e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2020; 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 rappresentati 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 il 2021 è stato caratterizzato da un aumento dei rendimenti dei Titoli di Stato italiani (BTP decennale 1,17% al 31 dicembre 2021, + 63 bps da inizio anno) e dello *spread* BTP-Bund decennale (135 bps a fine dicembre 2021, 24 bps in più rispetto a inizio anno).

L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato una riduzione delle plusvalenze nette a livello di portafoglio dagli oltre 4,5 miliardi di euro di dicembre 2020 a circa 2,1 miliardi di euro di fine dicembre 2021.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, il 30 giugno 2021 è stato perfezionato l'incremento patrimoniale tramite *Additional Tier* 1 per 350 milioni di euro, di conseguenza il *Leverage Ratio* ha evidenziato, in corso d'anno, valori in aumento, posizionandosi a fine 2021 al 3,0%.

Il CET 1 *Ratio* a dicembre 2021 si è attestato al 19,3%, mentre il *Total Capital Ratio* comprensivo dell'***Additional Tier* 1** è pari a 21,9%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Aggiornamento delle Linee Guida della Gestione Finanziaria e del ***Risk Appetite Framework***

I coefficienti sopramenzionati tengono in considerazione il computo di 200 milioni di euro essendo i medesimi oggetto della delibera del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane inerente la proposta di destinazione dell'utile dell'esercizio 2021 e rispettando quanto disciplinato dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

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 "24SI" e, nella seduta del 3 agosto, gli ulteriori aggiornamenti della Linea Guida e del RAF conseguenti alle modifiche intervenute a fine luglio nella Legge Finanziaria del 2007, che hanno aperto la possibilità di impiegare fino al 15% della raccolta da clientela privata, oltre che in titoli di stato, anche in crediti di imposta.

79. Il *RAF* BancoPosta è il quadro di riferimento che definisce – in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico – la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.
80. 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 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 2021.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2021

Con riferimento alla tematica dell'acquisto dei crediti di imposta, a partire dal mese di novembre 2021, il Governo ha approvato alcuni interventi normativi volti a impedire frodi ai danni dello Stato. Nell'attesa di una completa analisi del nuovo quadro normativo, Poste Italiane ha temporaneamente sospeso il servizio di acquisto dei crediti d'imposta nei primi due mesi del 2022. A partire dal 7 marzo 2022 è ripresa l'attività di acquisto limitando la fattispecie alle sole prime cessioni.

Relativamente al conflitto tra Russia e Ucraina, scoppiato nel mese di febbraio 2022, si è proceduto a una valutazione in merito agli impatti correnti e potenziali futuri e delle sanzioni emanate alla Russia da parte di autorità statali e sovranazionali, sulle attività, sulla situazione finanziaria e sui risultati economici del Gruppo in considerazione delle evidenze disponibili e degli scenari configurabili alla data di predisposizione della presente Relazione.

Gli impatti potenziali, pur allo stato aleatori e incerti anche in relazione alla pressione sull'inflazione sospinta dai forti rincari dell'energia e delle materie prime, appaiono contenuti in relazione al fatto che le attività operative del Gruppo sono pressoché interamente collocate all'interno del territorio nazionale e senza dipendenze della catena del valore con i paesi coinvolti.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nel primo trimestre del 2022 è diventato efficace e pienamente operativo il nuovo Accordo con Cassa Depositi e Prestiti sottoscritto il 24 dicembre 2021. Nel corso del 2022, si prevede una rivisitazione della gamma d'offerta con riguardo sia ai Buoni fruttiferi postali, sia alle Offerte *Supersmart,* nonché il rilascio di nuovi prodotti e servizi e nuovi investimenti sulla comunicazione. Sono inoltre previsti progetti volti a migliorare la *customer experience* attraverso un innalzamento degli *standard* qualitativi sia sul canale fisico che digitale. Il programma ha l'obiettivo di proseguire con il processo di miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei processi, dei servizi e dei prodotti offerti al cliente nell'ambito del risparmio postale, ivi incluse le iniziative trasversali, con *focus* sulla prosecuzione del percorso di digitalizzazione dell'offerta e della clientela. Nello specifico, si prevede un articolato processo di efficientamento nella vendita dei prodotti dedicati ai minori su tutti i canali di distribuzione. Inoltre, con lo scopo di ampliare la *customer base* digitale, sono previsti ulteriori miglioramenti dell'accessibilità e della gestione dei servizi offerti sui canali *online.*

Con riferimento agli Investimenti, verrà completato il *restyling* della gamma multiramo attraverso il lancio della polizza Poste Progetto Dinamico Bonus dedicata alla nuova liquidità e la polizza a premi ricorrenti Poste Progetto Capitale. Sono previsti infine i collocamenti del nuovo fondo Focus Ambiente Marzo 2028 e di una nuova gamma di gestioni patrimoniali ESG negli Uffici Postali.

Per quanto concerne il segmento protezione proseguirà l'impegno di Poste Italiane a sviluppare soluzioni assicurative sempre più allineate ai bisogni espressi dalla clientela. In particolare, nel primo trimestre 2022 sarà rilasciato un nuovo modulo/copertura della Linea Persona in ambito malattia.

Nel corso del primo trimestre 2022 sarà rafforzato il presidio commerciale attraverso la sperimentazione graduale della nuova figura dello Specialista Consulente da Remoto (SCR). Nel nuovo modello di servizio il *team* dei consulenti specializzati nella consulenza a distanza opererà in sede in *co-sharing* con Specialista Consulente Finanziario (SCF) e Specialista Consulente Mobile (SCM) verso clienti con attitudini digitali e scarsa frequentazione degli Uffici Postali.

Con l'obiettivo di continuare a rafforzare il posizionamento digitale del Conto BancoPosta sarà lanciato il servizio di richiesta apertura conto da *web* come ulteriore canale a distanza (oltre all'app) e saranno sviluppati alcuni servizi transazionali in app BancoPosta (es. Google Pay) in modo da uniformare l'esperienza del cliente in app BancoPosta e in app Postepay.

Relativamente ai finanziamenti nel corso del 2022 è previsto il rilascio del prodotto *Instant Credit* e per i prestiti personali il completamento del *roll-out* del *partner* Santander Consumer Bank su tutta la rete degli Uffici Postali. Nell'ambito di Quinto BancoPosta, inoltre, nel corso del primo semestre del 2022 è previsto il completamento del *roll-out* del *partner* Unicredit Banca con l'estensione dell'offerta anche agli Uffici Postali senza sala consulenza.

Nell'ambito del modello di servizio Premium, nel corso 2022, è previsto un sostanziale aumento degli Specialisti Consulenti Premium (SCP) e dei referenti Premium, al fine di supportare al meglio il segmento.

Per ogni altro ulteriore approfondimento si rimanda all'evoluzione prevedibile della gestione del Gruppo Poste Italiane.

Altre informazioni

Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2021 (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 2021 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte A).

Il valore ESG (*Enviromental, Social and Governance*)



Integrità e trasparenza



Valorizzazione delle **persone**



Transizione ***green***



Customer *experience*



Diversità e inclusione



Valore al **territorio**



Innovazione



Finanza **sostenibile**



Inquadra il qr code e guarda il video.

Integrità e trasparenza

La nostra etica nel lavoro, il nostro impegno per cittadini, comunità e aziende

- Conferma del massimo punteggio del *rating* di legalità
- +7,5% di gare espletate sulla base di criteri ambientali
- +10,4% di gare espletate sulla base di criteri sociali
- 83,4% dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Integrità e trasparenza

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021	*OUTCOME*
	Certificare le principali società del Gruppo secondo lo *standard* ISO 37001	• % di società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001	• 100% entro il 2022	2018	• 90%	
	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	• >98%	
	Implementazione del *framework* di *sustainable procurement* a livello di Gruppo	• % di copertura sugli acquisti di Gruppo	• 100% entro il 2024	2021	*New*	
	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	• 75%	
	Svolgere *audit* di sostenibilità (ESG) nella catena di fornitura	• % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad *audit* di sostenibilità	• 100% entro il 2022	2018	• 60%	
	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	• 50%	
	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	• 100%	

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 ne 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, alle politiche e ai 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.

Poste Italiane firmataria dei princìpi del *Global Compact*
Il Gruppo è membro del UN *Global Compact* e ha predisposto nel 2021 una *Communication on Progress di livello "Advanced"*

Il Modello 231
Un punto di riferimento per il percorso di integrità e trasparenza del Gruppo Poste Italiane

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 è stato aggiornato al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative. In particolare, l'aggiornamento è stato focalizzato sulle novità relative all'internazionalizzazione del Gruppo a seguito dell'acquisizione del capitale di una società estera, sulle linee di indirizzo strategico presenti nel nuovo Piano Strategico quadriennale "2024 *Sustain & Innovate*", sul *purpose* aziendale e sull'integrazione delle tematiche ESG. In accordo con i principi di integrità, trasparenza e legalità che guidano l'operato dell'Azienda.
In particolare, tenuto conto che il Modello 231 consente, attraverso l'individuazione di specifici presidi di controllo, di prevenire la commissione dei reati riconducibili al Decreto 231 nonché di contribuire alla realizzazione dei temi materiali definiti nell'ambito degli 8 Pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane che concorrono al perseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (*Sustainable Development Goals - SDGs*), con riferimento a ciascuna delle Parti Speciali del Modello 231 è stata dunque evidenziata la correlazione tra le diverse classi di reato 231, gli SDGs e i Pilastri di Sostenibilità.
Al fine di garantire l'efficace attuazione del Modello 231, Poste Italiane svolge attività di formazione, differenziate sulla base del personale *target*. In particolare, nei confronti di tutta la popolazione aziendale, da ottobre 2020, è stata lanciata una campagna di formazione *e-learning* 231 e, con specifico riferimento al *management* aziendale, sono state organizzate delle conferenze incentrate sul Modello stesso, nonché sul valore della formazione in ambito 231, sull'evoluzione del Decreto 231 e sul processo *Whistleblowing* nel Gruppo Poste Italiane.
Inoltre, proseguendo nelle iniziative finalizzate alla continua evoluzione dell'assetto di controllo, Poste Italiane ha svolto, con il supporto di una primaria società di consulenza, attività di verifica del livello di attuazione dei presidi di controllo del Modello 231 di Poste Italiane, con riferimento sia agli strumenti di controllo che operano in maniera trasversale rispetto all'ente che all'effettivo rispetto degli strumenti di controllo che presidiano le attività sensibili collegate ad un set di processi aziendali individuati attraverso un approccio *risk based*.



Al fine di definire con chiarezza i valori e il ruolo sociale con i quali l'Azienda contribuisce ai processi di coesione, inclusione e sostenibilità del Paese, nonché le regole di comportamento nell'espletamento delle attività professionali, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di un Codice Etico destinato agli amministratori, agli organi di controllo, al *management*, a tutti i dipendenti e a coloro che operano, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, per perseguire gli obiettivi di Poste Italiane. Il Codice viene divulgato a tutti i livelli dell'organizzazione con l'obiettivo di diffonderne i valori, anche attraverso iniziative di formazione e informazione in quanto l'Azienda richiede che tutti i soggetti cui il documento viene destinato prendano conoscenza del suo contenuto.

Nel Codice sono sanciti i principi che ispirano la cultura, i comportamenti e la modalità di fare impresa dell'Azienda e dei suoi *stakeholder*, quali il principio di legalità, imparzialità ed equità, rispetto e valorizzazione delle persone, trasparenza e completezza,

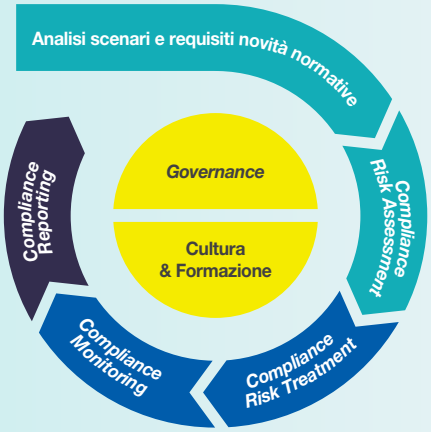
riservatezza, qualità, diligenza e professionalità. Nel documento Poste Italiane sancisce il proprio impegno verso l'adozione di criteri di condotta che escludano conflitti di interessi col Gruppo e che promuovano la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali; criteri atti ad evitare corruzione, riciclaggio e terrorismo e che favoriscano comportamenti integri, nel rispetto della salute e della sicurezza dei lavoratori e nella tutela della *privacy* di tutti i destinatari del Codice.

A complemento del Codice Etico, l'Azienda si è dotata di una Politica Integrata di Gruppo, che rispecchia e documenta l'impegno assunto verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per le comunità in cui opera, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi. Nel corso del 2021 la Politica Integrata è stata oggetto di aggiornamento attraverso l'integrazione di princìpi e attività relativi alla gestione della *compliance,* al fine di sottolineare ulteriormente la centralità delle tematiche di Integrità e Trasparenza nei rapporti verso tutti gli *stakeholder* del Gruppo anche in linea con i requisiti previsti dalla norma ISO 37301 - *Compliance Management Systems.*

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate delle segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi, con riferimento ad atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare, in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale o di immagine per l'Azienda. Il Gruppo ha messo a disposizione dei destinatari delle Linee guida un Portale di riferimento, la cui gestione è affidata al Comitato *Whistleblowing,* che assolve, inoltre, alle funzioni di Comitato Etico e risulta incaricato di ricevere, esaminare e valutare le comunicazioni pervenute. Il Comitato *Whistleblowing* prevede l'attribuzione del ruolo di Presidente ad un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e la presenza permanente, all'interno del Comitato, della struttura di Governo dei Rischi di Gruppo/ Presidio 231, al fine di garantire una costante valutazione della rilevanza delle segnalazioni pervenute.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni di Poste Italiane è ulteriormente rafforzato dalle disposizioni previste dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, redatto ai sensi del D.Lgs. 231/01 e approvato dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 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. Tale Modello, già sviluppato nei suoi principali pilastri e contenuti nel corso del 2020, è stato formalizzato nella Linea Guida di *Compliance Integrata* approvata dal Consiglio di Amministrazione ad ottobre 2021. La suddetta Linea Guida è stata elaborata in linea con le *best practice* e in particolare con quanto previsto dalla nuova ISO 37301:2021 (*Compliance Management Systems*), inserendosi come ulteriore fondamentale pilastro per il potenziamento del SCIGR, con lo scopo specifico di presidiare i rischi di non conformità cui il Gruppo è esposto, così dando piena attuazione ai principi di integrità, trasparenza e legalità.
Inoltre, in coerenza con il Processo di *Compliance* Integrata di Gruppo e al fine di rispondere all'apertura al mercato internazionale da parte del Gruppo a seguito di accordi rilevanti e dell'acquisizione di Società Estere, Poste Italiane ha definito il Processo di *Compliance* Estera che disciplina gli aspetti di *governance* e i flussi di *reporting* da e verso la Capogruppo, nonché le modalità operative a livello di singola Società Estera del Gruppo per l'esecuzione delle diverse attività di *compliance*.





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 SDA e Poste Assicura. La certificazione è stata ottenuta al termine di un processo di analisi e verifica dei processi e del sistema di gestione integrato e riguarda, per SDA, i processi centrali relativi alla progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento del servizio di corriere espresso e distribuzione di pacchi e plichi postali, la logistica integrata (trasporto, stoccaggio, allestimento e spedizione) e la configurazione, installazione, manutenzione, riparazione on-site e fornitura di apparecchiature elettroniche, e per Poste Assicura la progettazione, realizzazione e gestione dei prodotti assicurativi nell'ambito dei rami autorizzati e relativa assistenza ai clienti.

SDA e Poste Assicura ottengono la certificazione ISO 37001

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 tale contesto, nel corso del 2021 è stata data attuazione al Programma attraverso un primo ciclo di *Risk Assessment* sui rischi antitrust e di tutela del consumatore relativi al settore postale-logistico al fine di analizzare e valutare in ottica integrata i rischi associati a tali processi/attività. Tale attività, secondo quanto previsto dalla "Linea guida sulla *Compliance Antitrust*" dell'AGCM, risulta essere una delle componenti fondamentali per determinare l'adeguatezza del programma alla prevenzione degli illeciti *antitrust*.
Inoltre, sono stati realizzati percorsi formativi dedicati al personale aziendale, in un'ottica di sensibilizzazione sulle tematiche di antitrust, quale l'evento formativo svoltosi a maggio 2021 "*Nuovi Programmi di Compliance del Gruppo - Compliance Antitrust e Compliance Integrata*", nonché il corso formativo online "Compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore" che approfondisce le nozioni fondamentali in tema di Compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore, contribuendo alla creazione e alla diffusione di una cultura aziendale consapevole e attenta a tali tematiche.

Poste Italiane e Guardia di Finanza
Insieme per garantire legalità e trasparenza

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. Per consolidare il radicamento delle norme e delle regole aziendali nei processi, nonché al fine di ribadire e comunicare con forza - internamente ed esternamente - la posizione dell'organizzazione su tali tematiche, nel 2021, Poste Italiane ha rinnovato tale collaborazione per la diffusione sempre più capillare dei principi di legalità e trasparenza nel mercato e per la prevenzione degli illeciti finanziari.
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.

Posteitaliane

Guardia di Finanza

Poste Italiane e Arma dei Carabinieri

Nel 2021, Poste Italiane ha rafforzato con l'Arma dei Carabinieri la collaborazione istituzionale a servizio dei cittadini con la firma di un Protocollo di intesa centrato sulla legalità, la sicurezza sul lavoro e la formazione. In base al Protocollo con l'Arma dei Carabinieri, Poste Italiane, che ha ottenuto la certificazione internazionale UNI ISO 45001 per il suo Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, potrà avvalersi anche della competenza dell'Arma nel garantire il massimo rispetto delle normative in materia di collocamento di manodopera, previdenza e sicurezza sul lavoro nei cantieri aperti per interventi di edilizia nelle sedi di Poste Italiane.

Posteitaliane

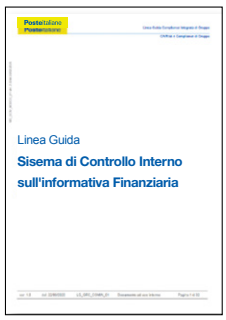
CARABINIERI

Ulteriore tassello del percorso intrapreso da Poste Italiane per perseguire il successo sostenibile, anche attraverso le attività finalizzate all'evoluzione e all'efficientamento dei presidi di *governance* e al continuo rafforzamento del SCIGR nel rispetto dei principi di integrità, trasparenza e legalità, nonché per fare fronte in modo efficiente ed unitario alla crescente complessità dei diversi adempimenti legislativi e regolamentari, è rappresentato dal Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria.

In linea con gli indirizzi strategici definiti dalla Società, il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria, attraverso l'analisi dei rischi e l'individuazione di specifici presidi di controllo, rientra pertanto tra gli strumenti utili a contribuire alla realizzazione degli obiettivi connessi al tema materiale relativo al lavorare con integrità e trasparenza.

La Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (di seguito anche

SCIIF) definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali best practice di mercato nonché con la Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance* Integrata di Gruppo. Attraverso l'adozione di tale modello integrato è possibile garantire sinergie tra i presidi specialistici dei diversi ambiti di compliance ed evitare ridondanze nelle attività operative dei modelli di gestione dei rischi e dei programmi di compliance specifici, razionalizzando i processi, ottimizzando l'efficacia ed efficienza delle attività di controllo, nonché facilitando la condivisione delle informazioni tra le diverse funzioni di secondo livello.


Linea Guida
Sisema di Controllo Interno sull'informativa Finanziaria

La Linea Guida SCIIF è stata aggiornata nel dicembre 2021 per recepire le evoluzioni del SCIGR di Poste Italiane intervenute nel corso degli ultimi anni, ivi inclusi i diversi fattori abilitanti che hanno guidato l'armonizzazione del processo di istituzione, mantenimento e valutazione del SCIIF con gli ulteriori modelli di controllo interno, tra cui:

- l'adozione di un modello che preveda l'accentramento della figura del Dirigente Preposto nella Capogruppo, ad esclusione di quelle società controllate dove è richiesta per legge, al fine di uniformare l'assetto di *governance* sul SCIIF e consentire una gestione unitaria dei rischi e dei relativi presidi di controllo;
- l'utilizzo di strumenti e metriche comuni con gli altri ambiti di compliance che garantiscano l'omogeneità dell'approccio metodologico, sviluppato in un'ottica di ottimizzazione e creazione di sinergie, evitando sovrapposizioni e duplicazioni e che consentano la confrontabilità dei risultati;
- l'utilizzo della piattaforma integrata GRC-Archer a supporto del processo di istituzione, mantenimento e valutazione del SCIIF, al fine di favorire il coordinamento con gli altri *compliance specialist* nonché di includere le analisi e i risultati inerenti al Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria nel processo di *reporting* integrato.

Al fine di prevenire e contrastare i fenomeni fraudolenti, Poste Italiane svolge attività di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti (analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti, analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane) mediante l'individuazione di tutti gli elementi di dettaglio operativi e reputazionali necessari alla verifica dell'affidabilità e onorabilità di soggetti/controparti. Potenziare le attività di prevenzione di fenomeni illeciti, attraverso l'analisi integrata di informazioni interne ed esterne a Poste Italiane, consente di rilevare relazioni dirette e indirette che evidenzino possibili criticità. Il contrasto ai fenomeni fraudolenti viene, quindi, attuato attraverso un processo di monitoraggio continuo del grado di esposizione al rischio di frode e dei fattori di rischio, mediante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni e degli indizi di potenziali illeciti, l'esame dei processi e l'adozione di adeguate misure di *governance* e controllo per la prevenzione delle frodi sempre più rigorose.

La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2021 sono stati implementati nuovi progetti e attività nell'ambito del processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, tali attività hanno riguardato la prima fase di rilascio in produzione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e Servizi Finanziari digitali di: monetica On US, *e-commerce* e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente - *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) - il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di machine *learning* comportamentale di *prevention/detection* unica per tutti i canali e il conseguente avvio della migrazione di tutte le carte di pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Obiettivo del Gruppo è diffondere i principi etici del Gruppo e a tal fine investe in attività di formazione e informazione per i propri dipendenti proponendo seminari e corsi in tema di trasparenza, integrità, anticorruzione e di tutela dei diritti umani, comunicando i propri principi agli *stakeholder* tramite la diffusione del Codice Etico, delle Politiche e delle Linee Guida. La formazione e comunicazione costituiscono infatti un *continuum* di azioni coordinate volte a sostenere la diffusione della cultura della compliance e della legalità in coerenza con i ruoli, le responsabilità e i livelli di esposizione al rischio di ciascun individuo, anche attraverso un adeguato *commitment* del *top management*.

***Rating* di legalità**

Nel **2021** Poste Italiane ha confermato il proprio ***rating*** di legalità ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle, rientrando nel **7,9%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

Politiche di trasparenza in materia fiscale

A gennaio 2020 sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita risultano ammesse al regime di Adempimento Collaborativo con l'Amministrazione finanziaria, riconoscimento assegnato previa valutazione positiva condotta dall'Agenzia delle Entrate, sul sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale. Tale istituto, previsto dalla Legge Delega per la riforma del sistema fiscale italiano (Legge 23/2014) ed introdotto in Italia con il D.Lgs. 128/2015, si pone l'obiettivo di instaurare un rapporto di fiducia e di collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria con l'obiettivo di aumentare il livello di certezza sulle questioni fiscali rilevanti mediante un'interlocuzione costante e preventiva sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali. L'ammissione di Poste Italiane all'Adempimento Collaborativo consolida il percorso ispirato ai valori di etica, integrità e trasparenza anche in campo finanziario e fiscale.

Il *Tax Control Framework* di Poste Italiane

Poste Italiane ha sviluppato il proprio sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, che, inserito nel più ampio Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), presenta, in linea con il dettato normativo e le *best practice* di riferimento, i seguenti requisiti:

- la Strategia Fiscale in cui il Gruppo ha definito i propri obiettivi e l'approccio adottato nella gestione della variabile fiscale. La Strategia Fiscale si configura quale insieme di principi e regole volti a promuovere la diffusione di valori di onestà, correttezza e di osservanza della normativa tributaria favorendo, in tal modo, lo sviluppo di comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale;

- adeguati processi, procedure e strumenti per la rilevazione, misurazione e gestione dei rischi fiscali, nonché per il monitoraggio sul sistema di controllo del rischio fiscale;

- un sistema di deleghe, ruoli e responsabilità in merito ai processi di rilevazione, misurazione, gestione e monitoraggio del rischio fiscale, definiti all'interno di una specifica Linea Guida, nonché declinati dettagliatamente nelle relative procedure operative e nella mappa dei rischi fiscali (i.e. *Tax Risk Assessment*);

- l'adattamento ai principali cambiamenti che riguardano l'Azienda, comprese le modifiche della legislazione fiscale;

- l'invio con cadenza annuale, di una relazione agli organi di gestione contenente gli esiti dei controlli effettuati ed eventuali piani di azione da attuare per rimediare alle carenze emerse dal monitoraggio. Tale relazione, inoltre, viene inviata all'Agenzia delle Entrate ai fini della valutazione del *Tax Control Framework.*

Il Gruppo Poste Italiane, in linea con la propria strategia di sostenibilità e in linea con i valori enunciati all'interno del Codice Etico di Gruppo, ha da sempre gestito la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale. A tal fine il Gruppo si è dotato di una Strategia Fiscale[81] 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;

81. 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

- 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 preliminare dell'impatto fiscale delle suddette operazioni. La funzione Fiscale risulta articolata in otto aree alle quali vengono assegnati dei ruoli e delle responsabilità ben distinte e sono: Pianificazione Fiscale e *Business* Support, Gestione del Rischio Fiscale, Processi e Procedure, Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta, Reddito d'Impresa, Imposte Indirette, Tributi Locali e Contenzioso, IVA e Adempimenti Informatici e Presidio degli adempimenti di natura tributaria previsti in capo agli intermediari finanziari.

Il regime di Adempimento Collaborativo ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., previo parere del Comitato Controllo e Rischi è responsabile della valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. A tal fine, con specifico riferimento al sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, il Consiglio di Amministrazione, supportato da un'adeguata attività istruttoria del Comitato Controllo e Rischi esamina con cadenza almeno annuale la relazione, predisposta dal responsabile della funzione Fiscale, contenente gli esiti dell'esame periodico del suddetto sistema.

Poste Italiane si coordina inoltre con le società del Gruppo al fine di garantire che le stesse operino in conformità con la normativa fiscale vigente e in coerenza con il sistema di gestione e controllo dei rischi di Gruppo.

Come già ribadito in occasione dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, il Gruppo Poste Italiane si impegna ad instaurare con le Autorità Fiscali rapporti improntati alla massima trasparenza e collaborazione impegnandosi a:

- comunicare in maniera chiara e trasparente all'Agenzia delle Entrate le eventuali modifiche nella strategia fiscale, nella pianificazione fiscale di medio e lungo periodo e i possibili rischi connessi alle operazioni più rilevanti;
- fornire informazioni corrette, accurate e puntuali e rispondere tempestivamente alle domande e alle richieste di informazioni pervenute da parte dell'Agenzia delle Entrate;
- risolvere tempestivamente eventuali problemi prima della presentazione delle dichiarazioni fiscali, e, qualora successivamente emergano delle divergenze, definire con l'Agenzia delle Entrate un accordo per la risoluzione delle stesse.

Il Gruppo Poste Italiane a seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi.

Poste Italiane ha inoltre previsto tra le responsabilità della funzione Fiscale il monitoraggio degli aggiornamenti della normativa di riferimento. Nello specifico l'unità Normativa, Studi e Sostituzione d'Imposta (NSSI), facente parte della funzione Fiscale, ha come compito quello di: presidiare l'evoluzione del sistema tributario nazionale, comunitario e internazionale, al fine di proporre interventi atti a garantire gli interessi del Gruppo e l'ottimizzazione degli adempimenti operativi, garantire le attività di studio, interpretazione e diffusione della normativa a carattere fiscale valutandone, in collaborazione con le funzioni interne/Società del Gruppo, gli impatti sull'Azienda e sul Gruppo. A tal fine l'unità NSSI grazie allo scambio continuo con le strutture operative di riferimento riceve suggerimenti e input che vanno così a dare maggiore consistenza alle azioni poste in essere in materia. Nell'ambito del monitoraggio della normativa, l'unità Processi e Procedure assicura, in raccordo con le altre funzioni interne, l'analisi degli impatti sui processi e sui siste-

mi 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 2021 è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione dei rischi fiscali di Poste Italiane, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi, nonché un aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo, anche al fine di sfruttare potenziali sinergie con altri sistemi di controllo presenti in azienda. In generale, la revisione del *Tax Risk Assessment* ha riguardato i seguenti punti:

- aggiornamento della mappa dei rischi fiscali dovuta all'evoluzione della normativa tributaria e alla revisione dei rischi in ottica di miglioramento continuo;
- aggiornamento della valutazione quali/quantitativa dei rischi fiscali, in linea con la metodologia di *risk assessment* sviluppata nel corso del 2020;
- aggiornamento delle attività e dei relativi presidi di controllo individuati a mitigazione dei rischi fiscali in funzione dell'evoluzione della normativa tributaria, delle variazioni organizzative e di processo intervenute nel periodo, di eventuali carenze nel disegno dei controlli rilevate nel corso delle attività di *testing* ovvero in ottica di miglioramento continuo al fine di garantire l'efficientamento e l'armonizzazione dei sistemi di controllo in essere in Poste Italiane, nonché aumentare la consapevolezza dei *control owner* circa le modalità di esecuzione del controllo.

Nel corso dell'esercizio 2021 è stato eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di Poste Italiane, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021-2023 e in linea con la metodologia adottata.

Comunicazione e formazione sulle tematiche fiscali

La funzione Fiscale, in accordo con quanto affermato nella Strategia Fiscale e conscia del ruolo fondamentale che riveste la formazione in una materia come quella fiscale caratterizzata del rapido susseguirsi di mutamenti, forma e supporta tutto il personale coinvolto nella gestione di attività a rilevanza fiscale, non limitandosi alle sole risorse dedicate specificatamente alla materia tributaria, onde garantire che tutti gli addetti abbiano la giusta competenza ed esperienza per adempiere alle proprie responsabilità.

Nel corso dell'esercizio 2021, i corsi erogati da parte della funzione Fiscale hanno riguardato i seguenti temi:

- Comunicare con l'Agenzia delle Entrate: gli adempimenti degli intermediari finanziari;
- Consolidato Fiscale Nazionale - Gruppo Poste Italiane;
- La Fiscalità d'Impresa - Le Imposte dirette;
- M&A - Implicazioni fiscali delle principali tipologie di operazioni straordinarie;
- Funzionalità e modalità di utilizzo della piattaforma di gestione del rischio fiscale (GRC-RSA *Archer*).

Nel corso dell'esercizio 2022, invece, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto, sono in corso di pianificazione degli eventi formativi nei seguenti ambiti:

- Agevolazioni d'Imposta;
- Corso in materia di Iva e servizi postali con particolare approfondimento degli aspetti legati alle gare ed agli affidamenti diretti, nonché alle novità del decreto fiscale (Iva internazionale);
- Definizione dei processi e individuazione dei punti di controllo;
- Imposta di registro e di bollo sui contratti;
- Imposte Dirette;
- Normative fiscali di maggior rilievo con impatto sull'assetto internazionale di Poste Italiane (Fonti diritto tributario internazionale - CFC - Dividendi da società in paesi a fiscalità privilegiata - TP - Disallineamenti da Ibridi);
- Ravvedimento Operoso;
- Riscossione;
- Sostituzione d'Imposta.

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

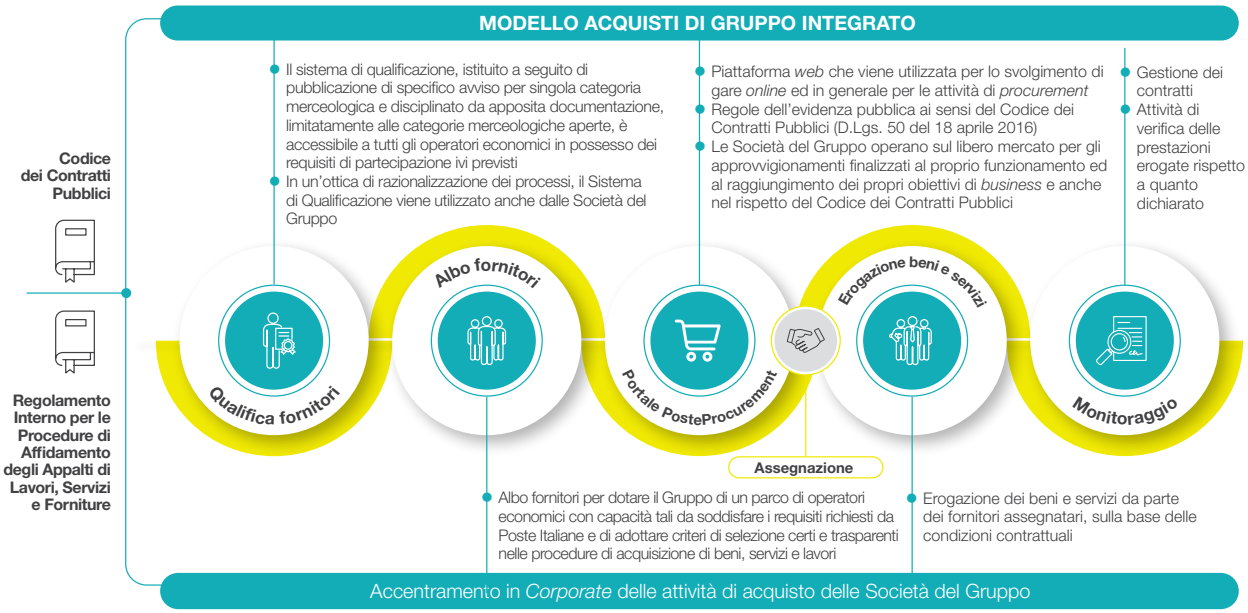
Il Gruppo Poste Italiane, al fine di assicurare sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti, gestisce la propria catena di fornitura in modo responsabile. In tale prospettiva, l'Azienda si impegna a garantire il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali ed impronta i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali che si fondino su valori di legalità e di trasparenza, ponendo un'attenzione centrale sull'ottemperanza degli accordi, delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti di questi. Poste Italiane dunque include, 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.

Il Gruppo garantisce pari opportunità a ogni fornitore conferendogli 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. L'Azienda inoltre richiede agli stessi, 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, nella scelta dei propri fornitori, segue criteri oggettivi e documentabili, con l'inclusione di tematiche ESG che assicurano agli stessi, lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione

Poste Italiane applica regole 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 stesso.

Le procedure di acquisto vengono effettuate attraverso il Portale Acquisti PosteProcurement, piattaforma informatica per attività di *procurement* e per la gestione dell'Albo fornitori. Tale sistema telematico nasce dall'esigenza di garantire la gestione efficiente e integrata dell'intero processo di approvvigionamento nonché di incentivare e migliorare la collaborazione con i fornitori, nel rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati.



L'attività di acquisto di Poste Italiane, in linea con il *trend* degli ultimi anni, registra un costante e massivo ricorso a procedure competitive che garantiscano vantaggi concorrenziali per la Società.

Il processo di acquisto vuole tener conto delle tematiche ESG, configurandosi come veicolo di diffusione della cultura della sostenibilità. Tali politiche di Gruppo vengono integrate nel sistema normativo aziendale e declinate nel processo di approvvigionamento.

Inoltre, 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. A tal riguardo, in un'ottica di miglioramento continuo, nel corso del 2021 si è proceduto ad avviare l'*iter* di revisione dell'impianto procedurale, introducendo tra l'altro i principi ESG già in vigore, funzionali agli acquisti sostenibili. Oltre al rafforzamento della centralità del *Business Process Management* (BPM) come strumento per la gestione, dematerializzazione e tracciatura del ciclo passivo, nell'ottobre 2021 è stata ottenuta la certificazione ISO 20400 la quale garantisce una guida per integrare la sostenibilità nei processi di acquisto, permettendo a Poste Italiane di compiere scelte più informate, introducendo criteri e processi di valutazione dei fornitori e dei prodotti/servizi, in base alle relative *performance* di sostenibilità.

Poste Italiane ottiene l'attestazione ISO 20400

Nel 2021 è stata conseguita l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili (ISO 20400) - *Sustainable procurement*, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e processi di approvvigionamento di un'organizzazione. Con l'ottenimento della Attestazione, Poste Italiane si colloca tra le principali realtà economiche e produttive del Paese qualificate in tema di gestione sostenibile dei processi di acquisto e nei rapporti con i fornitori.

La Funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* si propone di identificare tutti gli elementi di rischio necessari per assicurare la verifica dei requisiti di affidabilità e onorabilità, attraverso l'esame dei profili societari, finanziari e patrimoniali di società ed esponenti e dei loro rapporti con il Gruppo Poste Italiane. Nello specifico, il rapporto intrattenuto con i fornitori può divenire fonte di rischi strategici e di reputazione. L'attività del *risk management* mira a limitare i rischi che derivano da operazioni con terzi, a garantire un'adeguata rotazione dei fornitori e a ridurre al minimo le perdite relative all'inesigibilità dei crediti, grazie ad un continuo processo di monitoraggio del grado di esposizione al rischio. Per consentire l'identificazione di relazioni dirette ed indirette soggette a criticità occorre potenziare le attività di prevenzione dei fenomeni illeciti, tramite un'analisi integrata di informazioni interne ed esterne. Inoltre, a causa della contingenza pandemica, Poste Italiane ha incluso nel processo di valutazione dei propri fornitori l'analisi del rischio Covid-19. A tal proposito, l'Azienda tiene conto sia del settore specifico di appartenenza, utilizzando 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 predisposte dalla task force Governo-INAIL, nell'aprile 2020, per valutare i settori produttivi.

+200%

di documenti dematerializzati nel **2021** rispetto al **2020 (150.000)** grazie alla digitalizzazione del ciclo passivo

Qualifica dei fornitori

Poste Italiane nel 2006 ha istituito un proprio Albo Fornitori, coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), 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 regolamenta 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.

Presupposto per la qualificazione all'Albo Fornitori è il possesso di requisiti generali e requisiti speciali. Tra i primi si configurano qualità morali e idoneità professionale; tra i secondi, invece, rientrano quelli di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Tali condizioni abilitanti vogliono rafforzare la *Governance* del processo di acquisto.

Inoltre, il Gruppo inserisce ed aggiorna periodicamente clausole contrattuali nell'ambito dei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, tenendo in considerazioni eventuali nuove disposizioni normative, oltre che specifiche esigenze manifestate dal cliente interno. Questo permette di velocizzare i tempi di contrattualizzazione ed assicura una *Governance* sulle tematiche più rilevanti.

83,4%

dei **fornitori** dotati di un sistema di gestione ambientale **certificato ISO 14001** o **EMAS**

Coerentemente con i principi di trasparenza, Poste Italiane fornisce 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

L'approccio adottato nell'ambito degli acquisti, che include l'integrazione degli aspetti ambientali, sociali e di *governance*, verifica il possesso di requisiti specifici attraverso *audit* di sostenibilità a cui i fornitori vengono sottoposti.

+7,5%

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al **2020**

Tali aspetti concernenti la catena di fornitura rivestono un punto di particolare interesse per il Gruppo, nell'ottica in cui 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 sia per poter migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela, sia nell'interesse pubblico dell'intero Sistema Paese[82].

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.

+10,4%

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al **2020**

A riprova dell'attenzione del Gruppo rispetto a tematiche ESG, anche nel 2021 si registrano incrementi significativi in relazione a gare espletate sulla base di criteri ambientali e sociali.

Nello specifico, l'84,5% dei fornitori, rispetto al 74,1% del 2020, è stato selezionato in coerenza con specifici standard sociali durante il 2021. Tale indicatore, se considerato al netto delle gare sprovviste dell'offerta tecnica (poiché aggiudicate al prezzo più basso), certifica che la quasi totalità delle gare avviate, esige criteri sociali (> 95%).

D'altra parte, l'83,4% delle gare espletate nel 2021, in confronto al 75,9% dell'anno precedente, rispetta determinate *performance* ambientali. Anche in questo caso, la percentuale di gare scelte sulla base di tali criteri diverrebbe maggiore del 95% qualora venissero escluse dal calcolo quelle sprovviste dell'offerta tecnica.

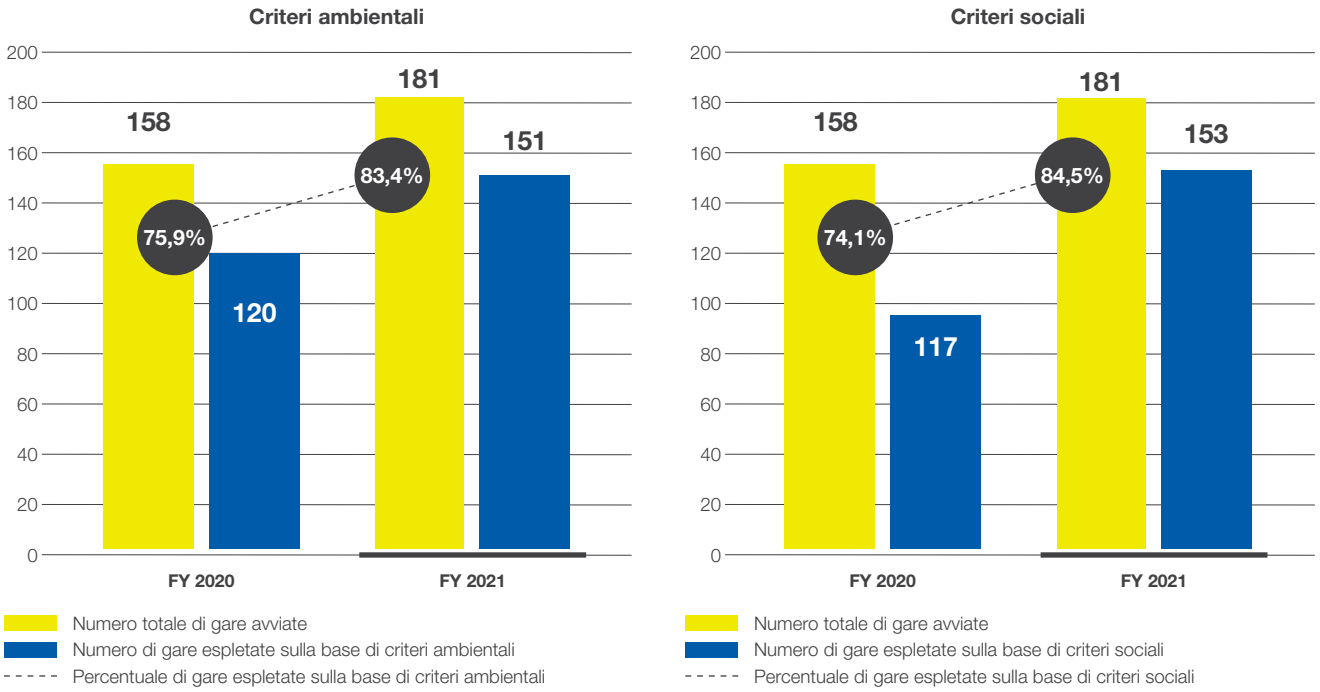
Con l'obiettivo di completare il modello ESG nel processo di approvvigionamento, Poste Italiane ha introdotto nel 2021 l'indicatore di *governance*, rappresentato da criteri specifici di qualificazione e di valutazione nell'offerta tecnica. Il dato è rilevato sulla base dell'analisi delle procedure di gara avviate di importo superiore alle soglie comunitarie e rappresenta tra queste, le iniziative che presentano specifici criteri di *governance* nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, *Rating* di Legalità, Codice Etico/di Condotta, *Policy* etc.), nonché nelle clausole contrattuali.

33%

di gare espletate sulla base di criteri di *governance* rispetto al **2021**

Il 33% delle gare espletate nell'anno ha tenuto in considerazione aspetti di *governance*. Il perimetro di rendicontazione si riferisce alle vigenti soglie di appalto per i settori speciali, convenzionalmente estesa alle gare fuori codice, per

82. Nell'anno 2021, si registrano zero casi di non conformità dei fornitori alle politiche ambientali e alle politiche sui diritti del lavoro.



i criteri di aggiudicazione al prezzo più basso (PBB) ed economicamente più vantaggiosa (OEPV).

Poste Italiane, con l'obiettivo di tener solidamente conto delle tematiche ESG nell'ambito della gestione della propria catena di fornitura, ha introdotto nel 2019 la funzione di *Green Procurement*. Tale funzione assicura l'integrazione stabile dei temi di sostenibilità nelle procedure di gara e dei criteri ESG nella valutazione tecnica delle offerte. L'obiettivo è perseguire un cambiamento sostenibile attraverso la definizione di progetti ad impatto rilevante, quali la logistica, la decarbonizzazione degli immobili, i materiali di consumo, favorendo l'attenzione allo sfruttamento delle risorse, ai piani di investimento e allo sviluppo tecnologico, unitamente all'interpretazione in chiave *green* dei fabbisogni più tradizionali. Al *trend* crescente degli indicatori Ambientali e Sociali, si associa il significativo incremento dell'incidenza ESG nell'offerta tecnica, rilevato in oltre 15 punti percentuali rispetto allo scorso anno, con la presenza stabile di criteri afferenti la Gestione Ambientale (76,4%) e la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (68,2%). Al fine di accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività, Poste Italiane si pone come obiettivo quello di incentivare l'adozione di criteri ESG di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori, mitigando eventuali rischi ESG. Inoltre, coerentemente con quanto fatto negli anni precedenti, 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. Inoltre, l'introduzione di specifici criteri di Integrità e Trasparenza (*Governance*), abilita il modello ESG nel processo di acquisto di Poste Italiane.

In considerazione dell'attenzione riservata al monitoraggio delle *performance* dei fornitori, Poste Italiane ha implementato un modello di *rating* in fase di qualifica che si traduce nella somministrazione di un questionario ad hoc ad ognuno di questi (100% dei fornitori qualificati). Tale strumento permette la valutazione delle modalità adottate da ciascun fornitore nella gestione dei rischi ESG individuati come rilevanti sulla base del settore di appartenenza dell'azienda e la dimensione della stessa (approccio *risk-based*). In relazione al primo aspetto, Poste Italiane classifica i fornitori all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti. Ciascun settore è sensibile, per sua natura, a

100%
dei fornitori classificati per **settore ATECO** e per **dimensione**

Specifici Rating ESG assegnati ai fornitori in fase di qualifica sulla base dei presidi adottati per la gestione dei differenti rischi rilevanti A B C D E

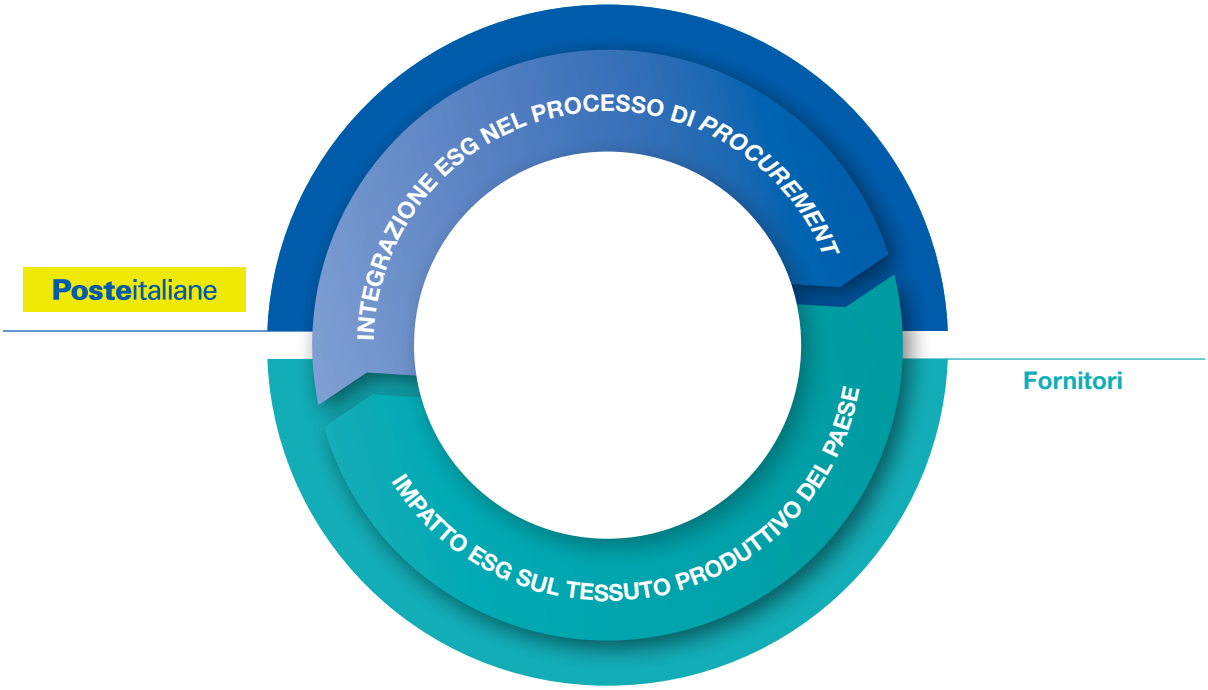
determinati rischi specifici cui si trovano esposte le aziende appartenenti ad esso e secondo i quali vengono valutate. Il Gruppo ha individuato le diverse tipologie di rischi adottando riferimenti esterni riconosciuti a livello internazionale e attenzionandone circa 40 principali (ambientali, sociali e socio-ambientali). Per ognuno dei rischi individuati come rilevanti per il settore di riferimento, le aziende vengono valutate sulla base di specifici presidi identificati allo scopo di mitigare l'impatto negativo dei singoli rischi presi in esame. In relazione al secondo parametro, Poste Italiane ha identificato, inoltre, circa 10 principali rischi in ambito *Governance*, potenzialmente ritenuti rilevanti per il fornitore sottoposto ad *assessment* sulla base della dimensione dell'organizzazione stessa (piccola, media o grande impresa, in conformità con quanto disciplinato dalla Commissione Europea in materia).

Le informazioni ottenute vengono successivamente processate attraverso un modello di *scoring* ESG che prevede l'assegnazione di un *rating* per ogni rischio rilevante, per ogni dimensione analizzata, e un *rating* ESG totale.

L'insieme di questi elementi assicura al modello i seguenti punti di forza:

- valutazione concentrata sui rischi ESG rilevanti del fornitore, tramite l'utilizzo di un questionario ad hoc per ciascun settore economico (ottica *risk-based*);
- l'utilizzo di un algoritmo quantitativo, che garantisce l'attribuzione di un *rating* altamente rappresentativo del livello di copertura del rischio garantito dal fornitore, si traduce in solidità dell'analisi;
- visione del rischio a più livelli, con la possibilità di analizzare il rischio ESG a livello aggregato, a livello di una 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, che è composto da risposte multiple chiuse con l'obiettivo di facilitarne la compilazione;
- affidabilità e riconoscibilità della metodologia proposta, la quale si basa su studi riconosciuti a livello internazionale che costituiscono rinomate *best practice* relativamente 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.

Poste Italiane punta a sensibilizzare, nell'arco di anni, i propri fornitori e ad accompagnarli in un percorso di crescita sostenibile. Per tale ragione, il Gruppo prevede l'introduzione, in maniera progressiva e nel corso di anni, di criteri ambientali e sociali nell'ambito delle proprie gare, garantendo un ampliamento graduale degli ambiti richiesti, della copertura e del peso dei criteri ESG sul punteggio di gara.




PosteCentroMedico

Inquadra il qr code
e guarda il video.

Valorizzazione delle **persone**

Il capitale umano, un elemento chiave per la crescita della nostra Azienda

- 6 milioni di ore di formazione erogate
- Inaugurazione del “Poste Centro Medico”, centro d'eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti
- Rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro fino al 2023
- Implementazione di tutte le iniziative necessarie per garantire la tutela della salute dei dipendenti e dei clienti durante l’emergenza sanitaria

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Valorizzazione delle persone

OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2021
Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	• Ore di formazione erogate	• 25 milioni entro il 2024	2020	• 11,9 mln di ore
Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (*Managerial* LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)	• % di quadri coinvolti nei piani di sviluppo • % di impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	• 20% entro il 2022 • 25% entro il 2022	2018	• 18,7% • 36%
Aumentare la capacità di intercettare il potenziale delle persone del Gruppo, anche in una logica di inclusione intergenerazionale, al fine di favorire la migliore integrazione fra il talento e l'organizzazione	• % di persone coinvolte nei processi di rilevazione del potenziale	• +200% entro il 2022	2021	*New*
Implementazione di un mix di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	• % di iniziative	• +5% entro il 2024	2021	*New*
Favorire la valorizzazione dei talenti identificati nel processo aziendale di «*People review*» attraverso l'ampliamento delle opportunità di crescita professionale (diversificazione professionale, aumento di responsabilità, partecipazione a programmi di sviluppo delle competenze, ecc..)	• % di talenti (identificati in *People Review*) coinvolti in opportunità di crescita	• 25% entro il 2024	2021	*New*
Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti	• Numero di iniziative	• +15% entro il 2022	2019	• +82%
Rafforzamento e diffusione dell'iniziativa di *welfare* aziendale per la conversione del premio di risultato in beni e servizi attraverso l'ampliamento dell'utilizzo della piattaforma dedicata, il miglioramento dell'offerta e della *user experience*	• % di adesioni	• +50% entro il 2024	2020	*New*
Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della *Community* di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	• N° di Community tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica quali-quantitativa	• 1 entro il 2024	2021	*New*
Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Numero infortuni	• -740 eventi nell'area PCL entro il 2024	2020	• -455
Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Indice di frequenza infortuni	• -8% entro il 2024	2020	• -7,01%
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	• Individuato perimetro normativo su cui dal 2022 è previsto l'avvio del monitoraggio
Implementazione di un nuovo modello di *welfare* aziendale: sviluppo di programmi di *screening* per la prevenzione di patologie e programmi di *welfare* aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e *well-being* del medesimo personale[1]	• % dipendenti coinvolti • % di avanzamento delle iniziative strumentali	• 100% entro il 2024 • 100% entro il 2024	2020	• 100% • 25%

PRINCIPALI CAPITALI → OBIETTIVI → INDICATORE (KPI) → TARGET → BASELINE → STATO ATTUAZIONE 2021 → OUTCOME

1. L'obiettivo incorpora il precedente obiettivo relativo all'incremento del numero di iniziative di prevenzione per i dipendenti.

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



6 milioni di ore di **formazione** erogate nel 2021

Poste Italiane dedica particolare attenzione al capitale umano, in quanto elemento chiave nella creazione di vantaggio competitivo e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. In tale ottica, il Gruppo investe significativamente nella promozione di percorsi formativi per il proprio personale che siano di supporto in maniera sempre più efficace e coerente alle esigenze di un *business* in continua trasformazione. Nello specifico, l'Azienda ritiene fondamentale il ruolo della formazione all'interno del processo di evoluzione continua delle competenze personali e professionali mirate alla valorizzazione di ciascuna Persona facente parte del Gruppo. In considerazione di ciò, Poste Italiane si impegna a migliorare la qualità della formazione attraverso l'adozione di *format* innovativi sempre più coinvolgenti e tramite metodologie di *knowledge sharing,* utili a semplificare l'accesso ai contenuti formativi e garantire una continuità di apprendimento in relazione all'evolversi della situazione epidemiologica.

Il Gruppo, coerentemente con quanto riportato all'interno del Codice Etico, riconosce l'importanza e valorizza l'apporto individuale di ciascun membro della popolazione aziendale. A tal proposito, garantisce pari opportunità nei percorsi di carriera, senza distinzioni, a tutti i dipendenti.

Il Gruppo promuove un'offerta formativa che sia continua ed in linea con le esigenze innovative del *business* in quanto *driver* principale del vantaggio competitivo sul mercato

In accordo con quanto stabilito all'interno del Piano "2024 *Sustain & Innovate Plus*", le attività formative trovano collocazione in un progetto ben più ampio, che, coerentemente con i principi aziendali e le esigenze del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel periodo compreso fra il 2020 e il 2024. Al fine di promuovere il regolare svolgimento delle attività di formazione, nel 2015 l'Azienda ha istituito la *Corporate University*, la quale si configura come una funzione delle Risorse Umane organizzata in diverse *Academy* incentrate su contenuti di *business* ripartiti in base alle competenze da accrescere. La *Corporate University* si pone come obiettivo quello di definire e garantire lo svolgimento del processo di formazione nella sua interezza (incluso il *training operativo*). A tal proposito, la funzione si serve delle strutture territoriali, dei meccanismi di funzionamento e delle *ownership* organizzative sulle attività formative e di *training operativo*, adottando un approccio che assicuri l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, attraverso l'introduzione di indicatori specifici di controlli di qualità e dell'efficacia dell'azione formativa. In questo contesto è bene segnalare la Procedura "Formazione e Training Operativo" rivolta a tutte le funzioni aziendali e a tutto il personale. Questa descrive il modello operativo della formazione esplicitando i meccanismi di funzionamento e le *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di *training* operativo, secondo logiche orientate a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, introducendo misure organizzative e di controllo rilevanti anche ai sensi del D.Lgs. 231/01. Tale procedura integra le altre *policy*/procedure più specifiche per ambiti di attività/funzioni organizzative in corso di aggiornamento (es.: formazione finanziata, formazione in ambito BancoPosta, etc.).

Nel 2021 la formazione ha avuto l'obiettivo strategico di accompagnare il profondo processo di trasformazione dell'azienda; i nuovi modelli di servizio introdotti, l'ingresso in nuovi *business*, le nuove modalità di lavoro, la sempre maggiore complessità di contesto, hanno richiesto e richiedono un processo costante di aggiornamento e sviluppo delle competenze tecniche e culturali.

Poste Italiane si è impegnata nel miglioramento della *learning experience* sia attraverso l'introduzione di metodi innovativi come ad esempio la modalità di "*immersive learning*" (metodologia di simulazione che integra le più avanzate tecnologie digitali con le tradizionali dinamiche relazionali), e tecniche formative di *gaming (tecniche che arricchiscono l'esperienza del dipendente* attraverso l'apprendimento con il gioco), sia attraverso lo sviluppo della piattaforma *e-learning* che consente un accesso semplificato a tutti i contenuti formativi.

Inoltre, Poste Italiane ha ampliato e arricchito i contenuti dell'*Open Learning Area*, area in cui sono disponibili oltre 200 corsi (suddivisi in 14 aree tematiche) e 65 libri *online* i cui contenuti sono accessibili liberamente da tutta la popolazione aziendale per una fruizione *on demand*. L'introduzione di questa area consente alle persone di scegliere autonomamente la propria formazione in una logica di autosviluppo. Il Gruppo ha inoltre prose-

guito, in continuità con il 2020, con l'utilizzo della piattaforma *Cloud Oracle HCM (Human Capital Management)* a supporto del processo formativo.

Nell'arco del 2021 sono state erogate complessivamente oltre 6 milioni di ore di formazione. In linea generale, per rispondere alle diverse esigenze formative derivanti dal *business* del Gruppo, sono stati realizzati percorsi formativi dedicati a specifici *target* (ad es. sportellisti, portalettere, addetti assistenza clienti, venditori) finalizzati all'acquisizione, al consolidamento e allo sviluppo delle competenze tecnico specialistiche di ruolo. Inoltre, sono stati erogati percorsi formativi trasversali, dedicati a tutte le persone del Gruppo indipendentemente dal mestiere specifico, sia su tematiche normative e comportamentali che su tematiche orientate all'adozione di nuovi strumenti e modelli culturali. Infine, Poste Italiane ha fornito percorsi formativi individuali, dedicati in particolare a risorse in sviluppo, orientati al rafforzamento di competenze utili alla copertura di ruoli di maggiore complessità.

La *Corporate University*, al cui interno operano 50 persone, rappresenta il fulcro di un processo di formazione che coinvolge varie funzioni organizzative e assicura il governo dell'intero processo. Questa è organizzata in 5 *Academy* coerenti con le aree di *business* (Finanziaria Commerciale e Supporto Clienti, Innovazione e *Digital*, Postale Logistica e ICT, Manageriale e *Corporate* e *Faculty*) e prevede una *Faculty* interna dedicata alla preparazione di dipendenti esperti che vengono formati per diventare docenti interni e mettere così a disposizione degli altri colleghi le proprie conoscenze.

Le altre funzioni coinvolte sono le funzioni di *HR Business Partner* tramite le figure di referenti di formazione e le risorse che operano nei servizi trasversali in ambito Macro Area Risorse Umane, e la funzione di Supporto Prodotti ai Canali in ambito BancoPosta.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati in materia di formazione Poste Italiane ha implementato un sistema di monitoraggio e controllo periodicamente condiviso con tutte le linee di *business*, che prevede:

- un sistema generale di KPI che viene mensilmente monitorato attraverso la verifica di:
  - ore di formazione erogate (per funzioni/per ambito);
  - percentuale di *coverage;*
  - valore della qualità percepita;
  - avanzamento costi esterni;
  - avanzamento recuperi da Fondi;
- un sistema specifico di controllo per singola iniziativa formativa che valuta:
  - l'efficacia (capacità di raggiungere gli obiettivi formativi del singolo corso attraverso il tasso di superamento del test di fine corso);
  - tasso di partecipazione;
- specificatamente per la formazione di compliance sono previsti dei sistemi di rendicontazione e monitoraggio periodici aggiuntivi nei confronti delle funzioni di controllo. In particolare, sull'avanzamento del piano di formazione in termini di ore, partecipazioni, dorsali di intervento e trend; monitoraggi di fruizione per specifiche campagne formative in erogazione.

Sono inoltre previsti *audit* periodici da parte delle funzioni interne/esterne di controllo (*audit* interni/enti certificatori/autorità di vigilanza) che valutano il modello adottato.

A supporto del sistema di monitoraggio implementato Poste Italiane utilizza altresì una serie di strumenti addizionali, come *survey* o *focus group* sia per il miglioramento della progettazione dell'iniziativa sia per la valutazione dell'efficacia nei confronti dei discenti. Inoltre, l'Azienda dedica particolare attenzione al ruolo dei mezzi di comunicazione aziendale (il sito, Poste News, interviste al TG Poste) al fine di sensibilizzare i potenziali discenti all'importanza del corso di formazione proposto. Infine, il Gruppo stipula accordi di *partnership* con le principali *Business School* o fornitori pluriennali con l'obiettivo di avere disponibili tempestivamente contenuti formativi ottimizzando i tempi del processo di acquisto.

Al fine di migliorare i sistemi, i processi e le strategie del Gruppo nell'ottica del conseguimento del successo sostenibile aziendale, Poste Italiane utilizza pratiche di *People Analytics*, anche conosciuto come HR, *Talent* o *workforce analytics*, e cioè la pratica di raccolta e analisi delle risorse umane e dei dati organizzativi attraverso l'applicazione di statistiche e altre tecniche di interpretazione dei dati. Nel 2021, il Gruppo ha fatto uso delle pratiche di *People Analytics* per i seguenti scopi:

a) pianificazione strategica della forza lavoro tramite la raccolta delle esigenze delle linee di *business* da coniugare con le leve gestionali agibili per la definizione delle cornici di organico nel medio periodo coerenti con le esigenze del *business*. L'azienda utilizza strumenti di *People Analytics* per anticipare e guidare le dinamiche di organico atteso in relazione alle cornici definite, soprattutto con riguardo all'utilizzo dell'esodo incentivato quale leva a basso impatto sociale per

la gestione delle eccedenze e per l'indirizzo dei trend prospettici di impiego delle risorse. 'People Analytics permette l'analisi dell'impatto dei progetti di *business*, l'identificazione e la gestione delle eccedenze tramite l'applicativo "WebPers Pensionamento" che consente l'individuazione del *target* dei dipendenti in base esodabile e la gestione *end to end* del relativo processo di esodo, direttamente attraverso la politica espulsiva mirata su ambiti organizzativi in eccedenza, indirettamente creando spazi di reimpiego in differenti ambiti organizzativi anche sulla base dei fabbisogni rilevati dalle diverse linee di *business* (es. sportelleria, *insourcing*, ect.). Come risultato dell'impiego di *People Analytics*, Poste Italiane ha potuto gestire con anticipo ed efficacia le riorganizzazioni aziendali e indirizzare le dinamiche gestionali per il raggiungimento degli obiettivi di *business*;

b) identificazione di eventuali carenze in termini di competenze della forza lavoro attraverso una costante analisi di una serie di dati (anagrafici, organizzativi, di formazione assegnata, fruita, completata e superata) al fine di definire, avviare e monitorare i percorsi formativi per lo sviluppo delle competenze di base, di ruolo, manageriali per lo sviluppo di *Key People*, talenti e ruoli dirigenziali. Tutti i dati risiedono in una piattaforma LMS e consentono di analizzare costantemente l'andamento della formazione in termini di volumi e popolazione impattata, fenomeni distinti per funzione e per altre dimensioni di analisi;

c) *recruiting* e assunzioni: attraverso l'utilizzo, da parte della funzione Sviluppo, di una serie di dati (anagrafici, organizzativi, di *performance* e potenziale ecc..) per definire, avviare e monitorare i percorsi di sviluppo e di valorizzazione delle persone in relazione agli obiettivi di *business*. L'integrazione e l'analisi dei dati a disposizione favorisce infatti l'emersione di dipendenti con capacità, *performance* distintive, aspirazioni, da considerare per l'accesso a programmi di valutazione del potenziale o per l'attivazione di percorsi verso ruoli *target*. I principali processi di *scouting* aziendali POP (processo di intercettazione di giovani potenziali) e MLAB (processo di intercettazione di solidi professionisti e manager) sono governati da criteri di accesso predefiniti (es. prestazione, potenziale, *seniority* aziendale) che consentono di stabilire i potenziali *eligible;*

d) *Competitive Intelligence*: attraverso il Centro Studi HR che, in ambito Risorse Umane e Organizzazione, ha la finalità di garantire un allineamento dell'intera famiglia professionale ai trend e alle *best practice* di mercato sui principali processi che impattano sulle strategie HR, mediante lo studio, la sistematizzazione, la condivisione e la socializzazione di esperienze e approcci innovativi. Nel corso del 2021 è stata lanciata la nuova piattaforma *on line*, aggiornata anche sulla base delle risultanze di una *survey* che ha coinvolto tutti i dipendenti della funzione Risorse Umane e Organizzazione. Tale Spazio *on line* propone contenuti organizzati e soluzioni innovative del mondo HR, con un approccio multidisciplinare e *user friendly*, finalizzato alla contaminazione dei saperi e all'emersione di pratiche innovative da innestare nelle strategie funzionali. Inoltre, vengono presentati contributi delle diverse funzioni di *business* per la messa a *fattor* comune delle conoscenze e per agevolare le sinergie realizzative rispetto agli obiettivi aziendali, anche al fine di realizzare una integrazione plurale nei piani di *people strategy*;

e) analisi delle reti organizzative attraverso la comprensione delle relazioni rappresentate dai flussi informativi, le reti collaborative e gli scambi informali e reali tra le persone supportando il *reingeneering* dei processi attraverso l'analisi delle principali dinamiche relazionali.

Nel contesto del proprio modello formativo, Poste Italiane ha riservato sempre massima attenzione alla formazione normativa obbligatoria riferita a tematiche trasversali per tutta la popolazione aziendale (Sicurezza sul Lavoro, D.Lgs. 231/01, GDPR, Sistema Integrato per la Qualità e Prevenzione della Corruzione, etc.) nonché quella specifica destinata a determinate figure professionali (es. formazione ESMA/IVASS e Sicurezza Aerea). In tale contesto, a maggio 2021 si è svolto il *webinar* formativo "Nuovi programmi di *compliance* del gruppo *Compliance* Integrata e *Compliance Antitrust*" organizzato da *Corporate University* e rivolto ai 1.400 manager, centrali e territoriali, del Gruppo. L'evento è stato aperto dal Condirettore Generale e ha visto la partecipazione di esperti esterni di settore.

3,267 milioni
di ore di formazione
di *compliance*

Di seguito si menzionano le principali iniziative implementate in tema di formazione di compliance:

La formazione in materia di *compliance*

D.Lgs. 231/2001

È proseguita nel 2021 l'erogazione del corso *online* "Il Decreto 231 nell'etica di impresa", che descrive, attraverso le vicende dei suoi protagonisti, i contenuti generali del D.Lgs. 231/2001 e gli strumenti che Poste Italiane ha adottato per essere conforme ai principi e alle disposizioni previste dal Decreto stesso. Il corso rientra nell'ambito della formazione obbligatoria ed è pertanto destinato a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane L'iniziativa formativa illustra tematiche generali del Decreto 231 di interesse anche per le Società controllate, nonostante questo, resta comunque ferma la responsabilità di ciascuna Controllata di valutare eventuali ulteriori esigenze formative su tale materia, in considerazione delle specifiche attività svolte dal proprio personale dipendente e delle peculiarità operative e organizzative della Società stessa. Il programma del corso è stato aggiornato a giugno 2021 al fine di recepire gli ultimi aggiornamenti del Modello 231.

GDPR

Dal 2019 il Gruppo eroga il corso online "Il GDPR - *General Data Protection Regulation*" l'iniziativa formativa è finalizzata ad offrire una panoramica sulle novità introdotte e sugli adempimenti stabiliti dal *General Data Protection Regulation* EU 2016/679, descrivendo in particolare il principio di responsabilizzazione e le misure di sicurezza che il titolare e il responsabile del trattamento devono adottare per garantire la protezione dei dati personali. Il corso si conclude illustrando le autorità di controllo, i mezzi di ricorso e le sanzioni previste in caso di violazione del Regolamento. In quanto parte del programma di formazione obbligatoria, l'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane. Inoltre, per le risorse che hanno il ruolo di Delegato al trattamento dei dati, di Compilatore a supporto del delegato e dei propri collaboratori coinvolti nell'attività di tenuta del registro dei trattamenti, l'Azienda ha organizzato *workshop* formativi sul tema "Trattamento Dati" erogati in modalità *webinar* che offrono una panoramica sugli aspetti organizzativi e normativi del GDPR, focalizzandosi in particolare sulla gestione del trattamento dei dati e ha l'obiettivo di rafforzare l'*accountability* e le conoscenze specifiche in materia di trattamento dei dati personali.

Sicurezza informatica

In continuità con il 2020, il Gruppo ha continuato l'erogazione del corso online "Sicurezza informatica". Il corso illustra il tema della sicurezza informatica, evidenziando la sua importanza in relazione ai numerosi aspetti della vita professionale su cui ha impatto.

L'iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane.

Antitrust

A partire da maggio 2021 Poste Italiane ha erogato il *webinar* formativo "Nuovi Programmi di Compliance del Gruppo - *Compliance* Integrata e *Compliance Antitrust*" rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, da Gennaio 2022, l'Azienda ha avviato l'erogazione del corso *online* "*Compliance* Integrata di Gruppo". Il corso promuove la conoscenza dei principi guida del "Programma di *Compliance* Integrata" adottato da Poste Italiane, presenta, i principali strumenti normativi aziendali attraverso l'analisi delle linee guida di riferimento e contribuisce alla creazione e diffusione di una cultura aziendale consapevole e attenta al tema della *Compliance* quale obiettivo strategico e valore fondamentale dell'azienda. L'iniziativa formativa è destinata alle risorse che operano nelle funzioni di staff centrali e territoriali del Gruppo Poste Italiane. La formazione è proseguita con un ulteriore corso online denominato "*Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore" erogato, per lo stesso *target*, dal mese di febbraio.

Anticorruzione

In continuità con il 2020, è proseguita l'erogazione del corso online "Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la prevenzione della Corruzione". L'attività formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane e descrive il nuovo sistema di Gestione integrato Qualità e Anticorruzione, di cui Poste Italiane si è dotata, soffermandosi su quanto prevede la normativa di riferimento in materia e focalizzando l'attenzione, attraverso la descrizione e l'analisi di casi concreti, sulle buone prassi da seguire per garantire la qualità e prevenire la corruzione in azienda.

Antiriciclaggio e antiterrorismo

Anche nel 2021 il Gruppo ha garantito l'erogazione del corso online "La Normativa Antiriciclaggio", finalizzato a 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.

Sostenibilità e *policy* aziendali

In tale ambito nel 2021 il Gruppo ha proseguito con l'erogazione di due corsi in continuità con il 2020:

"Impresa e Tutela dei Diritti Umani", programma formativo *online* aperto a tutti i dipendenti e con lo scopo di promuovere la conoscenza e diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite. I contenuti del corso sono realizzati e certificati da SIOI (Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale), resi fruibili tramite modalità di *digital learning*.

"Gestione Documentale", corso destinato a tutto il personale di Sede Centrale di Poste Italiane, fino ai terzi livelli organizzativi, che descrive la procedura "Gestione documenti", 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".

Sicurezza nei trasporti e merci pericolose

Il Gruppo ha organizzato percorsi Formativi di "Sicurezza Aerea" rivolti alle risorse coinvolte nel garantire - per la spedizione aerea - l'effettuazione di controlli di sicurezza sulle merci o sulla posta secondo quanto previsto dalla normativa ed in raccordo con l'ENAC. Nello specifico i corsi si compongono di una "Formazione Iniziale" e di una "Formazione di Aggiornamento Periodico" distinte in base alle attività/ruolo svolto.

In aggiunta, al fine di garantire la sicurezza dei dipendenti adibiti alla guida dei mezzi pesanti, il Gruppo ha organizzato per quest'ultimi l'attività formativa Formazione "CQC - carte qualificazione conducente". Anche in questo caso il corso si compone di una "Formazione Iniziale" (rilascio CQC) e di una successiva di "Aggiornamento Periodico".

Infine, nell'ottica di assicurare la compliance normativa dei servizi erogati da Poste Italiane relativamente al trasporto di *dangerous good* (merci pericolose), nel 2021 l'Azienda ha erogato corsi relativi alle "Merci pericolose". La formazione organizzata è distinta a seconda della modalità di trasporto. Per il trasporto via aerea è stato erogato il corso "*Dangerous Goods Regulation*", attività di formazione specifica per supportare le risorse nella corretta gestione delle merci pericolose. Mentre relativamente al trasporto su strada, è stato organizzato il corso "ADR: Accordo europeo relativo al trasporto internazionale su strada delle merci pericolose".

Poste Italiane ha implementato uno specifico percorso formativo per la popolazione manageriale, basato sul nuovo modello di leadership adottato dall'Azienda in virtù della crescente complessità e dei nuovi paradigmi organizzativi. Il Gruppo ha dato seguito ai percorsi formativi legati alla *Smart leadership* e *Smart behaviour* con l'obiettivo di supportare i responsabili delle diverse funzioni aziendali e le loro risorse in *smart working* nella conduzione del lavoro in modalità 'lavoro agile'. Inoltre, sono stati realizzati cicli di *webinar* nei quali il *management* del Gruppo si è confrontato con personalità del mondo della cultura, del *business* e accademico sia a livello nazionale che internazionale per condividere esperienze e riflettere sul nuovo contesto. Infine, sono stati realizzati interventi formativi destinati in particolare ai Dirigenti, con l'utilizzo di *format* innovativi, per il rafforzamento delle competenze manageriali sia di carattere strategico che esecutivo, orientati al *change management* e al pensiero strategico.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Le iniziative di formazione si concentrano, oltre che sui programmi di aggiornamento delle competenze e verifica delle stesse sulla base delle disposizioni normative IVASS e ESMA, nello sviluppo di competenze digitali, di innovazione e di gestione del cambiamento e della complessità. Il Gruppo ha investito, inoltre, in importanti progetti formativi, coinvolgendo le strutture commerciali di Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione. Le attività formative hanno riguardato le importanti trasformazioni del modello di servizio in logica omnicanale, i nuovi criteri di segmentazione della clientela e la formazione sui nuovi *business* dell'RC Auto e Fibra. Inoltre, ha preso avvio un importante progetto formativo a supporto della Proattività Relazionale dedicato agli Operatori di Sportello (OSP); nel 2021 sono stati formati circa 3.000 operatori di sportello. È proseguita anche l'erogazione del percorso di *induction* per Specialisti Consulenti Finanziari e Specialisti Consulenti Mobili, dedicato alle risorse neo-inserite nel ruolo, con l'obiettivo di accompagnare e sostenere l'inserimento e lo sviluppo professionale delle risorse. Il Gruppo ha anche messo a disposizione percorsi formativi dedicati ai Consulenti Premium, al fine di sviluppare le competenze di base e di potenziare le abilità personali e strategiche di persuasione, coinvolgimento e vendita. In ambito Posta, Comunicazione e Logistica, sono state avviate attività formative legate alla Cultura *Lean*, per supportare le persone nella gestione della trasformazione industriale e operativa in atto nel sistema postale, nonché progetti specifici riguardanti i portalettere ed altre figure professionali. Inoltre, Poste Italiane ha promosso lo sviluppo delle competenze IT, con particolare focus su diversi ambiti che spaziano dal *cloud computing* alle metodologie e standard ICT, fino a toccare tematiche di data *analytics and platforms* e nuove tecnologie. Per le Società del Gruppo, si evidenziano le iniziative formative messe in campo da Postel per lo sviluppo delle competenze commerciali e di relazione con il cliente e le attività formative realizzate da Poste Air Cargo per il mantenimento e lo sviluppo delle conoscenze specifiche del personale navigante e manutentore.

Servizi Finanziari

Il Gruppo ha garantito per la funzione BancoPosta diverse attività formative finalizzate all'apprendimento e consolidamento di competenze specialistiche e delle *digital skills*, in linea con la trasformazione del modello commerciale in logica omnicanale e con la forte spinta verso la digitalizzazione. In particolare, molta attenzione è stata dedicata all'approfondimento dei contenuti legati a tematiche ESG e di Data Governance. Parallelamente, in BancoPosta Fondi SGR, le attività formative si sono concentrate sul rafforzamento delle competenze in ambito ICT, *Project Management*, *Analytics* ed in linea con la normativa "*Knowledge and Competence*".

Servizi Assicurativi

L'obiettivo della formazione per il Gruppo PosteVita (PosteVita, PosteAssicura e Poste Welfare Servizi) è stato quello di aggiornare le competenze delle diverse figure professionali. In particolare, l'aggiornamento delle competenze ha riguardato tematiche di adeguamento normativo e di compliance specifiche del settore assicurativo (IFRS 17). Inoltre, le iniziative formative sono state indirizzate sui temi di sviluppo delle conoscenze specialistiche su prodotti assicurativi Vita/Danni. Infine, in linea con l'anno precedente, è stato riservato ampio spazio allo sviluppo di *soft skills* e competenze manageriali.

Pagamenti e Mobile

I percorsi formativi per PostePay sono stati indirizzati sull'approfondimento di temi trasversali, con focus su quelli digitali, finanziari e di efficacia professionale. Il Gruppo ha promosso il rafforzamento delle competenze in ambito bancario, di *service design* e ICT. Coerentemente con quanto avviato negli scorsi anni sono proseguite le iniziative integrate di formazione e *engagement* con il programma di "*Change Management*: CollegaMenti" con l'obiettivo di agevolare la conoscenza e l'integrazione tra persone e funzioni. Infine, si segnala l'avvio di un progetto dedicato alle nuove tematiche di *Wellbeing*.

Il miglioramento continuo delle *performance*

Poste Italiane si impegna a monitorare periodicamente l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei programmi di formazione erogati in quanto indicatori chiave della propria *performance*. L'efficacia viene misurata attraverso test di apprendimento a fine attività formativa, mentre l'efficienza viene rilevata come l'abilità di raggiungere i suddetti obiettivi, tramite un coerente uso delle risorse economiche e organizzative disponibili. Infine, la qualità viene rilevata attraverso questionari in cui viene indagato il grado di soddisfazione dei

dipendenti rispetto alle varie dimensioni dell'offerta.

In continuità con gli anni precedenti, 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 delle persone di Poste Italiane, cogliendo le potenzialità e il talento, sostenendo la motivazione e valorizzando l'esperienza. In particolare, oggi la funzione sta accompagnando l'evoluzione della cultura organizzativa, favorendo il cambiamento di *mindset*, comportamenti e modus operandi delle persone che operano all'interno del Gruppo in una logica sempre più proiettata verso una *leadership* diffusa che faccia della responsabilità, dell'integrazione e della collaborazione i suoi *driver* principali.

Il Sistema di Sviluppo si è consolidato sui seguenti 3 pillar, che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

1. **scouting**: per differenziare le opportunità di crescita in base al *target* e al livello di maturità professionale. I programmi di *scouting* contribuiscono alla valorizzazione dei talenti attraverso attività di rilevazione e sviluppo del potenziale delle risorse;

2. **pianificazione manageriale**: per identificare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del «rischio manageriale»;

3. **sviluppo**: per assistere le persone nella loro crescita e intensificare il potenziamento di competenze in relazione alle necessità aziendali e di *business*.

In coerenza con l'obiettivo aziendale di potenziare le prestazioni di *business* attraendo e valorizzando talenti, il Sistema di Sviluppo può essere letto in un'ottica di *employee experience*, privilegiando una cultura organizzativa che metta al centro la persona e le sue esigenze.

Le iniziative sono dedicate a diversificati *target* di popolazione appartenenti a tutte le funzioni aziendali ed alle Società del Gruppo. Una particolare attenzione viene prestata a garantire pari opportunità di partecipazione in termini di *diversity*, intesa come età, genere, appartenenza funzionale e geografica, fermi restando i criteri di ingresso che sono peculiari di ciascuna iniziativa.

Gli obiettivi generali perseguiti nell'anno 2021, in continuità con il 2020, sono stati prevalentemente indirizzati a massimizzare l'efficacia complessiva del Sistema di Sviluppo, ampliandone capillarità e impatto, anche numerico.

I principali driver che hanno orientato le attività sono i seguenti:

- ampliare la conoscenza delle persone, delle loro competenze, potenzialità e motivazioni, per creare una *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*;
- valorizzare le persone;
- allineare e sviluppare le competenze necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di *business*;
- sperimentare strumenti innovativi per promuovere nuovi modi di lavorare, interagire e collaborare;
- garantire un approccio di pari opportunità nella partecipazione ai programmi di sviluppo, anche in funzione dell'ampliamento delle prospettive di crescita di carriera delle donne;
- migliorare l'*engagement* e la motivazione delle persone, attraverso partecipazione e inclusione in processi rilevanti.

Infine, l'emergenza sanitaria ha accelerato l'adozione di nuovi modelli di lavoro ed ha aperto la sfida all'introduzione dello *smart working* come vera e propria filosofia di lavoro. Forte è stata la spinta verso la dematerializzazione e remotizzazione delle iniziative di sviluppo anche attraverso l'innovazione dei sistemi, l'introduzione di strumenti e di nuove funzionalità, anche in logica *cloud*, che sempre più stanno abilitando processi semplificati, digitalizzati e "*employee* centrici".

Piattaforma "INSIEME 24 SI"

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, lancia a novembre 2021 "INSIEME 24 SI", la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'organizzazione dell'Azienda, coerentemente con l'obiettivo di crescita responsabile, con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel contesto del Piano Strategico di Poste Italiane "2024 Sustain&Innovate Plus", "INSIEME 24 SI" rappresenta uno spazio in cui tener conto dell'apporto di tutti gli *stakeholder*, in qualità di contributori, ai fini della realizzazione del Piano, inserendosi all'interno degli otto pilastri della strategia di sostenibilità. Nello specifico, alla data del 24 gennaio 2022, in cui si è chiusa la fase di presentazione dell'idee, risultano 674 idee raccolte, di cui circa il 30% si colloca all'interno del pilastro "Innovazione" e circa il 24% nell'ambito di "Valorizzazione delle persone". La piattaforma consente quindi di promuovere persone, idee, competenze, ambiti territoriali differenti e creare condizioni idonee affinché si possano attivare progetti concreti e proporre soluzioni innovative in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'azienda.

Tale iniziativa, che si protrarrà fino al 2024 con diversi cicli, consente implicitamente di favorire la diffusione di una cultura dell'innovazione e prepararsi ad affrontare le trasformazioni future che attendono Poste Italiane e il contesto in cui opera, sviluppando capacità di adattamento e potenziando l'abilità del Gruppo di sapersi costantemente rinnovare.

Per quanto concerne la valorizzazione delle persone e la promozione dello sviluppo professionale, Poste Italiane ha portato avanti, coerentemente con quanto già fatto negli anni precedenti, l'erogazione di programmi di *scouting*, in chiave digitale, finalizzati a intercettare potenziale, capacità e *skills* in grado di alimentare le *pipeline* dei talenti a vari livelli dell'organizzazione. Tali programmi si costruiscono su 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 CO_2 e di azzeramento della carta.

In relazione alla valorizzazione delle Persone e promozione dello sviluppo professionale in continuità con gli anni precedenti, sono stati consolidati i programmi di *scouting* finalizzati proprio a intercettare potenziale, capacità e *skills* in grado di alimentare le pipeline dei talenti a vari livelli dell'organizzazione. Entrambe le iniziative restituiscono specifiche informazioni sul livello di potenziale emerso e indicazioni quantitative e qualitative integrate sul presidio delle capacità del Modello di *Leadership*, l'orientamento del partecipante e la motivazione. Si tratta di:

- **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 2021 sono state realizzate 50 edizioni, con la partecipazione di 291 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 17 edizioni con la partecipazione di 125 Quadri.

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 informatici messi a disposizione per la fruizione.

Gli straordinari cambiamenti con i quali l'Azienda ha dovuto confrontarsi a partire dal 2020 hanno richiesto la messa in campo di nuove competenze da parte di tutte le persone, ciò ha portato ad un processo di attualizzazione del Modello di *Leadership*. Il nuovo Modello valorizza gli elementi che si sono rivelati efficaci nella gestione dell'emergenza e che, in uno scenario di *never normal*, possono aiutare ad affrontare le sfide attuali e future. Tutti i percorsi di sviluppo e crescita delle persone di Poste Italiane si basano sul nuovo modello e in particolare su 8 competenze chiave individuate: valore per il cliente, innovazione e semplificazione, visione d'insieme, propensione al cambiamento, capacità decisionale ed *execution*, agile *leadership*, inclusione e adesione ai valori aziendali, collaborazione. Ciò che emerge dal nuovo modello è l'importanza della cosiddetta "*agile leadership*" che rappresenta la capacità, non solo di adattarsi flessibilmente ad ogni cambiamento, ma anche di guidarlo, viverlo e farlo vivere con un approccio positivo e costruttivo.

Con l'obiettivo di aumentare il numero di risorse coinvolte nei processi di valutazione del potenziale interessando anche popolazioni non riconducibili agli *eligible* dei programmi di *scouting* già in essere, sono stati introdotti nuovi strumenti *smart,* questionari *on line* che, grazie ai tempi

750 risorse coinvolte negli *scouting* massivi

rapidi di somministrazione, hanno consentito il coinvolgimento di circa 750 persone.

In particolare, tale nuovo approccio è stato applicato nei processi di *People Review* e di valorizzazione dei portalettere.

I risultati del potenziale, assieme al trend prestazionale, hanno orientato la gestione della ***People Review***, un processo di valorizzazione dei talenti di Gruppo la cui sperimentazione è stata avviata sulle famiglie AFC e *Sales*; *manager* di linea e responsabili HR si sono confrontati su un *talent pool* di circa 100 risorse, per definire soluzioni di sviluppo accelerato ed ampliare la *pipeline* di candidati per la copertura di posizioni di *business*, anche in ottica trasversale al Gruppo.

In merito alle attività di *coaching*, queste nel 2021 sono state seguite da coach sia interni che esterni, coinvolgendo giovani talenti e *manager* in percorsi dedicati al rafforzamento delle *skill* trasversali utili al miglioramento delle *performance*. Con riferimento alla costruzione di una identità di *team* e di uno stile di *leadership* omogeneo a supporto del *change management*, Post-IT è stato il percorso di *group coaching* dedicato ai *manager* territoriali di PCL, finalizzato a rafforzare *agency* e competenze manageriali coerenti con le sfide dell'organizzazione. Il programma ha coinvolto i capi delle Macro Aree Logistiche con il responsabile di Gestione Operativa nella definizione di un modello manageriale di PCL da trasferire in tutta la funzione.
Sempre nell'ottica di realizzare una valorizzazione delle persone coerente con il talento espresso, l'expertise e i risultati traguardati, si colloca il progetto "Percorsi di sviluppo sul territorio", che ha definito percorsi specifici per *ruoli chiave del territorio*, attraverso una co-progettazione tra funzioni centrali e territoriali HR e Linea, in modalità *agile* e in grado di rafforzare, al contempo, le competenze di sviluppo delle funzioni interessate.
Poste Italiane ha altresì implementato il programma *Skill UP* con l'obiettivo di sostenere e allineare le competenze funzionali agli obiettivi di *business*. Il programma di valutazione delle competenze tecnico-specialistiche è stato rivolto, nel 2021, a circa 6.000 persone operanti nell'ambito commerciale di Mercato Privati. A seguito di Skill Assessment, sono stati intercettati *champion* di competenza nei ruoli commerciali e identificati i *gap* di competenza su cui intervenire con azioni formative dedicate.

Gamification e *format* innovativi di apprendimento

Nel 2021 la *Corporate University* ha intrapreso una sfida in merito all'innovazione dei *format* dei programmi formativi al fine di migliorare sempre più la *learning experience* dei beneficiari. Il Gruppo attraverso la *Corporate University* è infatti alla continua ricerca di approcci didattici, modalità di apprendimento e strumenti innovativi per i percorsi di formazione di tutto il personale. Uno di questi approcci è relativo alla tecnica di *gamification*, che consiste nell'utilizzare giochi individuali o di squadra all'interno dei percorsi formativi. L'obiettivo principale di questa tecnica è quello di ricorrere al divertimento per facilitare l'apprendimento delle competenze necessarie al proprio lavoro.

Un esempio pratico di applicazione della suddetta tecnica è la *Cyber League*, il Campionato di *cybersecurity* di Poste Italiane. L'iniziativa formativa è stata introdotta con l'obiettivo di accrescere le conoscenze dei dipendenti in materia di sicurezza informatica fornendo gli strumenti per sventare potenziali attacchi hacker.

L'evento ha coinvolto 11.500 dipendenti del Gruppo che, divisi per squadre, si sono sfidati in una competizione sui temi della *cybersecurity*.

Il campionato ha previsto 12 moduli formativi, uno alla settimana, della durata di 30 minuti ciascuno. Ogni modulo consiste in tre lezioni video e un test finale. Dopo aver fruito i contenuti formativi, il dipendente è stato sottoposto a dei quiz per guadagnare punti al fine di far aggiudicare medaglie e coppe alla propria squadra.

In aggiunta, oltre al Campionato *Cyber League*, nel 2021 sono state avviate altre iniziative formative di *gamification* quali ad esempio il percorso formativo "*Mission is possible*" dedicato a oltre 160 dipendenti dei Servizi di *back office* e incentrato sui temi della *Customer Centricity* e l'iniziativa "Gioco a squadre *online*" per 400 risorse dei centri di videocodifica mirata ai temi della relazione e dell'integrazione del *team*.

Le trasformazioni, che hanno fatto seguito all'emergenza sanitaria ancora in corso, hanno accelerato questo processo di modernizzazione dei sistemi di apprendimento. Infatti, nel 2021 sono state avviate alcune interessati sperimentazioni di strumenti innovativi, finalizzati a facilitare e rendere possibili nuovi modi di lavorare e collaborare. In *partnership* con la funzione di Open Innovation, la piattaforma *SkillGym* è stata utilizzata per sviluppare le *soft skills* in 224 dipendenti, che si sono cimentati nella pratica di "conversazioni critiche", in ambienti simulati guidati da intelligenza artificiale. Inoltre, l'app TeamEQ si è incentrata sul *team* e, attraverso *pulse survey* anonime, ha reso possibile la raccolta di dati aggregati utili ad offrire *insight* su cui agire per migliorare l'efficacia dei gruppi di lavoro.

Infine, l'innovazione dei programmi formativi ha riguardato anche la formazione manageriale, infatti, la Corporate University nel 2021 ha dato vita a numerose iniziative dedicate nelle quali si coniuga l'apprendimento tradizionale e l'apprendimento applicato. L'obiettivo è quello di proporre nuovi *format* immersivi per rafforzare, tra le altre, le proprie competenze in ambito *Change Management*, Gestione della Complessità, *Decision Making* e *Problem Solving*.

Le pressioni di un mercato sempre più competitivo, assieme alle rinnovate sfide sociali e sanitarie, contribuiscono a spingere verso il cambiamento, richiedendo alle persone crescente impegno e motivazione e mettendo in primo piano i concetti di responsabilità, autonomia e flessibilità/adattabilità. È in tale contesto che il programma di *mentoring* di Poste Italiane si è evoluto negli anni, confermandosi nel 2021 come un processo stabile, diffuso in tutta l'Azienda, spazio di confronto privilegiato fra *best practice* manageriali e *role model* diversificati. Nel 2021, oltre 240 sono stati i *mentor* e i *mentee* 'in azione' in Azienda.

240 *Mentor* e *Mentee* nel **2021**

Il *mentoring* amplia la visione di insieme perché favorisce il confronto con la diversità, di genere, di età, di esperienza. *Driver* principale del programma è la cross *fertilization*, ovvero trasversalità fra funzioni e integrazione fra centro e territorio, che si cerca di promuovere favorendo relazioni di *mentorship* fra *manager* e professionisti appartenenti a funzioni e aree geografiche diverse.

Corporate Mentoring di Poste Italiane

Il *mentoring* è una metodologia di crescita sfruttata da Poste Italiane che si basa sulla costruzione della relazione a uno a uno fra un *mentor* ed un *mentee*. I primi sono manager, responsabili a diversi livelli dell'organizzazione che aderiscono volontariamente alle campagne di ingaggio. I *mentee*, invece, vengono scelti prioritariamente fra colleghi inseriti in percorsi di sviluppo o che, in generale, sono coinvolti in processi di cambiamento significativi. Nell'ambito del percorso aziendale, il *mentee* viene incoraggiato e supportato dal *mentor* nel raggiungimento dei propri obiettivi, grazie ad un cammino di confronto costante e costruttivo. Queste caratteristiche rendono il *mentoring* un processo utile per favorire la crescita personale e professionale dei *mentee,* che sviluppano così le proprie competenze e accrescono l'auto-efficacia attraverso il confronto con una persona più esperta. Questa metodologia, pertanto, si propone di generare valore condiviso in Azienda, attraverso l'esperienza. In Poste Italiane, il *Corporate Mentoring* è attivo dal 2018 e nel tempo si è affermato come pratica funzionale alla diffusione di una *leadership* generativa, permettendo la crescita attraverso una dimensione plurale e reciproca della relazione. In particolare, ogni *mentor* segue un *mentee* che appartiene a funzioni o Società del Gruppo diverse dalla propria, favorendo così l'incontro di molteplici esperienze formative. I percorsi di *mentoring* prevedono 5/6 incontri nell'arco di un semestre e, nelle prime sessioni, vengono definite le modalità più idonee al raggiungimento degli obiettivi dei *mentee*.

Relativamente all'introduzione della piattaforma Cloud Oracle HCM, questa nel 2021 è stata utilizzata per la gestione integrata dei processi di valutazione e sviluppo delle persone. Tale innovazione è stata stimolo e occasione per ripensare il processo valutativo, considerandolo un processo chiave per lo sviluppo delle persone. Non a caso, il nuovo nome che è stato assegnato al processo di valutazione è "Piano di Sviluppo delle *Performance*" (PSP) , per mettere al centro lo sviluppo delle competenze della persona e della *performance* per il miglioramento continuo.

Alla base del Piano di Sviluppo delle *Performance* c'è l'*engagement* consapevole e la motivazione del personale insieme alla cultura del risultato e della collaborazione. Per raggiungere gli obiettivi di coinvolgimento e partecipazione è necessario rendere ancora più chiari e trasparenti i legami tra obiettivi organizzativi e obiettivi individuali e rafforzare i processi di comunicazione, in modo tale da rendere le persone più consapevoli del proprio ruolo e del proprio potenziale di sviluppo e di crescita. Un elemento fondamentale del PSP è il *feedback* come strumento di crescita e di confronto costruttivo che permette un miglioramento continuo e reciproco e che porta all'adozione di una logica *feed-forward* basata non sugli errori ma sulle possibili soluzioni ed azioni di miglioramento rivolte al futuro.

Programmi di sviluppo delle competenze dei consulenti finanziari

Poste Italiane ha organizzato un percorso formativo di aggiornamento professionale dedicato ai consulenti finanziari del Gruppo che avviene in modalità sincrona e asincrona e prevede l'approfondimento delle competenze ESMA, in termini di conoscenze dei mercati e degli strumenti finanziari. La formazione prevede, altresì, l'approfondimento degli impatti degli scenari economico/sociali sugli andamenti del mercato e sui prodotti d'investimento, delle normative che li regolamentano e sullo sviluppo delle competenze relazionali (*soft skills*) utili per costruire con il cliente una relazione professionale improntata sulla fiducia. Nel 2021 il programma ha coinvolto 500 consulenti certificati sul totale degli 8.000 (circa il 6% del *target*).

La certificazione ISO 22222 che certifica i consulenti finanziari come *financial planner*, rappresenta lo strumento di verifica della competenza dei consulenti finanziari che effettuano il percorso formativo. La scelta di Poste Italiane nell'organizzare tale programma di sviluppo delle competenze dei consulenti rispecchia l'impegno dell'Azienda nel superare quelli che sono i requisiti base richiesti dalla legge cogliendo le opportunità di *business* per un investimento distintivo e funzionale rispetto alla centralità del ruolo stesso.

Poste Italiane sostiene, infatti, da anni la professionalizzazione delle proprie risorse attraverso percorsi formativi mirati allo sviluppo delle competenze tecniche e relazionali in risposta sia alle normative di settore vigenti, sia soprattutto alla tutela del cliente/consumatore i cui bisogni sono costantemente posti al centro degli obiettivi di Piano "2024 *Sustain & Innovate Plus*".

In quest'ottica, certificare i consulenti significa valorizzarne il percorso formativo e professionale, attraverso un esame sulle conoscenze riportate nella ISO 22222, e verificarne il pieno possesso da parte dei candidati. La ISO 22222 è una norma direttamente richiamata dalla "*Markets in financial instruments directive* II" (2014/65/EU) e da ESMA e quindi pur essendo uno strumento volontario, ha una diretta correlazione nel quadro regolatorio europeo del settore bancario. Inoltre, la certificazione delle persone sotto accreditamento comporta la pubblicazione di un registro Accredia che è l'unico registro valido ai sensi della legge 4/2013. Tale registro essendo pubblico e quindi trasparente, permette ai singoli cittadini di verificare se un consulente di Poste Italiane è certificato o meno.

Oltre a questi aspetti legislativi, Poste Italiane nell'organizzare tale percorso formativo incentrato sulla certificazione 22222 contribuisce al raggiungimento di alcuni dei 17 *Sustainable Development Goals* (SDGs), gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sanciti dall'Agenda 2030. In particolare:

- obiettivo n. 4: "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti". In quest' ottica, infatti, la valutazione delle competenze sancisce il valore del processo di apprendimento continuo (*long life learning*) utilizzato in Poste Italiane, attraverso la certificazione da parte di un ente terzo (Accredia) che attesta la competenza di un professionista, testimoniando quindi la "*quality education*";
- obiettivo n. 9: "Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione". La certificazione, infatti, rappresenta un reale fattore di innovazione sia in termini di infrastruttura che di processo, sia in termini di orientamento al mercato che ai clienti. Gli investimenti in un'infrastruttura sostenibile e nella ricerca scientifica e tecnologica favoriscono la crescita economica, creano posti di lavoro e promuovono il benessere;
- obiettivo n. 8: "Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti". La certificazione diventa uno strumento di posizionamento del lavoratore e un motivo di incremento della sua qualità lavorativa, oltre che uno strumento di tutela della sua professionalità e del suo posto di lavoro che ovviamente si ripercuote in termini positivi anche sull'azienda portando a una maggior efficienza sul lavoro e quindi alla crescita economica.

I vantaggi associati all'istituzione del programma di sviluppo sono molteplici. Nello specifico, Poste Italiane offre una maggiore garanzia verso il mercato e una maggior tutela dei processi interni oltre a una maggiore fidelizzazione delle persone.

Tutto questo si trasforma in uno strumento competitivo sul mercato differenziante rispetto alla concorrenza. Allo stesso tempo il mercato può contare su un "*player*" più efficiente con uno strumento di garanzia in più, dato che, sia la certificazione del servizio, sia delle persone comportano una riduzione dei rischi e un miglioramento delle prestazioni. Inoltre, in questo modo, le aziende concorrenti sono stimolate a innalzare le proprie *performance* contribuendo a una crescita del sistema.

I vantaggi per il cliente, invece, sono correlati alla riduzione del rischio garantita da un servizio migliore e certificato erogato da professionisti certificati e quindi con un livello di *performance* omogeneo all'interno dell'organizzazione Poste Italiane.

Infine, i vantaggi per i consulenti che lavorano in Poste Italiane sono riconducibili a varie dimensioni. Prima su tutte quella che attiene alla sfera dell'autostima e del riconoscimento della propria professionalità. In aggiunta, la certificazione in quanto attestazione di un ente terzo rappresenta uno strumento per garantire una continua crescita professionale in quanto prevede l'aggiornamento continuo delle competenze.

In termini di indicatori gestionali, l'avvio del percorso sul *target* mirato dei 500 specialisti rileva, come aspetto contributivo, un assenteismo, al 31 dicembre 2021, di 6,62 giorni rispetto al 10,50 giorni degli specialisti finanziari nel suo complesso (-37%). Si evidenzia, inoltre, che il dato dei risultati del test "ESMA 30 ore" del 2021 relativo al *target* in esame (successivo alla certificazione) se confrontato con il valore della popolazione *target* complessiva ESMA di Mercato Privati presenta un miglioramento di 2,3 punti percentuali sul totale (risultato test 99,80%).

Nella logica di supportare i *team* e rafforzare il livello di ingaggio al loro interno, è stata introdotta nel nuovo Piano di Sviluppo delle *Performance* l'opportunità di coinvolgere nella valutazione delle *performance* i *team* di progetto, sia nella fase di assegnazione obiettivi (*goal management*) che nella fase vera e propria di valutazione. In particolare, i Responsabili di Progetto, i Referenti orga-

nizzativi e i membri dei *team* interfunzionali possono concorrere al processo, secondo modalità specifiche previste dalla metodologia.

Anche in ottica di maggiore coinvolgimento delle persone e di un modo di lavorare sempre più rivolto alla responsabilità individuale, all'integrazione organizzativa e alla partecipazione (*bottom up*, *team*) che supera la tradizionale valutazione *top down* capo-collaboratore, per un primo *target* di popolazione, da ampliare nei prossimi anni, sono stati introdotti:

- autovalutazione, con cui esprimersi sul raggiungimento dei propri obiettivi e sulle capacità agite nell'anno anche ai fini di maggiore confronto durante il colloquio di *feedback*;
- autoassegnazione degli obiettivi, sia operativi sia di sviluppo, con possibilità di effettuare il proprio diretto monitoraggio dell'avanzamento degli obiettivi assegnati;
- partecipazione alla valutazione di colleghi e dei capo progetto per coloro che fanno parte di *team* interfunzionali.

Per tutta la popolazione aziendale, invece, sin da quest'anno sono stati introdotti nel Piano di Sviluppo delle Performance questionari ad hoc per la rilevazione di informazioni utili ad alimentare gli altri processi di *scouting* e di *People Review*, che danno voce alle singole persone per esprimere interessi, motivazioni, orientamento professionale ma anche suggerimenti per migliorare l'integrazione e l'inclusione nei team di lavoro.

A fronte dell'effettiva esperienza del primo ciclo di valutazione sulla nuova piattaforma sono stati attivati, nel secondo semestre, specifici tavoli di lavoro per progettazione e implementazione di evolutive e semplificazione di processo, strumenti e sistema ai fini di una partecipazione sempre più ampia e diffusa delle persone.

I risultati del progetto "*Insourcing* e Reimpiego"

Il programma "*Insourcing* e Reimpiego" di Poste Italiane, che prevede il ricollocamento in attività nuove o strategiche di personale precedentemente impiegato in altri settori produttivi, ha continuato con successo la sua attività anche nel 2021, svolgendo una funzione sociale di valorizzazione delle persone. Le previsioni indicano che tale programma permetterà di riportare all'interno di Poste Italiane attività che erano state esternalizzate negli ultimi anni. Circa 700 persone hanno preso parte al progetto e sono state conseguentemente reimpiegate o risultano in corso di inserimento grazie un percorso di *reskilling* e formazione, il cui obiettivo è l'arricchimento e l'acquisizione di nuove conoscenze. Il programma "*Insourcing* e Reimpiego" ha avuto un ottimo grado di successo fra i dipendenti, che dichiarano la loro soddisfazione per la nuova opportunità di lavoro offerta dal Gruppo e per la qualità e completezza dei corsi di formazione.

Poste Italiane pone particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale al fine di migliorare la vita lavorativa dei propri dipendenti. A tal proposito, nel corso degli anni, il Gruppo ha dato impulso ad un importante canale di comunicazione interna, la *Community* NoidiPoste, che mira a generare, promuovere ed implementare l'interazione costante tra tutte le Persone dell'Azienda, facilitando la condivisione e la gestione di richieste di informazioni, diffondendo la cultura aziendale, sostenendo la *brand reputation* e incoraggiando i dipendenti a partecipare attivamente alle dinamiche che caratterizzano la vita aziendale.

Poste Italiane ottiene la certificazione ISO 29993

A conferma della validità del modello formativo di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione da parte di un ente esterno è avvenuta a seguito della profonda trasformazione dell'ultimo biennio dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University* per *Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Welfare e benessere del personale

DNF

Il benessere dei propri dipendenti rappresenta da sempre un elemento cardine per Poste Italiane, per questo si impegna periodicamente a migliorare le condizioni delle proprie Persone e delle rispettive famiglie. Nel 2021 l'Azienda si è impegnata ad assumere sempre maggiore responsabilità nella cura del benessere delle persone, attraverso azioni volte a consolidare il sistema di *welfare* e la diffusione della cultura inclusiva con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie ed una crescente attenzione agli aspetti legati alla personalizzazione del *caring*, alla conciliazione, al sostegno ed alla crescita delle giovani generazioni, alla tutela delle fragilità e al potenziamento del senso di appartenenza e identificazione aziendale.

A causa dell'emergenza sanitaria protrattasi durante il 2021, numerose attività svolte sono state mantenute in modalità *online*, consolidando così forme di interazione e coinvolgimento del personale di recente sviluppo su tutto il territorio nazionale.

La strategia di *welfare* del Gruppo Poste Italiane si struttura intorno all'obiettivo di migliorare il benessere della popolazione aziendale e delle rispettive famiglie, sottolineando la centralità dei bisogni dei singoli individui

Poste Italiane promuove numerose iniziative volte a migliorare lo stato di benessere dei dipendenti, a consentire condizioni di vita più agevoli e a favorire, come conseguenza, prestazioni lavorative migliori. Queste attività si contestualizzano all'interno di un processo di rafforzamento dell'*engagement* del proprio personale, in quanto condizione imprescindibile affinché si generi un clima aziendale positivo che garantisca il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi di *business*.

I risultati della *survey* "InEvidenza"

Nel 2021 si è tenuta la seconda edizione della survey "InEvidenza", un'indagine di ascolto sui temi della comunicazione interna come importante opportunità di conoscenza e confronto all'interno dell'Azienda. La survey è stata rivolta a tutti i dipendenti e nasce con l'obiettivo di indagare alcuni aspetti essenziali come le priorità per una comunicazione efficace, la soddisfazione per i canali e gli strumenti di comunicazione, l'apprezzamento per il coinvolgimento in iniziative aziendali e il senso di appartenenza all'Azienda. Durante la seconda edizione sono stati compilati 10.148 questionari, un numero nettamente superiore rispetto al 2019, anno in cui al questionario avevano preso parte 3.797 dipendenti. Dalla *survey* è emerso che le priorità per una comunicazione efficace sono principalmente la tempestività e la trasparenza nelle notizie aziendali (49%) e il fornire indicazioni/ strumenti necessari per lo svolgimento del lavoro quotidiano (47%). Per quanto riguarda i canali digitali, la bacheca cedolino, la intranet NoidiPoste e i siti istituzionali del Gruppo sono quelli che registrano un livello di soddisfazione più elevato. Lo stile della comunicazione delle notizie pubblicate sulla intranet e sull'app risulta adeguato per l'87% dei partecipanti.

Supporto ai dipendenti attraverso l'app NoidiPoste

NoidiPoste è l'app di Poste Italiane sviluppata con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e il senso di appartenenza di tutti i dipendenti dell'Azienda, raccontandola ed agevolando i servizi da essa offerti. L'app è scaricabile dagli *store* iOS e Android e conta circa 140mila *download*, che riflettono la sua natura non solo informativa, con la possibilità di vedere TG Poste in diretta *streaming* dalla *home*, ma anche la ricchezza di applicazioni di lavoro.
Infatti, NoidiPoste permette la gestione delle ferie, malattie e trasferte e agevola la consultazione della rubrica, del cedolino e l'accesso ai job posting aperti nello spazio dedicato al programma di *welfare* aziendale. Inoltre, l'app NoidiPoste agevola l'accesso al Poste Centro Medico, il centro di eccellenza per dipendenti e pensionati, dal quale è possibile prenotare visite specialistiche. Tutte queste caratteristiche hanno permesso all'app di vincere ai *Touchpoint Awards/Engagement* 2021 per la categoria *mobile marketing* e l'edizione 2021 dell'"Intranet Italia Champions", evento dedicato alle iniziative e alle funzionalità più innovative introdotte attraverso le intranet aziendali. Inoltre, l'app NoidiPoste rappresenta un importante canale di ascolto, come dimostrato dalla sezione "La tua opinione conta", che raccoglie diversi sondaggi e ha fatto emergere, tramite un *survery*, la preferenza del 90% dei partecipanti per la visualizzazione del portafoglio di *welfare* direttamente nell'app. Di conseguenza, nel 2021, è stata sviluppata una nuova funzionalità per NoidiPoste che consente di visualizzare in app i dati legati al portafoglio *welfare* per chi ha aderito a Poste Mondo Welfare 2021.

L'evolversi della situazione epidemiologica durante il 2021 ha spinto il Gruppo a rafforzare ancor di più 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.

Allo scopo di mantenere costantemente aggiornate ed attuali le principali iniziative di *welfare*, Poste Italiane ricorre a specifiche procedure e *policy* interne funzionali ad intercettare ciclicamente la nascita di nuovi fabbisogni. In considerazione di ciò, il gruppo si avvale anche della 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.

Viene, inoltre, favorita nella fase di progettazione e sviluppo del piano di *welfare* una crescente 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.

Poste Italiane ascolta il personale

***Survey* "Lavoriamoci Insieme":** avviata e conclusa a febbraio 2021, destinata al personale coinvolto dalle nuove modalità di remote *working* con l'obiettivo di acquisire il loro contributo sul profondo cambiamento che ha condizionato il contesto lavorativo nell'ultimo anno, indagando i fattori individuali ed organizzativi utili al miglioramento del benessere, del coinvolgimento e dell'efficacia lavorativa delle persone. *Survey* di autovalutazione somministrata sui diversi item per la rilevazione delle caratteristiche personali e degli elementi di contesto, predittivi di *engagement*, benessere e *commitment* e per l'individuazione di aree di forza e di miglioramento su cui intervenire. La *survey* presentava una scala di valori da 1 a 6 ed è stata somministrata ai dipendenti tramite e-mail con compilazione online.

***Survey* "Macro@Work":** avviata a novembre 2020 e conclusa a gennaio 2021 destinata a tutta la popolazione aziendale con focus di rilevazione per *target* con l'obiettivo di affrontare il tema della salute nei contesti di lavoro per l'inclusione e la gestione delle persone che vivono una grave patologia o una malattia cronica. È stata svolta l'analisi comparata per *target* rispetto alla rilevazione distinta per ciascun focus di riferimento. La rilevazione è stata curata da FondazioneLavoroperlaPersona e gli esiti sono stati divulgati nella intranet aziendale con programmazione delle azioni necessarie emerse per il sostegno delle persone vulnerabili (avvio progetto "Noi Siamo Qui"). L'indagine presentava una scala di valutazione da 1 a 10.

***Survey* "Poste Mondo Welfare":** avviata a marzo e conclusa ad aprile 2021, la *survey* è destinata ai dipendenti non dirigenti della Capogruppo e delle Società del Gruppo aderenti al programma al fine di rilevare il gradimento dei partecipanti al piano di conversione del premio di risultato in *welfare*. In particolare, l'attività si compone di una serie di *survey* destinate agli aderenti al programma per la rilevazione del gradimento dell'esperienza sui diversi servizi e delle esigenze prospettiche e a tutta la popolazione aziendale per aumentare il livello di ingaggio e di partecipazione sul valore del programma in relazione al lancio dell'edizione annuale nonché al miglior *setting* dell'offerta rispetto ai reali fabbisogni della popolazione aziendale. La scala di valutazione su cui si basa la *survey* prevede valori da 1 a 10.

***Pulse Survey* portafoglio *welfare* in app:** sondaggio veloce relativo alla possibilità, per chi ha aderito al programma Poste Mondo *Welfare*, di consultare il portafoglio *welfare* dall'app NoidiPoste. La tipologia di indagine è quella della *quick survey* articolata con due domande, una a risposta chiusa (SI/NO) e l'altra a risposta aperta (campo libero da compilare).

Divise PCL: questionario destinato ai Responsabili CD e Responsabili Centri Smistamento e finalizzato ad acquisire il livello di gradimento dell'attuale vestiario e a suggerire eventuali migliorie nelle prossime divise aziendali. Indagine somministrata attraverso invio profilato di e-mail contenente il *link* di accesso. La *survey* presentava al suo interno un questionario a risposta multipla con una scala di gradimento da 1 a 5.

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 CO_2 nell'interesse dei dipendenti e della collettività. La rilevazione è stata condotta con metodologia CAWI. L'indagine presentava domande a risposta multipla, radio *button* e campi aperti.

Vaccini in Azienda: indagine profilata su 9 regioni circa le intenzioni di adesione alla campagna vaccinale aziendale. *Quick survey* articolata con due domande chiuse a radio *button*.

Poste Aperte Tutto L'Anno: indagine su tutta la popolazione aziendale, per la raccolta feedback sulla progettazione di nuove iniziative. La tipologia di indagine è quella della *quick survey*, questionario articolato con 6 domande a scelta multipla, di cui 3 comprensive di *item* a risposta aperta.

InEvidenza – edizione 2021: indagine di ascolto sulla comunicazione interna rivolta a tutta la popolazione aziendale, con l'obiettivo di scoprire il livello di soddisfazione rispetto ai canali e agli strumenti di comunicazione interna, alle relative abitudini di utilizzo e alle iniziative dedicate ai dipendenti. La rilevazione è stata condotta con metodologia CAWI. Il questionario presentava domande a risposta multipla. Nelle domande con scala di valutazione, questa era di tipo qualitativo con 5 livelli decrescenti da "molto soddisfatto" a "molto insoddisfatto".

***Survey* "Generazioni connesse":** indagine di ascolto rivolta a tutta la popolazione aziendale volta ad esplorare le caratteristiche delle diverse generazioni che insistono in azienda. La rilevazione è stata condotta in collaborazione con ItaliaCamp con domande a risposte multipla o per scala da 1 a 5 volte ad approfondire diversi item quali "Frequenza della relazione", "Qualità della relazione", "Impressioni", "Azioni suggerite".

Poste Italiane, con lo scopo di rafforzare la comunicazione con i propri dipendenti, ha rafforzato i progetti e metodologie innovative al fine di intensificare le attività di comunicazione interna all'Azienda, ottenendo molteplici riconoscimenti a livello internazionale.

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

Si è tenuto sull'intranet aziendale NoidiPoste, il TG Poste, il telegiornale di Poste Italiane, nato con l'obiettivo di rispondere all'esigenza del Gruppo di proseguire la missione di vicinanza ai propri dipendenti anche nell'informazione e dalla volontà di narrare ancora più a fondo il periodo di trasformazione epocale nella vita sociale ed economica che sta vivendo il Paese. Nel 2021, il nuovo strumento comunicativo messo in campo da Poste Italiane ha continuato a ricevere consensi ed attenzioni anche dal mondo esterno all'Azienda. Un esempio di ciò è relativo alla premiazione di TG Poste nella 42° edizione del Premio Ischia Internazionale di giornalismo, prestigioso riconoscimento, istituito nel 1980 da Giuseppe Valentino. In tale contesto è stata riconosciuta la capacità innovativa di Poste Italiane anche nella comunicazione.

Inoltre, il sito *web* tgposte.poste.it, sul quale è possibile assistere sia in diretta che *on demand* al TG Poste, nel 2021 ha registrato un notevole aumento delle visite, arrivando a raggiungere la cifra di 253mila. Il sito *web* è costantemente aggiornato circa le notizie più attuale che riguardano il mondo postale, le interviste esclusive e le analisi speciali. tgposte.poste.it propone, inoltre, articoli di rassegna stampa internazionale, nazionale e locale, con un *focus* speciale sul ruolo del Gruppo per l'Italia e per la sua rete di clienti.

Infine, nel 2021, nella fase delicata di «*new normal*» temporanea, Poste Italiane ha dato particolare rilevanza al progetto *counseling* che ha giocato un ruolo importante nel migliorare *engagement*, motivazione e benessere delle persone. Percorsi di *counseling*, individuali e di gruppo, sono stati infatti attivati per oltre 100 *manager* territoriali, che sono stati supportati nell'affrontare il contesto di emergenza sanitaria e nell'acquisire consapevolezza dei cambiamenti intercorsi.

Conciliazione vita lavorativa e privata

Nell'ambito della strategia di *welfare* di Gruppo, l'Azienda valorizza l'equilibrio tra la vita lavorativa e quella privata, in qualità di fonte di benessere per i propri dipendenti. In questa ottica, il Gruppo ha rafforzato l'attenzione alla dimensione 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.

Nel contesto di "ripartenza" molti sono stati i bisogni che la pandemia ha amplificato: bilanciamento vita personale e lavoro, servizi di assistenza, spazi di intrattenimento e formazione personale, spese per la formazione dei figli. Le politiche di *welfare* adottate dall'azienda hanno trovato larga corrispondenza nel programma Poste Mondo Welfare, giunto alla sua terza edizione in attuazione dell'accordo sindacale sul Premio di risultato. L'ampia offerta a favore degli aderenti interessa ad esempio la sanità integrativa e la previdenza complementare, l'offerta per la scuola e la formazione, l'assistenza, la fruizione di servizi culturali. I dipendenti hanno potuto, su base volontaria, convertire, in tutto o in parte, il premio di risultato in beni e servizi di *welfare* caratterizzati appunto da specifiche finalità sociali, educative, ricreative e assistenziali, accedendo ai vantaggi fiscali connessi alla normativa vigente e ad un *bonus* aziendale. Il lancio dell'iniziativa è stato preceduto da un percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i loro fabbisogni individuali e familiari rispetto al set di servizi resi disponibili.

Continuo sostegno ai genitori da parte di Poste Italiane

Asilo nido aziendale PosteBimbi, il cui servizio attivo a Roma e Bologna è destinato ai figli dei dipendenti del Gruppo e, per una quota parte, agli utenti provenienti da enti comunali e terzi in risposta sussidiaria alle esigenze dell'utenza locale. Il servizio è esteso ad oltre 90 famiglie con figli dai tre a 36 mesi; è previsto un contributo per i dipendenti da parte dell'Azienda pari al 55% del valore della retta mensile. L'obiettivo è quello di garantire un servizio educativo flessibile, in relazione ai ritmi di lavoro per coniugare professionalità e qualità nel rispetto dei valori espressi dalle famiglie. La distintività del programma educativo è rappresentata da un approccio relazionale integrato da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo, dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità (ad esempio, utilizzo pari ad almeno il 50% di alimenti biologici, DOP e IGP e a Km 0; uso di prodotti eco-compatibili), dall'interculturalità (bilinguismo) e dall'inclusione e alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo strutturato, anche attraverso modalità di comunicazione innovative. Tra queste, sono state valorizzate nuove opportunità di scambio e partecipazione quali l'app interattiva, nuovi programmi seminariali di sostegno alla genitorialità, la realizzazione di *webinar* tematici estesi a tutti i dipendenti, un servizio di *counselling* come spazio di ascolto e di riflessione offerto ai genitori per esplorare eventuali difficoltà relative a processi evolutivi e alle fasi di transizione dei loro figli. A sostegno delle vulnerabilità e della conciliazione familiare, si è svolta, giungendo alla nona edizione, l'iniziativa dedicata ai figli e fratelli disabili dei dipendenti, con due soggiorni estivi della durata di quindici giorni ciascuno, che ha previsto, per circa 40 ragazzi, servizi di assistenza e intrattenimento curati da un team di operatori specializzati, permettendo un'esperienza di socializzazione e di piena integrazione e la possibilità per le famiglie di beneficiare di un periodo di sollievo nelle esigenze quotidiane di cura.

Salute e prevenzione

In continuità con il 2020, durante il 2021 Poste Italiane ha continuato a realizzare diverse 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. Tuttavia, il servizio svolto all'interno delle sedi aziendali è stato rimodulato in funzione dell'evolversi della pandemia da Covid-19.

Poste Centro Medico
La struttura sanitaria di Poste



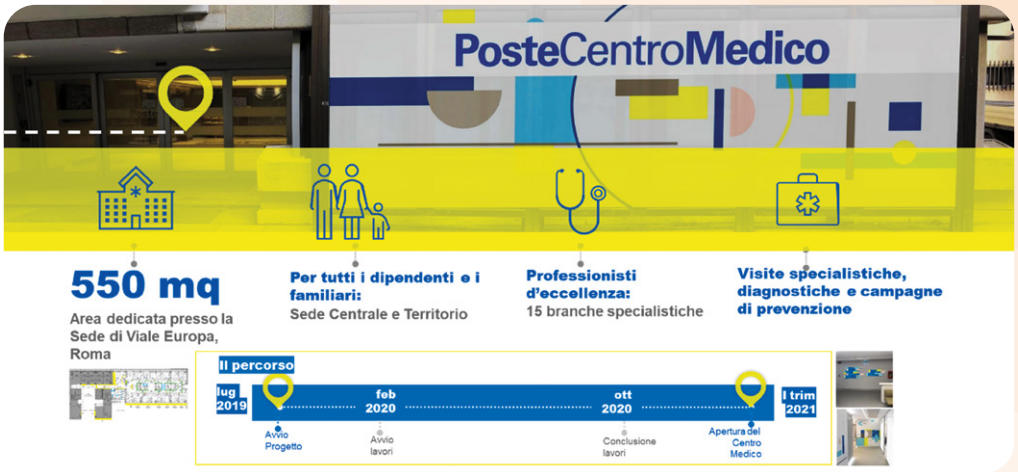
In linea con il programma di salute e prevenzione, Poste Italiane ha lanciato il Poste Centro Medico, centro d'eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti. Il progetto si inserisce nel più ampio disegno di attenzione e tutela della salute della popolazione aziendale, e nasce per accogliere 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.

Il centro è stato inaugurato a Roma il 17 maggio 2021, alla giornata di inaugurazione erano presenti la Presidente, l'Amministratore Delegato e il Condirettore Generale di Poste Italiane e il Presidente della Regione Lazio.

In particolare, il centro si sviluppa su undici ambulatori, un'ampia accettazione per prenotare la propria visita e richiedere informazioni e tre sale di attesa, di cui una dedicata ai bambini e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti. Inoltre, sempre in tema di disabilità, il Centro garantisce l'accessibilità da parte di persone con disabilità attraverso posti auto riservati, percorsi con rampe di compensazione dei dislivelli, bagni per disabili e vari ausili come carrozzine, ecc.

Il Centro sotto il profilo tecnico-sanitario e igienico-organizzativo è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario che si avvale di professionisti provenienti dalle più importanti strutture sanitarie nazionali per offrire visite specialistiche e servizi diagnostici specializzati in 14 diverse aree mediche: cardiologia, dermatologia, gastroenterologia, ginecologia e ostetricia, medicina fisica e riabilitativa, nutrizione e dietologia, oculistica, oncologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, pediatria, senologia e urologia e Radiologia Diagnostica. Il Centro Medico, inoltre, è dotato di apparecchiature medico-strumentali all'avanguardia (ecografi di ultima generazione, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, mammografo, etc.). I soggetti interessati hanno la possibilità di prenotare tutte le prestazioni sull'app NoidiPoste e sul sito NoidiPoste, nella sezione Poste Centro Medico "richiedi appuntamento". Per quanto riguarda gli orari, la sede è aperta con orario continuato dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Gli specialisti che visitano all'interno di Poste Centro Medico sono convenzionati direttamente con il Fondo di Assistenza Integrativa di Poste Vita – Fondo Salute. Le prestazioni sono quindi accessibili in forma diretta a tutti i dipendenti che hanno sottoscritto il Fondo di Assistenza Integrativa e anche ai familiari in caso di sottoscrizione del piano esteso al nucleo familiare. Inoltre, Possono accedere ai servizi di Poste Centro Medico i pensionati che hanno confermato la volontà di proseguire l'iscrizione al Fondo Sanitario e continuare a beneficiare delle coperture previste dal piano base. Infine, è possibile usufruire dei servizi in modalità indiretta, anticipando il pagamento delle spese e successivamente richiedendo il rimborso.
Tutte le persone che operano all'interno di Poste Centro Medico si impegnano ad agire in conformità ai valori di eguaglianza, imparzialità, rispetto e partecipazione.



Poste Italiane anche nel 2021 ha perseguito l'obiettivo di assistere al meglio le persone contagiate dal Covid-19 minimizzando gli impatti sociali dell'epidemia. Per tale motivo sono state estese fino a giugno 2021 le misure di tutela intraprese nel 2020. Tra queste, si segnala l'ampliamento a carattere gratuito delle garanzie offerte ai sottoscrittori di polizze salute Poste Assicura e ai dipendenti dell'Azienda che abbiano aderito al piano del Fondo sanitario del Gruppo. In particolare, 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 con specifiche coperture dedicate a coloro che abbiano contratto l'infezione al virus Covid-19 (es. diaria da ricovero per positività). Inoltre, al fine di promuovere la vicinanza alla popolazione in un periodo di difficoltà, Poste Assicura ha prorogato fino al 30 giugno 2021 l'estensione gratuita delle garanzie Diaria e Rimborso Spese Mediche da ricovero ospedaliero per i clienti sottoscrittori di una polizza Malattia contenente le garanzie sopra menzionate e per i clienti sottoscrittori del prodotto Poste Vivere Protetti che abbiano acquistato almeno una delle coperture "Diaria da Infortunio e Malattia" e "Rimborso Spese Mediche da Ricovero".

I corsi del "Piano Salute"

In continuità con le iniziative intraprese nel corso del 2020 mirate a promuovere una cultura orientata all'informazione e alla divulgazione di temi di interesse comune, anche nel 2021 sono state implementate azioni di sensibilizzazione in materia. In questa ottica, Poste Italiane ha organizzato, in collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi, 13 *webinar* su tematiche legate a stili di vita corretti, all'etica e alla scienza con la partecipazione media di circa 300 dipendenti per ciascuna edizione.
Inoltre, sono state realizzate 9 giornate di prevenzione del tumore della tiroide e del melanoma per i dipendenti, con visite gratuite presso alcune sedi territoriali .
L'intervento a cura del Dott. Marco Annoni, Coordinatore del Comitato Etico di Fondazione Umberto Veronesi, Direttore della Rivista "Future of Science and Ethics" e Ricercatore del Consiglio Nazionale delle Ricerche ha approfondito temi quali i progressi della scienza, il futuro della nostra specie, la relazione col cibo e l'ambiente e il mondo dell'etica e della bioetica fornendo spunti di riflessione su ciò che di "buono e cattivo" c'è nei comportamenti alimentari delle persone.

Inoltre, in continuità con i precedenti anni, 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.

Per garantire il benessere dei portalettere è stata sviluppata una nuova funzionalità da installare sui palmari in loro dotazione 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, presso 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.

Cultura e istruzione

Poste Italiane rafforza l'impegno aziendale in programmi di orientamento professionale e sviluppo nuove competenze a favore delle giovani generazioni.

21 Borse di Studio riservate ai figli meritevoli dei dipendenti

Il Gruppo ha realizzato la seconda edizione del progetto "*Next Generation*" dedicato ai figli dei dipendenti ed a ragazzi provenienti da scuole secondarie di secondo grado inserite in territori fragili, con l'obiettivo di avvicinare i giovani a tematiche di innovazione, diversità ed inclusione sociale e ai mestieri del futuro. Sono stati realizzati laboratori per lo sviluppo delle *soft skills*, incontri con *Role Model* aziendali per promuovere modelli ispirativi liberi da pregiudizi e stereotipi di genere, *Creathon* e *Innovation hub* nei quali i ragazzi hanno creato soluzioni e sviluppato progetti per la riqualificazione degli spazi dei loro quartieri per renderli più vivibili e accessibili, in linea con l'11° obiettivo SDG del piano di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU. Il programma a tappe *Next Generation*, con più di 100 ragazzi partecipanti ha consentito agli studenti di cimentarsi nella creazione di ambienti inclusivi in grado di offrire servizi di innovazione sociale, di apprendere il linguaggio di programmazione HTML per realizzare il proprio progetto e di partecipare ad incontri di orientamento, per imparare a redigere un *curriculum* efficace e prepararsi con sempre maggiore consapevolezza ai colloqui di selezione.

Poste Italiane, in continuità con il 2020, ha realizzato la seconda edizione dell'iniziativa STEAMcamp, finalizzata ad approfondire i temi legati alle discipline STEAM, rivolta ai figli dei dipendenti di età 14-16 anni compiuti appassionati di tecnologia. I percorsi "STEAMcamp" mirano a promuovere l'innovazione e le competenze distintive per i mestieri del futuro creando un'esperienza di apprendimento e gioco che stimola il confronto con nuovi modelli che vanno dal *coding*, all'intelligenza artificiale, alla *gamification*, alla robotica e tanto altro, il cui unico confine è stato rappresentato dalla creatività.

Per stimolare la riflessione sul proprio piano di sviluppo personale e sviluppare la capacità di progettare il proprio percorso di studio e professionale sono state inoltre intraprese due edizioni sperimentali del programma "*Future Lab*" per supportare i ragazzi nelle scelte del domani e avvicinarli al mondo del lavoro in modo più consapevole affinché possano intraprendere percorsi in linea con le loro capacità e passioni e conoscere i principali orientamenti di mercato sulle future professioni.

Inoltre, nell'ottica di promuovere lo scambio interculturale, sono state assegnate 21 borse di studio all'estero riservate ai figli meritevoli dei dipendenti, sostenute interamente dall'Azienda.

Senso di appartenenza

Nell'ambito delle iniziative mirate a consolidare il senso di appartenenza, nel 2021, 70 dipendenti del Gruppo hanno ottenuto il riconoscimento "Stella al merito del lavoro" per essersi distinti in ragione della particolare perizia e laboriosità nel loro operato in Azienda, con una crescita della rappresentatività del genere femminile.

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.

Relazioni con le parti sociali

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Poste Italiane da sempre prioritizza il benessere e la tutela dei diritti dei lavoratori, e ritiene, dunque, fondamentale mantenere un dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori sia in condizioni di gestione ordinaria, sia nel caso di significativi cambiamenti organizzativi attraverso incontri periodici con le OO.SS., con le quali ha stipulato accordi nel corso del 2020.

A tal proposito, il Gruppo applica le procedure di contrattazione previste dal CCNL (Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro) e dal Testo Unico sulla Rappresentanza, con l'obiettivo di garantire il rispetto della normativa vigente, facilitando la creazione di un clima aziendale positivo. Nello specifico, Poste Italiane si impegna a sviluppare tutte le attività previste dal Sistema di Relazioni Industriali delineato al Capitolo I del CCNL di Poste Italiane S.p.A. (Informazione, Consultazione, Partecipazione, Contrattazione) anche al fine accompagnare le azioni previste dal piano strategico aziendale e di gruppo.

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 pone al centro della propria azione il benessere e la tutela dei suoi dipendenti, assicurando, al contempo, un costante dialogo con le parti sociali

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

100%

dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

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 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.

Il Rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

Per Poste Italiane, il dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori è un aspetto centrale nell'organizzazione e nella gestione del Gruppo, al fine di garantire il benessere e la tutela dei diritti dei dipendenti, sia durante la gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale. L'impegno del Gruppo, in conformità con la normativa vigente, assicura la tutela dei diritti, la libertà di associazione e la contrattazione collettiva, garantendo imparzialità e indipendenza nella promozione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

A tal fine, il 23 giugno 2021, Poste Italiane ha rinnovato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL). L'accordo copre l'intero personale non dirigente e introduce importanti miglioramenti non solo in ambito economico ma anche nell'impianto normativo dell'organizzazione. In un momento di profonde trasformazioni del mercato del lavoro, Poste Italiane ha coniugato l'evoluzione della modalità strutturale dell'impiego con la valorizzazione del contributo continuo e costante delle risorse umane di cui il Gruppo dispone. Il concetto della Responsabilità Sociale di Impresa è il principio ispiratore fondamentale per coniugare gli obiettivi di sviluppo e i risultati economici del Gruppo con il rispetto dei valori sociali e ambientali.

Emergenza sanitaria da Covid-19

Nel corso del 2021, in considerazione del perdurare dell'emergenza Covid-19, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno proseguito il confronto, nell'ambito del Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) finalizzato a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del virus.

Il Comitato continua a porre la massima attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, stalli di posizione, pulizia e sanificazione) favorendo il ricorso allo *smart working* (prorogato con modalità "semplificata" fino al 31 marzo p.v.) e monitorando l'attività di screening preventivo messa in campo dall'Azienda. Con riferimento a quanto previsto dal "Protocollo nazionale per la realizzazione dei piani aziendali finalizzati all'attivazione di punti straordinari di vaccinazione anti SARS-CoV-2/Covid-19 nei luoghi di lavoro" sottoscritto il 6 aprile 2021 tra Governo, INAIL e Parti Sociali, l'Azienda ha avviato un piano di vaccinazione dei dipendenti che ha preso avvio dapprima per i colleghi residenti nel Lazio e, successivamente, per quelli residenti nelle regioni Lombardia, Piemonte, Veneto, Campania e Calabria presso specifici *hub* ubicati nei capoluoghi di regione.

Sempre al fine di rendere maggiormente efficaci le misure di contenimento del rischio di contagio da coronavirus, è stata modificata l'Istruzione operativa per la ricostruzione dei contatti Covid-19 alla luce delle nuove indicazioni fornite dalle competenti Autorità governative e sanitarie, per la parte relativa alla resistenza del virus sulle superfici e alla durata del periodo di incubazione.

In considerazione del positivo andamento della diffusione epidemiologica conseguente anche alla realizzazione del piano vaccinale da parte del Governo, è stato deciso che, a partire dal mese di ottobre i dipendenti in *smart working*

effettuino due giornate di rientro settimanali presso le proprie sedi di lavoro, ferma restando la necessità da parte dell'Azienda di garantire le dotazioni e le misure di sicurezza anti COVID-19 all'interno dei luoghi di lavoro. Nell'ambito del Comitato OPN, l'Azienda, inoltre, come previsto dal D.L. 127/2021 ha specificato:

- l'obbligo del possesso del *Green Pass* per l'accesso e la permanenza nei siti aziendali e le modalità di controllo dello stesso differenziate per sito aziendale (a campione da parte dei preposti ovvero di altro personale specificamente delegato);

- la facoltà che i dipendenti, qualora sprovvisti di certificazione verde Covid-19, comunichino all'Azienda di essere privi del *Green Pass* prima dell'accesso nei siti aziendali e le conseguenze in caso di assenza di tale certificazione.

Sono state inoltre diffuse a tutto il personale specifiche Istruzioni Operative di Sicurezza e ai preposti le indicazioni esplicative delle modalità di effettuazione e rendicontazione dei controlli.

In ambito Mercato Privati, l'Azienda ha provveduto a rimuovere gli stalli di posizionamento della clientela (bollini rossi) allestiti nelle sale al pubblico durante la prima fase della diffusione pandemica. A partire dal mese di novembre, pertanto, sempre nel limite massimo di accessi consentito per ciascun Ufficio e nel rispetto di tutte le norme di sicurezza in vigore, la clientela può sostare all'interno degli Uffici rispettando la distanza interpersonale di sicurezza di 1 mt. oltre che le altre misure di sicurezza descritte nella cartellonistica informativa affissa all'esterno di ciascun Ufficio (es. utilizzo obbligatorio della mascherina, detersione delle mani con gel disinfettante, ecc.).

Nel mese di gennaio, a seguito della diffusione della variante Omicron, si è convenuto di adottare, in via transitoria, il criterio – ancor più cautelativo rispetto a quello adottato nei mesi precedenti per determinare il numero di utenti che possono permanere all'interno degli Uffici Postali – del numero massimo di 3 clienti per ciascuna postazione di lavoro attiva, comunicato alla clientela tramite gli appositi avvisi affissi fuori dagli Uffici Postali, fermo restando il rispetto della distanza minima prevista dalla normativa vigente.

In coerenza con le ultime novità legislative varate dal Governo ad inizio anno, sono state illustrate alle Organizzazioni Sindacali, le modalità di verifica del *Green Pass* Base obbligatorio per la clientela che accederà negli Uffici Postali a partire dal 1° febbraio 2022. In particolare, negli Uffici dotati di gestore attese, il controllo avverrà in fase preventiva esibendo la certificazione verde sul *display* del *totem* mentre, negli uffici di piccola entità, ossia quelli sprovvisti di elimina code, il controllo verrà realizzato presso la sportelleria da parte dell'operatore utilizzando una apposita procedura informatica.

Infine, in relazione alla copertura Covid-19 da parte del Fondo Sanitario, è stata condivisa la diaria in favore dei lavoratori ricoverati in terapia intensiva, con effetto retroattivo a partire da giugno 2021 fino al 31 marzo 2022.

Il 10 giugno 2021 è stato siglato l'accordo con il quale è stata definita la destinazione complessiva delle somme di denaro raccolte a seguito degli accordi sindacali del 14 aprile e del 30 dicembre 2020 sottoscritti con Assidipost-Federmanager, sulla base dei quali i Dirigenti, su base volontaria, per sostenere i colleghi e le loro famiglie colpiti dal Covid-19, hanno deciso di donare parte della propria retribuzione lorda e giornate di ferie. Tale donazione è stata successivamente integrata da un contributo dell'Azienda. Hanno aderito 552 Dirigenti del Gruppo donando complessivamente 743 giornate di lavoro e riducendo la propria spettanza ferie per l'anno 2020 in misura pari a 1.515 giornate. A fronte di tale riduzione, l'Azienda ha messo a disposizione una somma corrispondente al relativo valore. La raccolta ha raggiunto la cifra di circa 1.240.000 euro, inclusiva dei contributi dei Dirigenti e di quelli dell'Azienda. Un importo pari a 40.000 euro lordi è stato devoluto a favore dei nuclei familiari dei colleghi deceduti a causa dell'infezione mentre un importo di 4.000 euro è stato riconosciuto a favore dei dipendenti ricoverati in reparti di terapia intensiva per positività al Covid-19. Infine, con l'obiettivo di garantire nei confronti dei Dirigenti livelli di protezione coerenti con quelli attribuiti alle altre categorie di lavoratori presenti in Azienda, si è provveduto ad attribuire un indennizzo forfettario di 2.000 euro per i Dirigenti ricoverati in reparti non di terapia intensiva a causa del virus. Si è deciso inoltre che eventuali somme eccedenti vengano destinate alla Caritas Italiana per sostenere iniziative di solidarietà connesse al Covid-19.

In ragione del perdurare della pandemia connessa alla diffusione del virus Covid-19 che ha colpito il Paese, e, tenuto conto dell'impossibilità di poter porre in essere tutti gli adempimenti operativi finalizzati a consentire il regolare svolgimento delle elezioni generali delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e sui Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nelle date del 17 e 18 novembre 2021, Azienda e OO.SS. con Verbale di Accordo del 22 ottobre 2021 hanno convenuto sulla necessità di differire le consultazioni in questione, impegnandosi ad individuare la/e data/e delle elezioni delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza entro e non oltre il 30 giugno 2022.

Politiche attive del lavoro

Il Gruppo, in coerenza con quanto fatto in precedenza, nel 2021 ha concretizzato il proprio impegno verso rapporti volti al benessere e alla tutela dei diritti dei lavoratori, attraverso la sottoscrizione di accordi sule politiche del lavoro.

Il 24 marzo 2021 è stato condiviso con le Organizzazioni Sindacali di avviare una manovra straordinaria, ulteriore rispetto a quella definita con l'Intesa del 14 gennaio 2021, che si pone l'obiettivo di garantire il necessario sostegno all'operatività del front End di Mercato Privati. L'Accordo, fermo restando il quadro di interventi di Politiche Attive che sarà definito dalle Parti per il prossimo triennio, individua le leve gestionali, da declinare in considerazione delle peculiarità territoriali, quali assunzioni da mercato esterno in regime part time, sportellizzazioni, conversioni da *part time* a *full time* ed assunzioni di specialisti da mercato esterno. Rispetto alle assunzioni di specialisti, è stato inoltre condiviso di avviare una fase di selezione per valorizzare eventuali candidature interne di personale di Mercato Privati attraverso uno specifico *job posting*. Il 3 agosto 2021 è stato sottoscritto l'accordo triennale (2021-2023) sulle Politiche Attive del Lavoro che ha l'obiettivo di rafforzare i livelli di presidio delle strutture operative territoriali attraverso una dettagliata serie di azioni gestionali che interessano Posta, Comunicazione e Logistica, Mercato Privati, e Digital Technology & Operations (conversioni *Part Time/Full Time,* sportellizzazioni, assunzioni da mercato esterno, mobilità). In particolare, sono state dettagliate per ambito organizzativo e per tipologia di intervento le specifiche dei singoli interventi previsti per l'anno 2021. Nell'ambito della suddetta Intesa, le Parti, con Verbale di Accordo del 10 novembre u.s., hanno convenuto di avviare i 1.700 interventi di stabilizzazione previsti ed in data 22 dicembre è stato aperto il relativo applicativo informatico. Contestualmente, per far fronte alle note difficoltà di reclutamento di personale da assumere con contratto a tempo determinato per lo svolgimento dell'attività di portalettere, in alcune aree geografiche del Paese l'Azienda si è avvalsa della possibilità di stipulare contratti a tempo determinato secondo la disciplina prevista dal D.L. n. 34/2020 (s.m.i.) proponendo un rinnovo del contratto a tempo determinato al personale che avesse già reso la prestazione di lavoro in favore di Poste Italiane S.p.A. Detti rinnovi potranno avere la durata massima di sei mesi e saranno comunque modulati in modo da non superare il limite dei 24 mesi complessivi previsto dalle disposizioni normative sopra richiamate. Posta Comunicazione e Logistica: A partire dal mese di febbraio 2021, Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno iniziato il confronto sulla complessiva riorganizzazione della funzione. In particolare, le Parti si sono date atto della necessità di ridefinire la prestazione del portalettere e di estendere a tutte le grandi aree metropolitane il modello *Joint Delivery* oltreché di procedere a un complessivo riassetto dell'organizzazione dell'attività delle cosiddette lavorazioni interne, attraverso un graduale processo di accentramento delle stesse. Inoltre, con Verbale del 19 maggio 2021 è stata avviata una fase di sperimentazione finalizzata a migliorare la qualità del lavoro e a ottimizzare i flussi produttivi all'interno dei siti, garantendo anche una maggiore occupabilità delle risorse. Il 16 luglio 2021, facendo seguito a quanto in precedenza condiviso tra le Parti in merito al percorso relazionale che interessa l'evoluzione della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, Azienda, Organizzazioni Sindacali e Coordinamento Nazionale delle RSU hanno sottoscritto l'intesa sull'estensione del modello *Joint Delivery* anche ai comuni di Roma, Milano e Napoli. L'intesa prevede una serie di *step* di implementazione e precisi momenti di verifica sia a livello nazionale che territoriale.

Il 14 gennaio 2021 Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un verbale relativo ad alcune tematiche di Mercato Privati. Con riferimento all'assetto della rete degli Uffici Postali, modificato in ragione della pandemia in atto, si è convenuto di proseguire con ulteriori azioni di graduale ripristino della stessa. Inoltre, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti negli uffici anche durante la fase di emergenza sanitaria, sono state illustrate alcune iniziative orientate a gestire con maggiore efficacia la clientela in attesa (attenzione alla fase di accoglienza, valutazione della possibilità di aumentare la capienza massima delle persone che possono contemporaneamente sostare all'interno dell'Ufficio Postale). Il 30 settembre 2021 è stato sottoscritto il Verbale di Accordo di riorganizzazione della filiera commerciale, con la finalità di adeguarla ai mutevoli scenari di contesto, alle nuove esigenze di mercato e della clientela, individuando soluzioni in grado di aumentarne l'efficacia e la capacità di penetrazione sul mercato. Le linee di intervento tracciate nell'Accordo di riorganizzazione si articolano su quattro direttrici: 1. rafforzamento della filiera di supporto alla vendita, in particolare per i prodotti/servizi di *front end* e la pianificazione commerciale; 2. evoluzione del modello commerciale del corner (Corner 2.0) e doppio turno commerciale per il rafforzamento dell'offerta e la valorizzazione della proposizione commerciale dei nuovi prodotti e servizi; 3. sviluppo di nuovi modelli di proposizione commerciale attraverso l'introduzione di Specialisti Consulenti da Remoto e di una consulenza mista – in presenza e a distanza - per gli Specialisti Consulenti Mobili; 4. rafforzamento delle figure commerciali dedicate alla clientela *premium*.

Con Verbale di incontro del 7 aprile 2021, Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno effettuato un approfondimento sull'operazione di acquisizione di Nexive Group S.r.l. che, come meglio specificato all'interno delle linee evolutive del Piano Industriale, consentirà di rafforzare il ruolo strategico di Poste Italiane nel mercato postale e salvaguardare la sostenibilità del settore e dei livelli di occupazionali. A seguito dell'espletamento delle procedure previste dall'art. 47 Legge 428/1990, definite positivamente con Verbale del 17 giugno 2021, è stato dato avvio al processo di integrazione del Gruppo Nexive che prevede da un lato la confluenza di alcune funzioni di Nexive Group S.r.l. all'interno del Gruppo Poste e, dall'altro la costituzione di una *Operating Company* (Op.Co.) focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito, a supporto della fase "last mile" del processo di recapito di prodotti postali e pacchi di piccole dimensioni in favore di Poste Italiane. Le Parti si sono incontrate il 23 settembre 2021 e hanno sottoscritto il Verbale di Accordo con il quale sono state individuate le regole di integrazione del personale Nexive che dal 1° ottobre 2021 è transitato in Poste Italiane S.p.A. e in Postel S.p.A. oltre che del personale della costituenda Op.Co. che, a tutti gli effetti, fa parte del Gruppo Poste Italiane S.p.A. In particolare, con la predetta intesa, sono stati armonizzati i trattamenti normativi ed economici dei dipendenti, allineandoli a quelli previsti dal vigente CCNL del 23 giugno 2021 per i dipendenti di Poste Italiane S.p.A.; sono stati altresì definiti i criteri oggettivi di ricollocazione su base provinciale dell'ex personale Nexive all'interno delle strutture di Poste Italiane S.p.A..

Il 4 maggio 2021 Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'Accordo sulla mobilità volontaria nazionale per gli anni 2021/2022. L'intesa riprende l'architettura già consolidata dai precedenti accordi in materia e rappresenta un importante tassello in grado di accompagnare e fluidificare la gestione del personale che si integra con gli altri strumenti di politiche attive del lavoro che l'Azienda mette in campo per assicurare ottimali livelli di presidio e di qualità del servizio.

Il 30 luglio 2021 è stata sottoscritta da Azienda, Organizzazioni Sindacali e 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, Poste Welfare e Servizi e PostePay. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2021. 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.

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 Riqualificazione Professionale**, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualificazione professionale, sia con riguardo a quanto previsto dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sia con riferimento a eventuali processi di riorganizzazione/ristrutturazione/trasformazione aziendale, ovvero all'introduzione di innovazioni tecnologiche;

- **Organismi Paritetici per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro,** è altresì continuata l'attività dell'Organismo in ordine all'uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti a salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da *stress* correlato al lavoro con il fine di "attuare misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori". 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.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Salute e sicurezza sul lavoro DNF

Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. In tale ottica, l'Azienda ha individuato tutte le responsabilità organizzative e si è dotata di specifiche *policy*, in linea con la normativa, con la contrattazione collettiva e con gli standard nazionali e internazionali di riferimento (es. ILO), al fine garantire un adeguato presidio di tutti gli aspetti inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro. Tali politiche trovano attuazione con riferimento a tutte le operazioni del Gruppo, comprese le attività relative ai partner e ai fornitori, e sono rivolte ad ogni individuo che opera per conto o sotto la supervisione di Poste Italiane. L'Azienda, inoltre, si impegna ad adottare 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.

447mila
Ore di formazione in materia di Sicurezza sul lavoro erogate nel **2021**

A livello di Gruppo gli elementi chiave dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro adottati, sono definiti all'interno della politica integrata e della *policy* della salute e sicurezza e sono:

- 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.

A partire dalla politica integrata e dalla *policy* di Gruppo ciascun datore di lavoro ha approvato la Politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori.

A dimostrazione della rilevanza assunta dal tema della salute e sicurezza sul lavoro si segnala che il Gruppo ha definito degli obiettivi quantificabili per i responsabili delle *business* unit sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Infatti, l'AD, il vertice e tutti i responsabili fino al quinto livello organizzativo sono stati valutati su un *target* di riduzione degli infortuni. In questo contesto, inoltre, Poste Italiane si è impegnata nella costituzione di team dedicati che hanno il compito di monitorare giornalmente i dati rilevanti ai fini dei *target* quantitativi definiti.

Poste Italiane fa della cultura della sicurezza in Azienda un *asset* fondamentale per ridurre gli infortuni e incoraggiare il costante miglioramento dei sistemi di gestione adottati

Tra i principali obiettivi perseguiti dal Gruppo nel corso del 2021, particolare importanza riveste la campagna di sensibilizzazione e coinvolgimento sul tema Salute e Sicurezza sul Lavoro di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo ed in particolare la diffusione ed il potenziamento della cultura della sicurezza all'interno dei centri operativi territoriali (centri di distribuzione e uffici postali) e delle relative strutture di coordinamento. Inoltre, Poste Italiane si è impegnata altresì nella riduzione del fenomeno infortunistico, in particolar modo nel settore della logistica e del recapito (centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione) e nel miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione attraverso la pianificazione e l'esecuzione di iniziative mirate a dare concreta attuazione ai principi fissati con la Politica della Sicurezza sul Lavoro. Infine, l'Azienda si dedica altresì al costante monitoraggio delle prestazioni di salute e sicurezza sul lavoro ed il periodico riesame per la definizione di nuovi obiettivi.

Tra le attività svolte per il raggiungimento degli obiettivi, la continua formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale sui temi della SSL, gli interventi di miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il miglioramento continuo e certificazione dei Sistemi di Gestione, la costante valutazione dei rischi in relazione ai processi e ai luoghi di lavoro, il monitoraggio della realizzazione dei Piani di Miglioramento di cui alla valutazione dei rischi, i costanti controlli

dei rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente. Inoltre, il Gruppo si è dotato di un piano corredato da una serie di azioni utili a gestire eventuali situazioni emergenziali improvvise in ambito salute e sicurezza, e che possono impattare l'Azienda e le proprie operazioni.

Poste Italiane S.p.A. ha stanziato nel 2021, in continuità con gli anni passati, *budget* dedicati alla realizzazione dei piani di miglioramento per gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. Tra questi, risultano di particolare rilevanza gli investimenti sostenuti per la manutenzione del patrimonio immobiliare e per il miglioramento continuo degli aspetti impiantistico strutturali dello stesso. Altrettanta importanza assumono le risorse impiegate per la gestione e manutenzione della flotta aziendale, nell'ambito di compiti quali la realizzazione delle campagne di formazione, informazione, addestramento, per le attività di verifica/controllo in tema di salute e sicurezza, di sorveglianza sanitaria, sviluppo e manutenzione dei sistemi/applicativi a supporto della gestione del tema.

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.

Nel processo di valutazione dei rischi sono analizzate tutte le situazioni di potenziale pericolo correlate ai processi lavorativi e ai luoghi di lavoro e, individuato il relativo potenziale di causare danni, ne viene valutato il livello di rischio associato. Tale valutazione è condotta tenendo conto delle effettive modalità di svolgimento del lavoro e dell'esposizione del personale considerando le eventuali misure di tutela già erogate nel rispetto dei criteri definiti da norme tecniche vigenti, standard tecnici, norme di buona tecnica e linee guida aziendali.

In particolare, la valutazione è condotta prendendo in esame tutti i pericoli prevedibili ed oggettivamente presenti connessi all'attività lavorativa, quelli derivanti dal corretto e normale uso delle attrezzature/macchine/impianti, quelli prevedibili per le condizioni d'eccezione e quelli dovuti ad eventuali malfunzionamenti o guasti.

Nello specifico, in tema di gestione del rischio di salute e sicurezza sul lavoro, questa è realizzata anche grazie all'intrattenimento di un dialogo e uno scambio di informazioni costante sui rischi legati al tema tra le risorse umane, i *manager* e le varie *business unit*. Infatti, periodicamente, su base trimestrale, la competente funzione di controllo si coordina con gli ulteriori *risk specialist* e, tramite questi ultimi, con i *risk owner*, nell'ambito delle attività di monitoraggio sull'andamento degli indicatori di rischio e delle azioni di trattamento relative ai Top Risk relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. L'esito di tali attività è poi rappresentato all'interno di *report* trimestrali di monitoraggio rischi integrato e presentato al Vertice aziendale e al Comitato Controllo e Rischi (CCR). Inoltre, segue una fase di rendicontazione annuale delle attività, attraverso il consolidamento dei contributi forniti dalle diverse funzioni di controllo all'interno della "Relazione Rischi e *Compliance*" presentata agli Organi e al Vertice aziendale, che fornisce una vista sintetica e integrata delle iniziative promosse e/o introdotte nel corso dell'anno nelle varie sfere di operatività aziendale, sotto il coordinamento del Condirettore Generale, nonché delle principali attività e interventi realizzati dalle strutture della funzione per garantire l'implementazione di opportuni presidi, strumenti e strutture organizzative per il continuo rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e per la gestione delle tematiche di Compliance e di sostenibilità rilevanti.

Insieme alla formazione obbligatoria, a tutte le persone vengono trasmesse, in modo controllato, le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS), che riportano la descrizione dei pericoli applicabili ai processi di lavoro d'interesse e le misure organizzative, preventive e protettive, con lo scopo di ridurre il livello di rischio corrispondente. All'interno delle IOS vi è una descrizione dettagliata dei ruoli e dei compiti dei principali attori della gestione della sicurezza. Inoltre, in armonia con il D.Lgs. 81/08, vi è l'obbligo per i Lavoratori di segnalare al Preposto e/o al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza competente la presenza di possibili pericoli o situazioni di pericolo sul lavoro. Allo stesso modo, i Preposti ed i Dirigenti hanno l'obbligo di raccogliere tali segnalazioni e di agire sulla base delle procedure aziendali individuate per la gestione di tali problematiche rispettando i tempi e le modalità corrispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Il Gruppo Poste Italiane ritiene particolarmente rilevante la tematica appena descritta e, per questo, adotta dei meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i dipendenti, con l'obiettivo di gestire in maniera adeguata (ovvero secondo quanto dettato sia dalle misure di tutela riportate nel Documento di Valutazione dei Rischi, sia nelle procedure aziendali di riferimento) eventuali situazioni di lavoro dalle quali potrebbero derivare lesioni o malattie professionali.

Poste Italiane effettua l'analisi dei *near-miss* e degli incidenti sul lavoro, in base a specifici processi codificati in tema di sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati. Ogni unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo monitorano continuamente ed esaminano gli incidenti ed in particolare il fenomeno infortunistico per individuare ed eliminare, o gestire, i fattori scatenati, seguendo la propensione al continuo miglioramento.

L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stato, altresì, osservato attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al lordo e al netto Covid, a partire dal 2017 al 2021. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento).

La Sorveglianza Sanitaria viene espletata nel Gruppo Poste Italiane da un *network* di medici competenti che nell'ambito di specifici perimetri territoriali, effettuano quanto previsto dall'alrt.41 del D.Lgs. 81/08 (visite, sopralluoghi, riunioni periodiche, consulenze spot). Tale pool viene coordinato da un medico competente coordinatore che supporta i DL e il SPP per gli aspetti di *governance* della sorveglianza sanitaria. Nell'ambito del Gruppo Poste Italiane, le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria secondo il Documento di Valutazione dei Rischi per i rischi tabellati di cui al D.Lgs.81/2008 e s.m.i. e riportate nei cinque Protocolli sanitari, sono:

- il rischio specifico da movimentazione manuale dei carichi;
- il rischio specifico da esposizione ad attrezzature munite di videoterminale;
- il lavoro notturno;
- assenza di tossicodipendenza da sostanze stupefacenti e psicotrope, assenza di alcol dipendenza;
- rischio specifico da sopralluoghi presso i cantieri.

Per i lavoratori adibiti a mansioni/attività che comportino un'esposizione ad un rischio specifico (tabellato o valutato), viene attivato un programma di sorveglianza sanitaria, che prevede visite mediche, accertamenti sanitari integrativi e tossicologici.

L'attività della Sorveglianza Sanitaria, nonostante il protrarsi dell'emergenza sanitaria, è stata portata avanti con continuità, nel rispetto dei protocolli e della normativa emergenziale. Relativamente all'anno 2021, è stata inoltre assicurata a tutti i lavoratori e le lavoratrici con situazioni di fragilità la Sorveglianza Sanitaria eccezionale, nonché la gestione del processo di rientro post malattia da Covid19 con l'adozione di tutte le necessarie soluzioni maggiormente cautelative per la salute del lavoratore o della lavoratrice per fronteggiare il rischio da SARS-CoV-2.

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 parte datoriale e lavoratori attraverso l'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) e gli Organismi Paritetici Regionali (OPR). Si tratta di comitati a cui partecipano le rappresentanze, a livello nazionale e territoriale, datoriali, sindacali e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RRLLS), attraverso cui l'Azienda coinvolge 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 dunque un calendario prestabilito ma sono convocate ogniqualvolta ne emerga la necessità.

Certificazione UNI ISO 45001

Ciascuna unità produttiva di Poste Italiane S.p.A. adotta il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro – SSL (progettato secondo la norma UNI ISO 45001) a governo della tematica di SSL.
Nel corso del 2021 è avvenuta la migrazione di tutti i Sistemi di Gestione SSL dalla norma OHSAS 18001 alla norma UNI ISO 45001. Tutte le unità produttive hanno rinnovato o mantenuto attivi i propri certificati, rendendo quindi la Capogruppo interamente certificata secondo la norma ISO 45001.
Anche le Società del Gruppo hanno come obiettivo sia l'adozione, sia la certificazione dei SGSSL. La documentazione SSL per quanto concerne policy, politiche e procedure, che costituisce la documentazione inerente ai SGSSL adottati è disponibile, per la Capogruppo, nel Sistema Documentale Aziendale (SDA). Altra documentazione relativa a valutazioni dei rischi, relazioni tecniche, registrazioni, viene gestita attraverso piattaforme informatiche dedicate.



Poste Italiane ha definito un piano pluriennale di adozione su tutto il perimetro aziendale delle certificazioni in materia di salute e sicurezza che ha portato al completamento dell'*iter* di certificazione di tutte le unità produttive della Capogruppo.

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 2021 le principali Società del Gruppo certificate secondo la norma UNI ISO 45001 sono: EGI S.p.A., Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., SDA S.p.A.; Postel S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., BancoPosta Fondi S.p.A., PostePay S.p.A..

Verifiche e controlli in materia Salute e Sicurezza sul Lavoro vengono periodicamente effettuati sia da ciascuna unità produttiva nell'ambito del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, sia da Tutela Aziendale, trasversalmente, in ciascuna unità produttiva della Capogruppo e nelle Società del Gruppo. In particolare, le attività di verifica/controllo in tema salute e sicurezza sul lavoro svolte nel 2021 da Tutela Aziendale si compongono di:

- *audit* sui Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro/Ambiente con obiettivo la verifica che i sistemi di gestione adottati in Azienda siano conformi ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi;
- *technical audit*, attività di controllo mirata ad analizzare e valutare lo stato di conformità SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale;
- verifiche operative e sensibilizzazione in ambito salute e sicurezza del personale operante nei siti, in particolare attività di verifica operativa nei Centri di Recapito e negli Uffici Postali mirata alla valutazione dello stato complessivo in termini di sicurezza infrastrutturale, impiantistica e di processo di lavoro.

Diversi sono i sistemi adottati da Poste Italiane S.p.A. per il monitoraggio ed il controllo dell'efficacia delle politiche SSL adottate. Tra questi:

- GISLA (Gestione Informatica Sicurezza sul Lavoro e Ambiente);

- Piattaforme per la gestione della formazione;
- GIW (Gestione informatica Infortuni);
- SSA (*Safety Self Assessment*);
- *Real Gimm* (quota parte per la gestione delle manutenzioni che impattano la SSL);
- *File Maker* ((quota parte per la gestione dei lavori immobiliari che impattano la SSL);
- EDVR (gestione elettronica dei Documenti di Valutazione dei Rischi);
- EPI (Gestione Emergenze Poste Italiane);
- *Green Pass* (Sistema Controllo GP).

Performance ed obiettivi stabiliti vengono costantemente monitorati e riesaminati in occasione del Riesame previsto di SGSSL adottati.

Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha contribuito, anche nel 2021, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In 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 gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale monitorando i rischi di tutti i processi operativi.

Lo scenario emergenziale presentatosi nel corso del 2020, e protrattosi durante il 2021, 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 derivante dall'articolo 37 del D.Lgs. 81/08 - "Formazione dei lavoratori e dei loro Rappresentanti", in considerazione dell'emergenza, i corsi previsti dall'Accordo Conferenza Stato - Regioni sono stati assicurati avvalendosi delle più aggiornate tecnologie di comunicazione "*Digital*". Nello specifico, Poste Italiane ha garantito attraverso modalità "*webinar*" e docenze specializzate la fruizione dei contenuti alla stregua della formazione in presenza. Inoltre, nei relativi pacchetti formativi sono stati inseriti approfondimenti circa il tema del rischio biologico, con *focus* sul virus SARS-CoV-2.

Per quanto riguarda la formazione per gli "Addetti" alle squadre di emergenza, si è proseguito con campagne in modalità "*webinar*" dei corsi "lotta antincendio" e "primo soccorso" per la parte teorica, mentre le esercitazioni pratiche si sono svolte in presenza nel rispetto di quanto previsto dai protocolli di contenimento del rischio di contagio da SARS-CoV-2.

Nel campo dell'informazione, l'Azienda ha proseguito la campagna di comunicazione rivolta a tutti i dipendenti sulle misure di igiene e prevenzione del contagio da virus SARS-CoV-2 attraverso tutti i canali interni (intranet, mailing, bacheche aziendali, *flyers*, display UP, etc.).

Campagna "Work in safety way"

Tra le diverse iniziative messe in campo, si evidenzia che l'azienda ha monitorato il livello di rischio da contagio derivante dal virus SARS-CoV-2 anche attraverso una campagna denominata «*Work in safety way*», finalizzata alla prevenzione del rischio di contagio da SARS-CoV2. Tale iniziativa ha previsto, su base volontaria, la possibilità di effettuare tamponi rapidi di tipo naso faringeo per tutti i dipendenti del Gruppo Poste Italiane, intercettando in tal modo casi probabili di positività.

In continuità con il 2020, l'Azienda ha riconosciuto l'importanza delle iniziative di prevenzione e monitoraggio dei casi da Covid-19. Per tale motivo, nel 2021, ha messo a disposizione tamponi gratuiti per i dipendenti e ha inoltre proceduto al rimborso per i dipendenti dei tamponi effettuati nell'arco temporale che intercorre tra l'inoculazione della prima dose di vaccino (anche in caso di siero monodose) e l'effettiva validità del relativo *Green* Pass. Infine, l'Azienda ha istituito un permesso retribuito per la partecipazione dei dipendenti alla campagna vaccinale Covid-19, come ulteriore dimostrazione del valore fondamentale che il Gruppo Poste Italiane attribuisce all'adesione alla vasta operazione nazionale anti Covid-19. Tutti i dipendenti hanno potuto usufruire di permessi, a giornata intera o a ore, per un massimo di due giorni complessivi di calendario, uno per la somministrazione di ciascuna dose di vaccino.

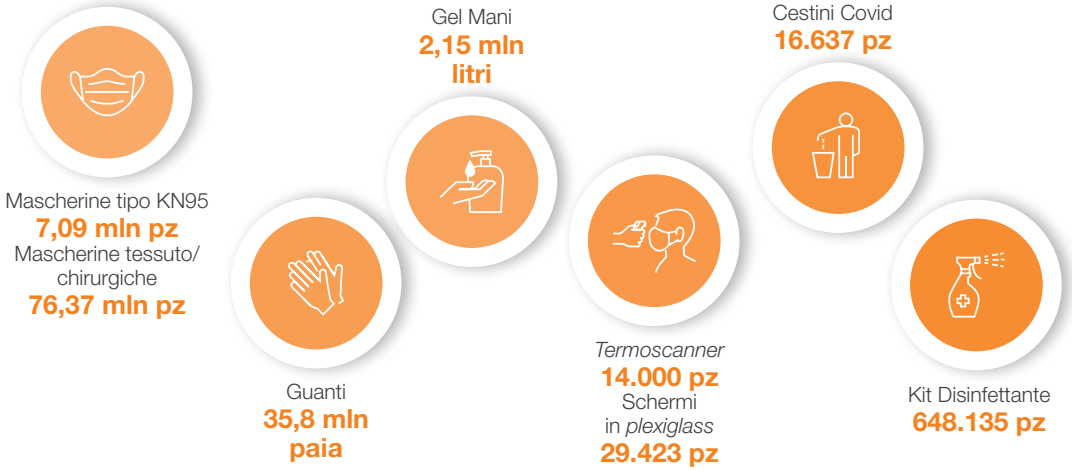
In questi due anni di emergenza sanitaria, Poste Italiane si è impegnata fortemente nel garantire la massima sicurezza dei propri dipendenti impiegati negli Uffici Postali e nei centri di smistamento. Per tale motivo, anche nel 2021 sono state mantenute tutte le misure già implementate nel 2020 rela-

tivamente agli Uffici Postali. Tali misure consistono in una segnaletica orizzontale al fine di indicare la corretta distanza da mantenere all'interno dei siti postali. All'esterno di ogni ufficio sono state affisse delle informative a disposizione di clientela e visitatori per comunicare le azioni adottate dall'Azienda per il contenimento del virus riguardanti: attività di sanificazione, comportamenti da adottare indicati dalle autorità sanitarie, modalità di accesso scaglionato negli uffici, distanze di sicurezza e corretto utilizzo dei dispositivi di protezione. In aggiunta, si è proceduto all'installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale, 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. Inoltre, l'Azienda ha provveduto all'installazione di circa 29.400 barriere in *plexiglass* sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA) in tutti gli Uffici Postali e schermi protettivi per consulenti e *corner* Postepay, per proteggere staff e clienti. Con riferimento specifico alla rete degli uffici postali, le principali iniziative intraprese hanno riguardato progetti specifici volti alla riduzione del fenomeno infortunistico, attività di monitoraggio e controllo - e conseguente efficientamento- degli elementi infrastrutturali nei siti, sviluppo di applicativi per l'informatizzazione dei processi afferenti al sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro adottato, costante valutazione dei rischi con particolare riferimento alle attività intraprese per affrontare le difficoltà dovute alla gestione eccezionale causata dall'emergenza sanitaria Covid-19.

Infine, è stato istituito un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni (portale *web* per permettere una tempestiva verifica delle azioni prese da Poste Italiane e un numero verde gratuito per richiedere ulteriori informazioni). Sono poi proseguite le attività di pulizia di tutti i veicoli operativi del Gruppo attraverso l'utilizzo di dispositivi certificati, che, per mezzo della micro-nebulizzazione di soluzioni disinfettanti, sono in grado di sanificare a fondo le superfici interne dei mezzi di lavoro. Per una maggior tutela della salute dei lavoratori, l'Azienda si è impegnata a lavare tutti i veicoli ogni due mesi e a sanificarli ogni sei mesi. Per attuare tutte le misure finalizzate a fronteggiare l'emergenza sanitaria sono stati sostenuti nel periodo oltre 80 milioni di euro di spesa.

La diffusione del virus SARS-CoV2 e delle sue varianti ha imposto sforzi sempre più mirati all'adozione di misure precauzionali per il contenimento del rischio pandemico, soprattutto con riferimento alle situazioni che comportano la presenza contemporanea di più persone e quindi un rischio di contagio più elevato. In tal senso, l'attività di vigilanza e il rispetto delle norme comportamentali e delle raccomandazioni all'interno degli ambienti di lavoro risultano fondamentali per contenere la diffusione del virus. In tale ottica, il vademecum rappresentante la linea guida in materia di salute e sicurezza sul lavoro per la figura del Preposto in Poste Italiane, diffuso a tutti i dipendenti ad aprile 2021, prevede al suo interno una sezione dedicata alle misure precauzionali in linea con il contesto pandemico in atto.

Ai fini della gestione del rischio derivante dalla circolazione del virus SARS-COV-2, è continuata nel 2021 l'operatività del Comitato di Crisi Rischio Coronavirus. 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 che vengono tempestivamente attuate. La verifica e l'applicazione delle misure di tutela adottate per la mitigazione del rischio di contagio sono eseguite dal Comitato ex capitolo 13 del Protocollo anti contagio del 24 aprile 2020 e condiviso tra tutte le Parti Sociali, istituito con specifico accordo nell'ambito dell'Osservatorio Paritetico Nazionale (OPN) per la salute e sicurezza sul lavoro. Il Comitato agisce in stretta sinergia con gli Organismi Paritetici Regionali.




Poste

Inquadra il qr code e guarda il video.

Diversità e inclusione

Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva

- Ingresso nella Top 100 *Globally* sulla parità di genere definita da Equileap
- Assegnazione di 10 alloggi per 40 donne vittime di violenza su tutto il territorio nazionale
- Partecipazione di oltre 700 dipendenti al progetto Lifeed
- 46,4% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Diversità e inclusione

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021
	Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	• % di candidature alla successione occupate da donne	• 45% entro il 2024	2021	*New*
	Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di *gender equality*, anche attraverso *role model male* e *female*	• N° di campagne di sensibilizzazione • N° di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni • % *role model*	• 2 entro il 2023 • 10 entro il 2023 • +50% entro il 2023	2021	*New*
	Aumentare il coinvolgimento di donne nel programma di *mentoring*	• % di *mentee* donne • % di *mentor* donne	• + 65% entro il 2022 • + 35% entro il 2022	2021	*New*
	Aumentare il coinvolgimento di donne nei programmi di *coaching*	• % di *coachee* donne	• +65% entro il 2022	2021	*New*
	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	• 2
	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	• 21%
	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	• 100%
	Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	• N° di campagne di sensibilizzazione e/o misure di *welfare* a sostegno della genitorialità sociale	• 2 entro il 2023	2021	*New*
	***Employer branding* specifico su *Diversity & Inclusion*, in sinergia con le Università**	• N° di università coinvolte	• 4 entro il 2022	2019	• 2
	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	• 3
	Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani	• % della popolazione aziendale	• 60% entro il 2022	2019	• 51,6%
	Definire campagne di ascolto e di comunicazione per far evolvere la consapevolezza e la cultura aziendale sui temi della *Diversity & Inclusion*	• N° campagne di comunicazione integrate (interna/esterna) • N° *survey* realizzate sulla *intranet*	• 3 entro il 2021 • 5 entro il 2021	2019	• 3 • 5
	Sostenere sull'*intranet* aziendale i temi *Diversity & Inclusion* e il relativo *committment* del Gruppo	• N° di piani editoriali dedicati (es. nuova Rubrica "D&I") • N° di *podcast* seriali con pubblicazione progressiva rivolti a tutti i dipendenti	• 2 entro il 2022 • 1 entro il 2022	2021	*New*
	Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di *Diversity & Inclusion* attraverso laboratori di *envisioning*, *meeting* ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	• N° di iniziative (laboratori, *meeting* D&I, eventi tematici)	• 28 entro il 2024	2021	*New*
	Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	• *Policy* genitorialità attiva formalizzata • N° di interventi realizzati	• Formalizzazione *Policy* genitorialità attiva entro il 2023 • 2 entro il 2023	2021	*New*
	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	• % di popolazione aziendale coinvolta	• 100% entro il 2022	2020	• La progettazione del modello della Community è in linea con il target prefissato
	Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza di un mix di culture diverse tra i dipendenti	• N° di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	• 2 entro il 2023	2021	*New*
	Definire un piano editoriale di contenuti a sostegno dell'occupazione e della *leadership* femminile focalizzato sul *Goal* 5 dell'Agenda 2030, e che sia inoltre allineato agli eventi e iniziative mondiali sul tema	• N° di piani editoriali integrati e multicanale	• 1 entro il 2022	2021	*New*
	Certificazione *Equal Salary*	• Certificazione	• Ottenimento certificazione entro il 2022	2020	• Le attività strumentali all'ottenimento della certificazione risultano in linea con il *target* prefissato
	Potenziamento del progetto Volontariato d'Impresa dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l'*engagement*, e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	• N° di piani di *engagement* e formazione • N° di programmi a valenza sociale	• 1 entro il 2024 • 3 entro il 2024	2021	*New*
	Apertura a logiche di *welfare* comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di *welfare* aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	• N° di iniziative/servizi attivati	• 2 entro il 2024	2021	*New*

OUTCOME

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

La consapevolezza di poter avere un ruolo chiave nell'affermare i principi di sviluppo sostenibile tra le imprese è un aspetto fondamentale per il Gruppo Poste Italiane, che riveste un ruolo essenziale nel tessuto economico e sociale italiano. In quest'ottica, l'Azienda si è dotata di un Codice Etico, al quale si affiancano un *corpus* di *policy* e di linee guida aziendali in tema di tutela e protezione dei diritti umani, come: 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*. Quest'ultima sostiene il valore della diversità ed incoraggia la diffusione di una cultura aziendale inclusiva. Oltre alle linee guida aziendali e *policy* sopra menzionate, Poste Italiane si conforma ai principi internazionali riguardo alla tutela e protezione dei diritti umani.

L'Azienda si impegna nell'interesse di tutte le persone che vi lavorano, o che vi collaborano, e si prodiga per il benessere delle comunità in cui opera. Per questo, Poste Italiane si posiziona in prima linea circa la tutela ed il rispetto dei diritti umani, proponendosi come attore attivamente partecipe nel processo di divulgazione dei principi previsiti dalla normativa e dagli *standard* internazionali.

Poste Italiane ha recentemente aderito alla CEO Guide for Human Rights, l'associazione nazionale dei professionisti impegnati nella gestione della sostenibilità nelle imprese che vogliono dare il proprio contributo per un positivo impatto sociale

La Politica Aziendale del Gruppo concernente la tutela e la protezione dei Diritti Umani ribadisce quanto già esplicitato all'interno del Codice Etico circa le regole di condotta da osservare nei rapporti con tutti gli *stakeholder* con cui interagisce Poste Italiane. In particolare, l'Azienda si impegna a tutelare i diritti di tutti coloro che sono ricompresi all'interno della propria catena del valore, con particolare attenzione verso specifiche categorie, quali lavoratori propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori esterni, comunità locali, fornitori e *partner*, clienti, persone con disabilità, persone vittime di discriminazione e qualsivoglia forma di violenza. Il documento descrive l'impegno dell'Azienda nell'allineare i processi aziendali con i principali *standard* e *best practice* internazionali, nel farsi essa stessa promotrice di tali principi 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. La Politica, inoltre, disciplina diversi temi di prevenzione e di ripudio di ogni forma di discriminazione o violenza, come il lavoro forzato o minorile, il traffico di esseri umani, promuovendo la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e una retribuzione equa, allo scopo di supportare il benessere della persona.

Tra gli obiettivi chiave di Poste Italiane, assume particolare rilievo l'incentivazione e lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità in tutte le sue forme e manifestazioni, a tutti i livelli dell'organizzazione, in quanto risorsa di fondamentale impatto nella creazione di valore aziendale. La gestione consapevole delle diversità in chiave inclusiva, oltre a creare valore sociale condiviso, determina un vantaggio competitivo per l'intero Gruppo ed è funzionale all'intensificazione dell'*engagement* e del *commitment* delle persone negli obiettivi aziendali. In riferimento ad attività di formazione organizzate allo scopo di valorizzare la tematica tutela dei diritti umani, Poste Italiane ha promosso un corso *online* il cui obiettivo è stato quello di promuovere la conoscenza e la diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite, presentando gli elementi essenziali della cultura dei diritti umani. Tra i contenuti ritenuti di interesse per tutte le persone del Gruppo, si menzionano i diritti dei lavoratori, la tutela delle persone con disabilità, la discriminazione, pari opportunità e identità di genere, la protezione dell'ambiente. Il corso è stato realizzato con una metodologia di *digital learning* innovativo di tipo editoriale, con sezioni video, parti dedicate alla lettura e *podcast* stile trasmissione radiofonica.

L'Europa e i diritti universali di cittadinanza
Poste Italiane al Festival dello Sviluppo Sostenibile

Poste Italiane ha partecipato al festival dello sviluppo sostenibile, tenutosi in data 11 ottobre 2021, che ha lo scopo di promuovere una cultura condivisa sui temi della sostenibilità promossa da ASVIS (Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile).
In particolare, il gruppo ha partecipato all'evento "l'Europa e i diritti universali di cittadinanza" in qualità di *tutor* dell'obiettivo 16 "Giustizia e istituzioni solide" dell'agenda di sviluppo sostenibile, un programma d'azione per le persone e il pianeta adottato da tutti i paesi dell'ONU nel 2015, che traccia 17 obiettivi da concretizzare entro il 2030.

I progetti per la valorizzazione della diversità e per la promozione dell'inclusione sociale fanno parte di un disegno più ampio, con l'obiettivo di assicurare la promozione delle differenze dei singoli e dei modelli organizzativi equilibrati che garantiscano il dialogo e l'emergere delle caratteristiche personali, riducendo al tempo stesso le situazioni di fragilità individuale.

L'obiettivo del percorso è lo sviluppo e l'evoluzione delle modalità di presidio relative alla diversità, passando da un approccio finalizzato alla tutela ed integrazione della diversità ad una strategia che si basa sul superamento proattivo delle barriere e sulla risoluzione dei fattori che ostacolano l'inclusione lavorativa degli individui.

Il Gruppo ha sancito, attraverso l'elaborazione e la formalizzazione da parte del Consiglio di Amministrazione di una *policy Diversity & Inclusion*, i propri principi e valori guida e si è posto degli obiettivi misurabili e pluriennali.

L'Azienda, proprio attraverso la sua missione e la sua strategia si propone di creare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale e aperto che possa giovare a tutta la popolazione aziendale, indipendentemente dalle diversità interne, allo scopo di sfruttare al massimo le opportunità che derivano da tale condizione, sia nell'ottica di preservare il benessere aziendale, che in termini di vantaggio competitivo sul *business.*

Il Piano *Diversity & Inclusion* di Poste Italiane è stato approvato a seguito di un processo di partecipazione attiva attraverso la costituzione di gruppi di lavoro interfunzionali composti da *professionals* e *middle-manager* che hanno operato secondo una logica *bottom-up,* elaborando proposte progettuali che sono state valutate sulla base di due variabili rispettivamente rappresentate dall'impatto quali-quantitativo sulla popolazione aziendale e dalla velocità di implementazione.

L'obiettivo del Piano è quello di attivare processi di impatto trasformativo che aggiungano valore alle persone, ai comportamenti organizzativi, agli stili di *leadership* e alle relazioni all'interno del Gruppo attraverso l'ingaggio, percorsi di ascolto e di fiducia, ambienti di lavoro inclusivi, campagne di comunicazione e sensibilizzazione e in generale il miglioramento del substrato del tessuto organizzativo alimentato dalla coltivazione delle differenze.

Per favorire una più ampia conoscenza del valore di ogni unicità in azienda e delle iniziative in suo sostegno, è stata realizzata un'apposita sezione "*Diversity & Inclusion*" sull'intranet aziendale NoidiPoste che contiene notizie, documenti, materiale multimediale.

Nello specifico, i principi aziendali circa l'inclusione e la valorizzazione delle diversità sono connotati da una politica costruita sull'ascolto dal basso, che verte su quattro pilastri: genere, generazioni, disabilità-vulnerabilità, interculturalità ed ha consentito di proporre oltre 30 progetti su sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e *caring*, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza.

Genere

Il percorso intrapreso si snoda in oltre 10 progetti a sostegno dell'equità di genere volti a rimuovere gli ostacoli allo sviluppo di carriera del genere femminile. In particolare, il Gruppo contempla il rafforzamento dei sistemi di *governance* per la progressione di carriera; la progettazione di *focus group* compositi per l'emersione dei principali pregiudizi consapevoli o inconsapevoli che impattano sulla *leadership* inclusiva; il potenziamento dei meccanismi di *work life adjustment* in termini di conciliazione e condivisione delle responsabilità familiari e l'adesione al percorso per la certificazione *Equal Salary*, per verificare e rendere pubblica l'equità retributiva tra donna e uomo all'interno dell'organizzazione.

Inoltre, tenendo conto della crescente attenzione culturale all'orientamento sessuale e alla prevenzione delle molestie di genere nei luoghi di lavoro, il Gruppo ha esteso a tutta la popolazione aziendale un programma informativo di sensibilizzazione. L'obiettivo è quello di offrire una panoramica del fenomeno delle molestie e dei relativi impatti sulle persone e sulle organizzazioni, con lo scopo di rafforzare la cultura del rispetto nell'ambiente lavorativo.

Generazioni

Poste Italiane promuove strategie integrate a favore del dialogo e dello scambio intergenerazionale all'interno dell'Azienda, anche in considerazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turnover*. A tale scopo il Gruppo promuove la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione, incoraggiando il confronto in una logica di complementarità e apertura necessaria a favorire lo scambio di esperienze a supporto dell'inclusione e possibilità di impiego.

Disabilità

L'Azienda ha avviato azioni di sensibilizzazione collettiva al fine di identificare preventivamente situazioni di vulnerabilità favorendo l'inserimento e una qualità del lavoro adeguata a coloro che presentino disabilità di tipo sensoriale, motorio o cognitivo.

In tale contesto, Poste Italiane si impegna a sviluppare politiche di intervento che favoriscano la diffusione di una cultura d'impresa inclusiva e l'introduzione di un'identità distintiva rispetto alle situazioni di fragilità.

Interculturalità

Nell'obiettivo di favorire la contaminazione di culture ed esperienze differenti sono state progettate iniziative pluriennali di *envisioning* e di disseminazione di saperi negli ambienti organizzativi e manageriali in un'ottica di maggiore pervasività ed in funzione di una visione interculturale, aperta al confronto multilivello che sia improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

Percorsi formativi sugli *unconscious bias*
Come mitigare le distorsioni cognitive

Per sottolineare l'impegno del Gruppo nel promuovere una cultura aziendale inclusiva, Poste Italiane ha avviato un ciclo di percorsi in modalità *e-learning* sui temi centrali della *Diversity & Inclusion*. Questi incontri si rivolgono a tutta la popolazione aziendale e, tra le tematiche trattate, vengono inclusi gli "*unconscious bias*", cioè le distorsioni cognitive fondate su pregiudizi o stereotipi culturali. I percorsi sono permeati da un approccio di tipo pragmatico e contestualizzato a situazioni tipo all'interno dell'Azienda, con lo scopo di gestire le fragilità, aprire ad una vista intergenerazionale e mitigare eventuali impatti e condizionamenti.

Inoltre, nell'ambito delle iniziative di sviluppo e di integrazione della comunità manageriale, Poste Italiane ha avviato il progetto "*Smart Café*": conversazioni dedicate ai *manager* allo scopo di favorire un dialogo ad alto tasso di interculturalità, nel lavoro e non solo, attraverso percorsi tematici capaci di rendere visibili le differenti culture e i saperi diversi, anche in relazione all'appartenenza a diverse generazioni. Con una modalità innovativa di comunicazione e relazione, l'obiettivo del progetto è quello di generare uno spazio interculturale adibito allo scambio di contributi, punti di vista e differenti esperienze sociali, culturali e lavorative.



I programmi di *Diversity & Inclusion* in linea con quanto previsto nella *policy* aziendale sono monitorati mediante indicatori elaborati annualmente in raccordo e collaborazione con la funzione Sviluppo Sostenibile, *Risk e Compliance* di Gruppo in ambito *Corporate Affairs*, in coerenza con le linee guida evolutive del piano di sostenibilità aziendale.

L'affermazione di una cultura inclusiva è un percorso culturale in grado di arricchire il bagaglio esperienziale del personale durante l'intero ciclo del percorso lavorativo, con benefici individuali e collettivi. Per questo, l'Azienda si sta impegnando, in misura crescente e sistematica, con azioni sinergiche per mettere a punto modelli di analisi e indicatori coerenti con i processi di *people management*. Il sistema consentirà di apprezzare scenari, obiettivi e metriche di valutazione da rendere visibili e trasparenti sia all'interno del contesto organizzativo che degli *stakeholder* di riferimento.

Tale Politica è reperibile *online* sul sito *web* aziendale per tutti gli *stakeholder* e comunicata a tutto il personale dipendente grazie a specifiche sessioni formative, sulla base dei ruoli e delle responsabilità. Con riferimento all'aggiornamento, questa viene valutata almeno annualmente alla luce delle evidenze emerse dagli *assessment* e dal monitoraggio delle tendenze nazionali e internazionali.

Diritti Umani
Per un'Azienda più inclusiva e sostenibile

Poste Italiane, in continuità con lo scorso anno, ha avviato il programma formativo online "Impresa e Tutela dei Diritti Umani". Il percorso è aperto a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di promuovere la conoscenza e la diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite. Nel corso sono presentati temi cruciali per sviluppare una cultura attenta ai diritti umani ed i contenuti sono realizzati da SIOI (Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale), fruibili tramite una metodologia di *digital learning* innovativa e dinamica, composta da video, letture e *podcast*.
Per Poste Italiane l'impegno in favore della tutela e promozione dei diritti umani costituisce un elemento cruciale della responsabilità sociale d'impresa che l'azienda assume e porta avanti per favorire la cultura dell'inclusione e della prossimità. Il Gruppo ha aderito alla CEO *Guide for Human Rights* presentata da CSR *Manager Network*, l'associazione nazionale dei professionisti impegnati nella gestione della sostenibilità nelle imprese. La Guida ai CEO per i diritti umani è un indirizzo alle aziende che vogliono dare il proprio contributo verso un positivo impatto sociale.



Le principali iniziative promosse in ambito *Diversity & Inclusion* vengono presidiate in ambito Risorse Umane e Relazioni Industriali attraverso la funzione *People Care* e *Diversity Management*, introdotta nel 2019, all'interno della quale è stato formalizzato un nuovo referente con il ruolo di promuovere l'implementazione delle iniziative progettuali previste nel Piano *Diversity & Inclusion*, curando inoltre le attività di *program management* per i progetti interfunzionali.

Inoltre, l'Azienda partecipa attivamente a tavoli di lavoro interaziendali su tali tematiche valorizzando le collaborazioni con primarie associazioni di settore (es. Valore D, Sodalitas, etc.).

Per garantire un allineamento ai *trend* e alle *best practice* di mercato è stata potenziata l'attività del Centro Studi HR anche attraverso l'evoluzione del sito *online* dedicato, a disposizione di tutti i colleghi della famiglia professionale Risorse Umane e Organizzazione, con contenuti selezionati, organizzati in aree tematiche presentate con modalità editoriali innovative. La nuova piattaforma, improntata ad una modalità *user friendly*, incentiva lo scambio delle informazioni, la socializzazione di esperienze e l'ampia condivisione di contenuti e approcci a sostegno della cultura inclusiva e in generale del benessere delle persone. Il Centro Studi HR partecipa, inoltre, a tavoli interaziendali confrontandosi anche con associazioni ed istituzioni per generare nuove opportunità, visioni e orientamenti abilitanti rispetto agli obiettivi aziendali.

Intesa con il Forum Terzo Settore

Poste Italiane per il reinserimento lavorativo delle persone più vulnerabili

La crisi economica legata alla pandemia ha acuito fortemente le disuguaglianze già esistenti e ne ha fatte nascere di nuove. Nelle aree interne, già soggette a divari, sarà molto più difficile risanare il tessuto sociale, dunque è fondamentale creare opportunità di socialità e di lavoro per le persone che le abitano. Poste Italiane collabora con il Forum del Terzo Settore allo scopo di promuovere lo sviluppo delle aree interne con progetti e servizi mirati e per favorire il reinserimento lavorativo delle persone più vulnerabili. Il protocollo di intesa si colloca all'interno delle politiche di sostenibilità dell'azienda e fa leva sulla capillare diffusione territoriale del Gruppo sul territorio nazionale.

Tale intesa, inoltre, si configura come la prima in assoluto ad essere siglata dal Forum del Terzo Settore con una grande azienda, e prevede anche la definizione e lo sviluppo di attività per promuovere il volontariato aziendale e la raccolta fondi per progetti sociali nel rispetto del Codice Etico di Poste Italiane. Infatti, attraverso la piattaforma digitale di volontariato aziendale, i dipendenti interessati troveranno migliaia di attività volte a favorire l'inclusione in tema di lavoro, in una ottica di sviluppo sostenibile e di responsabilità sociale. Con quest'iniziativa, 100 organizzazioni nazionali che aderiscono al 'Forum' in rappresentanza di oltre 158.000 sedi territoriali, presenteranno progetti ai quali potranno partecipare i dipendenti di Poste Italiane in qualità di volontari, al di fuori degli orari di lavoro.

Poste Italiane parteciperà ad eventi ed iniziative condivise organizzate dal Forum Nazionale del Terzo Settore e aprirà un tavolo di confronto permanente con il Forum in linea con le proprie politiche di *stakeholder engagement*, mettendo a disposizione il materiale informativo sugli strumenti e sui prodotti di Poste dedicati al Terzo Settore e alle comunità. Il *Forum*, invece, parteciperà alle attività e agli eventi organizzati da Poste Italiane, diffonderà tra le realtà *non profit* aderenti alla propria organizzazione la conoscenza degli incentivi gestiti dal Gruppo per facilitarne la fruizione da parte degli organismi associati. Il Forum si avvarrà, inoltre, del supporto tecnico dell'Azienda nella definizione di proposte di interventi di finanza pubblica a sostegno degli enti del Terzo Settore.

Poste Italiane ribadisce, grazie all'"Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro", il proprio impegno e il proprio dovere nel garantire un ambiente di lavoro in cui siano assicurati il rispetto e la dignità per ciascun individuo e incoraggiate le relazioni interpersonali basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza. Il Gruppo, quindi, non tollera alcuna forma di molestia o di violenza negli ambienti lavorativi.

Come stabilito nel Protocollo di Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità, Poste Italiane promuove iniziative di *awareness* volte alla sensibilizzazione riguardo al tema della violenza di genere e ne monitora costantemente l'impatto sul territorio. Infatti, i messaggi istituzionali di sensibilizzazione su tali temi sono visibili sugli schermi degli sportelli Postamat ATM. Inoltre, sempre sui *monitor* degli sportelli, vengono segnalati sia il numero verde 1522 sia l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, inclusi *stalking* e maltrattamento.

Nel 2021, l'Azienda ha ribadito il proprio impegno contro la violenza di genere introducendo un nuovo progetto finalizzato a favorire l'autonomia abitativa di donne vittime di violenza, sostenendone concretamente l'inclusione sociale. Nell'ambito del progetto, sono stati individuati 10 alloggi su tutto il territorio nazionale appartenenti al patrimonio immobiliare di Poste Italiane, da riservare all'autonomia abitativa di donne e dei loro figli minori che si trovano

10 alloggi sono stati resi disponibili per **40** donne vittime di violenza su tutto il territorio nazionale

in condizione di particolare disagio economico. L'iniziativa include circa 40 donne l'anno, di cui una parte ricomprende anche dipendenti vittime di episodi di violenza.

L'iniziativa è frutto di una stretta collaborazione con due associazioni a difesa delle donne attive su tutto il territorio nazionale, D.i.Re. e Differenza Donna, a cui gli appartamenti sono concessi in comodato d'uso per l'assegnazione alle donne individuate.

Il progetto segue quello, lanciato nel 2019, dedicato all'inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza, grazie al quale venti donne in uscita dai centri antiviolenza e fuori dal mercato del lavoro hanno avuto l'opportunità di prendere parte a percorsi di riqualificazione e inserimento lavorativo presso aziende individuate o proposte direttamente dalle organizzazioni *no profit* che si occupano del reinserimento delle donne. Il tema del reinserimento, il concetto di ricostruzione di una propria identità nella società, la "ricomposizione" della propria vita sono i punti chiave dell'impegno condiviso del Gruppo e delle associazioni. Non a caso, per la settimana dal 21 al 28 novembre, l'associazione D.i.Re. ha lanciato la campagna "Componi la libertà", che fa leva sul concetto di aiuto alla donna nel riconquistare la libertà sottratta e nel sostenerla nella ricomposizione della propria vita.

Poste Italiane attribuisce ai valori di diversità ed inclusione un ruolo centrale, anche in relazione agli organi di Amministrazione. A questo riguardo, il Gruppo ha adottato una "Politica in materia di diversità degli organi di Amministrazione e controllo", attraverso cui viene dichiarata la responsabilità di Poste Italiane rispetto all'adozione di una prospettiva che rispecchi tali valori.

44,4% del **CdA** della Capogruppo è composto da **donne**

Attraverso la Politica, Poste Italiane individua i criteri per una composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione funzionale ad un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità ad esso assegnati. Tutto ciò è possibile grazie alla presenza di individui che assicurino un sufficiente grado di diversità di prospettive e competenze, che sono cruciali per una buona comprensione degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità legate allo svolgimento dell'attività aziendale nel lungo termine.

Nella definizione dei criteri il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto della natura e della complessità dell'attività aziendale, del contesto sociale e ambientale in cui la Società opera, dell'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e alle modalità di funzionamento del Consiglio e dei Comitati endo-consiliari nonché delle risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni.

Restando in ogni caso fermi 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, provenienza geografica ed esperienze internazionali. In aggiunta a quanto sopra, si evidenzia che la Politica raccomanda specifiche competenze professionali in materia finanziaria o di politiche retributive e in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi, oltre che un'adeguata competenza nel settore di attività in cui opera la Società, funzionale a valutare i relativi rischi.

46,4% **dell'incidenza femminile** tra quadri e dirigenti nel **2021**

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione procede ad effettuare la *Board Review*, grazie al supporto di una società esterna specializzata nel settore. La *Board Review* è un'autovalutazione basata su una procedura che prevede la conduzione di interviste, avvalendosi anche di specifici questionari, con i singoli amministratori, con i sindaci effettivi e con 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. Dalla *Board Review* effettuata nei primi mesi del 2021, è emerso che il profilo qualitativo dell'organo amministrativo in termini di competenze, professionalità, esperienze e diversità, declinata nelle varie accezioni, risulta appropriato. La *Board Review* relativa all'esercizio 2021 è in corso di definizione.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Pari opportunità nei percorsi di carriera DNF

Il rispetto della persona, congiuntamente con il suo sviluppo professionale, sono considerati valori imprescindibili per il Gruppo, il quale reputa le capacità relazionali, intellettive, organizzative e tecniche di ogni dipendente una risorsa strategica per l'organizzazione. Una cultura d'impresa inclusiva è elemento imprescindibile nell'ottica di valorizzare le diversità di pensiero. Nello specifico, Poste Italiane si impegna a garantire il rispetto delle pari opportunità, considerando il valore di ogni persona a prescindere dal suo genere e a ridurre situazioni di fragilità individuale.

L'Azienda riserva particolare attenzione alle Risorse Umane. Infatti, così come disciplinato all'interno del Codice Etico, il Gruppo promuove una gestione e una crescita equa del potenziale intellettuale, in linea con i criteri di merito e i risultati conseguiti, garantendo parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. In ottemperanza di ciò, professionalità e competenze individuali rappresentano il fondamento del processo di selezione della popolazione aziendale, nel rispetto delle necessità del Gruppo. Al contrario, caratteristiche personali, quali età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, non costituiscono criterio di valutazione, in armonia con il principio di imparzialità.

Poste Italiane considera lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in qualsiasi forma e manifestazione, ai diversi livelli dell'organizzazione, leve strategiche fondamentali a sostegno della crescita del *business* di Gruppo.

Dunque, il maggiore coinvolgimento dei dipendenti, in funzione del raggiungimento degli obiettivi aziendali, è vincolato alla misura in cui l'Azienda si impegna a valorizzare le diversità che coesistono all'interno della propria catena di valore. Tale presupposto consente di acquisire vantaggio competitivo sul mercato e generare valore sociale condiviso.

Obiettivo del Gruppo è promuovere una cultura d'impresa che favorisca l'inclusività e valorizzi le diversità, attraverso un costante dialogo con i propri dipendenti che sia funzionale al benessere di ciascun individuo e che recrimini ogni forma di discriminazione

In continuità con gli anni scorsi, Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti che viene sottoscritta, su base volontaria, da imprese di diverse dimensioni. L'obiettivo di tale iniziativa è la promozione e la diffusione di una cultura aziendale e di politiche di risorse umane che siano inclusive e libere da discriminazioni e pregiudizi, così da valorizzare gli individui nel rispetto della loro diversità. La Carta si fa promotrice di principi destinati a favorire la creazione di un ambiente lavorativo che rifletta i valori dell'inclusione e del pluralismo, che riconosca pari opportunità a tutte le persone e che valorizzi le competenze individuali. Poste Italiane si rispecchia in tali valori e perciò si impegna a favorire la coesione sociale e l'equità, sostenendo, allo stesso modo, il percorso di crescita sostenibile dell'Azienda.

Poste Italiane prosegue l'attuazione di quanto previsto dal Protocollo d'Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità, coerentemente con l'impegno profuso per la valorizzazione della diversità, al fine di realizzare una azione comune ed efficace sul piano della comunicazione, della 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

A sostegno della conciliazione familiare, e più precisamente in relazione alla presenza delle donne nel mondo del lavoro, prosegue anche nel 2021 l'iniziativa ribattezzata *Lifeed*, lanciata nel 2015 con il nome di "MAAM", "*Maternity As A Master*", programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità connesse all'esperienza della genitorialità utili anche al momento del rientro al lavoro, nell'ottica di aquisire maggiore consapevolezza dei cambiamenti e delle risorse attivate connesse all'esperienza di cura di un figlio.

L'iscrizione all'iniziativa *Lifeed* 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. Il programma ha coinvolto nel 2021 oltre 700 iscritti valorizzando le competenze generative maturate durante l'esperienza genitoriale; sono inoltre proseguite le azioni di ingaggio dei dipendenti sul *target* genitori, neo-mamme e neo-papà, *manager,* che hanno portato ad un incremento delle iscrizioni al programma da parte dei padri (39%). L'obiettivo di Poste Italiane è valorizzare, attraverso questa *"business school* di intelligenza emotiva", tale fase di vita dei dipendenti e trarre beneficio dalle loro diverse energie, migliori competenze, maggiore produttività ed efficacia. Il Gruppo sottolinea l'importanza della genitorialità anche per gli uomini, consapevole di quanto essa rappresenti una grande opportunità per migliorare competenze come l'empatia, l'ascolto, la comprensione degli altri, la pazienza e la comunicazione.

Oltre 700
dipendenti hanno partecipato al progetto ***Lifeed*** nel **2021**

L'iniziativa è sostenuta da una *community online* che permette a madri e padri di confrontarsi sulla genitorialità e sul percorso *Lifeed* in un ambiente protetto e stimolante, integrando le varie esperienze all'interno di un *network* di partecipanti di varie aziende, facilitando il processo di apprendimento, allenamento e sviluppo delle competenze.

Top 100 *Globally*
Poste Italiane è entrata nella ***Top 100*** della classifica sulla parità di genere a livello mondiale stilata da **Equileap**

Sviluppo *leadership* femminile

Poste Italiane intraprende internamente iniziative concernenti tematiche di parità di genere e di crescita professionale delle donne. In tale contesto, il Gruppo mantiene salda la *partnership* avviata nel 2012 con 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 si è rivelata fondamentale per la partecipazione ad interventi di formazione manageriale, *skill building*, *role model* e a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, nonché una maggiore focalizzazione sui ruoli e sulle competenze STEM in azienda, anche attraverso la partecipazione a *survey* di ascolto per sensibilizzare le nuove generazioni ad abbattere *bias* e barriere culturali. Inoltre, l'Azienda ha così sfruttato la possibilità 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 2021, l'Azienda ha inoltre proseguito con Valore D la realizzazione di programmi di orientamento finalizzati ad incoraggiare le ragazze e ragazzi in età scolare a seguire le proprie aspirazioni, liberi da condizionamenti di genere, attraverso il dialogo con *"role model"* interne per incidere attivamente su stereotipi comuni che accompagnano le giovani generazioni.

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 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.

#ValoreD4 STEM
Valorizzare il talento femminile



A marzo 2021, Poste Italiane ha avviato un'indagine promossa da Valore D su un campione di 1.765 donne al fine di valorizzare il talento femminile. Tale iniziativa ha coinvolto le donne con un titolo di studio appartenente all'area STEM o con un ruolo lavorativo riconducibile a tale ambito. La ricerca ha previsto la somministrazione di un questionario a cui il 32% delle dipendenti del Gruppo ha risposto in maniera completa. Il modello di donna STEM rilevato dall'analisi condotta da Poste Italiane evidenzia una fascia anagrafica significativa con un'età media tra i 41 e i 50 anni (37,6% delle rispondenti). La maggioranza delle rispondenti è un livello quadro (68,6%) e ha almeno un figlio (63,4%), rispetto al dato emerso nell'indagine generale di Valore D (solo il 48,1% ha almeno un figlio).

Tali donne, proprio in ragione delle loro esigenze genitoriali, si dichiarano maggiormente valorizzate nel contesto lavorativo, a riprova dell'attenzione dell'Azienda nella tutela della maternità.

Alleanza fra le generazioni

Poste Italiane, nell'ambito delle azioni a sostegno dello scambio intergenerazionale all'interno dell'organizzazione, promuove la *survey* "Generazioni connesse", iniziativa che si pone in continuità con il progetto "*FishBowl generation*", che ha l'obiettivo di focalizzare linguaggi, stili di lavoro e fabbisogni delle principali generazioni presenti in Azienda per identificare e valorizzare azioni condivise in grado di stimolare l'alleanza generazionale.

Sono stati inoltre promossi percorsi di *Induction & Onboarding* con piani di tutoraggio e attività di *knowledge transfer*, nonché la progettazione di piani di accompagnamento motivazionale per i *senior* e la diffusione di modelli per la gestione di *team* multigenerazionali. Inoltre, i programmi di potenziamento dell'alleanza tra il mondo aziendale e il mondo scolastico, caratterizzati da iniziative di orientamento e di dialogo intergenerazionale, hanno rappresentato occasioni di *co-working* tra dipendenti di diversi livelli professionali.

Infine, allo scopo di promuovere un approccio aziendale condiviso in tema di diversità ed inclusività, 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.

4Weeks 4Inclusion



Per il secondo anno consecutivo, Poste Italiane ha partecipato alla "4Weeks4Inclusion", la più grande maratona interaziendale realizzata in Italia sulla diversità e l'inclusione. L'evento ha visto oltre 500 mila partecipanti e oltre 200 aziende aderenti che hanno condiviso eventi digitali, nel corso di 4 settimane, realizzando momenti aperti al pubblico e migliaia di interazioni *social*. Tale iniziativa, seguita con un piano editoriale mirato sull'intranet aziendale NoidiPoste, si inserisce in continuità con un più ampio progetto, il "mese europeo della diversità", trenta giorni promossi dalla Commissione europea che mirano a sensibilizzare sul tema dell'importanza di diversità e inclusione nell'ambito del lavoro e nella società nell'intera Unione.

Attraverso 4Weeks4Inclusion, l'Azienda ha realizzato una sua iniziativa dal titolo "Dall'Acquario al Mare: scambio fra le generazioni in azienda" dedicata al tema dello scambio intergenerazionale. Il *webinar* ha toccato aspetti attuali e peculiari della condivisione in azienda di informazioni, esperienze, prospettive tra generazioni e ha offerto considerazioni e riflessioni riguardo il lavoro quotidiano del Gruppo.

Durante l'incontro vari testimonial esterni e colleghi di Poste Italiane, appartenenti alle diverse generazioni, si sono quindi avvicendati, secondo la metodologia *Fishbowl*, entrando nella "vasca dei pesci" per raccontare la propria esperienza e dare il proprio punto di vista proprio in ottica di complementarietà e confronto.

Il *webinar* si è concluso con un *instant poll* finale che ha raccolto l'orientamento dei partecipanti sui principali aspetti e sulle possibilità di miglioramento del tema in azienda, tra cui una cultura basata su buone pratiche di ascolto e di condivisione di informazioni può fare la differenza.

Valorizzazione del personale con disabilità

Coerentemente con l'obiettivo di valorizzare la diversità e l'inclusione sociale, Poste Italiane ha avviato, in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale, il Progetto LIS, che mira ad istituire uno sportello che offra servizi nella lingua dei segni alle persone con disabilità uditiva. Il cliente viene assistito da personale in grado di esprimersi nella lingua dei segni italiana, sia per le normali attività di sportello, quali il pagamento bollettini e l'invio di corrispondenza e pacchi, sia per l'attività di consulenza. La sperimentazione è in corso su 7 Uffici Postali in Italia: Genova Centro, Vicenza 9, Palermo Ausonia, Ruoti (PT), Roma 70, Campobasso Centro e Mantova Centro.

Un'ulteriore iniziativa realizzata nel percorso di sensibilizzazione alla cultura dei non udenti e alla LIS è il progetto Laboratori Musicali Inclusivi. Il percorso ha previsto la creazione di un coro costituito dai dipendenti del Gruppo Poste Italiane, udenti e non, in cui ciascun partecipante si è espresso al meglio delle proprie capacità: attraverso la voce o, grazie alla LIS, muovendo le mani e indossando guanti bianchi.

In questa prospettiva di inclusività, anche nel 2021, in armonia con quanto intrapreso durante il 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

Poste Italiane ha promosso la partecipazione al progetto di ricerca interaziendale per affrontare il tema della salute nei contesti di lavoro per l'inclusione e la gestione delle persone che vivono una grave patologia o una malattia cronica. I risultati ottenuti hanno supportato il lancio della nuova iniziativa "Noi Siamo Qui", con lo scopo di ascoltare, comprendere e fornire adeguate risposte alle esigenze delle persone più fragili.

"Noi Siamo Qui"

Un programma di ascolto rivolto ai più fragili

In continuità con quanto attuato nel 2020, è stato attivato un percorso di ascolto per individuare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate alle condizioni di fragilità e rilevare, al tempo stesso, la sensibilità aziendale sul tema. Il percorso si è svolto attraverso interviste e *focus group* con i colleghi in costanza di malattia o da poco rientrati e con i loro responsabili, a cui ha fatto seguito un'indagine online a tutta la popolazione aziendale. Hanno partecipato oltre 2.700 persone.

Dall'ascolto è emersa la positiva percezione dei colleghi in situazione di fragilità circa un ambiente lavorativo impregnato da un clima inclusivo: oltre l'80% ha dichiarato di essere in grado di sostenere prontamente gli sviluppi del proprio lavoro e di sapersi adattare agevolmente alle nuove tecnologie, stili e procedure. Il dato più significativo emerso è l'adesione di quasi la totalità dei colleghi in situazione di vulnerabilità.



L'iniziativa è stata inquadrata come un'occasione rilevante per portare all'attenzione dell'azienda la propria condizione e per fornire il proprio contributo e il proprio punto di vista. I risultati dell'indagine hanno rafforzato l'impegno concreto di Poste Italiane nello sviluppo di politiche di intervento volte a favorire la diffusione di una cultura d'impresa inclusiva e a introdurre un'identità distintiva nell'agire rispetto alle situazioni di fragilità, in una logica di *caring* delle persone. È stato quindi avviato il nuovo progetto aziendale denominato "Noi Siamo Qui" che ha previsto l'attivazione su base volontaria di percorsi di *coaching* inclusivo operati da coach interni della Scuola dei *Coach* di Poste Italiane, formati appositamente per supportare i colleghi a definire nuovi obiettivi professionali e facilitare la ripresa delle attività quotidiane. Inoltre, sono state potenziate le soluzioni di flessibilità della prestazione e strumenti di *welfare* per agevolare la conciliazione con la vita privata.

Inoltre, in continuità con il 2020, al fine di diffondere una comunicazione fluida ed efficace con il personale non udente sul versante dell'accessibilità nei contesti di lavoro, tenendo altresì conto delle complessità derivanti dalla pandemia da Covid-19, è stata realizzata la sottotitolatura di tutti i video della *intranet* aziendale e lo sviluppo di ausili accessibili per migliorare la fruizione delle iniziative formative e dei contributi *intranet*. In aggiunta, è stato attivato un *vademecum* informativo di regole generali che possa agevolare la comprensione delle disposizioni normative in vigore negli ambienti lavorativi.

Inoltre, allo scopo di rafforzare una cultura aziendale condivisa in tema di inclusività, è stato realizzato un corso relativo alla gestione delle fragilità, aperto a tutto il personale. 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.

Il sostegno di Poste Italiane alla colletta alimentare

Insieme nella 25° edizione



Tra le iniziative di solidarietà tenutesi durante il corso del 2021 che hanno visto la partecipazione di Poste Italiane, si menziona la venticinquesima edizione della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare, l'iniziativa organizzata da Banco Alimentare Onlus che permette di donare parte della propria spesa a chi ne ha bisogno.

I prodotti donati vengono poi distribuiti alle 7.600 strutture caritative convenzionate con Banco Alimentare (mense per i poveri, comunità per i minori, banchi di solidarietà, centri d'accoglienza) che sostengono quasi 1.700.000 persone. Il Gruppo ha messo a disposizione oltre 150 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati e i dipendenti hanno risposto positivamente alla giornata di solidarietà, partecipando sia come autisti, sia come volontari nei supermercati.

Pagina volutamente lasciata in bianco



Inquadra il qr code e guarda il video.

Valore al **territorio**

Il nostro contributo per la rinascita del Paese

- Certificazione del 100% dei consulenti finanziari del Gruppo secondo la norma ISO 22222
- Consegna di oltre 25 milioni di dosi di vaccino
- Implementazione di numerose iniziative per migliorare la qualità della vita nei Piccoli Comuni

Valore al territorio

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021
	Proseguire i progetti di inclusione e educazione finanziaria, postale e digitale	• N° di eventi	• 258 entro il 2021	2020	• Circa 12.000 partecipanti
	Aumentare l'inclusività e la sostenibilità delle attività di Educazione Finanziaria attraverso la realizzazione di un articolato Piano Eventi "Edufin"	• N° di eventi percorso "Base" • N° di convegni web percorso "Tematico"	• 134 entro il 2022 • 9 entro il 2022	2021	*New*
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali attraverso *webinar* dedicati alle singole Macro Aree e fruibili anche dalle persone affette da disabilità dell'udito	• N° di sessioni *webinar* realizzate in ambito nuovi modelli di recapito e logistica con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli • N° di sessioni *webinar* realizzate in ambito digital con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli	• 6 entro il 2022 • 6 entro il 2022	2021	*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	• 100%
	Mantenimento della certificazione del servizio di consulenza finanziaria e delle competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222	• % dei consulenti finanziari certificati ISO 22222	• 100% entro il 2022	2021	*New*
	Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»	• % di investimenti «benessere e inclusione sociale»	• +10% entro il 2022	2019	• 8,4%
	Rafforzare l'intervento del Gruppo a sostegno del territorio, attraverso iniziative mirate alla promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, per i quali il perdurare della pandemia e le restrizioni sanitarie hanno inciso in maniera più grave	• % di territori coperti da iniziative per la promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte	• +10% entro il 2022	2021	*New*

OUTCOME



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



Poste Italiane si dedica costantemente alle comunità locali in cui è presente supportando processi di modernizzazione e digitalizzazione, promuovendo il benessere dei cittadini e lo sviluppo socio-economico del territorio al fine di generare un impatto positivo sulla comunità attraverso iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse. Grazie alla rete capillare di Uffici Postali, il Gruppo si impegna al raggiungimento di tali obiettivi sviluppando prodotti e servizi di alta qualità. L'Azienda rivolge una maggiore attenzione alle categorie più vulnerabili, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali. Nello specifico, Poste Italiane promuove 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.

Poste Italiane ambisce a generare un impatto positivo in un contesto nazionale, attraverso iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, che tutelino il benessere e gli interessi dei cittadini

All'interno della Politica sulle Iniziative per la comunità, Poste Italiane ribadisce la sua volontà di intervenire a supporto del territorio attraverso la promozione di interventi di natura socio-economica.

Tali disposizioni si collocano all'interno del *framework* normativo già delineato dal Codice Etico, oltre che dalla Politica Integrata di Gruppo in termini di anticorruzione e dalla Politica in materia di Diritti Umani, sottolineando l'attenzione di Poste Italiane verso le categorie di persone più vulnerabili e i bisogni della collettività. In ottemperanza a tali obiettivi, l'Azienda coinvolge i propri *stakeholder* mantenendo un dialogo continuo con essi, allo scopo di creare valore condiviso nel lungo periodo. La Politica descrive le maggiori aree di intervento verso le quali il Gruppo si rivolge, che, coerentemente con quelle descritte nella Politica dei Diritti Umani, favoriscono l'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.

Poste Italiane inoltre contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite che consistono nel 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 armonia con le disposizioni del Codice Etico e coerentemente ai 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. Poste Italiane prende parte ad attività di sponsorizzazione ed erogazione liberale a favore di *partner,* enti, associazioni e istituzioni locali che operano sul territorio, nel rispetto di una specifica procedura che ne determina la liceità. Più in particolare, questi contributi non devono essere strumentalizzati al fine di celare atti di corruzione o di qualsiasi altra condotta non in linea con i principi del Gruppo, così come riportato nella Politica Integrata. In considerazione di ciò, la valutazione circa l'erogazione di tali contributi da parte dell'Azienda viene sottoposta a un processo di *due diligence* in relazione alla rilevanza delle iniziative, alla notorietà del potenziale *partner* e all'allineamento con gli obiettivi aziendali e *benefit* attesi. Il Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali, responsabile della presa in carico di tutte le richieste di sponsorizzazioni e donazioni, è presieduto da un Presidente esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza.

Inoltre, per procedere all'erogazione materiale del contributo viene valutata la coerenza dell'iniziativa con il contenuto contrattuale, il regolare svolgimento delle attività, nonché la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali.

Il Comitato Sponsorizzazioni nel corso del 2021 si è riunito 11 volte approvando 82 iniziative in ambito socio-culturale. Nella scelta delle iniziative da sostenere

82 iniziative in ambito socio-culturale sono state approvate dal Comitato Sponsorizzazioni riunitosi **11** volte nel **2021**

è stato privilegiato il supporto alle iniziative a rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste sui territori "periferici" del Paese.

In particolare, sono state privilegiate iniziative rientranti nella categoria Benessere e inclusione sociale.

Inoltre, è stata data particolare importanza alla presenza di Poste Italiane sui territori periferici e più svantaggiati, garantendo il sostegno ad iniziative in tutte le regioni del Sud e isole.

Il perdurare dell'emergenza sanitaria causata dall'epidemia da Covid-19 ha influenzato lo svolgimento delle attività promosse da Poste Italiane anche nell'esercizio 2021. Tuttavia, rispetto al 2020, gli impatti sono stati contenuti grazie alle specifiche misure di flessibilità, previste contrattualmente, relative alla calendarizzazione ed alla gestione degli eventi.

Poste Italiane consegna i farmaci a domicilio

Servizi di consegna *"instant"*

Grazie a PonyU, *partner* di Poste Italiane nella logistica del farmaco, l'Azienda ha la possibilità di offrire servizi di consegna "*instant*", cioè in 30 minuti dall'ordine o in modalità "programmata", attraverso la quale il cliente sceglie la fascia orario della consegna del farmaco.

Questa possibilità è resa fruibile grazie all'accordo fra Poste Italiane e Pharmap. Infatti, attraverso il sito pharmap.it o sull'app "*Pharmap* – consegna farmaci" o anche attraverso il *call center* dedicato, il cliente può richiedere la consegna di un qualsiasi prodotto, compresi quei medicinali prescritti tramite ricetta, selezionando una farmacia fra quelle aderenti all'iniziativa. Un portalettere di Poste Italiane si occuperà di ritirare il farmaco e di consegnarlo al cliente, che può pagare sia direttamente in piattaforma con ***carta di credito*** 🕮, oppure direttamente alla consegna.

L'Azienda mira a coprire con il servizio circa 1.000 località in tutta Italia, fornendo i servizi ai piccoli centri e, soprattutto, alla popolazione *senior*.

Nel corso del 2021 è stata realizzata una revisione del modello di valutazione delle sponsorizzazioni SELECT, con l'obiettivo di irrobustire il modello attraverso più solide modalità di calcolo del valore mediatico e standardizzazione delle valutazioni qualitative delle iniziative. Inoltre, con l'obiettivo di trasferire l'algoritmo e il database da Excel ad un *software* più performante, è stata realizzata l'automatizzazione del *tool* SELECT 2.0, sviluppato con il supporto della Funzione DTO e integrato nei sistemi di Poste Italiane, che verrà alimentato con i dati quantitativi forniti dai potenziali *partner* sulla piattaforma *web*.

Poste Italiane si serve di uno strumento di monitoraggio al fine di individuare specifici KPI che misurino i benefici generati dalle iniziative 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.

Una nuova vita per i Piccoli Comuni

Poste Italiane mette a disposizione la propria capillarità sul territorio, rivestendo un ruolo da tramite fra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese. Consapevole della sua posizione di rilievo in riferimento alla dimensione sociale ed economica nazionale, il Gruppo continua ad investire nel programma avviato nel novembre 2018 a favore delle comunità dei Piccoli Comuni. Tale progetto nasce dal rinnovato rapporto di Poste Italiane con il territorio con l'obiettivo di promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo e dell'inclusione dei territori meno collegati. In particolare, nel 2021 il Gruppo si è impegnato a garantire una continuità di servizio, in linea con quanto fatto nel 2020, consolidando il proprio rapporto con le istituzioni locali e centrali attraverso un dialogo fondato su immediatezza e trasparenza. Ha inoltre coinvolto il pubblico in iniziative formative, dall'educazione finanziaria a quella digitale. Poste Italiane, inoltre, conferma il suo impegno contro la desertificazione commerciale nei piccoli comuni montani. L'Uncem Piemonte, Unione nazionale dei Comuni, delle Comunità e degli Enti montani, ha avviato il progetto delle "Botteghe dei servizi" che, grazie anche a una convenzione con Poste Italiane, contribuiranno a far vivere i piccoli borghi del nostro Paese. Al 31 dicembre 2021, Poste

Zero

Uffici Postali chiusi nel **2021**

🕮 *vedi glossario pag. 475*

Italiane ha completato importanti obiettivi che si contestualizzano all'interno di un piano di sviluppo sostenibile: ha messo a frutto risorse altrimenti abbandonate e infruttuose curando, di conseguenza, la salute stessa dei territori. Dal punto di vista della sostenibilità ambientale, l'impegno di Poste Italiane nella riduzione delle emissioni e dell'impronta ambientale delle proprie attività viene sottolineato anche in relazione ai Piccoli Comuni. In particolare, l'Azienda punta ad offrire servizi ad emissioni zero in 800 piccoli comuni e in 35 centri storici entro il 2024. Infine, Poste Italiane ha dato corso all'iniziativa "*Smart Letter Box*", installando durante il 2021 57 cassette con schermo nelle grandi città di Roma, Milano e Torino, che si vanno a sommare a quelle cassette senza schermo installate nei piccoli comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti.

Con riferimento ai traguardi raggiunti da Poste Italiane nel fornire supporto ai piccoli comuni, è opportuno menzionare i seguenti interventi:

- Un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli comuni
- **1.104** barriere architettoniche eliminate in **1.041** comuni
- **11.962** cassette postali rosse sono state installate in **5.296** Comuni
- **1.559** nuovi ATM sono stati installati in **1.536** comuni
- **5.692** spot Wi-Fi
- **9.833** impianti di videosorveglianza installati in **3.173** comuni
- **2.645** comuni serviti da nuova flotta *green*
- **303** cassette postali smart sono state installate in **232** comuni
- **3.270** scuole sono state abilitate al programma «Il Risparmio che fa scuola» in **2.684** comuni
- Nessun Ufficio Postale è stato chiuso
- **601** POS sono stati attivati in **368** comuni
- È stato attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta
- Sono stati realizzati **19** murales per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici
- **488** eventi di educazione finanziaria, digitale e postale sono stati erogati in **484** comuni

Cresco *Awards* Città Sostenibili 2021

Nell'ottica di vicinanza alle realtà più periferiche, anche nel 2021 il Gruppo ha partecipato al premio "Cresco *Awards* Città Sostenibili 2021", 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 2021 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. Grazie a questo progetto, sono stati a oggi ridistribuiti più di 24.000 pacchi persi o dimenticati a famiglie bisognose tramite i tre empori di Perugia, Pescara e Roma, con un ricavo di circa 80.000 euro.

Poste Italiane, supportata dall'associazione ItaliaCamp, ha avviato un processo di valutazione dell'impatto generato dal progetto: un sistema di valutazione partecipativo, che ha visto il coinvolgimento sia dell'Azienda sia dei *partner* SDA e Caritas Diocesana di Roma, basato su criteri rigorosi che, a partire dai principali standard internazionali, sviluppa attraverso diverse fasi d'analisi una valutazione qualitativa e quantitativa del risultato generato. Il progetto si inserisce nel processo di innovazione e cambiamento che il Gruppo sta sviluppando sui temi di finanza sostenibile, di valorizzazione delle persone, sostenibilità, valore sociale e valore al territorio.

Volontariato d'impresa

All'inizio del 2021, 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 del Centro Italia del 2016-2017 dei *team* costituiti da psicologi e assistenti sociali. Inoltre, il Gruppo fornisce supporto alle regioni e ai 95 comuni coinvolti per i bisogni primari e per aiutare il territorio a ricostruire un tessuto solidale consapevole attraverso la promozione della prevenzione, della sicurezza e del primo soccorso. Sempre in relazione a tale progetto, Poste Italiane ha promosso una Pasqua solidale nelle regioni colpite dal sisma. In questa occasione, biglietti e pensieri pasquali sono stati spediti agli anziani e alle loro famiglie dagli alunni del plesso scolastico di Poggio di Bretta, in provincia di Ascoli. Inoltre, Poste Italiane aderisce al progetto "Riscriviamo il futuro", la campagna ideata da *Save the Children* per offrire educazione, opportunità e speranza ai bambini e agli adolescenti in contesti di maggiore difficoltà. 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. Allo stesso modo, 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.

Il progetto P.A.I.N.T.

Tra le iniziative di supporto ai Piccoli Comuni, nel 2021, in continuità con l'anno precedente, Poste Italiane ha ripreso il progetto P.A.I.N.T. (Poste e Artisti Insieme Nel Territorio), ripristinato 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 22 *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 vicini ai territori che li ospitano, migliorando indirettamente la *customer experience*. 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

Poste Italiane prosegue il percorso di trasformazione digitale in collaborazione con il mondo accademico. Dopo le ultime *challenge* avviate negli anni precedenti con il Politecnico di Torino e il Politecnico di Milano per immaginare scenari di sviluppo futuri, circa 100 studenti del corso magistrale di *Data Science* dell'università La Sapienza di Roma sono stati protagonisti dell'edizione del 2021 di tale iniziativa. Gli studenti sono stati affiancati da esperti di tecnologia e innovazione dell'azienda coinvolti in un *training camp* di tre giorni per sviluppare progetti di *business* innovativi basati sull'utilizzo dei *big data*. L'obiettivo dell'iniziativa è coinvolgere le nuove professionalità del futuro per favorire in Poste Italiane lo sviluppo di una cultura dell'innovazione sempre più "*data driven*", l'approccio evoluto che valorizza e sfrutta i *big data* in modo strategico per migliorare i processi decisionali e cogliere nuove opportunità di *business*. I giovani studenti si sono cimentati in due progetti di "frontiera" basati sull'utilizzo dei *big data* per sviluppare soluzioni e servizi innovativi. Il primo progetto utilizza la cosiddetta tecnologia della "*Object Detection*", un sistema che effettua il rilevamento degli oggetti attraverso l'analisi dei dati delle immagini nel campo della "*Computer Vision*" o visione artificiale, un ambito disciplinare che studia algoritmi per permettere ai computer di riprodurre le immagini dell'apparato visivo umano. Nello specifico è stato ipotizzato un modello che permette di rilevare la popolazione residente in una determinata area urbana attraverso una sequenza di immagini satellitari delle diverse tipologie di edifici presenti nella zona. Il secondo progetto, invece, tratta il tema della sostenibilità, ormai *mission* di Poste Italiane, nell'ottica di rendere il Paese un luogo migliore anche attraverso la progettazione della città in cui tutti vivranno nel futuro, le cosiddette *Smart City*. Gli studenti

hanno proposto soluzioni per le *smart city* che utilizzano sia i *big data* di Poste Italiane già disponibili che quelli generati da ulteriori future soluzioni innovative. Il Gruppo, dunque, porta avanti la sfida dell'innovazione in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità e con l'impegno ad accompagnare la transizione digitale del Paese.



Assunzioni e *training*
Il programma del Piano *"2024 Sustain & Innovate"*

Poste Italiane, nonostante le difficoltà causate dalla pandemia, ha mantenuto attiva anche nel 2021 una campagna di assunzioni e *training* destinata ad un pubblico di giovani e neolaureati, per favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro. Nel corso dell'anno, infatti, sono state assunte circa 3.400 persone con contratti a tempo indeterminato e apprendistato, ricercando qualità come la flessibilità e il sapersi approcciare al mondo digitale. La sfida principale per il Gruppo è stata tenere insieme quattro generazioni di lavoratori, offrendo a ciascuno le opportunità per esprimere il proprio potenziale e ricavare soddisfazione dall'attività svolta.



Dialogo e trasparenza con le istituzioni

DNF

Poste Italiane si impegna in un positivo e costante dialogo con il decisore pubblico, tendendo conto della missione del Gruppo, della sua presenza capillare e del contesto in cui opera. A tale dialogo sottende la fattiva e corretta collaborazione che il Gruppo intrattiene con tutte le istituzioni, la quale conduce a benefici sistemici ed estesi anche alla collettività e non solo circoscritti all'ambito aziendale.

In particolare, per quanto riguarda l'attività legislativa detto dialogo è inteso in una logica di reciproco beneficio in quanto con un preventivo confronto trasparente col decisore pubblico viene rappresentata la posizione dell'Azienda in ordine a determinate tematiche. In tal modo non solo si prevengono problematiche di tipo normativo ma, spesso, si generano opportunità, potendo il decisore valutare, con una più ampia gamma di elementi, l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata normativa.

Poste Italiane mantiene un dialogo positivo e costante con le Istituzioni per favorire la condivisione di progetti di sviluppo del territorio, oltre che garantire un'efficace erogazione del servizio alla cittadinanza, la soddisfazione dei bisogni sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*

Il dialogo con le istituzioni centrali, quali Governo e Parlamento, si svolge attraverso un coinvolgimento continuo e trasparente e un approccio propositivo e proattivo da parte di 9 risorse predisposte dall'Azienda, volto a rappresentare gli interessi aziendali e a promuovere progetti di sviluppo socio-economico condivisi nell'interesse della collettività.

La relazione di tipo legislativo offre la possibilità di valutare l'impatto e le possibili conseguenze di una precisa normativa, fornendo utili spunti di riflessione per la decisione. Altro obiettivo dell'attività legislativa è quello di far conoscere la posizione del Gruppo in relazione a tematiche d'interesse del decisore pubblico.

L'attività legislativa implica lo svolgimento di attività di monitoraggio degli scenari normativi e della posizione degli interlocutori istituzionali di riferimento, la predisposizione, unitamente alle funzioni competenti, di *position paper* e di proposte sulle tematiche rilevanti in un'ottica di confronto delle esigenze aziendali con quelle degli *stakeholder* di riferimento e dei relativi interessi.

9 risorse predisposte dall'azienda per favorire il dialogo con le **Istituzioni**

Tale attività, che è volta tra l'altro ad anticipare le informazioni di maggior interesse legislativo

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

per il Gruppo, segnalandone opportunità e criticità, nel 2021 è stata in gran parte dedicata all'esame dei provvedimenti adottati ai vari livelli istituzionali per fronteggiare l'emergenza epidemiologica Covid-19 – nell'ottica di supportare le funzioni competenti nell'assunzione delle relative misure a sostegno delle attività di *business* e di tutela della salute dei dipendenti, dei clienti e della collettività – e nell'ambito del programma di riforme a sostegno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

L'attività legislativa implica inoltre il presidio costante degli orientamenti istituzionali attraverso l'interlocuzione diretta con i rappresentanti delle istituzioni e con l'utilizzo di specifici strumenti per il monitoraggio e la raccolta di informazioni (siti istituzionali, *social*, organi di informazione).

Nel corso del 2021 la "Procedura Rilascio informazioni e gestione rapporti con Soggetti Istituzionali" è stata aggiornata a seguito del rilievo evidenziato nell'ambito dell'*audit* sui processi di comunicazione svolto dalla funzione Controllo Interno. A seguito della richiesta di integrazione, all'interno della procedura è stato formalizzato un controllo autorizzativo, già adottato dalla funzione nella prassi, relativo alla partecipazione ad incontri per la rappresentazione di proposte normative/richieste istituzionali. La nuova procedura è stata approvata il 3 dicembre 2021.

Accordi e *partnership* strategiche a favore della comunità vengono instaurate grazie alla sinergia fra la *mission* di Poste Italiane e le istituzioni. Ne deriva la possibilità di realizzare investimenti ed iniziative al fine di offrire servizi integrati e innovativi, di promuovere la capillarità della rete postale per una tempestiva condivisione dei piani di programmazione e di predisporre *team* territoriali che si concentrino su temi specifici[83]. Gli incontri vengono formalizzati all'interno di *report* redatti mensilmente.

L'efficace dialogo tra Poste Italiane e le Associazioni dei consumatori è iniziato nel 1999 ed è cresciuto nel tempo, fino alla formalizzazione del primo Accordo Quadro, siglato nel 2011 e rinnovato nel 2014 e poi nel 2018. Tale accordo ha come obiettivi primari, in estrema sintesi, il costante miglioramento della qualità dei prodotti e servizi di Poste, la trasparenza e correttezza delle relazioni dell'azienda coi consumatori; il miglioramento della conoscenza per i consumatori dei prodotti e servizi e l'informazione per un uso corretto e consapevole dei prodotti e servizi e per la diffusione dello strumento della conciliazione paritetica. L'Accordo Quadro istituisce il Cantiere Consumatori, un tavolo di consultazione periodica mensile con i rappresentanti delle Associazioni volto a presentare spiegando i prodotti e servizi.

Altro obiettivo del rapporto con le associazioni è quello di dare seguito alle procedure di Conciliazione, previste anche dall'Accordo, per la definizione bonaria delle controversie per tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Infine, sempre sulla base dell'Accordo, che stabilisce i principi per una collaborazione di trasparenza e condivisione delle informazioni a beneficio della clientela, è istituita la *newsletter* «Dialogando con i consumatori».

L'attività relazionale, costante e trasparente, con le Associazioni dei consumatori è proseguita nell'anno 2021 sulla base dell'Accordo Quadro, del cantiere dei Consumatori e della Newsletter «Dialogando con i consumatori». Tra i temi trattatati fra gli altri, lo svolgimento dei servizi postali alla luce dell'emergenza sanitaria e la presentazione offerta aziendale riguardo Eco bonus e Sisma bonus.

Inoltre, è stato dato seguito all'attività di conciliazione: si è proceduto alla formazione dei nuovi conciliatori e ad un aggiornamento per quelli attualmente abilitati. La suddetta attività viene disciplinata e descritta dalle procedure aziendali di cui al D.Lgs. n. 231/2001 e dalle procedure definite sulla base dell'accordo Quadro stipulato tra Azienda e Associazioni dei consumatori, richiamate dalle procedure di cui al D.Lgs. n. 231/2001.

Il buon esito delle politiche adottate viene verificato e valutato in relazione alla mancanza di interventi critici da parte delle Associazioni dei consumatori sugli organi di informazione, sia a livello nazionale che territoriale.

La "Procedura di Conciliazione Postale *Retail*" è stata integrata al fine di recepire i suggerimenti emersi in occasione del processo di *audit* territoriale per la Certificazione ISO 9001 e ISO 37001, svolto dalle funzioni aziendali nel mese di novembre 2020, che ha visto il coinvolgimento dei presidi di relazioni istituzionali sul territorio.

Le modifiche della Procedura si riferiscono principalmente:

- all'integrazione della Procedura Conciliazione postale *retail* con la previsione della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi da parte del Conciliatore di Poste Italiane;

83. 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 2021, il supporto di Poste Italiane è stato pari a circa 3,2 milioni di euro.

- al recepimento della nuova edizione del Regolamento di conciliazione *retail* di gennaio 2021 in particolare relativamente all'improcedibilità.

Poste Italiane si interfaccia con le principali istituzioni centrali ed organi di regolamentazione e vigilanza, tra cui figurano 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.

Sul piano europeo ed internazionale, Poste Italiane coltiva rapporti con il Parlamento Europeo, la Commissione Europea, la *Universal Postal Union* (UPU), PostEurope, *European Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP), *International Post Corporation* (IPC), insieme ad altre istituzioni e associazioni dei settori in cui l'Azienda opera. Quest'ultima è coinvolta in attività di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica, sia a livello europeo che internazionale all'interno degli organi sopra menzionati. Inoltre, il Gruppo è impegnato sia nel rilascio di informazioni per scopi di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale, sia nell'elaborazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

Il dialogo e la collaborazione con le istituzioni durante l'emergenza

In relazione agli sviluppi della pandemia da Covid-19, il 2021 è stato un anno caratterizzato da instabilità e incertezza che ha costretto tutto il mondo ad adattarsi a nuovi stili di vita rafforzando ancor di più l'importanza della solidarietà e della vicinanza al territorio e ai cittadini. Tenendo costantemente in considerazione gli sviluppi epidemiologici relativi all'anno 2021, Poste Italiane ha proseguito il costante dialogo con le istituzioni, ricercando soluzioni condivise che consentissero di rispondere ai bisogni sociali della comunità. A dimostrazione di questo, l'Azienda ha partecipato al collocamento della terza e quarta emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Futura, titolo di Stato interamente dedicato al mercato *retail* e legato all'andamento del PIL, i cui proventi andranno a sostenere la ripresa economica post Covid-19. Il BTP Futura rientra nello spettro delle misure adottate dal Governo per far fronte all'emergenza sanitaria, anche sostenendo la campagna vaccinale, di cui Poste Italiane si è resa protagonista.

Il Gruppo ha sottoscritto in data 29 settembre 2021 una nuova versione del "Protocollo di intesa per la continuità operativa della distribuzione delle banconote in euro" da parte degli stessi firmatari dell'accordo sull'istituzione del Comitato COBAN nel 2015. La nuova versione tiene conto dell'esperienza maturata negli anni dal Comitato, contemplando tra gli eventi critici anche la pandemia e fornendo maggiore chiarezza su alcuni aspetti che riguardano le attività e le modalità operative del COBAN stesso.

Poste Italiane ha mantenuto, durante tutta l'emergenza, un costante dialogo con il COBAN, oltre che con la Protezione Civile, le Prefetture, le Forze dell'Ordine e il CODISE, per poter interagire con organismi potenzialmente coinvolti e deputati alla gestione della crisi sanitaria.

Nel corso del 2021, l'Azienda si è messa a servizio del Paese mettendo in dotazione la propria infrastruttura tecnologica e logistica a servizio della Nazione. Dunque, gli investimenti sul *cloud*, la formazione delle persone e il loro spirito di sacrificio si sono trasformati in un patrimonio di grande valore per il Paese intero. Poste Italiane dall'inizio dell'emergenza sanitaria ha distribuito più di un miliardo e mezzo di dispositivi di protezione individuale, si è adoperata per consegnare in anticipo le pensioni e ha garantito la continuità del servizio mantenendo almeno un Ufficio Postale aperto in ogni piccolo Comune. A tal riguardo, è stata confermata la convenzione tra Poste Italiane e l'Arma dei Carabinieri per l'erogazione e la consegna domiciliare delle pensioni ai cittadini di età superiore ai 75 anni. Tale modalità di pagamento in forma scaglionata è stata avviata nel mese di aprile 2020, a seguito degli accordi con MEF, Protezione Civile,

+6.400 pattuglie a tutela dei servizi erogati da Poste Italiane per oltre **46.000** controlli

Oltre 25 mln di **dosi** di **vaccini** sono state consegnate dalla flotta del Gruppo durante l'emergenza

Ministero del Lavoro, Inps e la Banca d'Italia ed è proseguita anche nel primo trimestre del 2021. Contestualmente, il Gruppo ha stipulato accordi con oltre 500 istituti di vigilanza e ha preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere una collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno degli Uffici Postali. Inoltre, il Gruppo ha assicurato la sicurezza dei dipendenti e dei clienti ricorrendo allo *smart working* che ha coinvolto l'85% della popolazione aziendale, predisponendo, inoltre, test anti-Covid gratuiti per tutti i dipendenti, e diversi dispositivi di protezione, quali mascherine, pannelli in plexiglass e *termoscanner*.

Campagna vaccinale Covid-19

Poste Italiane implementa una piattaforma a supporto della vaccinazione



Poste Italiane, grazie alla capillarità della sua rete fisica e digitale e grazie agli investimenti dedicati all'aggiornamento e ammodernamento delle proprie piattaforme e infrastrutture, ha svolto un ruolo fondamentale nel contenimento della pandemia in Italia. Allo scopo di contribuire alla realizzazione e supportare i principali processi della campagna vaccinale, a febbraio 2021 il Gruppo 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 attraverso un sistema multicanale. I cittadini possono infatti prenotarsi attraverso 4 diversi canali, ovvero, online, tramite *call center*, recandosi al Postamat e inserendo la propria tessera sanitaria, oppure direttamente tramite i palmari conferiti in dotazione ai portalettere. Tale servizio è stato reso disponibile grazie all'impiego di più di 200 operatori di *call center* con picchi fino a 1.000 risorse, 9.000 portalettere, 3.000 ATM e attraverso la predisposizione dei canali digitali. Inoltre, tale impegno ha reso possibile il *set-up* immediato della piattaforma, con tempistiche di primo rilascio della piattaforma di somministrazione inferiore ai 2 mesi.

Le regioni utilizzano la piattaforma gratuitamente e allo stesso tempo il sistema sanitario può gestire e monitorare in tempo reale le prenotazioni e le vaccinazioni effettuate migliorando la propria capacità di programmazione. Inoltre, grazie alla rete *cloud* Microsoft, sulla quale si appoggia la tecnologia alla base della piattaforma, si riescono ad evitare problemi di sovraccarico e guasti e si lavora con dati sicuri e blindati. A gennaio 2022 erano 8 le regioni italiane ad aver aderito al sistema telematico messo a punto dal Gruppo, oltre 25 milioni i vaccini consegnati tramite SDA, oltre 31 milioni le prenotazioni e 40 milioni le dosi somministrate tramite la piattaforma.

Il Gruppo è riuscito, in breve tempo, ad offrire una struttura agile, flessibile e solida, dove ogni richiesta viene recepita a servita con grande umanità, garantendo a tutta la popolazione un servizio essenziale in un momento storico così delicato.

L'impegno di Poste Italiane per la consegna dei vaccini



Sfruttando la flotta da terra più grande d'Italia, Poste Italiane si è messa a servizio del Paese per la consegna di vaccini.

Dall'inizio della campagna nazionale di vaccinazione il corriere espresso di Poste Italiane SDA ha consegnato oltre 25 milioni di dosi di vaccino in tutta Italia, di cui più di 2 milioni solo nel mese di settembre 2021. Un impegno che si somma a quello che l'Azienda ha preso dal punto di vista tecnologico, attraverso lo sviluppo della piattaforma di prenotazione. I numeri raggiunti dalle missioni di SDA non fanno che confermare l'impegno di Poste Italiane nel piano di immunizzazione della popolazione italiana e la proficua sinergia con le istituzioni.

Al fine di continuare la distribuzione, la flotta del Gruppo è stata rafforzata in linea proporzionale alle esigenze del Paese. A garanzia della corretta gestione della catena del freddo, tutte le spedizioni sono state imballate in contenitori isotermici 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°C a 10°C, l'altro di mantenere la temperatura tra -20°C e +40°C. Durante tutto il viaggio una piattaforma di controllo permette di verificare in tempo reale dove si trova il materiale: Poste Italiane già in passato ha intrapreso questo genere di attività, avendo trasportato e consegnato 5 milioni di *kit* (siringhe, aghi e diluenti) e avendo messo a disposizione dei Comuni il servizio di consegna a domicilio dei farmaci.

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 ha saputo dunque modernizzare la propria infrastruttura IT grazie ad investimenti per 2,8 miliardi di euro nel Piano *Deliver* 2022. Ciò ha portato ad un miglioramento delle piattaforme *cloud*, della gestione dei dati e delle API (Application *Programming Interface*).

Inclusione finanziaria

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

In seguito alle difficoltà rese ancora più pronunciate dall'emergenza sanitaria da Covid-19, nel 2021 Poste Italiane ha rafforzato il suo impegno verso le persone che, per via di condizioni personali o fisiche, non possono accedere direttamente ai prodotti e servizi fondamentali e necessari per il proprio sostentamento economico e benessere sociale. La rete capillare del Gruppo ha giocato un ruolo fondamentale, in quanto permette a Poste Italiane di essere, da sempre, vicina alla comunità.

All'interno della Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, l'Azienda sostiene la tutela dei diritti delle comunità locali, assicurando accessibilità ed inclusione e impegno costante nel raggiungere con i propri prodotti e servizi quei territori e categorie che altrimenti non potrebbero accedervi. Allo stesso modo, Poste Italiane si impegna in iniziative volte alla divulgazione e al sostegno del diritto allo studio, sostenibilità economica e connessione sociale, affrontando bisogni che derivano da forma di svantaggio, grazie alla rete di risorse aziendale.

Poste Italiane garantisce prodotti e servizi accessibili a tutti e che mirano all'inclusione sociale, ribadendo il suo impegno e la sua vicinanza alla comunità

Il Gruppo sorveglia le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi attraverso iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto organizzata su base annuale con i principali *stakeholder*. L'obiettivo è quello di monitorare i bisogni della comunità ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e servizi offerti. Poste Italiane, attraverso i principi di serietà, affidabilità ed elasticità, fornisce offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, in base ad esigenze specifiche.

L'offerta di Poste Italiane

L'ampliamento dei servizi del Gruppo nel 2021

Nel corso del 2021 Poste Italiane ha ampliato il proprio ventaglio d'offerta, lanciando servizi accumunati dalla volontà di perseguire un futuro sostenibile sotto tutti i punti di vista. A questo proposito, il Gruppo ha promosso la formula "risparmiosemplice", il Piano di risparmio di durata indeterminata e con periodicità definita dal cliente, basato sul Buono Fruttifero Postale a 4 anni emesso da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.. Il servizio consente la sottoscrizione periodica e automatica di Buoni Fruttiferi Postali dematerializzati su un conto corrente BancoPosta o su un Libretto aventi la medesima intestazione dei BFP. Le somme provenienti dalla scadenza dei Buoni Fruttiferi Postali, sottoscritti nell'ambito del Piano stesso, verranno reinvestite automaticamente nel Piano di risparmio "risparmiosemplice" e, comprendono, oltre al capitale investito, anche gli interessi maturati, al netto degli oneri fiscali. Inoltre, Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti hanno approvato, nel 2021, i termini di un nuovo accordo sul risparmio postale, che include i Libretti di Risparmio Postale, per un totale di 103 miliardi di euro, e Buoni Fruttiferi Postali, che si assestano sulla cifra di 216 miliardi di euro. Il rinnovato accordo con Cassa Depositi e Prestiti offre al Gruppo una remunerazione sostenibile nel quadriennio 2021-2024, con una commissione annua per gli obiettivi di raccolta compresa fra 1,6 e 1,85 miliardi di euro. Con questa convenzione, Poste Italiane si riconferma un pilastro strategico per il Paese.
In aggiunta, in continuità al 2020, sono proseguite nel 2021 le iniziative previste dalla normativa e quelle su base volontaria in materia di supporto alle attività economiche del Paese messe a dura prova dalla crisi pandemica. Tali iniziative sono state realizzate in collaborazione con i *Partner*, per i quali sono stati distribuiti prodotti di finanziamento, e hanno riguardato interventi a sostegno delle imprese in difficoltà, includendo anche tematiche di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese.
Infine, Poste Vita si pone l'obiettivo di incoraggiare gli italiani a sottoscrivere polizze assicurative, offrendo una gamma di servizi non soggetti alla volatilità che ha caratterizzato il mercato durante i mesi della pandemia da Covid-19.

Durante il 2021, in continuità con 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 rien-

trano nei requisiti richiesti dal Fondo, è stata prevista la possibilità di sospensione del mutuo ipotecario per un massimo di 12 mesi.

Inoltre, 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 l'implementazione del canale digitale. Nello specifico, è stata mantenuta l'operatività *online* sui conti correnti BancoPosta per l'acquisto dei Buoni Fruttiferi Postali in modalità h24, 7 giorni su 7, e sono stati riproposti 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 agli sviluppi epidemiologici causati dal Covid-19 e al fine di agevolare la clientela di Poste Italiane nella gestione a distanza dei prodotti del Risparmio Postale, sono state mantenute le due 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 Poste Italiane ha incoraggiato 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.

In un'ottica di inclusione digitale e finanziaria, e in linea con gli obiettivi del Paese, Poste Italiane ha confermato il suo considerevole apporto in Italia nel fornire l'identità digitale ai cittadini**,** il cosiddetto Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) che ha l'obiettivo di fornire agli utenti un sistema di *login* unico con cui accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione. A fine dicembre 2021, le identità digitali SPID rilasciate da Poste Italiane sono più di 22 milioni su un totale italiano di 27,4 milioni. Grazie a SPID, con un'unica *password* si possono ottenere prenotazioni sanitarie, iscrizioni scolastiche, accesso alla rete *wi-ii* 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

Poste Italiane da sempre si impegna a sostenere e supportare le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera. Per tale motivo, il Gruppo è costantemente impegnato nella ricerca di soluzioni innovative che possano ridurre il *digital divide* e incrementare l'inclusione finanziaria con un'attenzione speciale alle categorie più fragili e a rischio.

Nello specifico, relativamente al tema dell'inclusione finanziaria il Gruppo allo scopo di perseguire i propri obiettivi adattandosi al contempo al prorogarsi del contesto emergenziale, ha proposto "pillole" di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di scelte consapevoli.

Inoltre, in relazione alle attività organizzate durante il 2021 in ambito di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, il Gruppo ha organizzato due percorsi formativi "base", in collaborazione con la *Corporate University* che ha pianificato 54 eventi, e la funzione Mercato Privati che ha predisposto 57 eventi. Le inizia-

tive hanno coinvolto dipendenti, clienti e singoli cittadini per un totale di 49.000 beneficiari.

Le attività formative sono state sviluppate con l'obiettivo principale di soddisfare le esigenze informative e conoscitive del pubblico di riferimento. In particolare, i dipendenti hanno beneficiato di tre cicli di *webinar* che hanno riguardato rispettivamente l'Economia Personale e Familiare, la Protezione e la Previdenza. L'iniziativa rivolta ai clienti ha incontrato, invece, una crescita del 21,8% in termini di partecipazione media rispetto al 2020. Molto forte la risposta in termini di interazione dei partecipanti con il proprio Ufficio Postale di riferimento: numerosi sono, infatti, i Clienti e Cittadini che hanno chiesto e/o si sono recati in Ufficio Postale per verificare, assieme al proprio consulente, come colmare la propria specifica "carenza" finanziaria, assicurativa e/o previdenziale emersa a seguito della partecipazione al Webinar. Infine, il 16 dicembre 2021 si è svolto con successo un *Webinar Test* rivolto agli studenti universitari iscritti presso i principali Atenei italiani in materia di "Economia Personale e Familiare".

Poste Italiane aggiorna periodicamente il sito *web* di Educazione Finanziaria con nuovi contenuti, video-pillole e *tools* utili agli utenti per acquisire maggiore consapevolezza dei bisogni di natura finanziaria, assicurativa e previdenziale ed orientarsi meglio tra le varie soluzioni con il supporto del consulente finanziario.

Poste Italiane partecipa al "Mese dell'Educazione Finanziaria"

Nell'ambito della quarta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" *(#Ottobreedufin2021* e *#Prenditicuradeltuofuturo*), promossa dal "Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria", Poste Italiane ha partecipato all'iniziativa realizzando 8 *webinar* di approfondimento su temi assicurativi, previdenziali e di gestione delle risorse finanziarie per aumentarne la consapevolezza di fronte a decisioni economiche e di investimento. In tale occasione, il Gruppo ha lanciato online il nuovo sito *web* di Educazione Finanziaria, completamente rinnovato nella forma e integrato di tantissimi contenuti multimediali, guide e strumenti informativi per favorire un migliore orientamento dei cittadini in materia aiutandoli a compiere scelte finanziarie sempre coerenti con le proprie esigenze e le proprie possibilità economiche.

Degli 8 *webinar*, 6 *webinar* riguardano "L'Economia Personale e Familiare" e 2 invece la "Previdenza complementare e la gestione dei rischi connessi all'aumento della longevità".

#OttobreEdufin2021
Il mese dell'educazione finanziaria
www.quellocheconta.gov.it



Al fine di promuovere l'avvicinamento dei giovani al mondo finanziario è proseguita l'iniziativa pluriennale "Il Risparmio che fa scuola". Tale programma è promosso da Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, e offre un percorso didattico gratuito che sia unico e originale. Il Gruppo intende supportare la formazione dei cittadini del futuro, portandoli a riflettere sui propri comportamenti di risparmio (economico, ambientale, energetico, alimentare) sia in un'ottica individuale che collettiva.

Gli argomenti proposti per il 2021, in continuità con l'offerta formativa degli anni precedenti, 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 Risparmio che fa Scuola mette a disposizione dei docenti, del tutto gratuitamente, un *kit* di materiali didattici utili per approfondire il tema del risparmio e della Cittadinanza economica, di supporto alla realizzazione del percorso.

Congiuntamente a ciò, l'Azienda ha altresì continuato ad investire in iniziative di riduzione del *digital divide* al fine di rendere pienamente fruibili i propri prodotti a tutte le categorie, in armonia con i principi di cultura e istruzione. In tale prospettiva, l'Azienda ha offerto corsi di formazione in ambito digitale, insieme a dei *CyberSecQuiz*, che hanno permesso agli utenti di verificare e testare le proprie conoscenze in tema di sicurezza informatica.

Inoltre, il Gruppo ha fornito gratuitamente contenuti multimediali circa il tema innovativo della tecnologia applicata alla finanza o *Fintech* che sta vivendo notevoli evoluzioni negli ultimi anni ed ha coinvolto l'ambito dei sistemi di pagamento, investimento, risparmio gestito, modelli assicurativi e di consulenza. Sono infatti molteplici i vantaggi derivanti dagli sviluppi digitali, sia per le aziende che per l'utente finale. Nell'ambito del risparmio gestito e *wealth tech*, ad esempio, l'introduzione di *robo advisor* e *broker* digitali ha consentito una notevole personalizzazione dell'offerta e l'accesso ai servizi ad un numero sempre maggiore di utenti. Allo stesso modo i

sistemi di pagamento tecnologicamente evoluti consentono di rendere le transazioni più veloci, sicure e comode da effettuare ovunque noi siamo.

In tale ottica, il progetto di educazione digitale si propone di fornire agli utenti una panoramica tra le innovazioni tecnologiche e digitali, attraverso contenuti dedicati e *webinar* tematici gratuiti.

Il Progetto di Educazione Digitale



Poste Italiane ha proseguito, anche nel 2021, il progetto di Educazione Digitale, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione, da parte di cittadini, clienti ed imprese, di competenze digitali per cogliere in modo consapevole e sicure le opportunità derivanti dalla trasformazione tecnologica.

In particolare, il ciclo di incontri e *webinar* si è concentrato su diversi temi, fra i quali le opportunità dell'Intelligenza artificiale, la conoscenza degli strumenti PEC e firma digitale e le applicazioni della tecnologia al mondo della finanza. Inoltre, sempre nell'ambito del progetto promosso da Poste Italiane, sono stati approfonditi gli elementi cruciali per orientarsi attraverso le molteplici forme di informazione, grazie all'intervento degli esperti circa lo sviluppo dello spirito critico per poter cogliere appieno le opportunità fornite dall'evoluzione digitale. Il percorso di Educazione Digitale del Gruppo ha anche proposto incontri per approfondire il sistema di autenticazione a due fattori introdotto dalla direttiva PSD2 sui servizi di pagamento, spiegandone i tanti vantaggi che ne derivano in termini di sicurezza.

Infine, nel primo semestre del 2021, il progetto di Educazione Digitale di Poste Italiane ha visto l'adesione di oltre 41.000 utenti, che hanno potuto interagire grazie alla *chat* messa a disposizione per ogni incontro.

Infine, nel 2021, l'Azienda ha ampliato l'offerta di prodotti di inclusione finanziaria – quali i conti correnti giovani, senior e nuovi italiani ed il mutuo giovani – con un nuovo prestito denominato Prestito *Green*. Quest'ultimo è un prestito personale dedicato ai correntisti di Poste Italiane a cui viene data la possibilità di accedere ad una linea di credito per importi fino a 60.000 euro, ad un *pricing* agevolato, per finanziare alcune attività in ambito "*green*". Tra le iniziative in linea con tale offerta rientra l'acquisto di auto elettrica/ibrida, comprensivo di installazione di dispositivi di ricarica presso la propria abitazione; impianti fotovoltaici (pannelli solari, impianti eolici); impianti termo-idraulici (caldaie, climatizzatori, depuratori, sistemi a biomasse e geotermici) e progetti di isolamento termico (cambio infissi e serramenti, coibentazione pareti e coperture). Al 31 dicembre 2021, l'iniziativa di prestito ha registrato 11.500 pezzi caricati, 5.864 pezzi erogati e 137 mln € di volumi erogati.

La cessione del credito d'imposta

In coerenza con l'anno passato e a conferma dell'impegno di Poste Italiane a livello di sistema Paese, durante il corso del 2021 il Gruppo ha continuato ad offrire la cessione del credito d'imposta. Il servizio, partito nell'autunno 2020, consente a cittadini e imprese titolari di conto BancoPosta di cedere i propri bonus fiscali e ottenere liquidità in un'unica soluzione. Tale iniziativa continua a riscuotere il forte interesse del mercato. In aggiunta, nel 2021 è stato inserito un elemento di novità che prevede uno sconto del 90% sul modulo Linea Protezione Patrimonio di Poste Vivere Protetti per tutti coloro che abbiano visto andare a buon fine la richiesta presentata a Poste Italiane per 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), durante il 2020 ha lanciato un servizio che consente a 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.

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 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.

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.

Pagina volutamente lasciata in bianco


Posteitaliane

Inquadra il qr code e guarda il video.

Transizione *green*

Rispetto dell'ambiente per la creazione di valore sostenibile

- Formazione e sensibilizzazione nell'uso dell'energia e delle risorse idriche, nella gestione dei rifiuti e nelle pratiche di mobilità sostenibile
- Oltre il 98% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proveniente da fonti 100% rinnovabili
- Circa 17 milioni di euro investiti in progetti per la riduzione dell'impatto ambientale
- 15,4% di mezzi *green* compongono la flotta aziendale

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Transizione *green*

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021	*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	• -5%	
	Raggiungere la *Carbon Neutrality*	• *Net* tCO_2 e	• 0% entro il 2030	2020	• Definita la «*Green challenge*», programma di compensazione delle emissioni di Gruppo	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (*Scope* 1) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO_2 e	• -7.000 entro il 2024	2020	*New*	
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (*Scope* 2) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO_2 e	• -5.000 entro il 2024	2020	*New*	
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	• % di emissioni prodotte	• -40% entro il 2022	2019	• -9%	
	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	• Analisi delle attività strumentali al conseguimento del *target*	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sennder	• tCO_2 e	• -8% entro il 2025	2020	• Analisi delle attività strumentali al conseguimento del *target*	
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	• % di energia elettrica consumata	• ≥ 98% entro il 2024	2020	• >98%	
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	• N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	• 27.800 entro il 2024	2019	• 5.102	
	Diminuire i consumi idrici del Gruppo attraverso l'adozione di un sistema di lavaggio a secco per la pulizia della flotta	• N° litri di acqua risparmiati	• -12 mln entro il 2022	2021	*New*	
	Introdurre soluzioni di *Smart Building* sul patrimonio immobiliare del Gruppo	• GWh di energia consumata	• -8GWh entro il 2024	2020	• -0,7	
	Ridurre il numero di sedi con serbatoi di Gasolio e GPL	• N° di sedi	• -220 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	• +0,25	
	Rendere *Carbon Neutral* un edificio di grandi dimensioni	• Edifici *Carbon Neutral*	• 0 tCO_2 e nette di un CS entro il 2023	2020	• Effettuato uno studio di fattibilità su un set di edifici di grandi dimensioni	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO_2 derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO_2 *off-setting*)	• % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili • Strumenti di compensazione utilizzati	• 100% entro il 2023 • Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021	*New*	
	Mantenimento delle certificazioni ISO 14001 e ISO 50001	• Processi *corporate* certificati ISO 14001 e ISO 50001	• 100% entro il 2021	Ogni anno	*New*	
	Implementazione Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane	• % dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale	• 100% entro il 2024	2021	*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

Per Poste Italiane, la tutela dell'ambiente rappresenta un pilastro imprescindibile nell'ambito di creazione di valore sostenibile. In questa prospettiva, il Gruppo si fa carico di tale impegno all'interno delle comunità in cui opera, così come disciplinato all'interno del Codice Etico di Gruppo, attraverso un utilizzo consapevole delle risorse e delle soluzioni innovative che permettano di minimizzare gli impatti ambientali negativi.

Poste Italiane osserva e incentiva un approccio culturale a tutela dell'ambiente, attraverso un comportamento più consapevole in materia di energia, risorse idriche e gestione dei rifiuti, volto ad una transizione *green* delle proprie attività, impattando positivamente la comunità in cui opera

Poste Italiane riconosce il legame che intercorre fra l'offerta di prodotti caratterizzati da un elevata qualità e l'adesione ai regolamenti in materia ambientale ed energetica. Per questo, il Gruppo si allinea agli obiettivi stabiliti a livello nazionale, europeo e internazionale, operando nel rispetto delle leggi e delle regolamentazioni in vigore[84]. Inoltre, a tal proposito, nel 2021 l'Azienda diventa Supporter ufficiale della TCFD (*Task Force on Climate Related Disclosures*), rafforzando l'impegno nella creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la *disclosure* relativa al clima.

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Nel 2021, Poste Italiane diventa Supporter della Task Force on Cimate Related Disclosures (TCFD)

Il processo di monitoraggio, misurazione dei consumi e di individuazione delle fonti di risparmio è centralizzato in un'unica funzione aziendale, focalizzata sul presidio degli ambiti di responsabilità ambientale, legati al patrimonio immobiliare del Gruppo. La funzione agisce nell'ottica di assicurare la conformità delle attività di Poste Italiane con le normative vigenti in materia di uso di energia.

Nel 2021, Poste Italiane ha proseguito con le iniziative mirate alla riduzione del proprio impatto ambientale, coerentemente con quanto stabilito dagli Obiettivi ESG dell'Azienda e, in particolare, in relazione alla Transizione *green* per gli immobili. Tra le azioni di rilievo attuate dal Gruppo, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* (gas ed EE) con ENI ed ACEA con l'acquisto diretto in borsa delle *commodities*, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Inoltre, l'Azienda ha promosso l'efficientamento energetico attraverso un aumento di produzione delle energie rinnovabili ed ha favorito la riduzione delle emissioni attraverso progetti dedicati. Poste Italiane ha intrapreso iniziative di piantumazione, ha installato strumenti di raccolta dati di consumo, ha realizzato piattaforme gestionali di monitoraggio dei consumi e controllo delle fatture *utilities*, ha incoraggiato dinamiche di sviluppo del *team* interno e ha dato impulso a comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

Oltre 600 aziende insieme a Poste Italiane firmatarie della *We Mean Business Coalition* nella lotta al cambiamento climatico

Considerando il monitoraggio dell'impatto ambientale esso stesso elemento funzionale per una conduzione *green* del proprio *business*, il Gruppo rinnova costantemente il suo impegno nell'installare strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali di controllo dei consumi e delle fatture *utilities*.

Con l'intenzione di formalizzare e comunicare agli *stakeholder* l'impostazione *green* del proprio *business* derivante dallo svolgimento dell'attività d'impresa, di logistica e trasporto e dall'utilizzo degli immobili, Poste Italiane ha adottato, dal 2019, una Politica di Sostenibilità Ambientale. La Politica, inoltre, è lo strumento grazie al quale il Gruppo identifica i princìpi e le iniziative in materia di sostenibilità ambientale verso cui canalizzare il proprio impegno e la propria azione.

84. Durante l'esercizio 2021 l'Azienda non è stata oggetto di multe o sanzioni legate all'inosservanza delle regolamentazioni in materia di ambiente.

Il documento, infatti, è strutturato su diversi princìpi, che definiscono le modalità di approccio ed intervento di Poste Italiane in ambito di sostenibilità ambientale. In particolare, riguardo all'efficienza nell'uso delle risorse, all'innovazione a supporto della transizione verso un'economia *low-carbon*, alla riduzione e prevenzione dell'impronta ambientale e alla promozione della cultura attenta all'ambiente.

Poste Italiane con We Mean Business Coalition

Il Gruppo insieme alle grandi aziende per la lotta al cambiamento climatico

Poste Italiane è tra i 600 firmatari della lettera presentata da *We Mean Business Coalition*, associazione mondiale *no profit* impegnata nella lotta al cambiamento climatico, e sostenuta da *Global Compact*, il patto mondiale delle Nazioni Unite che incoraggia le aziende a promuovere attivamente i principi di condotta etica e *business* responsabili, di cui il Gruppo fa parte dal 2019.

La lettera chiede ai *leader* mondiali del G20 di impegnarsi in modo deciso per raggiungere l'obiettivo di 1,5°C stabilito dall'Accordo di Parigi, intraprendendo, ad esempio, azioni specifiche, tra cui eliminazione graduale dell'uso e dei finanziamenti all'energia da carbone, rimozione dei sussidi ai combustibili fossili e impegno di 100 miliardi di dollari di finanziamenti per il clima ai paesi in via di sviluppo. Come riportato sul sito dell'iniziativa, l'impegno collettivo delle imprese è un fattore fondamentale per dare ai responsabili politici la fiducia necessaria per implementare un'azione climatica efficace e per eliminare gli ostacoli di natura politica che possono intralciare l'agire delle aziende.

A questo riguardo, Poste Italiane fornisce un importante contributo, facendo della tutela dell'ambiente uno dei pilastri della propria strategia di sostenibilità, come descritta all'interno del Piano Strategico "2024 *Sustain&Innovate Plus*".

Poste Italiane, in virtù dell'impegno dedicato alla riduzione del suo impatto ambientale, ha conseguito nel corso degli anni la certificazione del sistema di gestione ambientale per le società Postel S.p.A. e SDA S.p.A., e detiene, dal 2020, la certificazione relativa al sistema di gestione ambientale dei processi di progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei Servizi Postali e Finanziari secondo lo *standard* internazionale UNI EN ISO 14001. La certificazione è stata rilasciata da parte dell'ente IMQ-CSQ, uno degli organismi di certificazione accreditati più autorevoli a livello internazionale.

In una prospettiva di efficienza e di miglioramento delle prestazioni del Gruppo, l'elaborazione di un Sistema di Gestione Ambientale, sviluppato e certificato in conformità con la norma ISO 14001, è un fattore fondamentale per garantire una gestione sistemica degli aspetti ambientali relativi ai processi aziendali. Inoltre, il Sistema di Gestione Ambientale è un efficace strumento, che può coadiuvare il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità di Poste Italiane. L'Azienda, concentrandosi sul continuo miglioramento delle proprie *performance*, si propone di dare vita a una serie di iniziative incentrate sul tema della tutela e del rispetto dell'ambiente, focalizzandosi sulla riduzione degli impatti e sulle attività di sensibilizzazione.

Per implementare gli obiettivi e i Principi esposti nell'ambito della Politica di Sostenibilità Ambientale, Poste Italiane identifica tre aree di intervento, in merito alle quali vengono attuate diverse azioni specifiche, riportate dettagliatamente di seguito:

- **riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative:**
  - ottimizzazione dei consumi di energia e riduzione delle emissioni in atmosfera generate dagli immobili, grazie a piani di approvvigionamento da fonti rinnovabili ed investimenti in soluzioni di efficienza energetica, quali sistemi di controllo continuo dei consumi, l'utilizzo di sistemi di illuminazione eco-efficienti e altri strumenti elettrici/elettronici a basso consumo;
  - incentivi al trasporto *green* per le attività di tipo logistico e per la mobilità individuale, al fine di ridurre le emissioni in atmosfera, mettendo anche a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi o totalmente elettrici;
  - diminuzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti, specificatamente attraverso la riduzione e contenimento del consumo di carta, raggiunto grazie alla dematerializzazione dei documenti e tramite la massimizzazione della quota di rifiuti avviabile a riciclo/riutilizzo;
  - diminuzione dei consumi idrici;
- **integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti:**
  - attuazione di processi di digitalizzazione dei prodotti e servizi offerti, con la convinzione che l'innovazione digitale possa potenzialmente creare valore condiviso fra Poste Italiane e gli *stakeholder*, fornendo un prezioso contributo circa la riduzione

dell'impronta ambientale e in merito alla redditività del Gruppo;

- analisi dei rischi e delle opportunità ambientali riguardo alle scelte d'investimento e alla gestione delle attività assicurative, mirando a contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Italia;

- **sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:**
  - coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che 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;
  - sostegno a progetti di formazione ed informazione circa tematiche ambientali, nonché alle iniziative mirate a tutelare e recuperare il patrimonio ambientale;
  - attività di dialogo e collaborazione con enti ed associazioni operanti sul piano nazionale ed internazionale, al fine di disegnare e adottare modelli, politiche e strategie che possano mitigare il cambiamento climatico ed ostacolare il consumo inefficiente di risorse;
  - analisi dei rischi e delle metodologie di gestione ambientale adottate dalle controparti (fornitori, *business partner*, altre società) nei processi di fornitura e nelle possibili operazioni di finanza straordinaria.

La dedizione del Gruppo in materia di sostenibilità ambientale si concretizza altresì nel progetto di incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso lo sviluppo di soluzioni fotovoltaiche, e di contribuire all'assorbimento di CO_2 ed altre emissioni climalteranti attraverso la piantumazione di aree verdi nei terreni ed immobili di Poste Italiane.

L'Azienda monitora periodicamente l'efficacia del suo approccio attraverso procedure di identificazione e valutazione dei rischi all'interno e all'esterno del Gruppo, oltre che fornendo un sistema di segnalazione delle violazioni, un sistema sanzionatorio e tramite numerose attività di dialogo con gli *stakeholder*.

Coerentemente a quanto previsto dalla norma, anche Postel S.p.A. e SDA S.p.A., le due società coinvolte in via prioritaria nel processo di certificazione, hanno definito delle specifiche politiche ambientali:

Politica Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità di Postel S.p.A., che si propone di garantire e monitorare un'idonea condotta aziendale nel rispetto delle prescrizioni normative e legislative in materia ambientale, allineando la Società agli standard richiesti in ambito salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, Postel S.p.A. definisce gli obiettivi in materia di protezione dell'ambiente e prevenzione degli impatti negativi, con particolare riguardo ad una gestione efficiente dei rifiuti, e all'impegno profuso circa l'uso responsabile delle risorse e la tutela della biodiversità, rilevanti per il proprio contesto;

Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A., in cui SDA S.p.A. stabilisce e presenta i principi relativi alla corretta gestione delle tematiche in materia di qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, la Società riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale, impegnandosi nella protezione dell'ambiente e facendo specifico riferimento alla prevenzione dell'inquinamento e al consumo eccessivo di risorse naturali che possono derivare dalle attività svolte all'interno dell'Azienda. In quest'ottica, SDA S.p.A. promuove il riciclo e, ove possibile, il riutilizzo dei rifiuti prodotti e, inoltre, si impegna nella costante ricerca di una catena di approvvigionamento improntata sulla Sostenibilità.

Progetto di linea urbana *"full green"*

Flotta *green* e nuove piantumazioni di Poste Italiane

In continuità con le iniziative di riqualificazione di aree verdi avviate nel 2020, Poste Italiane rinnova il proprio impegno sul fronte ambientale e parte dalla regione Liguria, lanciando il Progetto Pilota Green. Le iniziative chiave del Progetto, oltre alle nuove piantumazioni, comprendono il piano di rinnovo della flotta in ottica *green* e si inseriscono nel più ampio piano di riduzione delle emissioni, creando allo stesso tempo valore condiviso per il Paese.

Il 21 maggio 2021 è stata presentata ad Imperia la prima area urbana *"full green"* in Italia di Poste Italiane dedicata al recapito della corrispondenza e dei pacchi. Il Centro di recapito di Imperia è il primo dei 750 Centri di distribuzione postale in Italia in cui sono stati realizzati gli impegni relativi alla riduzione degli impatti ambientali di Poste Italiane. Nell'ambito del progetto, il Gruppo ha provveduto alla cura del verde piantando 10 alberi di ulivo taggiasco, specie tipica del ponente ligure in grado di assorbire importanti quantità di CO_2. La linea urbana *"full green"* è stata realizzata anche a Viareggio, dove sono state piantate 6 metri di siepi di alloro, specie tipica in grado di assorbire importanti quantità di CO_2 presenti nell'aria. e l'installazione circa 10 mq di aiuole con piante perenni.

Il Gruppo è consapevole del fatto che l'efficienza energetica è un punto cruciale per riuscire ad unire crescita economica e sviluppo sostenibile. Per questo, nell'adottare un comportamento esemplare in ottica ambientale, Poste Italiane basa la propria strategia sulle seguenti aree di intervento:

Fonti rinnovabili. Con l'obiettivo di rendere ancora più sostenibile l'impatto delle attività aziendali sul territorio, Poste Italiane ha incoraggiato la diffusione dei pannelli fotovoltaici nei suoi immobili dislocati su tutto il territorio nazionale. Il progetto di valorizzazione delle fonti rinnovabili prevede lo sviluppo di circa 400 impianti fotovoltaici su siti di proprietà a copertura piana per complessivi 18MWp e circa 25 GWh/y di produzione attesa a regime, per un investimento complessivo di approssimativamente 31,5 milioni di euro, 13 investiti nel 2021. Inoltre, sempre nel corso dell'anno, è stato completato il complesso *iter* di gara e sono stati formalizzati e avviati i 12 contratti con il progressivo avvio delle installazioni.

Circa 98% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili, certificate Garanzie di Origine

L'iniziativa ha durata biennale ed ha avuto inizio nel primo semestre del 2021.

A fine 2023 il piano di efficientamento energetico porterà all'avvio di impianti fotovoltaici capaci di coprire il 5% del fabbisogno energetico di Poste Italiane. Inoltre, l'istallazione dei pannelli fotovoltaici include anche l'ambito della distribuzione dei pacchi, coinvolgendo i grandi *HUB* di Bologna, Milano e Roma.

Circa il 98% del fabbisogno del Gruppo nel 2021 è stato acquisito tramite il contratto con la Società ACEA Energia S.p.A., con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate attraverso Garanzie di Origine.

Smart building. A conferma dell'impegno del Gruppo circa la sostenibilità ambientale, in continuità con il 2020, è stato promosso il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante monitoraggio dei consumi, delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Il progetto prevede un sistema unico di supervisione in termini di *Building* and *Energy Management System* (Bems), attraverso una piattaforma unica di supervisione e gestione di oltre 2.000 edifici. Il controllo integrato degli impianti è volto all'ottimizzazione della gestione manutentiva e all'efficientamento energetico. Il Risparmio atteso di energia elettrica è pari a circa 7,6 GWh/anno a regime. Nel 2021 il contratto è proseguito con la realizzazione delle installazioni per oltre 650 sedi oltre al completamento dello sviluppo della parte Software della piattaforma BEMS.

~ 2.200 tonnellate di anidride carbonica risparmiate grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate

In totale, sono previsti 2043 interventi nell'arco di due anni; la manutenzione dell'intero sistema, comprensiva degli adeguamenti e aggiornamenti, proseguirà per cinque anni per ottimizzare gli impianti e l'efficientamento energetico. Ciò sarà possibile anche grazie all'inserimento di nuove figure professionali, gestite dalla funzione *Digital Technologies Operations*, per la gestione dell'iniziativa *Smart Building,* nell'ambito del progetto "*Insourcing*".

Ottimizzazione energetica. In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane, ha avviato l'installazione dei misuratori gas ed energia elettrica negli edifici di grandi dimensioni, in armonia con quanto disposto dal D.Lgs. 102/14. Questo, infatti, prescrive piani di monitoraggio per gli edifici più rappresentativi dell'Azienda. Parallelamente, per circa 6.700 edifici di piccole dimensioni sono state installate le schede MOME per l'alimentazione del *software* centralizzato *Smart Info*.

90 progetti di efficientamento energetico coordinati da Poste Italiane

Inoltre, Poste Italiane ha previsto il coordinamento di oltre 90 progetti di efficientamento energetico condotti sul territorio, con l'obiettivo di ridurre i consumi, sia di gas che di energia elettrica, e le emissioni di agenti inquinanti.

Il Gruppo è consapevole che, nel mutato panorama socioculturale, stanno emergendo nuove figure professionali, in grado di rispondere alle sfide in materia di sostenibilità ambientale. In questa prospettiva si è affermata la figura professionale del tecnico EGE (Esperto Gestione Energetica) che associa alle competenze tecniche delle solide basi in materie ambientali, economico-finanziarie, di gestione aziendale e di comunicazione. Attualmente in Poste Italiane vi sono 11 tecnici EGE, dei quali 3 centrali e 8 territoriali, i quali hanno acquisito il titolo grazie ad un percorso di certificazione che ne garantisce la professionalità e le competenze, rendendoli competitivi anche sul mercato esterno. Infine, l'Azienda ha avviato un progetto di efficientamento energetico, mirato all'ottimizzazione degli impianti di condizionamento e riscaldamento in alcuni siti strutturali del Gruppo.

~17 mln € investiti in progetti per ridurre l'impatto ambientale

Illuminazione a LED. Nel 2021 è proseguito l'impegno di Poste Italiane nei riguardi delle *smart technologies*. Il Gruppo, infatti, ha provveduto ad installare impianti di illuminazione a tecnologia LED nel corso degli anni. In particolare, durante il 2021, sono stati installati 91.000 nuovi corpi illuminanti a LED coinvolgendo oltre 400 edifici, arrivando a coprire il 78% dei siti in termini di incidenza sui consumi di Poste Italiane. Inoltre, sono stati stanziati € 300.000 per il progetto *revamping* LED per SDA.

Incentivazione di comportamenti virtuosi. Allo scopo di promuovere una gestione sempre più efficiente e sostenibile dei processi operativi che comporta, conseguentemente una 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. Inoltre, Poste Italiane promuove iniziative aziendali di sensibilizzazione sull'uso razionale dell'energia (Ora della Terra, Survey sulla Sostenibilità). In ultimo, l'Azienda promuove la "*green challenge*", un programma di compensazione delle emissioni di anidride carbonica volto a premiare i comportamenti *green* dei clienti.

Poste Italiane partecipa alla "Giornata della Terra"

Il francobollo per la sostenibilità ambientale

Il Gruppo ha partecipato alla celebrazione della Giornata della Terra, la più importante ricorrenza mondiale nel rispetto della tutela dell'ambiente, istituita dall'ONU nel 1970. Nel 2021, alla 51° edizione dell'evento, il Gruppo conferma la propria strategia aziendale, volta all'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di *business* del Gruppo, con l'obiettivo di diventare *carbon neutral* entro il 2030. In occasione dell'evento, Poste Italiane, da sempre in prima linea nella salvaguardia del Pianeta, ha deciso di sponsorizzare e contribuire alla diffusione del francobollo emesso dal Ministero dello Sviluppo Economico dedicato alla sostenibilità ambientale. Oltre a interventi istituzionali, l'Azienda crede fortemente nell'importanza del contributo individuale per far fronte all'emergenza climatica. In quest'ottica, il Gruppo ha realizzato un foglietto illustrativo, "ACT NOW", in linea con gli SDGs, che presenta le 10 azioni principali per essere sostenibili.

Mese verde

Poste Italiane rinnova l'attenzione ai temi dell'ambiente

In continuità con gli scorsi anni, Poste Italiane ha organizzato in data 20 marzo 2021 il "Mese verde", allo scopo di mettere in luce le tematiche di sostenibilità trattate dal Gruppo, anche grazie all'adesione a campagne internazionali di sensibilizzazione per la tutela della Terra. L'impegno per l'ambiente è infatti uno dei pilastri della strategia di sostenibilità di Poste Italiane e trova concretezza in una serie di azioni messe in pratica nella quotidianità aziendale. Di seguito viene riportato il decalogo del Mese verde di Poste Italiane per il 2021:

DECALOGO MESE VERDE POSTE 2021

1. Spegnere 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.

Postepay Green
100% composta da plastica proveniente dagli oceani

Poste Italiane, inoltre, promuove il consumo di prodotti certificati e riciclabili rispetto ai materiali stampa e di consumo interni ed esterni, a testimonianza di una costante e crescente attenzione verso l'ambiente. Gli approvvigionamenti di materiali di consumo, quali consumabili originali e rigenerati, carta in risme, imballi, la fornitura di etichette, la modulistica e cartoni recepiscono, ove applicabili, i Criteri Ambientali Minimi fissati dall'art. 34 del D.Lgs. n.50/2016 e l'impiego di specifici certificati di prodotto/marchi di qualità ecologica conformi alla norma ISO 14024. In tale contesto si collocano gli approvvigionamenti di carta FSC destinata agli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo (*Forest Stewardship Council*) che garantisce una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile. 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 al 100% da plastica proveniente dagli oceani.

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. 29/01/2021, che prevedono l'attribuzione di un punteggio non inferiore al 30% del totale a criteri premianti in materia di appalti verdi. Questi ultimi ricomprendono la presenza di sistemi di dosaggio detergente a bordo macchina, di sistemi di controllo per la riduzione dei consumi idrici ed elettrici, tecniche di pulizia e sanificazione innovative dal punto di vista ambientale, utilizzo di apparecchiature e macchinari elettrici nuovi, con indicazione di marca, modello, potenza e, per ciascuno dei macchinari, del consumo di energia, del livello di emissione sonora e della percentuale di plastica riciclata impiegata sul peso totale della plastica, del piano per la raccolta differenziata dei rifiuti, degli automezzi utilizzati per gli spostamenti a basso impatto ambientale e dei prodotti e materiali di consumo Ecolabel.

Nel 2021 la totalità delle gare inerenti i servizi di pulizia, igiene ambientale e lavori hanno previsto il rispetto dei CAM. Anche gli affidamenti in concessione dei servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari rispettano i principi del GPP (*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 della sostenibilità ambientale, economica e sociale.



Poste Italiane premia la fornitura di derrate alimentari, quali prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai "CAM" (Criteri Ambientali Minimi). In questo ambito, vengono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati. Sul territorio nazionale risultano vigenti 12 contratti, benché in parte sospesi nel corso del 2021 a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19.

Con l'obiettivo di diminuire in modo importante la propria impronta ambientale, l'Azienda ha intrapreso dal 2019 un percorso di deplastificazione delle mense aziendali. A questo proposito, l'albo dei fornitori si sviluppa tramite un sistema di qualificazione per ambiti regionali e per aree territoriali. Questo, relativamente agli appalti di lavori ed in particolar modo quelli aventi per oggetto interventi di tipo edile-impiantistico, favorisce la presenza di manodopera locale, nonché la fornitura di materiale a chilometro zero. Seguendo questa strategia, Poste Italiane è in grado di mantenere costi di approvvigionamento contenuti e, inoltre, di ridurre il proprio impatto sull'ambiente, anche grazie alle riduzioni dell'anidride carbonica.

L'ingresso di Poste Italiane nella vendita di energia alle famiglie italiane

Nel corso del 2022 il Gruppo entrerà nel settore energetico offrendo ai propri clienti domestici elettricità e gas. L'Azienda si è posta l'obiettivo di diventare, entro il 2025, uno dei maggiori fornitori in Italia nel mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale, accompagnando le famiglie italiane nel percorso di piena liberalizzazione del mercato, proponendo offerte competitive, innovative e sostenibili.

La fornitura di elettricità e gas andrà ad allargare ed integrare la piattaforma multicanale di servizi già offerti, dai servizi postali a quelli finanziari, dalle assicurazioni ai pagamenti digitali, dalla telefonia alla connessione Internet tramite la fibra ed altri servizi al cittadino. L'approccio del Gruppo si baserà sull'affidabilità e la trasparenza, massimizzando la prevedibilità della spesa per i clienti ed utilizzando canali commerciali di tipo "*pull*", ossia attivati dal cliente secondo la propria volontà, a differenza dei canali "*push*", attraverso i quali il cliente è spinto ad effettuare una scelta non sempre consapevole o corretta.

Poste Italiane, anche nel settore energia, intende sviluppare una *customer experience* digitale di livello superiore, affiancata da un supporto di fiducia e prossimità tramite la rete capillare degli uffici postali vicini ai territori ed alle persone.

L'Azienda intende inoltre giocare un ruolo di primo piano anche nel percorso di transizione energetica ed ecologica, che, insieme alla digitalizzazione, rappresenta una grande opportunità di sviluppo sostenibile per il Paese.

Le offerte di energia elettrica e di gas che Poste Italiane intende proporre sono fortemente orientate ad un approccio "100% *green*": l'energia elettrica venduta sarà interamente proveniente da fonti rinnovabili certificate e tracciabili sul territorio italiano, mentre le emissioni di CO_2 derivanti dal consumo di gas venduto verranno compensate tramite i migliori strumenti disponibili sul mercato, quali i crediti volontari di CO_2 off-setting legati a progetti internazionali di riduzione delle emissioni di gas climalteranti.

Le offerte di fornitura di energia elettrica e gas verranno veicolate tramite PostePay, la società del Gruppo già attiva nei settori dei pagamenti e delle telecomunicazioni.

100% *green*
Offerte di energia elettrica e gas entro il **2025**

Impatti ambientali della logistica

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

In ragione della sua presenza capillare all'interno del Paese, Poste Italiane riveste un ruolo di primaria importanza in termini di creazione di valore e del potenziale contributo che può offrire nell'ambito della riduzione degli impatti ambientali. In tale ottica, il Gruppo attribuisce a tali tematiche un peso non trascurabile con riguardo alla propria strategia di sostenibilità.

Poste Italiane si impegna a rendere la propria flotta sempre più *green* al fine di creare impatti ambientali positivi derivanti dalla logistica

In continuità con l'anno precedente, nel 2021 è proseguito l'impegno dell'Azienda nel promuovere iniziative di sostenibilità attraverso la riduzione dell'impatto ambientale della flotta aziendale. A tal proposito, risultano già impiegati in flotta 4.580 veicoli ad alimentazione alternativa (elettrico, metano e GPL).

Nell'ambito del progetto di rinnovamento della flotta impiegata per il recapito dei prodotti postali, sono stati aumentati i parametri di sicurezza attraverso l'introduzione, in sostituzione dei mezzi a due ruote, di mezzi a tre e quattro ruote, più funzionali alle attività di trasporto e recapito dei pacchi in sicurezza; sono stati inoltre introdotti mezzi *green*, con una maggiore attenzione alla "mobilità ecologica", incrementando l'impiego di mezzi ad alimentazione elettrica. Poste Italiane ha anche inserito veicoli più capienti e più funzionali alle attività di trasporto e recapito dei pacchi e di nuovi allestimenti per una migliore organizzazione del carico.

L'impegno di migliorare le *performance* ambientali della flotta del Gruppo contribuisce a generare impatti significativi nella riduzione dell'emissione di gas serra. Per questo, Poste Italiane ha avviato un completo rinnovamento del parco mezzi, andando ad incrementare la componente *green* della flotta stessa, mediante l'introduzione di auto e motocicli elettrici ed ibridi in linea con gli obiettivi ESG di riduzione del 40% delle emissioni. Inoltre, l'Azienda porta avanti un progetto per installare oltre 4.000 colonnine di ricarica, arrivando così ad un totale di oltre 5.000 e per realizzare aree di recapito ad emissioni zero, con impiego di flotta costituita da veicoli 100% elettrici. I risultati di questa politica sono evidenti, poiché Poste Italiane è passata dall'11% di mezzi *green* del 2016 al 15% del 2021, con l'obiettivo di sostituire l'intera flotta aziendale con mezzi a basse emissioni entro il 2024. La nuova flotta *green* determinerà una riduzione di CO_2 pari a quella di circa 80.000 alberi.

-9%
emissioni della flotta PCL rispetto al 2019

Il modello di consegna *Green Delivery*

I benefici:

- > 2 mln passaggi risparmiati e circa 277 mila km evitati
- emissioni evitate pari a 36 ton di CO_{2eq} e 163 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 8,4 grammi di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici

Attraverso il modello di consegna "Green Delivery", il Gruppo Poste Italiane ha messo a disposizione del territorio una rete di prossimità che se da un lato garantisce una flessibilità maggiore per i clienti, dall'altra genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste, (composta da 13.168 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour, API e 336 locker) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

Tale modello di consegna permette, inoltre, una maggiore efficienza nella logistica di Poste Italiane in quanto un maggior numero di pacchi può essere consegnato presso un unico punto di ritiro, con conseguente limitazione dei passaggi effettuati e degli spostamenti della flotta.

Attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, nel corso del 2021 sono stati recapitati più di 4 milioni di pacchi. Ciò ha permesso di evitare più di 2 milioni di passaggi, con conseguenti risparmi pari a circa 277 mila chilometri da parte della flotta del Gruppo.

I passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello *Green Delivery* hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 36 tonnellate di CO_{2eq} e di 163 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH_3, SO_2, NO_x, $PM1_0$, $PM_{2,5}$).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna *Green Delivery* ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici pari a circa 8,4 grammi.

Poste Italiane, in armonia con l'obiettivo di prediligere l'uso efficiente di fonti rinnovabili e la razionalizzazione del consumo di energia da fonti fossili, a partire dal 2018, ha promosso il nuovo modello di piano di evoluzione *green* della flotta aziendale e il piano di recapito "*Joint Delivery*", due strategie aziendali chiave che hanno portato benefici in termini di sostenibilità ambientale.

Per quanto concerne il progetto di trasformazione della flotta "*green*", il Gruppo nel 2021 ha completato l'inflottamento di 952 tricicli elettrici complessivi, 289 acquistati nell'anno corrente.

Inoltre, sono stati introdotti 350 quadricicli elettrici, con relativa installazione di colonnine elettriche, e 3800 tricicli termici. La flotta *green* raggiunge così il 15,4% 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 2024.

L'Azienda ha altresì indetto gare di *procurement* per il rinnovo di 19.730 veicoli di varie tipologie in *Full rent*, di cui il 58% elettrici o ibridi: 4.159 veicoli elettrici (2.355 auto, 501 furgoni e 1.303 tricicli/quadricicli), 7.245 veicoli ibridi elettrici o metano (6.756 auto e 489 furgoncini) e 8.326 veicoli a basse emissioni (2.560 auto e 5.766 furgoni).

A partire da gennaio 2019 il Gruppo si è avvalso della funzione "*Fleet Management*", istituita allo scopo di indicare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli. Tale funzione ha il compito di definire e assicurare la *Governance*, le linee guida e gli strumenti idonei per ottenere i migliori servizi relativi all'intero parco veicoli di Poste Italiane e delle Società del Gruppo.

15,4%

della flotta costituita da veicoli *green*

Piano spostamenti casa-lavoro 2021

Azioni di Mobilità Sostenibile

A seguito dell'analisi annuale dei flussi di mobilità dei dipendenti di Poste Italiane, è stato possibile evidenziare l'impatto delle azioni di mobilità sostenibile intraprese nell'arco del 2021, sia in termini di riduzione delle emissioni atmosferiche, sia per quanto riguarda i costi esterni evitati.

Con riguardo all'impatto ambientale, in linea con quanto previsto dalla Politica, le azioni implementate da Poste Italiane confermano il trend positivo circa il contenimento delle emissioni di agenti inquinanti legate agli spostamenti casa-lavoro. Infatti, nel 2021 è stato possibile un risparmio di oltre 16.000 tonnellate di CO_2, pari al 44% del totale delle emissioni prodotte.

Inoltre, la strategia di mobilità sostenibile incide in modo sostanziale anche in termini di risparmi di costi economici esterni. Il valore monetario di quest'ultimi si stima in 15,7 milioni di euro.

Le azioni intraprese da Poste Italiane mirano a trasmettere l'importanza di nuovi stili di vita sostenibili per i dipendenti e, per questo, il Gruppo concentra i propri sforzi nella riduzione significativa delle emissioni di CO_2 nell'atmosfera, nonché nella ricerca di soluzioni innovative di mobilità per non vanificare i risultati fino ad ora ottenuti relativamente alla diminuzione delle emissioni. Poste Italiane, a questo proposito, rinnova il proprio impegno per trovare soluzioni di mobilità sostenibile che possano rispondere alle esigenze del prossimo futuro.

Attraverso il piano "*Joint Delivery*", Poste Italiane propone un modello in cui riorganizza in modo radicale la rete di recapito e il modello di funzionamento grazie all'implementazione del nuovo stile di consegna. Quest'ultimo prevede il passaggio da un assetto a rete unica a un assetto a due reti, che si differenziano per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito. Questo permette di ridurre i chilometri percorsi per le attività di recapito tradizionali, oltre che ridurre il fabbisogno di flotta marciante.

La valorizzazione della riduzione delle emissioni CO_2 è tra gli obiettivi primari dell'accordo di *joint venture* tra Poste Italiane e sennder, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. La *partnership* con sennder promuove l'efficienza del trasporto e la riduzione dell'impatto ambientale della logistica in linea con la scelta strategica del Gruppo di promuovere una cultura della sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

In continuità con l'anno precedente, nel corso del 2021 il Gruppo promuove *Poste Delivery Now*, la nuova gamma di soluzioni dedicate agli operatori e-commerce sviluppata da Poste Italiane in collaborazione con *Milkman*, per venire incontro alle esigenze di consegne sempre più veloci e personalizzate.

Attraverso Poste Delivery Now, gli *e-shopper* potranno consultare facilmente lo stato dell'ordine e la data prevista di consegna, scegliere il giorno e l'ora dell'appuntamento, modificare l'indirizzo di consegna, impostare orari di apertura (ad esempio di portinerie o negozi), ripianificare l'appuntamento fino a 5 minuti prima della consegna, verificare la prova di consegna fotografica e recensire la propria esperienza di consegna.

L'accordo siglato tra Poste Italiane e la *startup* Milkman si è inserito nel contesto delle iniziative volte ad incrementare il livello di servizio di consegna a domicilio per renderlo adatto alle esigenze del consumatore finale.

43.761 tonnellate di anidride carbonica risparmiate dalla flotta su gomma

Poste Italiane al *Green Postal Day* 2021

Insieme per combattere il cambiamento climatico

Poste Italiane ha partecipato alla terza edizione del "*Green Postal Day*", iniziativa organizzata dall'International Post Corporation per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO_2 e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. In particolare, il Gruppo, unitamente ad altri 15 operatori postali di tutto il mondo, ha lanciato una campagna volta a mettere in luce i benefici ambientali e commerciali derivanti dall'impegno circa la riduzione delle emissioni. L'impegno di Poste Italiane riguarda in misura particolare le emissioni generate da edifici e trasporti, per cui si prospetta, entro il 2030, il raggiungimento della soglia del 50% dei veicoli alimentati da carburante alternativo e il 75% dell'energia proveniente da fonti rinnovabili.

Tale sfida risulta in linea con quanto dichiarato nel Piano "2024 *Sustain&Innovate Plus*" presentato dall'Azienda in materia di sostenibilità, per il quale la dimensione ambientale riveste un ruolo centrale. L'iniziativa del settore postale, considerati i traguardi raggiunti in anticipo rispetto alle scadenze prefissate, valorizza l'efficienza della collaborazione nell'ottica di scambiare le *best practice* e stimolare le singole aziende a superare i propri obiettivi iniziali. L'utilizzo di un sistema di misurazione comune ha anche favorito la trasparenza e guidato le scelte in materia di sostenibilità.

Con particolare riferimento al processo di selezione dei fornitori, Poste Italiane include altresì il ricorso a specifici criteri che consentano un monitoraggio dell'impatto ambientale indiretto. Nello specifico, L'Azienda effettua una verifica di idoneità tecnico-professionale dei propri fornitori andando a richiedere, ai fini della qualifica, il possesso di specifici requisiti, tra cui composizione e tipologia di mezzi in flotta. In particolare, in relazione ai veicoli utilizzati per l'espletamento dei servizi, il Gruppo ne esige la coerenza con gli *standard* europei sulle emissioni inquinanti con classe non inferiore ad EURO6 e che i semirimorchi boxati o telonati XL provvisti di cavo TIR siano dotati di sistema di rilevazione GPS in grado di trasmettere tutte le rilevazioni sulla posizione dei mezzi.

Per quanto concerne l'acquisto di servizi logistici, Poste Italiane mantiene una condotta coerente con le tematiche di sostenibilità, selezionando e premiando i fornitori in linea con le tematiche ambientali, sociali e di *governance* di cui il Gruppo 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 CO_2 più contenute.

Il rispetto dei "Criteri Ambientali Minimi" di riferimento è richiesto anche per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Inoltre, sono valorizzate, in termini di punteggio tecnico assegnato, le offerte che mirano alla riciclabilità degli imballaggi. Coerentemente con i servizi sopracitati, negli acquisti di impianti tecnologici di smistamento pacchi e lettere, vengono valorizzate le offerte che presentano un basso assorbimento energetico nell'utilizzo.

Poste Italiane, nel contesto pandemico del 2020 in cui i DPI erano di difficile reperimento, è stata di grande supporto con riferimento alla rete logistica di approvvigionamento, attraverso l'attivazione di canali di distribuzione a livello globale per poter garantire una fornitura adeguata e continuativa dei dispositivi di protezione per i propri dipendenti.

Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS

Poste AIR CARGO

Poste Air Cargo, leader italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un *network* notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento cargo *courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato *European Emission Trading System* (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all'anno solare precedente. Le dinamiche del 2021, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da un significativo *trend* di crescita delle quotazioni (passate dai circa € 33 di inizio anno ai circa € 80 di fine dicembre) e di elevata volatilità. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.

Pagina volutamente lasciata in bianco



Inquadra il qr code
e guarda il video.

Customer *experience*

Qualità e accessibilità nei servizi, attenzione alle esigenze dei clienti

- -29,4% di reclami pervenuti con riferimento agli Uffici Postali
- Definizione di momenti di ascolto della clientela per l'individuazione delle aspettative
- -35% di fuoriuscite o furti di dati
- Presidi e processi finalizzati alla tutela del patrimonio informativo aziendale

Customer experience

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021
	Aumentare la *Customer Satisfaction*	• *Customer Satisfaction*	• +4% entro il 2022	2018	• +1,9%
	Sviluppare il modello di servizio tramite l'attribuzione di un Consulente Dedicato ai clienti	• Numero consulenti dedicati	• 9.500 entro il 2022	2018	• 7.941
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	• Ore di formazione erogata alla rete commerciale	• 6,5 milioni entro il 2022	2018	• 6 milioni
	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	• 7.941
	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	• Ampliata l'operatività *online* su Buoni e Libretti, avviata l'offerta a distanza su Risparmio postale e su polizze vita e fondi comuni

OUTCOME



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

Il Gruppo Poste Italiane pone la soddisfazione del cliente come obiettivo principale delle proprie politiche di qualità, adottando momenti di ascolto ritenuti fondamentali per garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze della clientela.

Al fine di garantire ai propri clienti un'esperienza unica e distintiva, il Gruppo si impegna costantemente in un'ottica di miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Infatti, in un contesto in rapida evoluzione, caratterizzato da una rilevanza sempre maggiore dei dispositivi mobili, delle piattaforme di *social networking*, l'*e-commerce* e il *multichannel,* risulta necessario per le aziende stabilire rapporti solidi di fiducia con la propria clientela in modo da intercettare ogni cambiamento nelle aspettative e nei comportamenti di quest'ultimi.

Il Codice Etico del Gruppo raccoglie i valori, quali cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità, che disciplinano l'attitudine dell'Azienda e dei propri dipendenti al fine di assicurare una corretta e proficua gestione del rapporto con i clienti. Attraverso tali valori il Gruppo assicura un'informativa esauriente e accurata ai propri clienti sui prodotti e servizi offerti, in modo da consentire scelte consapevoli ed evitare di creare aspettative improprie.

La soddisfazione del cliente rappresenta l'obbiettivo principale delle politiche di qualità adottate da Poste Italiane, che riserva ai momenti di ascolto un ruolo di primaria importanza nel processo di orientamento della propria clientela

In riferimento a quanto detto, l'Azienda si impegna in un duplice processo di monitoraggio che contribuisce al miglioramento costante sia della qualità erogata che della qualità percepita dal cliente.

Nello specifico, con riferimento alla qualità erogata, l'Azienda monitora i propri obiettivi e le proprie *performance* attraverso un sistema di KPI che copre i servizi e i prodotti offerti dalle diverse unità di *business*, fornendo al *management* avanzamenti e *trend* al vertice attraverso reportistiche periodiche. A riprova di ciò, in relazione al canale Uffici Postali, la struttura Mercato Privati ha attivato un monitoraggio continuativo dei tempi di attesa attraverso lo strumento del gestore attese, con la possibilità di intervenire in tempo reale per mezzo di un sistema di *alert*; la struttura Posta, Comunicazioni e Logistica (PCL), misura i livelli di consegna *on time* di corrispondenza e pacchi e di *first time delivery success* per i pacchi. Tali iniziative a sfondo digitale hanno contribuito in misura rilevate ad aumentare la qualità dei servizi erogati. Al contempo, con riferimento al valore attribuito dall'Azienda alla qualità percepita dalla clientela, per il 2021 si è deciso di prevedere un obiettivo di *Customer Experience* per i destinatari del programma MBO (*Management By Objectives).* Dunque, è stato sviluppato un modello dinamico con la capacità di determinare gli obiettivi tenendo conto dell'andamento del contesto, grazie all'analisi di segnali interni ed esterni, nonché di incorporare l'eventuale spinta del *management* verso crescite ambiziose in settori strategici per mezzo di un miglioramento *top-down*.

Il servizio Poste in Pratica

La rete di Poste Italiane al servizio dei cittadini e della Pubblica Amministrazione

Poste Italiane ha sviluppato un nuovo servizio, chiamato "Poste in Pratica", rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative. Il servizio è pensato per semplificare i processi, snellire l'iter amministrativo e velocizzare i tempi di ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione.

Le amministrazioni che attivano la convenzione possono utilizzare la rete capillare degli uffici postali del Gruppo per consegnare e inviare pratiche di qualunque tipologia, oppure chiedere il ritiro a domicilio delle pratiche tramite i portalettere. Nell'ambito del servizio offerto da Poste Italiane, i cittadini possono utilizzare "Poste in Pratica" per inviare comunicazione sui dati del conducente in caso di verbale per violazione del codice della strada e per inviare alla Polizia Stradale anche la comunicazione di disconoscimento proprietà del veicolo. Inoltre, grazie ad una recente convenzione stilata fra Regione Sicilia e Poste Italiane, il servizio "Poste in Pratica" è attivo anche per i pensionati della suddetta regione, che possono inviare tramite Ufficio Postale 63 tipologie di pratiche verso il Fondo Pensione Regione Siciliana.

Tale servizio, inoltre, offre la possibilità di monitorare, in qualsiasi momento, lo stato di lavorazione della propria pratica, anche avvalendosi del canale WhatsApp, che mette il cliente in contatto con l'Assistente Digitale di Poste Italiane.

Con l'evoluzione della metodologia di *target setting*, Poste Italiane identifica le componenti rilevanti rispetto a ciascuna macroarea del Gruppo da considerare nelle misurazioni di *Customer Experience* al fine di coprire tutte le interazioni significative con i clienti. Le componenti obiettivo per i diversi comparti di *business* e canali sono state quindi riviste per consentire un migliore confronto con i segnali (esterni, interni, competitor) e comprendono anche le nuove aree misurate nel corso del 2020 (sito, app e recapito pacchi).

Al fine di migliorare la *Customer Experience* e qualità del servizio offerto, il Gruppo utilizza un modello di ascolto per identificare le azioni prioritarie da realizzare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim* – risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane), ottenuti sulla base di rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del gruppo. Tali opinioni vengono poi tradotte in termini di *Net Promoter Score*, ovvero la misura in cui i clienti possano ritenersi soddisfatti tanto da raccomandare i prodotti o servizi dell'Azienda ad altri, permettendo anche l'individuazione delle criticità su cui intervenire. Sulla base di ciò, le unità di *business* identificano e indirizzano le proprie azioni di miglioramento che vengono recapitate da ciascun *owner* all'interno dell'Azienda per poter essere attuate.

457 azioni di miglioramento individuate nel **2021** grazie al **CFM**

82,2%

dei clienti si dichiara soddisfatto *(engaged)* dei servizi del Gruppo

Il modello d'ascolto continuo è garantito dal servizio di *Customer Feedback Management* (CFM) che ha raccolto nel 2021 circa 600 mila feedback visibili ad oltre 800 specialisti che in ambito Gruppo (300 al Centro e 500 sul Territorio) sono impegnati nel miglioramento.

Nel corso del 2021 è inoltre proseguita l'attività della *Task Force* Qualità attivata nel mese di luglio del 2020, costituita da oltre 60 risorse "inter-funzionali" che si dedicano all'analisi e la disponibilità in tempo reale della voce del cliente, con l'obiettivo di innescare un'azione rapida e selettiva rispetto alle evidenze emerse dall'ascolto continuo della clientela e della *front line*. Dei 409 *feedback* rilevati, che sono stati associati a 457 azioni di miglioramento, 129 risultano in corso/pianificate e 328 sono state risolte.

L'attenzione di Poste Italiane verso i consumatori

Poste Italiane, con l'obiettivo di sostenere il Paese in un momento storico di estrema difficoltà dovuto alle conseguenze della pandemia da Covid-19, ha assunto un ruolo di primo piano nel processo di transizione al digitale all'interno del territorio nazionale. In quest'ottica, l'Azienda, nel corso del 2021, ha supportato i consumatori, lavorando il doppio delle conciliazioni rispetto al 2020. Inoltre, i dipendenti del Gruppo hanno continuato a ricevere gli aggiornamenti della newsletter informativa "Focus Consumatori", che indaga il rapporto fra l'Azienda e i consumatori stessi, riportando notizie importanti e contenuti di approfondimento.

In aggiunta, Poste Italiane rinnoverà l'accordo Quadro con le Associazioni dei consumatori, inaugurando un nuovo progetto chiamato "Portale delle Associazioni", che sarà uno strumento fondamentale per l'innovazione di tutte le attività svolte dal Gruppo. In accordo con quanto previsto dal Piano *"2024 Sustain & Innovate Plus"*, Poste Italiane si pone l'obiettivo di digitalizzare i processi gestionali connessi ai rapporti con le Associazioni dei Consumatori, Associazioni di Categoria e con altre associazioni. L'iniziativa sottolinea la vocazione sostenibile del Gruppo, poiché il processo di digitalizzazione permette sia la riduzione dell'impatto ambientale, sia una maggiore inclusione e trasparenza, a vantaggio dei clienti, consumatori e imprese.

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 caratterizzati da elevati *standard* qualitativi.

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.

A partire da novembre 2021, Poste Italiane ha esteso il processo di ascolto dell'*Employee Experience*, secondo il quale anche i consulenti di sala consulenza possono fornire riscontri, che ha raccolto complessivamente 13.500 *feedback*. È stato definito un piano azioni per rispondere a segnalazioni o suggerimenti raccolti dai dipendenti dell'Ufficio Postale. Le segnalazioni sono concentrate su operatività, procedure e connessioni, applicativi, *hardware*. Sono state attivate in *Task Force* 159 azioni provenienti da questa fonte, di cui 100 completate e 59 in corso o pianificate.

Ulteriore novità riguardo l'*Employee Experience* è stata l'apertura della nuova *dashboard* che permette di avere uno spaccato per Area Territoriale, Filiale e singolo Ufficio Postale, nonché per Area Territoriale, Regione, Provincia, Comune, Ufficio Postale. Il servizio di CFM ha continuato a crescere sia in termini di funzionalità messe a disposizione del Gruppo che di utenti attivati.

A marzo 2021 l'Azienda si è dotata di un Servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali *Social Network*, *store* delle app, recensioni degli Uffici Postali su *Google Maps*, fonti di informazione *online* pubbliche, *blog*, *forum*, al fine di generare una reportistica in tempo reale di tutti temi d'interesse. Il servizio risponde alle esigenze di diverse strutture aderenti e consolida in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle società del Gruppo.

Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "*community* inter-funzionali".

Certificazione ISO 22222

In data 3 novembre 2021, Poste Italiane ha conseguito la Certificazione UNI ISO 22222 per oltre 8.000 consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento.

La certificazione è stata ottenuta sulla base delle norme internazionali di verifica e rappresenta il completamento del percorso di acquisizione di competenze tecniche e comportamenti etici dei consulenti finanziari.

Il raggiungimento di questo traguardo conferma l'impegno del Gruppo nel sostenere la più ampia applicazione dei principi etici e di sostenibilità per valorizzare lo sviluppo delle competenze professionali e offrire servizi tagliati su misura del cliente. Poste Italiane è stata, infatti, la prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner.*

Poste Italiane riconduce a carico della funzione "Servizi di Assistenza Clienti" il sistema di raccolta e gestione dei reclami. Il modello adottato da tale struttura è 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. L'obiettivo del Gruppo è quello di costruire una *customer journey* di assistenza per ogni segmento di *business*, consentendo nel tempo una gestione più efficiente dell'esperienza del cliente con la progressiva adozione di strumenti tecnologici innovativi. Con il diffondersi dell'intelligenza artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane ha implementato lo strumento "Assistente Digitale di Poste Italiane" introdotto già nel 2019. Tale iniziativa ha permesso di migliorare e semplificare l'interazione dei clienti



37 mln

di contatti gestiti nel **2021** (**+12%** rispetto al **2020**)

con l'Azienda, guidandoli e fornendo loro informazioni e assistenza in caso di complicazioni nell'utilizzo dei servizi del Gruppo.

In continuità con quanto portato avanti nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19 ed il conseguente incremento del numero di contatti gestiti da Poste Italiane derivato da essa, l'Assistente Digitale si è profondamente inserito nella quotidianità rivelandosi strumento indispensabile di contatto con la clientela e contribuendo positivamente alla possibilità di gestire tali numeri.

Poste Italiane implementa il suo Assistente Digitale





Poste Italiane, grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale e dell'assistente digitale, gestisce in maniera proattiva le richieste dei clienti, promuovendo un processo di fidelizzazione di questi ultimi.

Nel 2021, infatti, i cittadini che hanno attivato il servizio PosteID abilitato a SPID di Poste Italiane, hanno potuto richiedere assistenza e supporto anche tramite l'assistente digitale, attivo sul canale telefonico e online sette giorni su sette, 24 ore su 24. Inoltre, sempre attraverso l'assistente digitale del Gruppo, si è reso possibile richiedere i documenti necessari per l'Isee (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e le consistenze patrimoniali, come ad esempio il rendiconto annuale dei prodotti finanziari/assicurativi detenuti in Poste Italiane. Le funzionalità dell'assistente digitale includono anche il monitoraggio delle spedizioni, grazie all'apposito canale *WhatsApp*, e l'assistenza proattiva sarà progressivamente estesa anche ad altri ambiti, come il recupero delle credenziali del sito poste.it e dell'app.

I servizi di assistenza di Poste Italiane sviluppati attraverso intelligenza artificiale (su canale vocale e chat), hanno permesso di indirizzare più di 20 milioni di conversazioni su Servizi Finanziari e SPID. Su questa base, essi verranno presto estesi all'offerta di prodotti assicurativi e alla logistica. In tale prospettiva, l'intelligenza artificiale non solo contribuisce a rafforzare la fedeltà all'Azienda, ma permette anche di dedicare risorse ad attività di assistenza più complesse e al supporto alla vendita di prodotti e servizi.

Il tema della qualità assume un ruolo centrale all'interno della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane, la quale documenta l'impegno dell'Azienda per l'integrazione continua della qualità all'interno della strategia di sviluppo aziendale. L'obiettivo è quello di rendere oggetto di mappatura, nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità, tutti i processi che concorrono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di un prodotto o servizio.

Inoltre, Poste Italiane considera di fondamentale importanza la costruzione dei rapporti con i clienti. Tali rapporti devono essere improntati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza e per questo il Gruppo richiede ai propri dipendenti un impegno continuo al fine di soddisfare le aspettative della clientela. A questo proposito, la Politica Integrata del Gruppo in materia di qualità prevede che le Società del Gruppo, in base alla propria autonomia e indipendenza, recepiscano i principi in essa ricompresi, adattandoli a seconda delle proprie dimensioni, del contesto organizzativo e operativo e alle eventuali disposizioni normative (es. settori Finanziario e Assicurativo).

Per assicurare il massimo livello di efficacia ed efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, l'Azienda ha adottato un Sistema di Gestione Integrato. Questo, infatti, accorpa gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione attualmente presenti, con lo scopo di allineare i processi aziendali e rendere più flessibile la distribuzione capillare delle procedure aziendali. Infatti, nonostante ogni unità di *business* mantenga una propria autonomia nella redazione dei contenuti delle procedure operative, l'Azienda attua costantemente iniziative di miglioramento del sistema normativo per mettere a fattor comune formati e strumenti.

In particolare, in armonia con la norma UNI EN ISO 9001:2015, il Gruppo ha adottato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, grazie alla quale esegue le proprie attività in accordo con i seguenti principi:

- mantenere un'adeguata qualità delle prestazioni, nello specifico assicurando l'efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

Poste Italiane consegue il continuo miglioramento delle prestazioni e dello standard di competitività sul mercato attraverso il Sistema di Gestione della Qualità, che garantisce tramite le proprie funzioni la soddisfazione delle aspettative dei

clienti. Il Sistema ricopre un ruolo essenziale nella definizione delle regole e dei limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Per questo, le anomalie eventualmente riscontrate sono registrate e segnalate attraverso la realizzazione di specifici *audit* e verifiche periodiche.

Con riguardo alla qualità del servizio e dei prodotti offerti, le fondamenta del modello gestionale giacciono sul dialogo con i clienti, che permette di instaurare un rapporto di sintonia e di identificare nel miglior modo possibile i loro bisogni. Tale azione è caratterizzata da:

- condivisione con il Vertice aziendale di reportistiche periodiche riguardanti indicatori di qualità erogata;
- rilevazione del livello di *Customer experience* 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*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento. Coerentemente con quanto fatto negli scorsi anni, 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, allo scopo di individuare e porre rimedio, attraverso gli interventi correttivi necessari, alle cause che hanno provocato il disagio, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi aziendali.

Nell'ambito dell'interazione con il cliente, Poste Italiane reputa cruciale l'attività di gestione dei richiami, poiché il regolare monitoraggio di questi ultimi, e la loro gestione, può rappresentare un indicatore strumentale al fine di definire il livello di servizio del Gruppo. Inoltre, tutto questo è un elemento che concorre alla valutazione e alla gestione dei rischi operativi e di natura reputazionale, nonché dei rischi di non conformità e di condotta. A questo proposito, all'analisi e dell'andamento dei reclami vengono deputati sistemi di *reporting* specifici, svolti su base settimanale e mensile, che comunicano i risultati ai vertici aziendali. Ogni società del Gruppo Poste Italiane ha adottato e implementato procedure specifiche che delineano i principi e le modalità di gestione dei reclami. Tali modalità vengono sottoposte periodicamente all'approvazione dei rispettivi Consigli di Amministrazione.

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Poste Italiane e le Associazioni dei Consumatori condividono un percorso orientato al confronto, al dialogo e alla collaborazione, su piccola e larga scala. In tale prospettiva si colloca l'Accordo Quadro siglato nel 2011, e poi rinnovato nel 2018, attraverso cui è stato istituito il "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo, che ha lo scopo di individuare le migliori soluzioni per conciliare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti nell'ambito delle iniziative aziendali orientate ai consumatori. Ciò ha consentito di rafforzare nel tempo la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, assicurando il ricorso ad un approccio costruttivo e trasparente fra le parti.

Al fine di diffondere i temi affrontati nel tavolo e le iniziative promosse, è stata ideata la *newsletter* "Dialogando con i Consumatori", uno strumento informativo rivolto ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori. Questo progetto ha lo scopo di informare sulle principali novità del mondo Poste Italiane ed è veicolo di nuovi spunti e segnalazioni, per stringere ancora di più il legame di conoscenza e collaborazione che caratterizza da sempre il rapporto tra le due realtà.

Il Punto Poste da te

Lo sportello digitale di Poste Italiane

Il servizio di Poste Italiane Punto Poste da te, totalmente gratuito, permette di gestire le spedizioni e i pagamenti comodamente da casa o dall'ufficio, a qualsiasi ora e tutti i giorni della settimana, in totale autonomia e velocità. Dotati di schermo ad alta risoluzione, i nuovi *Locker* digitali sono un vero e proprio "Ufficio Postale" che consente, dopo essersi registrati, di ricevere i pacchi in modo automatico, veloce e sicuro, anche quando non si è in casa, semplicemente accedendo con un *QR Code* alla cella in cui è stato depositato il pacco da parte del corriere. Con i nuovi sportelli, inoltre, è possibile anche spedire i pacchi prepagati e preaffrancati e ritirare la corrispondenza a firma, anche se dotata di avviso di ricevimento.
La rete Punto Poste da te, come parte del più ampio modello di consegna di "*green delivery*", favorisce una migliore sostenibilità ambientale dell'*e-commerce*, grazie alla concentrazione delle spedizioni presso un unico punto, con la conseguente ottimizzazione della logistica e la riduzione di 36 tonnellate di emissioni di CO_{2eq} e di 163 kg di contaminanti atmosferici. Gli impatti positivi sull'ambiente sono dovuti anche ad un corretto riciclo degli imballaggi delle spedizioni recapitate attraverso il sistema di raccolta differenziata.

Poste Italiane mette a disposizione le Carte dei Servizi postali al fine di rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per un efficiente utilizzo dei prodotti postali e descrivere gli obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna a conseguire per ognuno di essi, quali i principali prodotti, obiettivi e tempi di recapito per l'Italia e per l'estero, reclami e rimborsi.

La Carta del Servizio Postale Universale include i prodotti rientranti nel Servizio Postale Universale (D.Lgs. 261/99). La Carta dei Servizi postali include i prodotti non rientranti nel Servizio Postale Universale.

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

A fronte della situazione epidemiologica causata dalla pandemia di Covid-19, anche nel 2021 Poste Italiane ha adottato una serie di misure che, in armonia con quanto previsto dalle disposizioni normative emanate dal Governo, mirano a tutelare la salute e la sicurezza sia dei propri dipendenti, sia dei clienti. Il Gruppo, per garantire la piena operatività della rete di Uffici Postali, in accordo con quanto previsto dalle norme vigenti, ha attivato diverse modalità di controllo del *Green Pass*, per garantire l'accesso ai servizi in modo semplice e sicuro. Negli Uffici Postali dotati di gestore delle attese, i cittadini sono tenuti a mostrare all'ingresso il *QR Code* del *Green Pass* e, una volta riconosciutone il codice, il gestore attese consente di scegliere l'operazione e di prendere il *ticket* necessario per presentarsi allo sportello. Negli altri Uffici Postali, invece, l'operatore dello sportello è tenuto a verificare la validità della certificazione verde attraverso l'apposito lettore *scanner*, prima di procedere all'erogazione dei servizi richiesti dal cliente. Inoltre, per i clienti che prenotano l'appuntamento tramite l'App di Poste Italiane, la verifica del *Green Pass* è eseguita dall'applicazione stessa, mentre per le prenotazioni effettuate tramite il sito *poste.it* il controllo della certificazione avviene direttamente nell'Ufficio Postale. L'ampio ventaglio di soluzioni offerte dal Gruppo permette un rapido e sicuro accesso agli uffici, nel pieno rispetto delle norme previste per contenere e contrastare la diffusione del virus da Covid-19.

In aggiunta al controllo della certificazione verde, Poste Italiane ha installato, all'esterno di oltre 1.000 Uffici Postali, una segnaletica orizzontale per indicare alla clientela come comportarsi durante l'attesa per l'accesso allo sportello, nonché per indicare il corretto distanziamento da mantenere in accordo con quanto previsto dalle misure di contenimento del virus. Contestualmente alla segnaletica orizzontale, il Gruppo ha mantenuto attiva una campagna di comunicazione rivolta ai clienti, già avviata nel 2020, per favorire l'adozione delle misure di contenimento del virus. Nello specifico, sono stati utilizzati strumenti digitali quali *mail*, *intranet* e *push app* allo scopo di raggiungere un ampio bacino di utenti.

Inoltre, il Gruppo ha avviato attività propedeutiche alla standardizzazione della procedura di "vendita a distanza" (VAD), rilasciata nel 2020 per effetto della emergenza epidemiologica in "deroga" ai processi di vendita fuori sede ed applicata - per il solo periodo di validità dello status di Emergenza - alla sola fase di contrattualizzazione di un set definito di prodotti finanziari, quali Conto Affari, Conto PA, Acquiring Tandem Postepay). Il processo di Vendita a Distanza potrà essere pertanto disciplinato per i prodotti/servizi bancari e finanziari di Poste Italiane e/o delle Società del Gruppo Poste Italiane alla clientela *business* e alla Pubblica Amministrazione (esclusi prodotti d'investimento e assicurativi), nonché per i processi di variazione dei rapporti in essere (tutte le attività svolte in una fase successiva a quella di attivazione di prodotti/servizi già in essere).

Sono stati mantenuti anche nel 2021, in continuità con il 2020, i 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. 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).

Per rispondere alle esigenze dei cittadini, anche a fronte della contingenza pandemica, Poste Italiane ha attivato un processo per la semplificazione delle pratiche di successione. Il servizio prevede, ai fini della predisposizione della Dichiarazione di Successione per l'Agenzia delle Entrate, che la richiesta della Dichiarazione di Credito possa essere fatta sia presso un Ufficio Postale abilitato, sia in modalità *online*. Grazie a quest'ultima modalità, il documento è poi trasmesso al cliente tramite posta elettronica e, pertanto, l'erede o il legittimato può recarsi presso l'Ufficio Postale prescelto per presentare la Dichiarazione di Successione, integrata con la documentazione originale.

Cybersecurity, Sicurezza Informatica e *Privacy*

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Nel panorama mondiale caratterizzato da una sempre maggiore adesione alla realtà digitale come presupposto per lo sviluppo e la continuità del *business*, Poste Italiane conferisce una particolare importanza all'implementazione di sistemi di sicurezza efficaci e alla protezione del patrimonio informativo aziendale, al fine di poter preservare le infrastrutture informatiche del Gruppo da attacchi e da conseguenti violazioni di dati. Dunque, l'adozione di validi sistemi di sicurezza informatica è funzionale al corretto funzionamento ed erogazione dei propri servizi e garantisce la riservatezza dei dati e delle informazioni, impedendo qualunque tipologia di accesso a soggetti non autorizzati.

Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale al fine di tutelare i propri clienti e la totalità degli *stakeholder*, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento

In questo contesto si inserisce la struttura *Corporate Affairs* - Sicurezza Informatica, che effettua mensilmente una valutazione del rischio *cyber* per il Gruppo. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventive svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review* statica e dinamica, *Penetration Test*.

- ***Vulnerability Assessment***, è il processo di identificazione, misurazione e prioritizzazione delle vulnerabilità di un sistema. L'assessment viene eseguito con appositi *tool* due volte l'anno per ogni applicativo;
- ***Code Review* (Statica e Dinamica),** rappresenta il processo di controllo del codice sorgente di un'applicazione per verificare che siano presenti i controlli di sicurezza corretti e che funzionino come previsto. Attraverso appositi *tool*, viene effettuata la verifica sia del codice sorgente (c.d. "CR Statica") che del codice in esecuzione (c.d. "CR Dinamica");
- ***Penetration Test*,** è il processo di valutazione della sicurezza di un sistema o di una rete tramite la simulazione di attacchi che puntano ad accedere indebitamente al sistema. Essendo un'attività onerosa in termini di tempo, viene eseguita su un perimetro specifico di applicazioni.

Poste Italiane affianca queste misure precauzionali ad altri due parametri indispensabili al fine di assicurare una efficace ed efficiente gestione dei rischi informatici potenziali in Azienda: *patching* e *hardening;* insieme, queste attività sono volte a risolvere vulnerabilità mantenendo il sistema operativo, il *firmware* e le applicazioni aggiornate, attivando solo le porte e i servizi richiesti e offuscando i componenti del sistema facilmente violabili.

La valutazione del rischio *cyber* verte intorno a due dimensioni principali, la *Severity* e la *Confidence*. Attraverso la *severity* viene identificato il livello di gravità delle vulnerabilità *cyber;* al contrario, per *confidence,* si intende il livello di affidabilità del valore del *cyber risk* e dipende dal grado di copertura (*coverage*) delle verifiche effettuate in termini di numero di analisi completate. A valle di tutto il processo di analisi vengono elaborati dei Piani di Rientro, ovvero le principali misure correttive necessarie a colmare i *gap* di sicurezza individuati nel corso delle varie analisi, comprese quelle tecniche. In passato la gestione dei Piani di Rientro relativi alle differenti attività di sicurezza ha coinvolto l'apporto di più funzioni del Gruppo Poste Italiane. Nel corso del 2020 è stato realizzato un progetto finalizzato alla gestione integrata dei Piani di Rientro; attualmente sono gestite in modalità integrata le azioni relative alle analisi di *Penetration Test*, *Code Review* Dinamica e *Code Review* Statica. Inoltre, proseguono gli approfondimenti per integrare nel *tool* a supporto le risultanze dei *Vulnerability Assessment*. A partire da dicembre 2021 sono gestite nei monitoraggi le azioni di VA per le quali non sono applicabili le attività massive di *patching* & *hardening*.

-35%

di fuoriuscite o furti di dati rispetto al **2020**

In aggiunta a quanto detto, Poste Italiane ha intrapreso una serie di ulteriori iniziative:

- ha elaborato un ***Security Planning*,** definendo e attuando una metodologia per la pianificazione delle verifiche tecniche di sicurezza (*Penetration Test*, *Code Review* Statica e Dinamica) derivanti da requisiti normativi/contrattuali e dal processo di *Security By Design*;
- ha esteso il **perimetro di analisi del *Cyber Risk*** agli ambiti BancoPosta, PostePay, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi e ad ulteriori perimetri di *compliance*/sicurezza;
- ha istituito il **Comitato di Sicurezza Informatica – DTO**, un tavolo periodico di lavoro tra le funzioni Sicurezza Informatica e *Digital*, *Technology & Operations* con l'obiettivo di programmare e indirizzare le attività di sicurezza in maniera congiunta e identificare le aree di miglioramento;
- per garantire una migliore gestione del tema, la responsabilità della sicurezza informatica di Gruppo è stata affidata a un **Chief Information Security Officer** (CISO).

Al fine di garantire la continuità operativa aziendale per la gestione di situazioni di crisi conseguenti a incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofi estese che colpiscono il Gruppo, Poste Italiane ha definito e implementato un piano di continuità operativa aziendale basato su un'appropriata identificazione dei sistemi maggiormente critici, delle potenziali minacce che possono realizzarsi su di essi e delle contromisure da adottare. Tale piano deve, quindi, descrivere i criteri, le procedure, le misure tecniche e organizzative e gli strumenti adottati per la gestione delle emergenze (*Contingency Plan*) e per il ripristino delle condizioni operative antecedenti il verificarsi di un evento dannoso (*Disaster Recovery*) in conformità ai *Service Level Agreement* (SLA) concordati con il cliente interno. Per garantirne l'efficacia nel tempo, il piano di continuità operativa viene testato e aggiornato con frequenza periodica (almeno semestralmente) ed a fronte di rilevanti innovazioni organizzative, tecnologiche e infrastrutturali oppure, più in generale, in tutte quelle situazioni in grado di generare nuovi rischi.

Covid-19: gestione integrata e continuità operativa dello *smart working*

Il protrarsi del contesto emergenziale ha reso fondamentale continuare a porre l'attenzione sugli impatti da questo generati. In continuità con quanto fatto durante le fasi più acute della pandemia, Poste Italiane ha proseguito nella gestione degli aspetti di sicurezza informatica legati all'emergenza in corso. Partendo da essi, successivamente, sono stati definiti i *driver* utilizzati per l'attuazione delle Strategie di Sicurezza Informatica. Di seguito si riportano i principali *driver* adottati:



In continuità con quanto già avviato nel 2020, e con riferimento ad interventi e presidi messi in atto da Poste Italiane in materia di monitoraggio e verifica della sicurezza, il Gruppo ha mantenuto in vita diverse iniziative mirate a garantire una continuità al proprio modello di *smart working*. Nello specifico, l'Azienda ha effettuato:

- 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)

Poste Italiane ha istituito nel 2013 il *Computer Emergency Response Team*, per poter garantire a livello di Gruppo il presidio delle attività di *cybersecurity* e *data protection*, e contrastare in maniera attiva la criminalità informatica. Il *team* si compone di esperti di sicurezza informatica che esplicano le proprie funzioni operando in tempo reale 24 ore su 24 per prevenire i rischi, gestire gli incidenti informatici che colpiscono i sistemi aziendali ed elaborare azioni in risposta a eventi di tipo cibernetico, rafforzando in questo modo la capacità di difesa dell'intera Azienda. Tale organizzazione si inserisce nel contesto di una più ampia rete di strutture similari, sia a livello nazionale che internazionale, con cui interagisce costantemente condividendo informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale. Coerentemente a quanto detto, 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.



Poste Italiane si dedica costantemente ai propri dipendenti e clienti in termini di attenzione e sicurezza; a riprova di ciò il Gruppo ha costituito il *Business Control Center* e ha siglato 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* (BCC) è l'area della Sede Centrale nella quale vengono monitorati i processi di *business* di Poste Italiane secondo un modello integrato di erogazione dei servizi; si presenta come il fulcro tecnologico aziendale. Tra i compiti cui tale funzione è preposta, ritroviamo:

- il controllo *real-time*, 24 ore su 24, dei servizi erogati dal Gruppo;
- la tutela della sicurezza dei clienti all'interno degli Uffici Postali e del personale in tutte le sedi di lavoro;
- il contrasto alle frodi e ai crimini informatici;
- la sperimentazione dei servizi offerti dall'Azienda.

Il BCC si compone di sette sale di controllo che sfruttano applicazioni e strumentazioni all'avanguardia che garantiscono il corretto funzionamento della rete logistico-postale ed assicurano l'erogazione dei servizi e la corretta comunicazione a favore dei clienti di Poste Italiane.

Poste Italiane preserva inoltre il solido rapporto collaborativo con la Polizia Postale e delle Comunicazioni. Tale accordo ha previsto attività di prevenzione e contrasto degli illeciti afferenti 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*. Tali provvedimenti si sono resi necessari per far fronte ai cambiamenti intervenuti negli scenari e alle nuove tipologie di eventi malevoli. Ciò ha sollecitato l'Azienda a riadeguare rapidamente le proprie operazioni nel corso degli anni, in particolar modo con riferimento ai sistemi di pagamento per l'*e-commerce* e ai Servizi Finanziari e assicurativi, per i quali è risultato necessario intensificare l'attività di controllo e di aggiornamento delle strutture fisiche e informatiche di *security*.

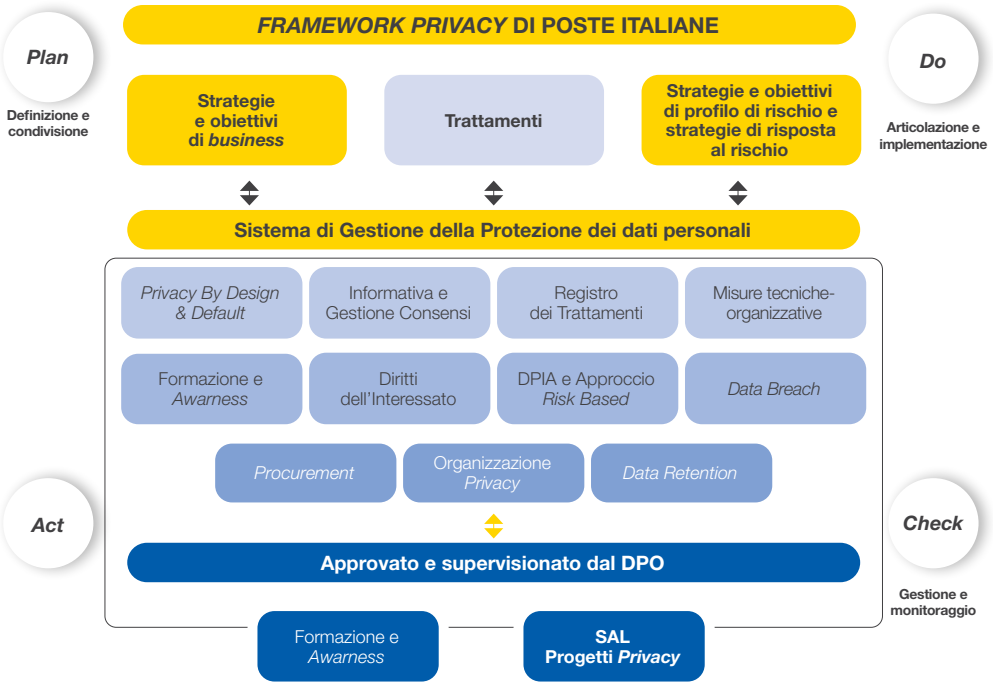
Protezione dei dati personali

Poste Italiane, tenendo costantemente a mente gli sviluppi del contesto socio-economico della comunità nella quale è immersa, ha potenziato nel corso degli anni il proprio sistema normativo aziendale in ambito di protezione dei dati, garantendo la piena compliance alle disposizioni vigenti e, in particolare, a quanto disciplinato all'interno del *General Data Protection Regulation* (GDPR) facendosi carico del controllo del processo di riesame della direzione a livello di Gruppo, come disposto all'art. 32. Tale sistema normativo, composto da procedure, linee guida e politiche, è applicato anche nei rapporti con tutti i *partner* e fornitori, al fine di garantire una corretta gestione dei rischi legati al tema della *privacy* in tutte le operazioni del Gruppo. Il mancato rispetto degli *standard* definiti dal sistema che conduce al verificarsi di violazioni, può comportare l'applicazione ai dipendenti delle sanzioni disciplinari previste dal CCNL di Poste Italiane, gradualmente più severe in base alla gravità della violazione (ammonizione scritta, multa, sospensione dal servizio con privazione della retribuzione, licenziamento senza preavviso ecc.).

Poste Italiane, a tal proposito, ha predisposto una *Policy* Aziendale in materia di Protezione 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 definisce il modello *privacy* aziendale e dà attuazione ai principi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, che stabiliscono la necessità da parte dell'Azienda di assicurare un'adeguata protezione dei dati personali fin dalla progettazione dei prodotti/servizi e dei sistemi informatici e di garantire il rispetto della normativa *privacy* in via predefinita nei processi di raccolta e trattamento dei dati. Poste Italiane si impegna inoltre ad assicurare una corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati, attraverso il monitoraggio dei principali processi adottati dal Gruppo Poste Italiane e le relative responsabilità.

Il Gruppo tutela e promuove la salvaguardia dei dati personali e dei diritti di tutti gli *stakeholder* con cui interagisce attraverso politiche e campagne di informazione e di sensibilizzazione per la tutela dei dati

Il *Framework Privacy* di Poste Italiane nasce con l'obiettivo di garantire il rispetto di tali obblighi e aspirare al miglioramento continuo del sistema di gestione. Tale *framework* fornisce la ricognizione delle aree d'intervento in cui operano i relativi presidi organizzativi e tecnici sviluppati, al fine di offrire con continuità il monitoraggio dei progressi raggiunti.



Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR. Inoltre, proprio attraverso l'esplicazione delle proprie mansioni, garantisce anche l'impulso verso un *continuous improvement*.

Coerentemente con tale impostazione, la funzione *Privacy* garantisce un presidio nomofilattico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di *protezione dei dati personali* e coordina lo sviluppo del suddetto *framework*.

Il Centro Servizi *Privacy* opera all'interno di tale funzione ed è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi, come ad esempio le richieste di accesso, rettifica o integrazione ai dati personali e di variazione dei consensi espressi, monitorandone altresì l'andamento, al fine di identificare eventuali opportunità di perfezionamento dei processi aziendali.

Il Centro Servizi *Privacy*, proprio in ragione del suo approccio verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo *standard* ISO 27001.


POSTE
PER LA CITTÀ
DATI AMBIENTALI

Inquadra il qr code
e guarda il video.

Innovazione

La trasformazione dei nostri servizi, prodotti e processi per un mondo più semplice, per tutti

- Commercializzate 1,1 milioni di Postepay realizzate al 100% da plastica proveniente dagli oceani
- Implementazione di nuovi prodotti e servizi digitali
- Investimenti continuativi per la trasformazione tecnologica del Paese
- 70,3 mln di app scaricate

Innovazione

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2021	OUTCOME
	Sviluppo e diffusione di servizi digitali e *paperless* nella fornitura di energia	• % di contratti *paperless* • % di clienti acquisiti tramite canali digitali • % di bollette digitali e/o pagamenti digitali	• 50% entro il 2025 • 15% entro il 2025 • 30% entro il 2025	2021	*New*	
	Installare cassette postali smart	• Numero di cassette postali SMART	• 10.500 entro il 2025	2019	• 400	
	Incrementare le transazioni digitali effettuate da app o da *web*	• Numero transazioni digitali	• 100 milioni entro il 2022	2019	• 215 milioni	
	Incrementare il numero di Postepay EVO	• Numero di Postepay EVO	• 11,6 milioni entro il 2024	2019	• 16,1 milioni	
	Incrementare il numero di carte biodegradabili	• Numero di carte biodegradabili	• 16 milioni entro il 2024	2020	• 1,1 milioni	
	Incrementare il numero di transazioni tramite carta (inclusi i prelievi e le ricariche)	• Numero di transazioni	• 2,7 miliardi entro il 2024	2019	• 3,6 miliardi	
	Aumentare il numero di pagamenti per beni e servizi *online*	• Numero di pagamenti *online*	• 894 milioni entro il 2024	2019	• 917 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	• +37%	
	Incremento *merchant* abilitati ad accettare pagamenti con Codice	• Numero *merchant* abilitati	• 500.000 entro il 2024	2019	• 18.670,5	
	Dematerializzazione Processo Emissione/Pagamento/Rimborso Vaglia a sportello	• % di UP in cui si dematerializzano i processi	• 100% in *roll out*	2020	• 100%	
	Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	• Numero divise del personale operativo PCL sostituite	• 40.000 (tutti gli addetti) entro il 2024	2021	*New*	
	Incrementare i *Wallet* Postepay	• Numero di Wallet Postepay	• 10,5 milioni entro il 2024	2019	• 16,5 milioni	
	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	• 40%	
	Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	• Numero app realizzate	• Sviluppo app entro il 2022	2020	• Sviluppo *software* in fase avanzata	
	Digitalizzazione Ricevuta Cliente	• Digitalizzazione ricevuta cliente	• Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2021	2020	• Sviluppo *software* in fase avanzata	
	Eliminazione della distinta cartacea utilizzata per i prodotti diretti ai Centri di Distribuzione	• N° fogli di carta formato A4 risparmiati	• 8 milioni entro il 2022	2021	*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	• 67%	

* Nel 2021 le attività relative al progetto «Green-ticket» sono state sospese a causa di criticità legate all'emergenza sanitaria.

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

Per rispondere ai grandi cambiamenti nel panorama competitivo mondiale, dovuti a una crescente ricerca del successo sostenibile, le imprese hanno dovuto ripensare i propri prodotti, servizi e processi. Per Poste Italiane l'innovazione e la digitalizzazione rappresentano due *driver* di fondamentale importanza per il progresso strategico. Infatti, al fine di offrire soluzione tecnologiche all'avanguardia, l'Azienda si impegna a integrare i propri prodotti e servizi anche con quelli di terze parti. Attraverso tali *driver,* il Gruppo si pone come attore principale nel cammino di innovazione e digitalizzazione del Paese, assicurando l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini e promuovendo una maggiore connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Inoltre, il Gruppo amplierà nel corso del 2022 il ventaglio diversificato di servizi che già eroga attraverso l'ingresso nel settore energetico, tramite un approccio 100% *green*. Tale progetto correla le tematiche legate alla transizione *green* con l'obiettivo di innovazione e digitalizzazione che persegue l'Azienda, rappresentando una grande opportunità di sviluppo sostenibile a livello nazionale.

Poste Italiane identifica l'innovazione e la digitalizzazione come driver del progresso strategico, necessari per poter offrire soluzioni tecnologiche all'avanguardia

A causa della pandemia da Covid-19, il Paese è stato costretto ad accelerare un processo di innovazione e digitalizzazione dei servizi già avviato negli anni precedenti. Con il protrarsi del contesto emergenziale, che ha provocato un notevole *switch* delle aziende verso soluzioni digitali, Poste Italiane ha implementato una serie di soluzioni tecnologiche che si sono tradotte, rispetto al 2020, in un aumento del 38% delle operazioni *customer oriented* direttamente eseguite tramite canali digitali.

Il Gruppo, in maniera rapida ed efficace, è riuscito ad adattarsi ad un contesto socio-economico in evoluzione, adottando un approccio innovativo nell'integrare i propri servizi tradizionali con nuove proposte.

+15%

di acquisizione clienti tramite **canali digitali**

Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

Nel corso del 2021, il Gruppo, grazie al suo costante impegno nella ricerca di soluzioni digitali innovative e alla propria capacità di integrare nuovi modelli di *business*, ha raggiunto importanti traguardi in termini di sviluppo e di creazione di valore condiviso per la società e per il Paese. Poste Italiane ha, infatti, messo in atto un processo di rivisitazione del proprio ventaglio d'offerta di prodotti e servizi.

Pagamenti e conti correnti

Per quanto concerne i pagamenti, Poste Italiane si è impegnata nel miglioramento della *customer experience* in relazione alla fruizione dei servizi disponibili offerti in una logica sempre più omnicanale.

Nel corso del 2021, in continuità con quanto avviato nel 2020 a causa della pandemia, il Gruppo ha implementato il settore dei pagamenti digitali, grazie a un ecosistema di servizi di incasso e pagamento messi a disposizione della clientela, sia essa *consumer*, *business* o PA, fruibili sia attraverso la rete fisica, sia mediante i canali app e *web*. Inoltre, è stata prevista l'accettazione dei pagamenti innovativi tramite il circuito Alipay. Nello specifico, PostePay ha sviluppato una nuova funzionalità di pagamento, disponibile presso gli Uffici Postali, che consente ai titolari del *wallet* Alipay di effettuare pagamenti in app tramite codice qr. Il cliente che sceglie di pagare con *wallet* Alipay può inquadrare il qr code generato sul *display* del *pad* allo sportello, autorizzando il pagamento in app tramite digitazione del PIN o riconoscimento biometrico.

Sempre con riguardo al settore dei pagamenti digitali, Poste Italiane ha lanciato il servizio *SoftPos*, abilitando come primo esercente il corriere espresso SDA. La tecnologia *Tap on Phone* ("*SoftPOS*") permette di abilitare i dispositivi Android ad autorizzare pagamenti *con-*

tactless di qualsiasi importo, attraverso l'inserimento del PIN sul dispositivo stesso, senza dover utilizzare un *device hardware* aggiuntivo.

Nell'ambito della monetica, in continuità con gli anni passati, nel 2021 il Gruppo ha lanciato nuovi servizi e prodotti sempre più avanzati e innovativi, quali la nuova carta di debito Postepay per conti correnti BancoPosta *retail* e *business,* congiuntamente con le realizzazioni di importanti *partnership* in ambito *acquiring*.

Inoltre, per quanto concerne la piattaforma di *Open Banking*, Poste Italiane ha permesso di gestire conti e carte direttamente tramite app BancoPosta e Postepay. Tali iniziative sono volte a rendere le infrastrutture di Poste Italiane sempre più aperte, garantendo alla clientela un servizio sempre più completo e integrato. Grazie ai servizi di *Open Banking* del Gruppo Poste Italiane, è possibile avere in app Postepay e app BancoPosta i conti correnti e le carte di pagamento che si detengono presso altre banche o prestatori di servizi di pagamento.

È altresì possibile 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 possibile 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. Il consulente *Premium* è un professionista selezionato con estrema attenzione, che segue un percorso formativo continuo altamente specializzato.

In relazione ai conti correnti *Business e Pubblica Amministrazione*, è stato lanciato sul mercato il nuovo conto corrente BancoPosta *Business Link* destinato al segmento di clientela *Small Business*, che prevede un'offerta modulare accessibile dalla rinnovata piattaforma *online* di *Internet Banking* e da una nuova app.

In continuità con l'offerta proposta nel 2020, si è proceduto anche nel 2021 a realizzare la stessa promozione, già implementata per la clientela *retail* e correlata alla cessione del credito d'imposta. Si è inoltre mantenuta 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*).

Durante l'anno è stata arricchita l'offerta dedicata ai Piccoli Operatori Economici (POE), attraverso l'evoluzione dei canali di vendita.

Nel 2021, è stata altresì proposta una promozione, secondo la quale, con la richiesta del servizio *acquiring Tandem Mobile* POS o *Tandem* POS Fisico e, contestualmente, con la richiesta di una carta PostePay *Evolution Business*, sarà restituito il canone del primo anno della carta stessa. Tale offerta rimarrà valida fino al 31 dicembre 2022.

In ambito nuovi prodotti, nel 2021 Poste Italiane, in collaborazione con il nuovo partner *Santander Consumer Bank*, ha realizzato e rilasciato il prodotto Prestito Personale BancoPosta.

Inoltre, l'Azienda 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, l'offerta del Gruppo vuole essere sempre più orientata all'utilizzo della moneta elettronica, e alla contestuale lotta al contante. A tal proposito, la ricerca e gli sforzi messi in campo dall'Azienda, anche a supporto delle iniziative promosse dal Governo, hanno consentito il lancio di una serie di ulteriori nuovi prodotti e servizi:



- **Postepay Digital**, la prima carta prepagata Postepay al 100% digitale, 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. Si gestisce dall'app Postepay e consente di richiedere un codice IBAN associato alla carta per effettuare e ricevere bonifici, accreditare lo stipendio o domiciliare le utenze. È possibile, per gli utenti che scelgono la versione con IBAN, richiedere gratuitamente presso il proprio domicilio anche la versione "fisica" della carta, al fine di poter prelevare contante da qualsiasi sportello automatico ATM e pagare in tutti i negozi convenzionati con il circuito *Mastercard*. La carta Postepay *Digital* ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2021" nella categoria "servizi pagamenti *smart*". Il riconoscimento è assegnato annualmente in base alle preferenze espresse dai consumatori attraverso la più importante ricerca italiana sull'innovazione, la sostenibilità e la soddisfazione del cliente;

- **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. Alla carta è associato un codice IBAN, visualizzabile da app Postepay e BancoPosta

e da sito postepay.it, che permette la ricezione di Bonifici SEPA e Postagiro a valere sulla carta;

- **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 (*parental control*) e ricaricare rapidamente la carta attraverso il sistema di "paghetta". Tali servizi possono essere utilizzati sia da canale *web* che da app;



- **Codice Postepay**, il nuovo servizio che consente agli esercenti di gestire i pagamenti da app Postepay 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, è stato recentemente integrato con una promozione che permette di ricevere un *cashback* per ciascuna transazione effettuata. Tale iniziativa è stata prorogata fino al 31 marzo 2022 e riconosce la possibilità di ricevere 3 euro di *cashback* per ogni transazione con Codice Postepay di almeno 10 euro nei punti vendita aderenti all'iniziativa, per un massimo di 15 euro giornalieri. Inoltre, è disponibile 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*. Infine, nel mese di ottobre 2021, nella prospettiva di ottimizzare e ampliare i canali di vendita, il Gruppo ha rilasciato la funzionalità Codice *WEB* nell'ambito dell'offerta per i Grandi Clienti, con l'obiettivo di uniformare le *user-experience* del servizio di pagamento con Codice, sia *online* che *in-store*. Questa nuova funzionalità consente di pagare *online* inquadrando il codice QR sul sito *web* dell'esercente convenzionato;



- La carta **Postepay Evolution** è la carta prepagata dotata di un codice IBAN pensata per chi, oltre alle tradizionali funzioni di una Postepay Standard, desidera fruire delle principali operazioni bancarie senza essere legato a un conto corrente. Tale carta consente di trasferire denaro tramite bonifici/postagiro, la domiciliazione delle utenze e l'accredito dello stipendio o della pensione. La carta è accettata nei numerosi punti vendita, fisici e *online*, che espongono il logo *Mastercard*. È disponibile anche una versione "*business*" della stessa (Postepay Evolution Business), con servizi dedicati alle esigenze di liberi professionisti dotati di Partita Iva e ditte individuali. Tale carta offre la possibilità di inviare denaro *online* 24 ore su 24, mediante la *partnership* con Western Union, non solo tramite app Postepay, ma anche da canale *web* verso oltre 200 Paesi;



- La carta **IoStudio Postepay** è la Carta dello Studente realizzata dal Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca, distribuita agli studenti delle scuole superiori. La carta attesta lo *status* di studente in Italia e all'estero, offrendo agevolazioni e vantaggi negli esercizi commerciali convenzionati con il MIUR e permette di aderire a ScontiPoste. La Carta dello Studente presenta le funzionalità di pagamento della carta Postepay ed è caratterizzata da elevati *standard* di sicurezza, vietando i pagamenti verso esercenti appartenenti a categorie merceologiche come gioco d'azzardo, servizi per adulti e vendita di liquori.



Poste Italiane nei pagamenti digitali

PostePay accompagna la transizione digitale

Poste Italiane ha avuto un ruolo di primo piano nell'approccio alla transizione digitale, che ha comportato un notevole incremento dell'utilizzo della moneta elettronica, accompagnata alla crescita del fenomeno dell'*e-commerce*.

Nel primo semestre del 2021, infatti, si sono registrati 1,6 milioni di utilizzatori in più delle transazioni digitali e un aumento del 130% dei pagamenti tramite app. In questo panorama di cambiamento si inserisce l'azione del Gruppo che ha contribuito in maniera decisa all'alfabetizzazione di una parte della popolazione italiana che non presentava familiarità con il pagamento digitale. Inoltre, il Gruppo ha incrementato le possibilità di pagamento contactless nei propri punti fisici, anche per i piccoli importi relativi alle spese quotidiane.

Infine, da ottobre 2021 tutte le carte di pagamento Poste Italiane rientrano negli *asset* Poste Pay, che, in qualità di intermediario specializzato, ha incentivato la gamma di servizi evolutivi a beneficio di tutti i clienti dell'Azienda.



Sempre con particolare attenzione al mondo *business*, in ambito *acquiring*, nel 2021 si è conclusa la collaborazione avviata dal Gruppo con Lottomatica Italia Servizi (LIS) durante l'anno precedente, che prevedeva l'abilitazione dei 54mila punti vendita della rete al servizio di accettazione dei pagamenti *bill payments* tramite Codice Postepay. Nei primi mesi del 2022 tale *partnership* si è risolta nell'acquisizione, da parte del Gruppo, di LIS da IGT (*International Game Technology* PCL).

Poste Italiane acquisisce il 100% di LIS

Il Gruppo rafforza la sua presenza nel mercato dei pagamenti

Poste Italiane, attraverso la propria controllata PostePay S.p.A., ha firmato un accordo vincolante per l'acquisizione del 100% di LIS Holding S.p.A. ("LIS") da *International Game Technology* PCL ("IGT") per un corrispettivo totale di €700 milioni, sulla base di un *Enterprise Value* di €630 milioni ed una cassa netta disponibile pari a €70 milioni.

LIS è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità attraverso una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati e offre servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers* ed altre soluzioni per esercenti e imprese. Avvalendosi di una piattaforma *paytech* proprietaria, LIS beneficia di economie di scala, tecnologia e competenza.

Tale acquisizione rafforzerà maggiormente la presenza di Poste Italiane in un mercato in rapida crescita quale quello dei pagamenti, creando valore per l'Azienda e per tutti gli *stakeholders* e marcando un ulteriore avanzamento nell'ambito della strategia omnicanale integrata di Gruppo. L'operazione, inoltre, consolida la crescita di PostePay anche nel mercato dei pagamenti di prossimità e rafforza i servizi di *acquiring* e i prodotti offerti alle PMI in coerenza con la strategia omnicanale integrata al centro del Piano *"2024 Sustain & Innovate"*.

I CdA di Poste Italiane e PostePay hanno approvato l'operazione che rimane soggetta alle consuete condizioni di *closing*, tra cui l'ottenimento delle approvazioni regolamentari. La chiusura della transazione è attesa entro il terzo trimestre del 2022.

Nel corso del 2021, è proseguita la *partnership* con ENI attraverso la progressiva attivazione dei servizi di *acquiring* Postepay (POS fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'app ENI *Station*) presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta. La sinergia con ENI ha portato Poste Italiane ad attivare, in oltre 2.800 stazioni di servizio, il pagamento dei bollettini PagoPa, il servizio con il quale è possibile pagare tasse, bolli e altre tipologie di versamento a favore della Pubblica Amministrazione. Questa possibilità è stata estesa anche sulla rete di accettazione LIS PAY.

Inoltre, in ambito trasporti, è proseguito il servizio di accettazione delle carte di pagamento tramite l'*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, COF (*Card on File*), ed i pagamenti ricorrenti (*Recurring*).

Il 5 maggio 2021 PostePay e *American Express* hanno sottoscritto un accordo, il quale prevede che PostePay fornisca attività di promozione per ampliare l'offerta commerciale ai propri clienti. Inoltre, la collaborazione riguarda anche i servizi relativi all'attivazione e gestione operativa dei terminali POS presso gli esercizi per l'accettazione delle Carte *American Express*.

Infine, nel corso del 2021 è stato realizzato un ampliamento della collaborazione tra PostePay e Bancomat. Oltre alla licenza "*acquiring*", che permette di accettare pagamenti su circuiti Bancomat e PagoBancomat presso Uffici Postali, ATM Postamat ed esercizi convenzionati PostePay, sono state attivate anche le licenze "*issuing*", per emettere carte Postepay anche sui circuiti "*made in Italy*" Bancomat e Pagobancomat. Insieme PostePay e Bancomat valgono 64 milioni di carte tra debito e prepagate, e quest'ultime emesse da PostePay rappresentano circa il 60% della totalità del mercato. Inoltre, il 25% delle transazioni *e-commerce* in Italia avviene attraverso una carta di Poste Italiane, con la media di circa 1 milione di operazioni al giorno toccata nell'ultimo trimestre del 2020. L'estensione dell'accordo risiede nella possibilità di valorizzare l'interoperabilità delle piattaforme di pagamento digitali di PostePay e Bancomat (BancomatPay) grazie alla rapidità e la semplicità del qr *code*, già sfruttata con successo per il *cashback*. Il progetto contribuirà a sviluppare la cultura dei pagamenti digitali nell'interesse dell'intero Paese. Con riferimento ai servizi di *issuing*, sono state anche introdotte le seguenti iniziative:

- ***Apple Pay***, consente di effettuare pagamenti *contactless* con le carte di pagamento prepagate e di debito Postepay tramite gli *smartphone* IOS abilitati al servizio.

- ***Onboarding App in UP* tramite *qr code***, consente ai clienti di abilitare i propri strumenti di pagamento in modalità singola o massiva presso l'Ufficio Postale. Il cliente deve inquadrare un *qr code* messo a disposizione dall'operatore di sportello;



- **Prelievo *cardless***, per i titolari di carte prepagate e di debito Postepay è possibile prelevare dagli ATM Postamat in modalità *cardless* senza necessità di inserire la carta. Il cliente potrà prelevare utilizzando l'app Postepay, inquadrando il *qr code* mostrato a video dall'ATM;

- **Postepay *Open***, consente di ricaricare la propria carta prepagata Postepay addebitando un conto corrente detenuto presso un'altra Banca (*Payment Initiation Service* -PIS) e visualizzare il saldo e la lista movimenti del conto corrente selezionato direttamente in app Postepay (*Account Information Service* – AIS);

- **Postepay *Debit retail* e *business***, la nuova Carta di Debito emessa da PostePay. La carta dedicata alla clientela *retail* è in grado di abilitare il correntista ai Servizi innovativi dell'Ecosistema PostePay, integrandoli con i servizi di una Carta di Debito tradizionale, mentre la carta di debito *business* permette alla clientela di utilizzare servizi aggiuntivi rispetto a quelli precedentemente esistenti (ad esempio pagamenti *ecommerce* ed abilitazione della carta in app *business*).

Tap & Go®
Il trasporto pubblico diventa *contactless*

Grazie all'accordo tra PostePay S.p.A., Mastercard e le società che gestiscono il trasporto pubblico a Milano, Roma, Torino, Bari e Napoli, è stato introdotto il servizio Tap & Go® che offre la possibilità di accedere e viaggiare su mezzi di trasporto pubblici (metro, tram, autobus) senza dover acquistare preventivamente il biglietto cartaceo.

Nello specifico, tale collaborazione consente di utilizzare una carta prepagata o di debito PostePay aderente al circuito Mastercard per pagare direttamente ai tornelli contactless abilitati. È altresì possibile completare il pagamento utilizzando Pay per iPhone o Google Pay per gli smartphone Android.

Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla società di trasporto pubblico.

Incassi

Nell'ambito del comparto incassi, è ormai consolidato il ruolo di Poste Italiane all'interno del sistema PagoPA, con l'estensione dell'offerta e dei servizi rivolti alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale sui canali digitali (*web* e app).

Sin 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, rendendo così 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 ottemperanza al Decreto Ministeriale del MEF del 30 aprile 2021 Poste ha sviluppato la soluzione "Piattaforma Incassi per le Amministrazioni dello Stato", che consente la gestione dei pagamenti relativi alle pratiche di competenza delle Pubbliche Amministrazioni Statali utilizzando il Bollettino postale come strumento di incasso sui C/C postali delle Tesorerie.

Un'importante evoluzione nell'ambito del risparmio digitale è stata rappresentata dal lancio del Salvadanaio Digitale sull'app BancoPosta e consultabile anche sull'app Postepay. Il Salvadanaio Digitale è un servizio digitale, completamente gratuito, che, 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. La funzionalità consente di creare fino a un massimo di 5 obiettivi di risparmio contemporaneamente per un importo complessivo massimo di 5 mila euro. Per creare l'obiettivo il cliente sceglie la somma che intende accumulare, la data entro cui raggiungerlo (da 1 a 24 mesi) e la relativa categoria (come ad esempio viaggi, tempo libero), con la possibilità di

personalizzarla. Attraverso la funzionalità di condivisione è inoltre possibile richiedere ad amici e parenti un contributo per raggiungere più velocemente l'obiettivo. Poste Italiane, attraverso l'implementazione del Salvadanaio Digitale, intende promuovere l'educazione al risparmio, fidelizzare i clienti e attrarne di nuovi, incoraggiando anche le fasce di clienti più giovani. Nell'ambito dei Libretti, sempre grazie al sito e alle app aziendali, è possibile aprire un Libretto di Risparmio Smart, che permette di gestire i propri risparmi direttamente *online*.

A giugno 2021 è stato progressivamente attivato il nuovo servizio Bonifico SEPA istantaneo (o *SCT Instant*) sui canali digitali, abilitando i titolari di carte Postepay con IBAN e i correntisti BancoPosta a disporre pagamenti che sono accreditati al beneficiario in meno di 10 secondi. Il Cruscotto Addebiti Diretti SEPA, reso disponibile progressivamente sui canali *web* e app a partire da marzo 2021, consente ai titolari di carte Postepay con IBAN e ai correntisti BancoPosta di poter gestire in autonomia delle proprie domiciliazioni. Anche in mobilità e in modalità omnichannel il cliente potrà consultare i propri mandati e lo storico dei singoli addebiti, revocare e attivare nuovi mandati, inserire specifici limiti di importo e modificare le coordinate IBAN di addebito. In linea con la *Roadmap* della Banca Centrale Europea è stato completato l'*iter* di adesione al sistema di regolamento istantaneo TIPS (*TARGET Instant Payment Settlement*) abilitando i correntisti BancoPosta, i titolari di carte Postepay con IBAN e i titolati di Libretti di risparmio *Smart* alla ricezione di bonifici istantanei anche da parte dei PSP aderenti al circuito TIPS.

Tali iniziative sono volte a migliorare la *User Experience* dei clienti e, al contempo, abilitare nuovi casi d'uso favorendo la sostituzione di strumenti di pagamento tradizionali come assegni e vaglia.

Inoltre, è proseguita la proposizione dell'Offerta Supersmart, dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità, che consente di accedere a tassi di interesse più elevati alla scadenza rispetto a quelli standard sulle somme accantonate. In particolare, l'Offerta Supersmart 180 Giorni è attivabile da poste.it, app BancoPosta e in Ufficio Postale.

Nel corso del 2021, Poste Italiane ha fatto il suo ingresso nel mercato dell'RC Auto, grazie alla realizzazione e al lancio del prodotto Poste Guidare Sicuri, per il quale è stato seguito un approccio graduale nell'abilitazione alla vendita da parte della rete distributiva. Il servizio è caratterizzato dall'ampiezza delle coperture e comprende una serie di estensioni di garanzia gratuite. La polizza auto del Gruppo è stata realizzata con l'obiettivo di mettere al centro la sicurezza di tutta la famiglia e, inoltre, presenta la formula "Guida Libera", che consente di ricercare la massima flessibilità nell'utilizzo del veicolo assicurato da parte dei membri del nucleo familiare. Per la sottoscrizione della polizza, il cliente deve prendere appuntamento in uno degli Uffici Postali abilitati, tramite l'ausilio dell'app BancoPosta o direttamente *online*, portando con sé tutta la documentazione indicata e in corso di validità.

Infine, sempre in ambito assicurativo, il Gruppo ha avviato la commercializzazione di una nuova offerta integrata dei rami Vita e Danni, grazie alla quale ai sottoscrittori di specifiche polizze Vita viene offerta congiuntamente una polizza Danni. Lo scopo di questa nuova offerta è quello di ridurre il fenomeno di sottoassicurazione del Paese, attraverso azioni di sensibilizzazione indirizzate alla clientela così come previsto dal Piano strategico "2024 *Sustain & Innovate*".

Mobile

In continuità con il 2020 e in linea con la strategia relativa ai servizi di comunicazione del Gruppo, nel corso del 2021 Poste Italiane, attraverso la controllata PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, *Open Fiber* e TIM, allo scopo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate di connettività *internet*. La prima azienda fornisce servizi di accesso diretto a *internet* e di connettività al cliente finale, attraverso tecnologie d'accesso in fibra (FTTH) e in fibra misto rame (FTTC e FTTE). Il secondo accordo è relativo a servizi di accesso diretto a *internet* e di connettività al cliente finale, ma solo attraverso tecnologie FTTH. Con TIM si è puntato sullo sviluppo della rete FTTH in oltre 1.600 tra i principali comuni italiani entro il 2025; con *Open Fiber*, invece, si garantirà nei prossimi anni una copertura di 270 tra le principali città italiane e, in concessione, di 7.700 piccoli

4,8 mln

di *download* dall'app PosteMobile nel **2021**

comuni. Tutto ciò contribuirà a ridurre 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**, l'offerta di connessione *internet* per la casa basata su tecnologia *wireless* 4G. Il 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;

- **PosteCasa Ultraveloce**, la nuova offerta "*data only*" e sottoscrivibile *online* con un processo "*full-digital*", che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti. L'offerta è stata lanciata da PostePay e tramite essa Poste Italiane debutta sul mercato della connessione *internet* super veloce tramite fibra ottica, mediante tecnologie a banda ultra-larga. L'offerta include, inoltre, una seconda connessione su rete mobile per navigare da subito senza limiti e garantire al cliente un'esperienza di *fast provisioning* e *full connectivity*. Inoltre, un *modem* Wi-Fi e una chiavetta USB vengono forniti in comodato d'uso gratuito. Per aderire al servizio di connessione *internet* via fibra ottica di PosteCasa Ultraveloce è sufficiente andare nel più vicino Ufficio Postale o richiedere l'attivazione direttamente sul sito poste.it.

- **Offerta Tariffaria Mobile,** attraverso la quale sono state rese disponibili offerte e promozioni *mass market* che prevedono un quantitativo elevato di giga, attivabili da canale fisico e *online*, rivolte a tutti i clienti senza alcun vincolo.

- **Servizi di Telefonia Mobile in app Postepay**, con cui i titolari di SIM PosteMobile possono accedere e visualizzare il proprio piano tariffario, le opzioni, le promozioni e i bonus attivi. Inoltre, è possibile anche controllare i dettagli del traffico telefonico, nonché le ricariche effettuate. Per avere accesso a queste funzionalità è necessaria la registrazione a poste.it ed effettuare l'accesso in app utilizzando le stesse credenziali del sito oppure accedere in modalità semplificata utilizzando l'app sotto copertura di rete PosteMobile.

In continuità con l'anno precedente, anche nel 2021 viene ampliata la gamma d'offerte PosteMobile Casa che, lanciata da PostePay a fine 2019, ha consentito di espandere il proprio mercato *target* attraverso una soluzione caratterizzata da flessibilità e convenienza. Tale iniziativa è volta a rafforzare il ruolo istituzionale di Poste Italiane come *player* di riferimento per lo sviluppo e la digitalizzazione del Paese, in particolare nelle aree geografiche che nel mondo delle telecomunicazioni sono definite "aree a fallimento di mercato". L'offerta è 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. Questa offerta ha sottolineato il ruolo centrale dell'*online,* quale canale di acquisto complementare all'Ufficio Postale.

+28%
di *download* dall'app Postepay rispetto al **2020**

Infine, nel mese di giugno 2021 è iniziato il processo di migrazione verso il nuovo *Mobile Host Operator*, che non richiede il cambio della SIM. Il processo è stato in larga parte completato, con un ammontare di 3,7 milioni di SIM migrate sulla nuova rete, e verrà ultimato nel corso dei primi mesi del 2022.

+26%
di clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane rispetto al **2020**

Pacchi e distribuzione

In continuità con l'anno precedente, anche nel 2021 Poste Italiane ha disposto di una flotta aerea, per poter essere in linea con l'esigente domanda di mercato. Il Gruppo, infatti, fa affidamento sulle connessioni aeree per favorire la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta

Italia, in particolare in 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). La flotta aerea del Gruppo si compone di 7 mezzi: cinque Boeing 737 – 400 Cargo e due ATR 72 – 500 Cargo.

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.

I nuovi maxi hub strategici

Landriano e Passo Corese



All'inizio del 2021, Poste Italiane ha inaugurato il nuovo *hub* di Passo Corese, in provincia di Rieti. Il nuovo centro si ispira ai principi di sostenibilità ambientale promossi dal Gruppo, grazie a un sistema automatico di nuova generazione per lo smistamento. Infatti, il nuovo hub di Passo Corese può lavorare ogni giorno fino a 140mila pacchi, anche di dimensioni extra-large, assicurando consegne rapide in tutto il territorio nazionale.

A giugno del 2021, Poste Italiane ha inoltre inaugurato a Landriano, in provincia di Pavia, il più grande *hub* d'Italia per l'e-commerce e i servizi di corriere espresso, che sorge su una superficie totale di 80 mila metri quadrati, di cui 40 mila al coperto. Il nuovo centro logistico adotta soluzioni tecnologiche avanzate, che permettono di lavorare fino a 300 mila pacchi al giorno, assicurando un rapido regime di consegna in tutto il Paese. Il sistema automatico per lo smistamento implementato nell'*hub* di Landriano utilizza i più elevati *standard* tecnologici e opera su 4 macchine interconnesse che suddividono automaticamente i pacchi per destinazione e peso/volume su 694 uscite. Questo consente la gestione di buste, di piccoli pacchi e pacchi di dimensione *extra-large*, per una capacità di circa 39.000 pezzi all'ora. La dotazione all'avanguardia comprende anche un innovativo sistema di smistamento, basato su tecnologia autonomous *mobile sorting*, dotato di 17 robot. Successivamente, i pacchi vengono caricati direttamente sugli automezzi che provvedono alla distribuzione in tutta Italia.

Il nuovo centro di Landriano, in linea con i principi di sostenibilità promossi dal Gruppo, è dotato di 2.500 pannelli fotovoltaici installati sul tetto, che coprono l'80% del fabbisogno energetico dell'impianto, riducendo così di 210 tonnellate le emissioni annue di CO_2; dispone di sistemi di controllo per il risparmio idrico e un impianto di illuminazione *full LED*. Insieme agli hub di Bologna, Piacenza e di Passo Corese a Rieti, il nuovo centro di Landriano rappresenta una parte fondamentale della dorsale di smistamento del Gruppo. La struttura ha ottenuto la certificazione BREEAM *In-Use Excellent*, una tra le certificazioni più rilevanti a livello internazionale in materia di sostenibilità, per le scelte progettuali e realizzative adottate.

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 PuntoPoste per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, composta da circa 13.000 punti di ritiro alternativi costituiti prevalentemente da tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi e Kipoint, 350 *locker* e 100 supermercati Carrefour abilitati, che si aggiungono agli Uffici Postali.

In particolare, nell'ambito dell'accordo sottoscritto con il nuovo *partner* – Italiana Petroli – è stato siglato un accordo che prevede la realizzazione di 40 punti di ritiro dedicati agli acquisti *online*, alla spedizione di pacchi preaffrancati e di resi dai principali siti *e-commerce* che aderiscono alla Rete PuntoPoste.

Per quanto riguarda la *partnership* con Amazon, avviata già dal mese di settembre 2020, è stata rilasciata la nuova funzionalità *Reverse Paperless* di Poste Delivery Business, la nuova soluzione che permette agli *e-shopper* di restituire gli acquisti *online* senza dover stampare alcun documento cartaceo. Tale progetto nasce dall'esigenza di offrire ai propri clienti un servizio di reso comodo e soddisfacente che sia vantaggioso per il proprio *business* nell'ottica di aumentare il volume di vendite.

In continuità con il 2020, si è mantenuta al 2021 la *partnership* fra Poste Italiane e Zalando per la gestione dei resi e per le spedizioni di andata, per cui mette a disposizione la rete PuntoPoste. Inoltre, per le spedizioni di andata, il Gruppo prevede la possibilità di ritirare i propri acquisti presso l'Ufficio Postale o un punto di ritiro alternativo. Inoltre, in linea con la crescente esigenza del mercato di flessibilità delle spedizioni, l'Azienda ha mantenuto attività la funzionalità Scegli Tu, che permette al destinatario di una spedizione di gestirne e personalizzarne la consegna anche quando è in transito.

Sengi Express
Poste Italiane acquisisce l'operatore logistico cinese

Il volume dei pacchi in arrivo in Italia dalla Cina è cresciuto di oltre dieci volte dal 2012 e rappresenta il 75% di ciò che giunge da oltre i confini dell'Unione europea. Alla luce di questi dati, Poste Italiane ha perfezionato una *joint venture* con Sengi con l'acquisizione di una quota di controllo di Sengi Express Ltd, (pari al 51% del capitale volante), per consolidare la propria presenza sul mercato cinese.

L'obiettivo della sinergia con Sengi è quello di offrire servizi con tempi di consegna sempre più veloci e migliorare la *customer experience* da parte dei clienti italiani che fanno acquisti su siti cinesi. La strategia prevede lo sviluppo di una gamma di servizi per l'*e-commerce* come sdoganamento veloce in Italia, controllando direttamente a monte la catena del valore dei servizi offerti e un servizio di tracciatura in tempo reale di ogni singola spedizione, dall'*HUB* in Cina fino al destinatario finale in Italia.

Nell'ambito delle soluzioni dedicate alle imprese, è proseguita Poste Delivery Business, la gamma d'offerta di corriere espresso completa, flessibile e con servizi dedicati all'*e-commerce* che unisce la capillarità della rete di Poste Italiane con l'*expertise* del corriere espresso SDA. L'offerta si basa su 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. Attraverso l'opzione *Reverse* (sia *express* che *standard*), il cliente può restituire gli acquisti negli Uffici Postali, nei PuntoPoste e Scegli Tu, attraverso un sistema di notifiche proattive, che consente 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.

In relazione alla clientela *consumer*, il Gruppo ha continuato l'offerta del servizio *online* Poste Delivery Web che permette di spedire in modo semplice, facile e flessibile, pacchi di massimo 30 kg, in tutta Italia e nel mondo. Per spedire un pacco, a seguito della registrazione e del pagamento della spedizione tramite sito *web* o app, il cliente può recarsi in Ufficio Postale mostrando il codice qr generato dal sistema al termine dell'acquisto, o usufruire del servizio *paperless*, consegnando il pacco direttamente ad un corriere senza dover stampare la lettera di vettura. Dal 2021, il Gruppo ha introdotto anche la modalità *instant delivery*, un nuovo servizio di consegna veloce per rispondere alle esigenze di privati e professionisti che devono spedire documenti urgenti e pacchi fino a 20kg con dimensioni non eccedenti le misure di 120 x 80 x 60 cm. Il servizio è attivo tutti i giorni fino alle 23.00 con consegne anche nel fine settimana ed è effettuato tramite il *partner* di servizi *pony express* PonyU. Tale modalità prevede ritiro e consegna in città entro 90 minuti, oppure *Today* o *Tomorrow*, ovvero, ritiro e consegna in giornata o il giorno dopo. Il servizio, attualmente attivo nelle città di Roma e Milano, verrà progressivamente esteso alle principali città italiane.

Inoltre, è proseguito il servizio di vendita del prodotto Poste Deliverybox Express sui *Collect Point* della rete Federazione Italiana Tabaccai (FIT) facenti parte della rete PuntoPoste. Poste *Deliverybox Express* è un servizio di spedizione con scatola inclusa che permette di effettuare spedizioni direttamente da Ufficio Postale o PuntoPoste nello stesso momento dell'acquisto oppure entro un anno, senza costi aggiuntivi. Sono previsti due tentativi di recapito: in caso di assenza anche al secondo tentativo di recapito, il destinatario ha 10 giorni di tempo per ritirare il pacco presso l'Ufficio Postale indicato nell'avviso di mancata consegna, senza dover pagare nulla. È possibile richiedere il ritiro di Poste *Deliverybox Express* anche a domicilio in tutta Italia. In caso di mancata consegna per assenza o rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro, la spedizione verrà restituita gratuitamente. A dicembre 2021 si sono registrati oltre 10.000 punti abilitati al servizio.

In continuità con il 2020, con riferimento allo sviluppo di servizi di consegna innovativi e tecnologicamente avanzati nel contesto della logistica di "ultimo miglio", a seguito dell'acquisizione di una partecipazione del 70% nella società MLK Deliveries S.p.A., è proseguita l'offerta di servizi di consegna *Same Day* (recapito in giornata) e *Scheduled Delivery* (recapito programmato). Poste Italiane ha rilasciato Poste *Delivery Now*, una nuova gamma di soluzioni dedicate agli operatori *e-commerce* sviluppata per venire incontro alle esigenze di consegne sempre più veloci e personalizzate. Il servizio permette agli *e-shopper* di consultare facilmente lo stato dell'ordine e la data prevista di consegna, scegliere il giorno e l'ora dell'appuntamento, modificare l'indirizzo di consegna, impostare orari di apertura (ad esempio di portinerie o negozi), ripianificare l'appuntamento fino a 5 minuti prima della consegna, verificare

🕮 *vedi glossario pag. 475*

la prova di consegna fotografica e recensire la propria esperienza di consegna. Poste *Delivery Now* mette, inoltre, a disposizione del cliente anche un servizio di *tracking* evoluto che consente di seguire la spedizione in tempo reale, dalla partenza alla consegna, con possibilità di interagire con il corriere in caso di necessità. Il Gruppo ha stabilito che tali servizi, già attivi nelle principali città italiane, saranno estesi ulteriormente nel 2022. È inoltre proseguita, in collaborazione con Pharmap, l'estensione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci nelle grandi città e nei comuni medio-piccoli, che il Gruppo offre in modalità *instant*, programmata (nella fascia oraria desiderata) e *next day* (nel giorno successivo all'acquisto). Il servizio può essere richiesto sul sito internet di Pharmap oppure sull'app "Pharmap – consegna farmaci", scaricabile gratuitamente da *AppStore* o Google *Play*, selezionando la propria farmacia di fiducia tra quelle aderenti all'iniziativa e scegliendo i prodotti di cui si ha bisogno. Attualmente, il servizio è attivo in 169 Comuni.

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. Il prezzo di acquisto concordato per l'intero capitale di Nexive è 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. 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

Poste Italiane ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha influenzato sia la propria offerta, che i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in un'ottica omnicanale. Ciò permette all'Azienda di erogare i servizi in modo agile e al passo con i bisogni della clientela. Dal *roll-out* della strategia omnicanale che ha comportato l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, è derivata un'inversione radicale dei paradigmi del Gruppo che ha interessato tutti i livelli di *business*. Tale processo è stato notevolmente favorito dalla pandemia da Covid-19 che, a partire dagli inizi del 2020 e durante tutto il 2021, ha comportato un'accelerazione forzata 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*. Attraverso tale modello operativo, innovativo e sostenibile, l'Azienda è stata in grado di rispondere rapidamente ai cambiamenti del mercato.

~ 2 miliardi
verranno investiti per la trasformazione digitale del Gruppo nell'arco temporale **2021-2024**

Data Certa Digitale

L'offerta innovativa di Postel



Postel ha lanciato un servizio ad hoc indirizzato a professionisti ed aziende, al fine di rispondere alle esigenze di coloro che hanno bisogno di apporre una data e un'ora certa su un documento informatico. Il servizio Data Certa Digitale di Postel, infatti, consente di stabilire in maniera inoppugnabile l'anteriorità della formazione del documento, affinché possa essere opponibile a terzi, con un effetto giuridico analogo a quello che veniva garantito dal tradizionale bollo postale, o dalle procedure notarili e dei pubblici uffici finalizzate a certificare data e ora di emissione di un documento.

Il servizio si serve dell'*Electronic Postal Certification Mark* (EPCM), ossia un timbro postale elettronico che garantisce la certezza dell'esistenza del documento informatico e una data e un'ora certe di emissione, che lo rendono opponibile a terzi. Inoltre, Postel assicura la reperibilità del documento, grazie al Sistema di Conservazione digitale, che ne garantisce anche il mantenimento della validità legale nel tempo.

Il Gruppo si è servito di 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. Le *platform company*, all'interno del contesto della digitalizzazione, si configurano 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. Tali fattori sono stati essenziali per gestire in modo efficiente i mercati durante la pandemia e i cambiamenti da essa conseguiti.

Poste Italiane per la trasformazione tecnologica del Paese

La Platform Company

Il frangente dell'emergenza pandemica a livello mondiale ha generalizzato e globalizzato necessità e paure, ma anche speranze e aspettative, tendenze sociali e trend economici in una percezione diffusa di grande instabilità.

Sulla scia della digitalizzazione e della modernizzazione del Paese, Poste Italiane ha notevolmente investito sulla tecnologia, dovendo così conciliare la trasformazione tecnologica con l'esigenza di flessibilità, propositività e reattività del *business*, la tradizionale presenza fisica con la nuova dimensione virtuale. Il Gruppo ha adottato un approccio *knowledge* intensive, deciso e radicale, identificando nel capitale umano una risorsa di vitale importanza. In questa prospettiva, si è rivelato fondamentale combinare una virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio. Poste Italiane è riuscita ad implementare sia la dimensione fisica che quella digitale, contando 121.000 dipendenti e circa 13.000 Uffici Postali, ma aumentando parallelamente l'offerta di servizi digitali fruibili da casa.

SPID e lo sviluppo della piattaforma vaccini durante l'emergenza sanitaria mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

Questo modello ibrido viene denominato "*Platform Company*", l'azienda piattaforma che ridisegna professioni più in linea con nuove esigenze e abitudini che richiedono anche supporto qualificato di prossimità, facendo leva sulla formazione per azionare la grande forza derivante proprio dalla presenza sul territorio.

In questo scenario Poste Italiane, nel tentativo di assistere i cittadini nei bisogni della vita quotidiana, si pone come *Distribution Platform of Choice* del Sistema Italia, 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.

OMNI-CANALITÀ E *OMNI-COMMERCE*

La *Tech Ops Liquid Engine* abilita l'evoluzione della CX in ottica omni-canale e omni-*commerce*

↓

DATA

facendo leva sull'utilizzo strategico, trasparente ed etico dei dati

↓

CUSTOMER OPERATIONS

su *customer operations* a valore e con processi automatizzati

↓

TECH TRANSFORMATION

e su un *framework* tecnologico all'avanguardia e che richiede un approccio spinto all'automazione e alla *security* e *data protection*

La trasformazione si rende 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 *continous 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.

Startup per le PMI

Poste Italiane in campo per l'innovazione



Poste Italiane sottolinea il proprio impegno nell'ambito dell'innovazione grazie all'iniziativa *"SME Insurtech – Call for Solutions"*, la prima challenge di respiro internazionale per *startup* già attive sul mercato. L'iniziativa, che guarda al mondo delle PMI, è incentrata sull'ideazione e sullo sviluppo di tecnologie e servizi per il mondo assicurativo, in collaborazione con LVenture Group.

Il progetto si colloca nell'alveo della strategia di *Open Innovation* del Gruppo Poste Italiane, che mira ad instaurare un dialogo continuo con tutto l'ecosistema digitale dell'innovazione, sia in Italia che all'estero.

Le finaliste della challenge sono state selezionate da una Giuria rappresentativa delle diverse funzioni aziendali di Poste Italiane e del Gruppo PosteVita, e si sono sfidate, presentando le loro idee, il 26 ottobre 2021. Le vincitrici, Insoore e Cyberangels, sono state scelte per aver presentato soluzioni innovative in linea con la strategia evolutiva del Gruppo Poste Italiane per le Piccole e Medie imprese. Entrambe godranno della possibilità di iniziare una sperimentazione con Poste Italiane e Poste Assicura della durata di tre mesi.

L'intera iniziativa riflette l'intenzione del Gruppo di coinvolgere e collaborare con le *startup* con l'intento di migliorare costantemente le soluzioni proposte ai dipendenti, ai clienti e a supporto dell'intero sistema Paese, grazie al confronto con le realtà digitali italiane e internazionali.

Nell'arco del 2021, l'Azienda ha rafforzato il proprio canale di vendita digitale, attraverso l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica "*one click to buy*" e grazie anche all'ampliamento del ventaglio di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*.

Alla luce dei principali *trend* di cambiamento tecnologico che interessano il mercato in cui Poste Italiane opera, l'Azienda ha avviato un importante percorso di trasformazione digitale caratterizzato dai seguenti elementi chiave:

- 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.

Il modello di consulenza ESG

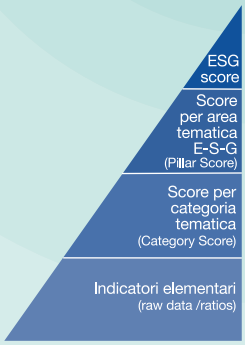
Una piattaforma di Consulenza Guidata

Poste Italiane propone un modello di consulenza orientato all'investimento sostenibile che si concretizza nella creazione di una piattaforma online. Tale modello è circoscritto ad un catalogo di prodotti e include criteri finanziari e preferenze ESG del cliente, quali la conoscenza del prodotto e del cliente, consulenza e adeguatezza, *disclosure* al cliente.

In relazione alla conoscenza del prodotto, a ciascuno dei prodotti a catalogo vengono associati score ESG su più livelli: uno complessivo, uno in riferimento al *pillar* e uno per categoria. Ne vengono inoltre rappresentati gli attributi ESG. Viene poi indagato, nell'ambito del processo di profilatura, il livello di interesse e le preferenze del cliente sul tema ESG e, sulla base di tali preferenze, si associa uno score minimo di portafoglio in termini di singolo *pillar.* Per quanto concerne la consulenza, essa viene effettuata tenendo in considerazione i *driver* finanziari, introducendo presidi specifici volti a verificare lo *score* minimo di portafoglio per ciascuno dei *pillar* in funzione delle preferenze del Cliente raccolte dal Questionario MiFID. Tale controllo agisce in aggiunta ai controlli dell'attuale modello di adeguatezza. Infine, in materia di *disclosure* al cliente, si effettua un arricchimento del *report* di raccomandazione, indicandone la *coerenza* dei prodotti proposti con le preferenze ESG del cliente e la variazione in termini di score in termini di singolo *pillar*, tra portafoglio pre e post raccomandazione.

La Piattaforma di Consulenza fornisce, all'interno della scheda informativa di ciascun prodotto, le informazioni proprie in ambito ESG. Inoltre, nella voce "scheda prodotto", vengono scomposti gli score relativi a ciascun *driver* (E, S, G).

La Piattaforma di Consulenza Guidata intende integrare l'attuale set informativo del Cliente con informazioni relative al Profilo di Sintesi ESG e lo *score* su ogni singolo pillar ESG.



Il Gruppo si impegna nella continua implementazione di processi snelli e innovativi che siano funzionali a semplificare l'interazione con i clienti, oltre che 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.

Poste Italiane si configura come azienda-piattaforma per la crescita del Paese, assecondando le esigenze dei cittadini nella transizione al digitale attraverso una diversificazione di prodotto che sia in linea con il nuovo *hybrid world*

Poste Italiane con Microsoft

L'innovazione del Gruppo per la competitività del Paese

In continuità con quanto avviato nel 2020, anche nel 2021 Poste Italiane, Postel e Microsoft Italia consolidano la propria *partnership* offrendo fino al 31 dicembre 2021 la possibilità di acquistare pacchetti di offerte integrate volte a semplificare la gestione del *business*. Tale iniziativa si inserisce nel contesto di un processo di trasformazione verso il digitale già avviato dal Gruppo che favorisce la fornitura di servizi digitali avanzati per le imprese italiane e la Pubblica Amministrazione.

Tale collaborazione si è sviluppata intorno a tre iniziative strategiche: in primo luogo, la creazione della "Piattaforma di Ecosistema per le PMI"; in secondo luogo, lo sviluppo della Piattaforma Nazionale di *Cloud* Ibrida e in terzo luogo è stato posto il *focus* sul processo di trasformazione digitale del Gruppo.

Per la clientela *business* sono stati proposti diversi pacchetti in relazione alle esigenze specifiche; in abbinamento al pacchetto Microsoft Standard può essere integrato *Poste Delivery Business*, il servizio di Poste Italiane pensato per le aziende che spediscono documenti o merci a destinatari privati e imprese in Italia con consegna entro due giorni lavorativi. È inoltre possibile associare il servizio Salva e-invia *Web*, un sistema integrato di servizi *web-based* offerto da Postel per semplificare l'invio della corrispondenza. A fronte dell'esigenza di firmare in digitale documenti predisposti con il pacchetto Microsoft, è possibile attivare l'opzione con la Firma Digitale Remota di Poste Italiane per firmare in modo sicuro documenti elettronici a valore legale. Data Certa Digitale è invece il servizio di Postel che consente di certificare la data e l'ora di produzione di un qualsiasi documento. Anche in questo caso il documento ha validità legale, con la certezza della data garantita dall'EPCM (Electronic Postal Certification Mark) rilasciato da Poste Italiane.


87.270
81.438
71.007
Posteitaliane
26.073
83.712
69.64
50.267

Inquadra il qr code e guarda il video.

Finanza **sostenibile**

Investimenti responsabili per una crescita sostenibile

- Partecipazione ad iniziative di dialogo e di sviluppo a livello nazionale e internazionale sui temi della finanza responsabile
- Ampliata l'offerta di prodotti di investimento e assicurativi con valore ambientale e sociale
- Monitoraggio semestrale del grado di responsabilità sociale e della carbon footprint dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita

Finanza sostenibile

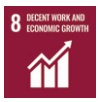
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	*TARGET*	*BASELINE*	STATO ATTUAZIONE 2021
	Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli *stakeholder* interni	• N° di iniziative	• 4 entro il 2024	2021	*New*
	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	• 50%
	Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG	• % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) *benchmark* composti da Indici ESG per i Fondi a *benchmark*; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di *Benchmark*	• 50% entro il 2022	2019	• 42%
	Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG	• % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) *benchmark* composti da Indici ESG per i Fondi a *benchmark*; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di *Benchmark*	• 75% entro il 2023	2021	*New*
	Monitoraggio della *carbon footprint* dei portafogli di investimento	• % delle gestioni attive	• 100% entro il 2021	2020	• 100%
	Nuova offerta protezione/copertura assicurativa per *green building*	• N° prodotti assicurativi per *green building*	• Lancio e diffusione del prodotto sul mercato entro il 2021	2020	• Diffusione del prodotto sul mercato
	Favorire l'inclusione finanziaria delle categorie sociali più vulnerabili (rischio di non autosufficienza e clientela *Senior*)	• Prodotti *Long Term Care* (LTC) dedicati al rischio di non autosufficienza • Prodotti dedicati a clientela *over* 80	• Lancio dei prodotti entro il 2021	2020	• Commercializzazione di prodotti dedicati al rischio di non autosufficienza e di prodotti dedicati alla clientela *over* 80
	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 mass e *affluent* che prevedono la presenza di coperture per malattia grave e invalidità permanente	• 100% entro il 2021	2020	• 100% dei prodotti lanciati
	Lancio sul mercato dell'offerta assicurativa protezione rischi digitali di Poste Assicura legata all'utilizzo del *web*	• Sviluppo offerta per protezione dai rischi digitali	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	*New*
	Lancio sul mercato della copertura visite specialistiche, fisioterapia e accertamenti diagnostici di Poste Assicura, acquistabile da un *target* ampio e che supporti il bisogno di dover ricorrere alla sanità privata in un contesto pandemico e di contrazione generalizzata di spesa sanitaria nazionale	• Sviluppo offerta	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	*New*
	Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone con fragilità	• Sviluppo offerta per persone con fragilità	• Sviluppo dell'offerta sul mercato entro il 2022	2020	• Sviluppo del concept dell'offerta

OUTCOME







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

La crescente diffusione della finanza sostenibile e l'espansione degli investimenti responsabili testimoniano che l'integrazione delle considerazioni ESG è ormai diventata un asse strategico, coerentemente con il riconoscimento generale che occorre una linea d'azione condivisa per contribuire concretamente alla crescita sostenibile.

Questa convinzione è, ormai da anni, alla base dell'approccio di investimento responsabile che il Gruppo Poste Italiane, nell'ambito delle attività di investimento di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, ha adottato ed implementato. Infatti, il Gruppo ha da tempo integrato questa visione nella propria strategia, declinando i principi di sostenibilità in tutti i settori in cui opera, compreso quello finanziario, forte della convinzione che, grazie ad efficaci processi di investimento, i settori del risparmio gestito e assicurativo possono aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere la crescita economica.

L'approccio adottato da Poste Italiane per le attività di investimento mira, attraverso l'integrazione dei criteri ESG, a promuovere in maniera sostenibile lo sviluppo economico e sociale del Gruppo e dell'intero Sistema Paese

Tassonomia Europea

Il Reg. UE 2020/852 per l'istituzione di un *framework* per gli investimenti sostenibili

Al fine di garantire la comparabilità, ridurre i rischi di *greenwashing* e rafforzare l'informativa sulla sostenibilità del *business*, l'Unione Europea, nell'ambito del suo impegno a favore della finanza sostenibile, ha istituito un *framework* per gli investimenti sostenibili attraverso il Regolamento (UE) 2020/852 (c.d. "Tassonomia"), entrato in vigore il 1° gennaio 2022, che ha l'obiettivo di fornire agli investitori e al mercato un linguaggio comune di metriche di sostenibilità che possa favorire così decisioni di investimento più responsabili.

Ad oggi la Tassonomia è focalizzata sull'identificazione delle attività economiche considerate ecosostenibili, ossia attività economiche che contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi ambientali, senza arrecare un danno significativo a nessuno degli altri obiettivi ambientali e che sono svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia. Il Regolamento richiede alle imprese finanziarie trasparenza sulla quota di *asset* associati ad attività ecosostenibili rispetto agli attivi totali, integrando anche gli obblighi di trasparenza a livello di prodotto previsti dal Reg. (UE) 2019/2008 ("*Sustainable Finance Disclosure Regulation*") che BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno provveduto a rispettare nel corso del 2021.

Consapevole del valore della Tassonomia, nell'approccio adottato da Poste Italiane non solo nel corso del 2021 sono stati avviati i tavoli di lavoro necessari per predisporre l'informativa richiesta per il primo anno di applicazione, ma tale *framework* è anche stato preso in considerazione nelle attività di sviluppo dei prodotti finanziari al fine di garantire aderenza con il più ampio quadro normativo in materia di investimenti sostenibili.

Al fine di definire un approccio olistico per l'integrazione di considerazioni di natura ambientale, sociale e di *governance* (ESG) nelle attività di investimento, a partire dal 2019 è stato intrapreso un percorso per lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile per le società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è rappresentata dall'assunzione dell'impegno formale ad integrare i criteri ESG nelle attività di investimento attraverso la sottoscrizione da parte delle due Società dei *Principles for Responsible Investment* (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,

PRI Principles for Responsible Investment

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, firmatarie dei Principles for Responsible Investment, nel 2021 hanno partecipato al ciclo di *reporting* indetto dall'organizzazione UN PRI

proponendo una visione a lungo termine nell'interesse dei firmatari, dell'economia, dell'ambiente e della società. L'impegno assunto non è limitato all'integrazione dei criteri ESG, ma si traduce anche nell'accountability rispetto alle politiche ed ai processi di integrazione ESG adottati dai firmatari, su cui, infatti, ricade l'obbligo di rendicontare successivamente alla sottoscrizione e su base annuale un *report* sui progressi nell'implementazione dell'approccio di investimento responsabile. Tale passo, pertanto, è coerente non solo con la prospettiva del Gruppo secondo cui l'inclusione di tematiche ESG nei processi di investimento è necessaria per perseguire *performance* sostenibili nel lungo periodo e ridurre il rischio dei portafogli, ma anche con i principi di trasparenza e integrità nella condotta.

Il coinvolgimento in iniziative dedicate alla gestione degli aspetti ESG è, nella visione delle Società, importante per contribuire alla diffusione della finanza sostenibile ed al raggiungimento degli obiettivi sostenibili in ambito internazionale, così come alla ripresa sostenibile dagli impatti dovuti alla pandemia da Covid-19. In tale ottica, nel corso del 2021 il Gruppo ha ulteriormente rafforzato l'impegno all'*engagement*, che rappresenta un pilastro delle strategie di integrazione ESG nei processi di investimento di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, nella convinzione che la partecipazione ad iniziative collaborative sia lo strumento primario per un'efficace mobilitazione delle risorse che possa portare al raggiungimento di risultati concreti. In particolare, il Gruppo ha aderito ad iniziative focalizzate su aspetti sociali ed ambientali come *Access to Medicine Index*, iniziativa che mira a sensibilizzare il settore farmaceutico per aumentare gli sforzi affinché le persone più povere del mondo possano accedere ai farmaci di cui hanno bisogno in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU, *Land use and Climate Working Group* della rete internazionale Ceres, nata nel 1989 che si pone l'obiettivo di migliorare la gestione delle emissioni e delle risorse naturali con attività di *engagement* mirate, *Nutrition for Growth (N4G) Investor Pledge* e il *Global Investor Statement in Support of an Effective, Fair and Global Response to Covid-19* e la *Workforce Disclosure Initiative* (WDI).

ESG Talks
Nel 2021 Poste Italiane, tramite la partecipazione dell'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR, ha contribuito ai dialoghi tra investitori e aziende sulle tematiche ESG durante il Salone SRI a riprova dell'impegno per la diffusione della finanza responsabile

Sono state inoltre portate avanti attività di dialogo diretto sui temi ESG con le società in portafoglio nell'ambito di iniziative nazionali, come, ad esempio, nell'ambito della *Digital Italian Sustainability Week* di Borsa Italiana, e le attività di *engagement* avviate nel 2020 nell'ambito dell'iniziativa *ClimateAction 100+*.

Poste Italiane ritiene fondamentale partecipare al dialogo con istituzioni, associazioni di categoria ed il settore finanziario per contribuire alla diffusione della finanza sostenibile ed alla promozione dello sviluppo sostenibile

Poste Italiane aderisce al *Global Statement in support of an effective, fair and equitable global response to Covid-19*

Coerentemente con la convinzione che il settore finanziario, mettendo a fattor comune i propri mezzi e sforzi, possa contribuire a mitigare gli effetti causati su larga scala dalla pandemia, il Gruppo nel 2021 ha deciso di sottoscrivere una lettera aperta, ossia il *Global Statement* in *support of an effective*, fair and *equitable* global *response to Covid-19*, promossa dall'organizzazione Access To Medicine, e rivolta ai leader mondiali ed al settore farmaceutico per richiedere una risposta globale, giusta e più equa.

La lettera riunisce oltre 150 investitori istituzionali, tra cui BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, che condividono la volontà di richiedere un'azione congiunta per la gestione degli effetti negativi e la limitazione della loro portata. Attraverso questa lettera, i partecipanti, non solo rivolgono un appello a *leader* mondiali, ad organizzazioni internazionali ed al settore farmaceutico, ma si impegnano anche direttamente a collaborare su questi temi con l'associazione promotrice, *Access to Medicine Foundation*, ed a intraprendere attività di *engagement* con partecipanti ed emittenti operanti nel settore sanitario.

Perno degli approcci di investimento responsabile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita è rappresentato dal sistema di politiche e linee guida adottato dalle due Società che definiscono la strategia

di integrazione ESG nelle diverse attività di investimento svolte.

In particolare, le Società hanno adottato una propria *Politica di Investimento Responsabile* in cui è formalizzato l'impegno verso l'integrazione ESG nei processi di investimento sulla base dei principi considerati, delle attività, dei ruoli e degli strumenti previsti dalla strategia definita. Tale strategia si fonda sul principio della valutazione degli investimenti, per cui, analizzando il profilo ambientale, sociale e di *governance* dei vari emittenti, si intende gestire in maniera sostenibile ed efficace gli stessi e, allo stesso tempo, fornire una risposta pronta e in linea con le esigenze ambientali e sociali delle comunità in cui si opera. In quest'ottica, le politiche prevedono criteri di esclusione che limitano l'universo investibile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita rispetto agli emittenti che operano direttamente nella produzione di armi bandite dalle Convenzioni ONU e che violano i principi umanitari fondamentali.

Il sistema di politiche è completato da linee guida che definiscono l'approccio per far fronte a rischi di natura ambientale, sociale e di *governance* che possono insorgere nel corso della durata degli investimenti. A tal proposito, le *Linee Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di engagement* articolano i processi per lo svolgimento delle attività di voto connesse alle partecipazioni azionarie detenute e delle attività di *engagement* con gli emittenti dei titoli in portafoglio, mentre le *Linee guida per l'investimento in settori sensibili* rispondono all'esigenza di adottare un presidio rafforzato per quelle attività che presentano un rilevante rischio ESG intrinseco, definendo criteri e processi opportuni per individuare, valutare e monitorare l'esposizione verso emittenti coinvolti nell'ambito dei combustibili fossili, del carbone, dei test sugli animali e nella violazione della tutela dei diritti umani. Per garantire trasparenza sulle attività di esercizio del diritto di voto svolte e sull'osservanza delle politiche di impegno adottate, informazioni a riguardo sono rendicontate periodicamente e rese disponibili al pubblico sul sito *web*.

Proxy voting
Al fine di estendere il coinvolgimento nella gestione aziendale delle società in portafoglio ed efficientare i processi di voto, BancoPosta Fondi SGR nel 2021 ha adottato una *policy* di voto focalizzata sulla sostenibilità attraverso un *provider* specializzato

La corretta implementazione di tale sistema di politiche è garantita dalla diffusione e comunicazione delle stesse all'interno dell'organizzazione, nella convinzione che la consapevolezza di tutti sia necessaria per incorporare profondamente l'integrazione delle considerazioni ESG nelle attività di *business*. Parallelamente a ciò, la chiara attribuzione di ruoli e responsabilità permette l'istituzione di una *governance* che favorisca la fluidità dei processi e la creazione di punti focali all'interno delle Società per la gestione dell'integrazione ESG, che, attraverso il coordinamento centrale, assicurano la coerenza degli approcci con la più ampia strategia e gli obiettivi di sostenibilità del Gruppo Poste Italiane.

Il monitoraggio ESG

In linea con le proprie Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si avvalgono di un puntuale e strutturato processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio, con lo scopo di analizzare i profili ESG degli *asset* presenti e valutare l'opportunità di svolgere attività di *engagement* con gli emittenti in portafoglio sulla base delle *performance* ESG. Mediante i principi e processi adottati, le due Società del Gruppo monitorano il profilo ESG complessivo dei propri investimenti, servendosi di valutazioni fatte da *info-provider* specializzati, esterni e riconosciuti sul piano internazionale. A tal fine, i portafogli di BancoPosta e Poste Vita sono periodicamente soggetti ad analisi ESG attraverso la collaborazione pluriennale con l'agenzia di *rating* ESG di fama mondiale Moody's (ex Vigeo Eiris), specializzata sulle tematiche sociali ed ambientali, per valutarne il grado di responsabilità sociale e la *carbon footprint* (impronta di carbonio), allo scopo di mitigare eventuali rischi. Tali valutazioni sono effettuate in armonia con *standard*, linee guida e norme riconosciute e divulgate a livello internazionale da organizzazioni come ONU, gli ILO e l'OCSE, e riguardano sia gli emittenti imprese, sia gli emittenti Paese che sono all'interno dei portafogli gestiti direttamente o detenuti indirettamente per mezzo di fondi di terze parti.

Screening dei portafogli
I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG e della *carbon footprint* 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 2021 il punteggio ESG medio ponderato del portafoglio investimenti è risultato essere pari a 53/100 per gli emittenti Imprese e 77/100 per gli emittenti Paese. I risultati ottenuti si presentano superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 41/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e Xtrackers Global Government Bond pari a 65/100 per gli investimenti governativi, confermando l'elevato grado di qualità degli investimenti del Gruppo in termini di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET (Carbon Footprint Energy Transition), il *carbon footprint* medio ponderato del proprio portafoglio è risultato essere pari a 4.588.794 tCO_{2eq}, con uno *score* di Transizione Energetica di 54/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori superano il livello del *benchmark* Ishares MSCI World ETF (4.869.475 tCO_{2eq}, score 43/100). In ultimo, il CFET degli investimenti governativi è risultato pari a 416.073.054 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica 74/100.

BancoPostaFondi SGR

Con riferimento a BancoPosta Fondi SGR, il punteggio medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette ed indirette dell'Azienda (118 bn/€ di *asset*) è risultato essere pari a 53/100 per gli emittenti Imprese e 76/100 per gli emittenti Paese. Anche per BancoPosta Fondi SGR i punteggi sono superiori rispetto alla *performance* ESG dei *benchmark* di riferimento, Ishares MSCI World ETF pari a 41/100 per gli investimenti in imprese (*equity* e *corporate bond*) e Xtrackers Global Government Bond pari a 65/100 per gli investimenti governativi. Tale risultato conferma, anche in questa sede, l'importante livello di qualità degli investimenti del Gruppo in ambito di sostenibilità. Rispetto all'analisi CFET, il *carbon footprint* medio ponderato dei portafogli relativi alle gestioni dirette e indirette dell'Azienda (118 bn/€ di *asset*) è risultato essere pari a 4.587.294 tCO_{2eq}, con uno score di Transizione Energetica di 54/100 per gli emittenti imprese. Entrambi gli indicatori hanno decretato come risultante un punteggio superiore al *benchmark* Ishares MSCI World ETF (4.869.475 tCO_{2eq}, score di Transizione energetica 43/100). Il CFET degli investimenti governativi, invece, è pari a 482.542.037 tCO_{2eq} e lo score di Transizione energetica 74/100.

L'offerta di prodotti di investimento con valore ambientale e sociale

Nella convinzione che l'offerta di prodotti caratterizzati da politiche di investimento fondate anche sull'analisi di criteri ESG, oltre che sull'analisi finanziaria, sia una leva fondamentale per riorientare capitali a favore dello sviluppo sostenibile, Poste Italiane ha canalizzato parte del suo impegno verso il rafforzamento della gamma di soluzioni rivolte verso emittenti caratterizzati da profili ESG positivi. In particolare, molti dei progressi raggiunti nel 2021 in ambito integrazione ESG riguardano l'ampliamento dell'offerta prodotti di investimento per cui, oltre all'applicazione delle politiche e linee guida adottate dalle società del Gruppo, è stata prevista una politica di investimento orientata a raggiungere le migliori *performance* per mezzo di investimenti selezionati sulla base di caratteristiche ESG.

In particolare, nel corso del 2021 BancoPosta Fondi ha lanciato sul mercato diversi fondi inquadrati come prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali e sociali, in linea con il quadro normativo definito dall'articolo 8 del Regolamento SFDR[85], potenziando la diversificazione del ventaglio prodotti anche nell'ottica di intercettare le preferenze ESG degli investitori. Inoltre, alcuni dei prodotti esistenti offerti dalla SGR hanno acquisito una maggior connotazione ESG rispetto all'impostazione originale grazie a modifiche alle politiche di investimento che hanno consentito di far rientrare anche tali fondi tra i prodotti che, oltre all'integrazione dei criteri ESG, promuovono caratteristiche ambientali e sociali ai sensi dello stesso Regolamento Europeo.

BancoPosta Fondi SGR
A gennaio 2021 Morningstar ha posizionato BancoPosta Fondi SGR tra i migliori 50 *asset manager* europei della categoria "*small*"

85. Reg. (UE) 2019/2008 ("Sustainable Finance Disclosure Regulation").

Tale impegno è stato condiviso anche dalla Compagnia Poste Vita che, con riferimento alla propria offerta di prodotti, ha avviato i cantieri necessari per la configurazione di un nuovo prodotto con un profilo rafforzato dal punto di vista dell'integrazione ESG nelle attività di investimento.

Fondi *Green*

BancoPosta Fondi SGR nel 2021 ha lanciato il suo primo prodotto tematico focalizzato sull'ambiente, ossia il fondo *BancoPosta Focus Ambiente 2027*, a cui è seguito il lancio nel 2022 di *BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028.* I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o perseguono un obiettivo di sostenibilità (ai sensi delle normativa SFDR), in particolare privilegiando settori in grado di interpretare al meglio i nuovi trend di sostenibilità ambientale, quali, ad esempio, l'economia circolare, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Anche nel ramo assicurativo, è presente un prodotto multiramo gestito secondo un *benchmark* con una marcata componente di indici ESG e, di cui, 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. Inoltre, nel portafoglio di Poste Vita rientrano investimenti verso *asset* caratterizzati da un marcato profilo ambientale positivo: ad esempio, il fondo di Real Estate *Diamond Eurozone Office* (DEO), che ha ottenuto la massima valutazione in termini di sostenibilità da parte di GRESB[86] e che ha conquistato il titolo di Fondo *Green*, il Fondo di investimento immobiliare *Diamond Core* il cui *asset* sottostante è un immobile certificato LEED Gold e che ha ricevuto il primo finanziamento *green* nel settore immobiliare italiano, fondi di investitori istituzionali con un forte orientamento verso la sostenibilità ambientale.

Fondi di fondi ESG

Nel corso del 2021 BancoPosta Fondi ha lanciato sul mercato due prodotti appartenenti alla famiglia "*Universo*" che rappresentano i primi prodotti *fondi di fondi* della gamma sviluppati in chiave ESG grazie alla strutturazione di un apposito modello proprietario per le decisioni di investimento. In particolare, i due fondi, *BancoPosta Fondi Universo 40* e *BancoPosta Fondi Universo 60*, sono soluzioni flessibili e *multimanager* la cui politica di investimento prevede la selezione dei fondi in cui investire sulla base di criteri ESG che consentono di privilegiare le *fund house* più virtuose dal punto di vista dell'approccio di investimento responsabile adottato e i relativi fondi aventi politiche di investimento rivolte verso emittenti con profili ESG positivi. La valutazione della *fund house* è, infatti, un criterio di selezione che assicura la coerenza dell'impegno assunto dalla stessa con quello della SGR. A tal fine, è stata sviluppata una metodologia di *rating* ESG proprietario, a supporto delle decisioni di investimento, che attribuisce un *rating* interno ai fondi basato sul grado di impegno e applicazione delle strategie di investimento responsabile.

Fondi ESG *best-in-class*

L'offerta di fondi di investimento rientranti in questa categoria, il cui primo prodotto, Poste Investo Sostenibile, è stato lanciato nel 2020, è stata ampliata significativamente nel corso del 2021 grazie a processi di trasformazione di prodotti esistenti in prodotti rivolti a investimenti che rispettano specifici parametri legati al profilo di sostenibilità degli emittenti. In particolare, tali fondi si distinguono per la presenza di un *benchmark* composto da uno o più indici "*sostenibili*", in quanto costituiti da una ristretta platea di titoli selezionati sulla base di criteri ESG, consentendo di rappresentare in modo chiaro, trasparente ed oggettivo l'universo di riferimento del proprio investimento, senza far venire meno la discrezionalità del gestore.

In particolare, come per il prodotto *Poste Investo Sostenibile*, *BancoPosta Selezione Attiva* e *BancoPosta Azionario Euro*, gestiti in delega da Amundi, operatore con una forte vocazione verso l'investimento responsabile, prevedono l'investimento in emittenti che rispettano determinati requisiti di *performance* ESG grazie all'applicazione di criteri di esclusione settoriali e criteri relativi al profilo ESG degli emittenti: infatti, a tal fine, il Gestore adotta una metodologia di *rating* ESG proprietario che consente, attribuendo una valutazione su una scala alfabetica, di valutare le *performance* ESG gli emittenti ed escludere quelli a cui è associato un *rating* corrispondente a *performance* ESG inferiori ad una soglia.

86. Organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti Real Estate in ottica ambientale, sociale e di *governance* (ESG) in tutto il mondo.

Nel corso del 2021, inoltre, sono state avviate le attività necessarie per la riclassificazione dei fondi *BancoPosta Azionario Flessibile*, *BancoPosta Orizzonte Reddito* e *BancoPosta Azionario Internazionale* come fondi che promuovono caratteristiche ambientali e sociali grazie alle politiche di investimento che prevedono la selezione di emittenti che eccedono una soglia di *performance* ESG in base alla scala di *rating* utilizzata dal Gestore delegato.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione DNF

La crescente portata delle problematiche ambientali e sociali e i macro-*trend* affermatisi negli ultimi anni hanno determinato l'urgenza di garantire un'adeguata copertura anche rispetto a rischi di natura ambientale, sociale e di *governance*, richiamando l'attenzione del settore assicurativo e del ruolo essenziale che svolge in quest'ambito. Infatti, attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di *risk management* anche da parte degli operatori del settore, il settore assicurativo può contribuire alla protezione della comunità e allo sviluppo sostenibile della società.

Alla luce di tali considerazioni, il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria è stato avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, sulla base di tale consapevolezza, ha deciso di definire un approccio robusto formalizzato all'interno della propria *Politica di Assicurazione Responsabile*. Tale Politica descrive principi, obiettivi e processi alla base dell'approccio della Compagnia per la gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) nell'ambito dei tradizionali processi di assicurazione. In particolare, la Politica prevede il principio della valutazione sistematica delle variabili di contesto ambientali, sociali ed economiche che presentano un impatto potenziale sulle persone, con l'obiettivo di garantire un'adeguata gestione dei rischi consistenti in un'ottica di continuità del *business* nel lungo termine. Al fine di assicurare la concreta efficacia delle proprie iniziative, la Politica include, inoltre, articolati processi di gestione e monitoraggio attraverso la definizione di ruoli e strumenti predeterminati.

L'orientamento perseguito consente di cogliere 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

Inoltre, dal 2019 Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* promossi dalle Nazioni Unite, impegnandosi così formalmente ad includere nei propri processi decisionali i criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo, anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e partner volti ad accrescere la consapevolezza in ambito e la promozione di sinergie con enti e istituzioni aventi l'obiettivo di determinare un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG.

***Brand Finance Global* 500**
Anche per il 2022, il *ranking* conferma Poste Italiane tra i marchi italiani inclusi nella classifica

Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale

Attraverso la definizione e commercializzazione dei propri prodotti, il Gruppo Assicurativo 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. Il Gruppo, 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, il Gruppo 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 assi-

curative in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela è bene menzionare il prodotto "Poste Vivere Protetti" offerto da Poste Assicura, che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione, assistenza e servizi nelle aree della persona, beni e patrimonio. Nel corso del 2021, il Gruppo ha evoluto i servizi e le funzionalità a disposizione dei clienti sui principali canali digitali (Area Riservata Assicurativa e app BancoPosta) per le Polizze vita e protezione. Tutti i titolari di polizze hanno la possibilità di visualizzare nella propria Area Riservata Assicurativa il riepilogo delle caratteristiche del prodotto assicurativo sottoscritto e di attivare servizi aggiuntivi, come ad esempio per le Polizze vita fare richiesta di riscatto parziale o totale prima della scadenza, oppure richiedere la liquidazione di una polizza prossima alla scadenza, mentre per le Polizze di protezione gestire i propri sinistri dall'apertura del sinistro alla liquidazione. Infine, in una logica di evoluzione del modello di consulenza di Poste Italiane, la strategia distributiva dei prodotti di investimento assicurativo (polizze Multiramo e Ramo I) ha visto avviare una fase sperimentale di offerta a distanza tramite l'invio da parte del distributore BancoPosta nell'area riservata dei clienti, delle consulenze personalizzate adeguate al loro profilo. I clienti potranno finalizzare autonomamente online tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA) le consulenze a distanza ricevute. Tale opzione, affiancata alla proposizione presso gli Uffici Postali, consente un approccio multicanale utile a migliorare la *customer experience*, 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.

Nel corso del 2021, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di evoluzione della gamma Multiramo attraverso prodotti che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale e anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi.

I prodotti multiramo collegati al Fondo Interno Assicurativo Obiettivo Sostenibilità

L'offerta di polizze di Poste Vita attualmente comprende tre prodotti multiramo la cui componente ramo III può essere investita, a discrezione del sottoscrittore, nel Fondo Interno Assicurativo, *Obiettivo Sostenibilità,* caratterizzato da una gestione orientata verso scelte di investimento che seguono logiche ESG e in particolare verso emittenti che soddisfano determinati requisiti in termini di *performance* in ambito ambientale, sociale e di *governance*, contribuendo allo sviluppo sostenibile globale. Tale opzione di investimento, prevista per i prodotti *Poste Progetto Dinamico New*, *Poste Soluzione Valore New* e *Poste Progetto Capitale* (quest'ultimo lanciato nel 2022) 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).

Infatti, il Fondo è gestito secondo un *benchmark* dove gli indici ESG costituiscono la componente principale in termini percentuali e, tra cui, è previsto un 20% di investimenti azionari verso emittenti che si contraddistinguono per le loro *performance* in termini di basse emissioni di carbonio al fine di contribuire, attraverso il settore finanziario, alla transizione verso un'economia *low-carbon*.

PSI Progress Report

Coerentemente con l'impegno assunto attraverso la sottoscrizione dei *Principles* for *Sustainable Insurance* nel 2019 e con la promozione della trasparenza sull'operatività che caratterizza il Gruppo Poste Italiane, Poste Vita si impegna a rendicontare periodicamente i progressi nell'implementazione dei Principi sottoscritti che sono riepilogati nello schema di seguito.

***Principle* 1 - Incorporare nei processi decisionali le problematiche ambientali, sociali e di governance rilevanti per le proprie attività assicurative.**

- Assegnazione di responsabilità formalizzate ai vertici aziendali in ambito ESG: Consiglio di Amministrazione, Comitato Prodotti – Valutazioni ESG, *Risk Office*
- Formazione continua sui temi ESG ai vertici aziendali e ai dipendenti
- Presenza di una sezione "Valutazioni ESG" all'interno del Comitato Prodotti della Compagnia con la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Compagnia
- Valutazione sistematica dei fattori di contesto economici, sociali e ambientali che possono avere impatto sulle persone e, quindi, sul *business* aziendale nel lungo termine e, in particolare, fattori sociali, tecnologici, politici, regolamentari e ambientali
- Sviluppo di prodotti assicurativi con valore sociale ed ambientale
- ntegrazione dei criteri ESG nelle attività di investimento in linea con la Politica di Investimento Responsabile, le Linee Guida in materia di esercizio del diritto di voto e di attività di *engagement* e le Linee Guida per l'investimento in settori sensibili adottate dalla Compagnia

***Principle* 2 - Collaborare insieme a clienti e *partner* commerciali per accrescere la consapevolezza delle problematiche ambientali, sociali e di governance, per gestire i rischi e sviluppare soluzioni.**

- Valutazione ESG dei fornitori
- Attività di sensibilizzazione e di coinvolgimento dei fornitori attraverso attività specifiche
- Condivisione delle informazioni rilevanti in ambito ESG con i clienti

***Principle* 3 - Collaborare insieme a governi, Autorità e altri *stakeholder* rilevanti per promuovere un'azione diffusa all'interno della società sulle problematiche ambientali, sociali e di *governance*.**

- *Membership* all'interno dei Comitato Esecutivo di UNEP FI
- Adesione ad iniziative di riferimento quali PRI, PSI, UN Global Compact
- Partecipazione ad iniziative di discussione e promozione in ambito nazionale e internazionale sui temi della Sostenibilità
- Partecipazione ad iniziative di *engagement* collettivo
- Partecipazione al Comitato ESG dell'associazione di categoria

***Principle* 4 - Dimostrare *accountability* e trasparenza nella regolare rendicontazione pubblica dei progressi raggiunti per l'implementazione dei Principi.**

- Rendicontazione periodica delle *performance* di investimento e assicurazione responsabile e, in generale, di sostenibilità del Gruppo attraverso molteplici strumenti, tra cui il Bilancio Integrato all'interno della Relazione Finanziaria Annuale, PRI *Transparency Report*, PSI *Progress Report*, sito *web* aziendali e *social media**.

* Su questi documenti è possibile trovare tutti i dettagli sulle modalità di applicazione dei Principles for Sustainable Insurance e la loro evoluzione.

Pagina volutamente lasciata in bianco

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] Dimensione dell'organizzazione*

	2019		2020		2021	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Operation Area Manager	6	19	6	19	6	19
Filiali	67	740	66	798	66	825
Totale	**73**	**759**	**72**	**817**	**72**	**844**

* I dati riportati fanno riferimento alla società del Gruppo SDA S.p.A..

[GRI 102-7] Dimensione dell'organizzazione*

	2019		2020		2021	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Centri Operativi Territoriali	10	498	10	534	9	485

* 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)	**2019**	**2020**	**2021**
Valore economico generato dal Gruppo	11.182	10.628	11.619

Valore economico distribuito (milioni di euro)	**2019**	**2020**	**2021**
Valore economico distribuito agli *stakeholder*	9.634	9.382	9.917
- Fornitori	2.742	2.994	3.117
- Dipendenti	5.608	5.249	5.303
- Finanziatori	51	53	55
- Pubblica Amministrazione	624	447	671
- Comunità	7	7	4
- Azionisti	602	632	768

Valore economico trattenuto (milioni di euro)	**2019**	**2020**	**2021**
Valore economico trattenuto dal Gruppo	1.548	1.246	1.702

Integrità e trasparenza

[GRI 205-1] Società analizzate per rischio corruzione* e copertura** dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit*

	2019	2020	2021
Numero totale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	16	16	16
Numero totale delle società del Gruppo	25	24	24
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	64	66	66
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit****			
Alta copertura	87	86	86
Media copertura	13	9	14
Bassa copertura	-	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*

	2019	2020	2021
Segnalazioni gestite	214	274	617**
Totale segnalazioni gestite	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.
** Le segnalazione gestite nell'anno 2021 sono pari a 617. Di queste, 28 sono risultate fondate e 28 sono in fase di approfondimento. I provvedimenti decisionali con riferimento alle segnalazioni fondate sono rimessi alle funzioni o agli organi aziendali competenti, di volta in volta sulla base delle responsabilità organizzative attribuite. Le funzioni coinvolte per la definizione dei provvedimenti decisionali sono diverse dalle funzioni facenti parte del *Comitato* Whistleblowing (CW). Per le casistiche che coinvolgono soggetti apicali, il CW ne dà evidenza agli Organi aziendali/sociali competenti assicurando informativa e aggiornamento sugli sviluppi delle iniziative attivate. Qualora il Segnalante sia corresponsabile delle violazioni da egli stesso denunciate, il sistema di segnalazione di Poste Italiane e delle Società del Gruppo prevede un trattamento privilegiato per quest'ultimo rispetto agli altri corresponsabili, compatibilmente con la disciplina applicabile.

Casi di corruzione e concussione e azioni correttive

Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive	2019	2020	2021
Casi di corruzione e concussione	-	-	-

Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione

	2019	2020	2021
Totale dipendenti	73.081	80.529	92.661
di cui:			
Dirigenti	441	428	455
Quadri	11.944	12.413	13.899
Impiegati	60.696	67.688	78.307

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali*

	2019	2020	2021**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali	49,1	75,9	83,4

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri ambientali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, certificazione FSC, ecc.), nonché nelle clausole contrattuali.

** Per il 2021, in continuità ai rilievi precedenti, il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel, Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier, Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l.. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del *trend* positivo dell'indicatore, che registra un incremento delle *performance* ambientali pari a 7,5 punti percentuali rispetto al dato 2020. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poichè aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri ambientali (> 95%).

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali*

	2019	2020	2021**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali	57,7	74,1	84,5

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri sociali di qualificazione nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di valutazione (es. SA8000, ISO 45001, misure di contrasto al Covid-19, misure riguardanti salute, previdenza e benessere dei dipendenti, diversità ed inclusione, certificazione FSC, ecc.), nonchè nelle clausole contrattuali.

** Per il 2021, in continuità ai rilievi precedenti, il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel, Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier, Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l.. La stabilizzazione del presidio di sostenibilità nelle procedure di acquisto ha garantito la continuità del *trend* positivo dell'indicatore, che registra un incremento delle *performance* sociali pari a 10,4 punti percentuali delle *performance* sociali rispetto al dato 2020. L'indice, se privato delle gare sprovviste dell'offerta tecnica, poichè aggiudicate al prezzo più basso, certifica che la quasi totalità delle gare avviate esige criteri sociali (> 95%).

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri di *governance**

	2019	2020	2021**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri di *governance*	-	-	33,1

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici criteri di *governance* nella qualificazione, nei criteri di valutazione (es. ISO 37001, Rating di Legalità, Codice Etico/di Condotta, Policy ecc.) nonchè nelle clausole contrattuali.

** Per il 2021 il perimetro del dato comprende Poste Italiane S.p.A., PostePay S.p.A., Postel, Poste Vita S.p.A. (Poste Assicura S.p.A.), BancoPosta Fondi SGR S.p.A., SDA Express Courier, Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Poste Air Cargo S.r.l.

[GRI 301-1] Materiali usati per peso o volume*

Tipologia di materiali/materie prime (kg)	2019	2020	2021
Rinnovabili	**29.210.299**	**28.856.114**	**34.675.462**
Carta	21.676.215	17.563.176	18.775.259
Cartone	2.896.414	4.033.481	6.115.574
Legno	4.637.670	7.259.458	9.784.629
Non Rinnovabili	**2.446.097**	**3.067.403**	**3.538.701**
Plastica	1.928.405	2.576.816	2.655.118
Inchiostri/*toner*	61.146	83.479**	80.003
Colle	6.061	4.022	6.552
Altro***	450.485	403.086	797.028
Totale	**31.656.396**	**31.923.517**	**38.214.163**

* Il *trend* delle risorse materiali approvvigionate conferma una crescita principalmente correlata allo sviluppo dei volumi in ambito *e-commerce*.

** Il dato 2020 relativo all'uso di "Inchiostri/toner" è stato aggiornato a seguito di un affinamento del sistema di *reporting*.

*** La voce "Altro" contiene i seguenti materiali: etichette, sacchi e sigilli, spago da imballo, carta termica (priva di bisfenolo di tipo A, in linea con gli obblighi di legge) e le buste di sicurezza in materiale Kraft.

Pratiche anti-concorrenziali

Ammontare delle sanzioni	2019	2020	2021
Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni *antitrust* (€)	-	5.000.000	11.000.000
Numero di sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni *antitrust*	-	1	1

Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Percentuale di fornitori	2019	2020	2021
Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS (%)	49,1	75,9	83,4

[GRI 207-4] Rendicontazione delle informazioni di natura fiscale*

Dati di natura fiscale (in milioni di €)	2021		
Giurisdizioni di operatività del Gruppo	**Italia***	**Hong Kong****	**Cina*****
Ricavi da vendite a terze parti	31.633	77	0
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	63	0	1
Utili/perdite ante imposte	2.164	4	0
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e equivalenti	2.454	0	0
Imposte sul reddito definite sulla base del criterio di cassa****	380	0	0
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	587	1	0
Ricavi	32.065	77	1

* I dati si riferiscono alle seguenti entità: Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., BancoPosta Fondi SGR S.p.A., Europa Gestioni Immobiliari S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Postel S.p.A., Postepay S.p.A., Consorzio Per I Servizi Di Telefonia S.c.p.A., Poste Air Cargo S.r.l., Poste Assicura S.p.A., PatentiVia Poste S.c.p.A., Consorzio Poste Motori, Poste Welfare Servizi S.r.l., Poste Insurance Broker S.r.l., MLK Deliveries S.p.A., sennder Italia S.r.l., PSIA S.r.l, Nexive Network S.r.l., Nexive S.c.a.r.l..

** I dati si riferiscono a Sengi Express Limited (servizi logistici).

*** I dati si riferiscono a Sengi Express Guangzhou Limited (servizi logistici).

**** Con riferimento alla giurisdizione italiana, nel 2021 la differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta e attribuibile sostanzialmente a due macro-fenomeni, entrambi riconducibili a risposte positive a due istanze di interpello presentate all'Agenzia delle Entrate: 1) rideterminazione dell'ACE relativa all'anno 2014; 2) rilevanza fiscale di taluni componenti negativi di reddito straordinari. In relazione alle giurisdizioni estere non si rilevano differenze significative.

Valorizzazione delle persone

[GRI 102-8] Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori, distinti per linea di *business**

	2019			2020			2021		
Tipologia di contratto	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Contratto Stabile**	**54.174**	**65.362**	**119.536**	**51.366**	**62.775**	**114.141**	**49.714**	**60.197**	**109.911**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	53.512	64.691	**118.204**	50.784	62.123	**112.907**	49.112	59.557	**108.668**
Servizi Finanziari	234	230	**463**	246	231	**476**	249	217	**466**
Servizi Assicurativi	261	281	**542**	207	269	**476**	214	269	**483**
Pagamenti e Mobile	167	161	**327**	130	152	**282**	140	154	**294**
Contratto Flessibile***	**4.216**	**2.693**	**6.909**	**5.898**	**3.544**	**9.442**	**5.700**	**3.358**	**9.058**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	4.211	2.688	**6.899**	5.898	3.542	**9.440**	5.697	3.353	**9.050**
Servizi Finanziari	-	-	-	-	1	**1**	-	-	**-**
Servizi Assicurativi	4	5	**9**	-	1	**1**	3	4	**7**
Pagamenti e Mobile	1	-	**1**	-	-	**-**	-	1	**1**
Totale	**58.390**	**68.055**	**126.445**	**57.264**	**66.319**	**123.583**	**55.414**	**63.555**	**118.969**

* 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] Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori, distinti per linea di *business**

	2019			2020			2021		
Tipologia di impiego	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Full-time	**56.680**	**63.884**	**120.564**	**55.636**	**62.194**	**117.830**	**53.763**	**59.321**	**113.084**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	56.015	63.235	**119.250**	55.055	61.563	**116.618**	53.159	58.695	**111.854**
Servizi Finanziari	233	218	**451**	245	221	**466**	248	209	**457**
Servizi Assicurativi	265	274	**539**	207	260	**467**	217	265	**482**
Pagamenti e Mobile	167	157	**324**	129	150	**279**	139	152	**291**
Part-time	**3.113**	**6.847**	**9.960**	**2.948**	**6.798**	**9.746**	**2.963**	**6.900**	**9.863**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	3.111	6.811	**9.922**	2.946	6.768	**9.714**	2.961	6.875	**9.836**
Servizi Finanziari	1	16	**17**	1	14	**15**	1	11	**12**
Servizi Assicurativi	-	15	**15**	-	13	**13**	-	10	**10**
Pagamenti e Mobile	1	5	**6**	1	3	**4**	1	4	**5**
Totale	**59.793**	**70.731**	**130.524**	**58.584**	**68.992**	**127.576**	**56.726**	**66.221**	**122.947**

* Dati espressi in *Headcount*.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio*

	2019	2020	2021
Laurea (%)	15,1	17	19,1
Diploma (%)	70,3	69,2	67,9
Licenza media (%)	14,5	13,7	12,9
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	2019	2020	2021
Assessment del potenziale	400	190	1.162
Percorsi di *mentoring* e *coaching*	136	374	562
Sviluppo competenze e innovazione	1.895	105	6.990
Totale	**2.431**	**669**	**8.714**

[GRI 404-1] Numero di ore di formazione medie annue per dipendente

	2019			2020			2021		
Categoria dipendenti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	43	46	**44**	45	52	**47**	38	49	**41**
Quadri	68	83	**75**	83	103	**92**	80	99	**89**
Impiegati	30	37	**34**	34	45	**40**	37	49	**44**
Totale dipendenti	**35**	**42**	**39**	**41**	**51**	**46**	**43**	**55**	**49**

Giornate di formazione medie per dipendente

	2019			2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti	5,9	7,0	**6,5**	6,8	8,4	**7,7**	7,1	9,1	**8,2**

Ore per tipologia di formazione*

Tipologia formazione	2019	2020	2021
Manageriale	33.700	37.000	33.200
Tecnico – specialistica	1.875.200	2.584.400	2.743.150
Compliance	3.159.400	3.253.500	3.266.800
Totale	**5.068.400**	**5.874.900**	**6.043.200**

* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno.

Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti

Programmi di formazione e sviluppo	2019	2020	2021
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	7.709.433	7.020.250	8.220.217

Posizioni aperte occupate da dipendenti interni

	2019	2020	2021
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)*	39	35	57

* La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni è riferita alla Capogruppo.

Input di formazione e sviluppo suddivisi per genere e età

	2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Numero medio di ore di formazione e sviluppo erogate ai dipendenti*	**41,48**	**52,90**	**47,61**	**43,84**	**57,33**	**51,05**
di cui:						
< 30 anni	57,47	78,26	**65,40**	46,95	65,90	**54,17**
30 – 50 anni	42,82	50,09	**46,70**	48,86	59,08	**54,24**
> 50 anni	36,53	52,78	**45,69**	37,32	54,64	**47,18**
Importo speso per dipendente in attività di formazione e sviluppo**	**49,5**	**63,1**	**56,8**	**59,34**	**77,60**	**69,10**
di cui:						
< 30 anni	68,6	93,4	**78**	63,55	89,20	**73,31**
30 – 50 anni	51,1	59,8	**55,7**	66,13	79,96	**73,42**
> 50 anni	43,6	63,0	**54,5**	50,51	73,96	**63,86**

* Si riferisce al numero totale di ore di formazione e sviluppo fornite nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE.
** Si riferisce all'importo totale speso per la formazione e lo sviluppo nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE. Questa cifra non include il costo operativo del *team* "*learning and development*" come gli stipendi dei dipendenti di tale *team*.

Numero totale dei nuovi assunti suddivisi per genere e età*

	2018			2019			2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	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**	**1.356**	**1.268**	**2.623**
di cui:												
< 30 anni	261	255	**516**	1.606	1.054	**2.660**	568	478	**1.046**	773	667	**1.440**
30 – 50 anni	285	231	**516**	1.443	1.057	**2.499**	540	519	**1.059**	532	570	**1.102**
> 50 anni	62	31	**93**	109	37	**145**	45	26	**71**	51	31	**82**
Percentuale dei nuovi assunti suddivisi per genere (%)	54	46	**100**	60	40	**100**	53	47	**100**	52	48	**100**
Numero di posizioni aperte occupate da dipendenti interni**							**91**	**68**	**159**	**847**	**884**	**1.731**
di cui:												
< 30 anni							91	68	**159**	-	-	**-**
30 – 50 anni							-	-	-	-	-	-
> 50 anni							-	-	-	-	-	-

* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).
** Dati riferibili alle società del Gruppo PostePay, Postevita, Poste Welfare Servizi, Poste Assicura, Postel, PosteAirCargo, MLK Deliveries.

Trend del coinvolgimento dei dipendenti suddivisi per genere*

	2021		
***Trend* del coinvolgimento dei dipendenti**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero di dipendenti coinvolti in attività di *engagement*	14.417	16.146	**30.563**
Numero totale dei dipendenti del Gruppo	55.414	63.555	**118.969**
Percentuale di dipendenti coinvolti in attività di *engagement* (%)	26	25	**26****

* I dati sono espressi in *Headcount*.
** Il *target* atteso per il 2021 è pari al 25%.

[401-2] *Benefit* forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o *part-time*

	2019				2020				2021			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
***Benefit* finanziari**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**
Assicurazione sulla vita		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Assistenza sanitaria	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*
Copertura per la disabilità e l'invalidità		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Congedo parentale	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**
Pensione	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI

* Da intendersi con riferimento al personale Dirigente.
** Da intendersi con riferimento al personale non Dirigente.

Sistemi di valutazione dei dipendenti

Percentuale di dipendenti per tipologia di valutazione (%)	**2019**	**2020**	**2021**
Management by objectives (MBO)*	97	94	96
Valutazione multidimensionale delle prestazioni**	89,9	91,1	96,2
Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria***	-	-	-

* I dati hanno come valore *target* l'intera popolazione del Gruppo Poste Italiane. Le percentuali si riferiscono alle risorse valutate nell'anno di riferimento e sono pertanto esclusi dal computo le risorse non valutabili per lunga assenza (per il 2021 con riferimento alla valutazione esercizio 2020 il numero di N.V è di c.a. 4.200 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2020, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 7 *manager* indicati come "non valutabili").
** La percentuale si riferisce al totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili (per il 2021 con riferimento alla valutazione esercizio 2020 sono consuntivati 1.279 valutati da colleghi su 1.330 valutabili). Per il 202 (*performance* 2020) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione del capo e dei colleghi) ma per c.a.185 *manager* la valutazione complessiva è data dal contributo del capo diretto, dei colleghi e dei collaboratori (valutazione a 360°).
*** La comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria, che si riferisce a un sistema in cui i dipendenti sono sistematicamente comparati in relazione ai propri colleghi di uguale livello professionale, appartenenti allo stesso *team*/funzione, non è applicabile al modello di Poste Italiane.

Evoluzione del personale

	2019	**2020**	**2021**
Tasso di *turnover* totale (%)*	7,30	6,90	7,90
Tasso di *turnover* volontario (%)*	6,80	6,30	7,20
Costi medi per FTE assunto (€)**	36.300	36.200	36.000

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE) / dipendenti totali dell'anno n-1.
** Il costo *pro capite* medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato, dirigenti, ecc.). Il *pro capite* tiene conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (premio di risultato, straordinario, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi ma non considera: *ticket* mensa, costi per trasferta (treni, aerei, hotel, ecc.) e *company car* perché non rientranti nel perimetro di costo del lavoro. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

Tasso di *turnover* dei dipendenti suddivisi per genere e età

	2019			2020			2021		
Tipologia di impiego	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di turnover totale (%)*	**3,2**	**4,4**	**7,5**	**3,5**	**3,8**	**7,2**	**3,9**	**4,3**	**8,2**
di cui:									
< 30 anni	-	-	**0,1**	-	0,1	**0,1**	0,1	0,1	**0,2**
30 – 50 anni	0,1	0,2	**0,3**	0,1	0,1	**0,3**	0,2	0,2	**0,4**
> 50 anni	3,1	4,2	**7,2**	3,4	3,6	**7**	3,6	4,0	**7,6**
Tasso di turnover volontario (%)*	**3**	**4,1**	**7**	**3,2**	**3,4**	**6,6**	**3,6**	**3,9**	**7,5**
di cui:									
< 30 anni	-	-	-	-	-	**0,1**	0,1	0,1	**0,2**
30 – 50 anni	0,1	0,1	**0,2**	0,1	0,1	**0,2**	0,1	0,1	**0,2**
> 50 anni	2,9	3,9	**6,9**	3,1	3,3	**6,5**	3,4	3,7	**7,1**

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE) / dipendenti totali dell'anno n.

Contenziosi*

	2019	2020	2021
Contenziosi con i dipendenti	489	533	700

* Nel periodo di riferimento sono state registrate 700 nuove vertenze rispetto alle 533 cause del 2020. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" si registra un consistente decremento nella misura di circa il 30%. Le nuove controversie sono 85 (quelle del 2020 erano 122) di cui 32 CTD e 33 LT. Quanto allo "svolgimento del rapporto di lavoro", si rileva che le vertenze incardinate nel 2021 sono 556 (quelle del 2020 erano 313) facendo registrare un consistente incremento di circa il 43 % che risulta limitato alle sole cause in materia di aggiornamento delle posizioni contributive e di sanzioni disciplinari conservative. Per quanto attiene infine alla "risoluzione del rapporto di lavoro", le nuove controversie sono 59 (quelle del 2020 erano 98) facendo registrare una riduzione di circa il 40%.

[GRI 403-8] Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

	2019**			2020**			2021		
Dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	59.392	70.593	**129.985**	58.088	68.793	**126.881**	56.303	66.076	**122.379**
% dipendenti coperti dal sistema	99	99	**99**	99	99	**99**	100	100	**100**

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro.
** I dati relativi al biennio 2019-2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di *reporting*.

	2019**			2020**			2021		
Dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	59.162	70.454	**129.616**	57.983	68.732	**126.715**	56.303	66.076	**122.379**
% dipendenti coperti dal sistema	99	99	**99**	99	99	**99**	100	100	**100**

* Numero totale dei lavoratori dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia sottoposto a *audit* interno.
** I dati relativi al biennio 2019-2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di *reporting*.

	2019**			2020**			2021		
Dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero dipendenti coperti dal sistema	5.634	4.685	**10.319**	57.973	68.727	**126.700**	56.207	65.989	**122.196**
% dipendenti coperti dal sistema	9	7	**8**	99	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 stato sottoposto a *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).
* I dati relativi al biennio 2019-2020 presentano una lieve variazione a seguito dell'affinamento del sistema di *reporting*.

	2019			2020			2021		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	816	261	**1.077**	1.461	297	**1.758**	3.021	831	**3.852**
% 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.

	2019			2020			2021		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	452	246	**698**	533	255	**788**	1.797	336	**2.133**
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	55	94	**65**	36	86	**45**	59	40	**55**

* 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.

	2019			2020			2021		
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema*	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Numero lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	560	224	**784**	678	247	**925**	2.094	533	**2.627**
% lavoratori non dipendenti coperti dal sistema	69	86	**73**	46	83	**53**	69	64	**68**

* Numero totale dei lavoratori non dipendenti coperti da un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che sia stato sottoposto a *audit* o certificato da terze parti indipendenti (es. in linea con la norma ISO 45001).

[GRI 403-9] Infortuni sul lavoro

Infortuni sul lavoro che comprendono i casi di Covid-19

	2019			2020			2021		
Lavoratori dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	**35,76**	**33,26**	**34,44**	**38,55**	**36,51**	**37,48**	**63,26**	**62,51**	**62,87**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	9,35	9,00	**9,17**	10,14	9,56	**9,84**	10,48	11,48	**11,01**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,06	0,00	**0,03**	0,22	0,02	**0,12**	0,07	0,02	**0,04**
Media mobile infortuni sul lavoro***			**6.762**			**6.661**			**8.109**
Infortuni******	**3.777**	**4.229**	**8.006**	**3.547**	**3.851**	**7.398**	**5.759**	**6.453**	**12.212**
di cui:									
sul lavoro	3.250	3.373	**6.623**	3.185	3.325	**6.510**	5.346	5.868	**11.214**
in itinere	527	856	**1.383**	362	526	**888**	413	585	**998**
Decessi	**5**	**-**	**5**	**19**	**3**	**22**	**6**	**4**	**10**
di cui:									
sul lavoro	5	-	**5**	18	2	**20**	6	2	**8**
in itinere	-	-	**-**	1	1	**2**	0	2	**2**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	**1.036**	**1.192**	**2.228**	**965**	**1.072**	**2.037**	**1.032**	**1.257**	**2.289**
di cui:									
sul lavoro	850	913	**1.763**	838	871	**1.709**	886	1.078	**1.964**
in itinere	186	279	**465**	127	201	**328**	146	179	**325**
Numero totale di ore lavorate	90.873.004	101.412.859	**192.285.863**	82.616.388	91.067.228	**173.683.616**	84.510.522	93.871.311	**178.381.833**

* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

** 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.

*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al lordo Covid, a partire dal 2017 al 2021. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia Lean nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2017 - 2021) e la media di tre periodi triennali consecutivi (17-18-19 / 18-19-20 / 19-20-21). I FY 2019, 2020 e 2021 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 17-18-19, 18-19-20 e 19-20-21.

**** Con riferimento al 2021, il numero totale di infortuni è influenzato dai lavoratori dipendenti che hanno contratto il *virus* da Covid-19, nella misura di 2.734 uomini e 3.403 donne, per un totale di 6.137 eventi considerati come infortuni sul lavoro. A tal proposito, come è possibile rilevare attraverso l'indicatore "Infortuni sul lavoro al netto dei casi Covid-19", il dato relativo agli infortuni registrati nel 2021 presenta un lieve incremento rispetto al 2020 dovuto dalla ripresa delle attività del Gruppo, ma risulta comunque inferiore al *trend* registrato negli anni precedenti alla pandemia, evidenziando l'efficacia delle iniziative intraprese dall'Azienda in ambito salute e sicurezza sul lavoro.

Tasso di assenteismo che comprende i casi di Covid-19

Numero di assenze dei dipendenti per tipologia

	2019			2020			2021		
	Uomo	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Malattia	642.081	900.625	**1.542.706**	812.284	1.181.694	**1.993.978**	731.341	1.032.274	**1.763.615**
Infortunio	115.217	133.999	**249.216**	123.111	134.636	**257.747**	159.888	187.179	**347.067**
Stress	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Tasso di assenteismo*	4,21	4,93	**4,60**	5,45	6,48	**6,00**	5,29	6,18	**5,77**

* 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. In considerazione dell'emergenza sanitaria, nel corso dell'anno il Gruppo ha messo in atto una serie di iniziative concrete al fine di contenere l'incremento ulteriore del tasso. Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 6. A tal proposito, nel corso dell'anno, in considerazione dell'emergenza sanitaria da Covid-19, la priorità del Gruppo è stata quella di contenere, e idealmente ridurre, l'incremento ulteriore del dato rispetto ai livelli registrati nel 2020.

Tasso di malattie professionali

Lavoratori dipendenti	2019	2020	2021
Numero di casi di malattie professionali registrabili	14	13	8
Tasso di malattie professionali registrabili (%)	0,07	0,07	0,04

Infortuni sul lavoro al netto dei casi Covid-19

	2019			2020			2021		
Lavoratori dipendenti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili*	**35,76**	**33,26**	**34,44**	**27,02**	**24,55**	**25,72**	**30,91**	**26,26**	**28,46**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	9,35	9,00	**9,17**	7,64	6,94	**7,27**	7,56	7,29	**7,42**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0,06	0,00	**0,03**	0,02	0,01	**0,02**	0,04	-	**0,02**
Media mobile infortuni sul lavoro***			**6.762**			**5.949**			**5.351**
Infortuni******	**3.777**	**4.229**	**8.006**	**2.594**	**2.762**	**5.356**	**3.025**	**3.050**	**6.075**
di cui:									
sul lavoro	3.250	3.373	**6.623**	2.232	2.236	**4.468**	2.612	2.465	**5.077**
in itinere	527	856	**1.383**	362	526	**888**	413	585	**998**
Decessi	**5**	**-**	**5**	**3**	**2**	**5**	**3**	**2**	**5**
di cui:									
sul lavoro	5	-	**5**	2	1	**3**	3	-	**3**
in itinere	-	-	**-**	1	1	**2**	-	2	**2**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	**1.036**	**1.192**	**2.228**	**758**	**833**	**1.591**	**785**	**863**	**1.648**
di cui:									
sul lavoro	850	913	**1.763**	631	632	**1.263**	639	684	**1.323**
in itinere	186	279	**465**	127	201	**328**	146	179	**325**
Numero totale di ore lavorate	90.873.004	101.412.859	**192.285.863**	82.616.388	91.067.228	**173.683.616**	84.510.522	93.871.311	**178.381.833**

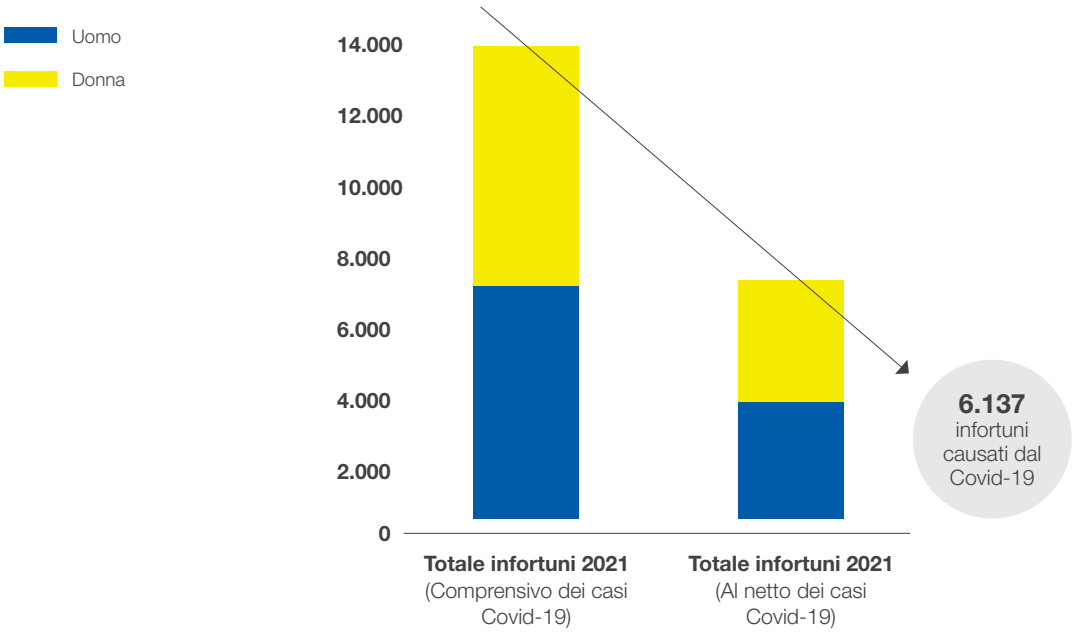
* N. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.

** 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.

*** L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stata, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una media mobile triennale di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al netto Covid, a partire dal 2017 al 2021. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia Lean nei centri di smistamento). In particolare, il calcolo è stato effettuato considerando un periodo complessivo di 5 anni (2017 - 2021) e la media di tre periodi triennali consecutivi (17-18-19 / 18-19-20 / 19-20-21). I FY 2019, 2020 e 2021 sono quindi da intendere corrispettivamente come triennio 17-18-19, 18-19-20 e 19-20-21.

**** Con riferimento al 2021, il numero totale di infortuni non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il *virus* da Covid-19, nella misura di 2.734 uomini e 3.403 donne, per un totale di 6.137 eventi considerati come infortuni sul lavoro. A tal proposito, il dato relativo agli infortuni registrati nel 2021 presenta un lieve incremento rispetto al 2020 dovuto dalla ripresa delle attività del Gruppo, ma risulta comunque inferiore al *trend* registrato negli anni precedenti alla pandemia, evidenziando l'efficacia delle iniziative intraprese dall'Azienda in ambito salute e sicurezza sul lavoro.

Totale infortuni 2021



Tasso di assenteismo al netto dei casi di Covid-19

Numero di assenze dei dipendenti per tipologia

	2019			2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Malattia	642.081	900.625	**1.542.706**	710.757	1.033.470	**1.744.228**	618.268	878.353	**1.496.621**
Infortunio	115.217	133.999	**249.216**	91.373	98.251	**189.624**	93.717	101.377	**195.094**
Stress	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Altro (specificare) Ricovero/ Convalescenza	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Tasso di assenteismo*	4,21	4,93	**4,60**	4,67	5,57	**5,16**	4,23	4,97	**4,63**

* 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

	2019			2020			2021		
Lavoratori non dipendenti	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	**17,6**	**42,76**	**20,25**	**12,55**	**17,54**	**13,07**	**19,89**	**26,91**	**21,25**
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,88**	**2,45**	**1,18**
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Infortuni	**116**	**44**	**160**	**87**	**23**	**110**	**78**	**34**	**112**
di cui:									
sul lavoro	105	30	**135**	85	14	**99**	68	22	**90**
in itinere	11	14	**25**	2	9	**11**	10	12	**22**
Decessi	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
di cui:									
sul lavoro	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
in itinere	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	-	-	**-**	-	-	**-**	5	2	**7**
di cui:						**-**	-	-	**-**
sul lavoro	-	-	**-**	-	-	**-**	3	2	**5**
in itinere	-	-	**-**	-	-	**-**	2	0	**2**
Numero totale di ore lavorate	5.965.224	701.549	**6.666.773**	6.773.978	798.146	**7.572.124**	3.418.572	817.660	**4.236.232,9**

Tasso di gravità infortuni che comprende i casi di Covid-19

Lavoratori non dipendenti	**2021**
Numero di giorni persi a causa di infortuni	**3.068**
Totale ore lavorate	**4.236.233**
Tasso di gravità infortuni (%)	**0,001**

Infortuni per tipologia che comprendono i casi di Covid-19

Lavoratori dipendenti	**2019**			**2020**			**2021**		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	990	605	**1.595**	741	412	**1.153**	804	411	**1.215**
Incidente con mezzo aziendale	423	335	**758**	296	237	**533**	481	349	**830**
Investito da auto	7	18	**25**	9	7	**16**	14	18	**32**
Incidente con mezzo privato	20	37	**57**	16	21	**37**	11	28	**39**
Caduta e/o movimento inopportuno	841	1.338	**2.179**	593	958	**1.551**	620	1.001	**1.621**
Aggressione	300	348	**648**	186	212	**398**	207	240	**447**
Movimentazione manuale carichi	163	148	**311**	91	73	**164**	107	70	**177**
Rapina	66	87	**153**	21	53	**74**	28	49	**77**
Schiacciamento contusione	363	371	**734**	249	231	**480**	279	254	**533**
Altre cause*	77	86	**163**	983	1.121	**2.104**	2.795	3.448	**6.243**
Totale	**3.250**	**3.373**	**6.623**	**3.185**	**3.325**	**6.510**	**5.346**	**5.868**	**11.214**

* Con riferimento al 2021, il dato non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il *virus* da Covid-19, nella misura di 2.734 uomini e 3.403 donne, per un totale di 6.137 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

Infortuni per tipologia al netto dei casi di Covid-19

Lavoratori dipendenti	2019			2020			2021		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	990	605	**1.595**	741	412	**1.153**	804	411	**1.215**
Incidente con mezzo aziendale	423	335	**758**	296	237	**533**	481	349	**830**
Investito da auto	7	18	**25**	9	7	**16**	14	18	**32**
Incidente con mezzo privato	20	37	**57**	16	21	**37**	11	28	**39**
Caduta e/o movimento inopportuno	841	1.338	**2.179**	593	958	**1.551**	620	1.001	**1.621**
Aggressione	300	348	**648**	186	212	**398**	207	240	**447**
Movimentazione manuale carichi	163	148	**311**	91	73	**164**	107	70	**177**
Rapina	66	87	**153**	21	53	**74**	28	49	**77**
Schiacciamento contusione	363	371	**734**	249	231	**480**	279	254	**533**
Altre cause*	77	86	**163**	30	32	**62**	61	45	**106**
Totale	**3.250**	**3.373**	**6.623**	**2.232**	**2.236**	**4.468**	**2.612**	**2.465**	**5.077**

* Con riferimento al 2020, il dato non prende in considerazione i lavoratori dipendenti che hanno contratto il *virus* da Covid-19, nella misura di 2.734 uomini e 3.403 donne, per un totale di 6.137 eventi considerati come infortuni sul lavoro.

Lavoratori non dipendenti	2019			2020			2021		
Infortunio per tipologia	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Caduta da motomezzo	5	-	**5**	3	-	**3**	13	6	**19**
Incidente con mezzo aziendale	14	1	**15**	39	1	**40**	19	2	**21**
Investito da auto	-	-	**-**	-	-	**-**	1	1	**2**
Incidente con mezzo privato	1	-	**1**	3	-	**3**	4	1	**5**
Caduta e/o movimento inopportuno	-	-	**-**	5	-	**5**	12	3	**15**
Aggressione	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Movimentazione manuale carichi	7	26	**33**	6	9	**15**	7	7	**14**
Rapina	-	-	**-**	-	-	**-**	-	-	**-**
Schiacciamento contusione	2	-	**2**	6	-	**6**	4	1	**5**
Altre cause	76	3	**79**	23	4	**27**	4	0	**4**
Totale	**105**	**30**	**135**	**85**	**14**	**99**	**64**	**21**	**85**

Dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza

	2019	2020	2021
Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza	60.065	39.315	49.632

Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro

	2019	2020	2021
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*

	2019			2020			2021		
	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	-	1	1	-	-	-
> 50 anni	5	2	7	5	3	8	5	4	9
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	-	25	11	-	-	-
> 50 anni	100	50	77,8	100	75	88,9	100	100	100

* Dati espressi in *Headcount*.

[GRI 405-1] Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età*

	2019			2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	**515**	**160**	**675**	**519**	**159**	**678**	**481**	**146**	**627**
< 30 anni (%)	-	-	-	0,2	-	0,2	-	-	-
30 – 50 anni (%)	38	39	39	35	40	36	36	42	38
> 50 anni (%)	62	61	61	65	60	64	64	58	62
Quadri	**7.816**	**6.897**	**14.713**	**7.763**	**6.945**	**14.708**	**7.822**	**7.034**	**14.856**
< 30 anni (%)	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,2
30 – 50 anni (%)	41	42	42	45	44	44	49	47	48
> 50 anni (%)	58	58	58	55	56	55	51	53	52
Impiegati	**50.059**	**60.998**	**111.057**	**48.982**	**59.215**	**108.197**	**47.111**	**56.375**	**103.486**
< 30 anni (%)	9	5	7	11	6	8	12	6	9
30 – 50 anni (%)	44	46	45	46	46	46	48	46	47
> 50 anni (%)	46	49	48	42	48	46	40	47	44
Totale	**58.390**	**68.055**	**126.445**	**57.264**	**66.319**	**123.583**	**55.414**	**63.555**	**118.969**

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE) stabile e flessibile.

[GRI 405-1] Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità

	2019			2020			2021		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	3.669	2.312	5.981	3.383	2.202	5.585	3.123	2.171	5.294

Diversità della forza lavoro per genere

Presenza di donne per categoria (%)*	2019	2020	2021
Posizioni manageriali	30	31,9	31,5
*Top management***	20,2	17,3	17,9
*Junior management****	31,6	33,6	33,4
*Revenue-generating functions*****	32,4	32	31,3
Posizioni STEM******	18	20	21

* 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).
***** Scienza, tecnologia, ingegneria e matematica. Possono essere incluse, per esempio le seguenti professionalità: programmatore di computer, sviluppatore *web*, statistico, logista, ingegnere, fisico, scienziato.

Diversità della forza lavoro per paese di origine*

Ripartizione della forza lavoro per paese di origine	2020						2021					
	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana
Numero di dipendenti suddivisi per paese di origine	119.709	596	226	195	135	132	116.234	589	414	180	116	127
Percentuale di dipendenti suddivisi per paese di origine (%)	97,9	0,5	0,2	0,2	0,1	0,1	97,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,1
Numero di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine(**)	1.263	5	1	2	-	-	1.298	5	3	2	-	-
Percentuale di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese di origine	98,44	0,39	0,08	0,16	-	-	98,26	0,38	0,23	0,15	-	-

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE). La rilevazione si riferisce al paese di nascita.
** Include le posizioni di *junior*, *middle* e *senior management*.

[GRI 404-3] Percentuale di dipendenti che ricevono valutazioni regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria dipendente*

	2019			2020			2021		
Categoria dipendenti (%)	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	93	99	**95**	96	100	**97**	92	97	**94**
Quadri	98	98	**98**	99	98	**99**	96	98	**97**
Impiegati	84	89	**87**	83	89	**86**	81	86	**84**
Totale	**86**	**90**	**88**	**85**	**90**	**88**	**83**	**88**	**86**

* I dati riportati si riferiscono al personale stabile, l'esclusione del personale flessibile dal processo di valutazione delle prestazioni è dovuta al fatto che il ciclo di vita annuale del processo di valutazione delle prestazioni non è conciliabile con i tempi dei contratti flessibili. Nella tabella sono inclusi anche i dati delle Società del Gruppo ad eccezione dei dati di Poste Air Cargo, in quanto non è possibile effettuare una comparazione dei livelli professionali per diversità di contratto. I dati 2021 inoltre non includono ca. 4.200 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo, per le quali non è possibile esprimere una valutazione annuale. Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi per l'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

Gender pay gap

	2019	2020	2021
Gender pay gap (RAL) (%)	-1,6	-0,9	-0,7

[GRI 412-1] Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani*

	2019	2020	2021
Società del Gruppo**			
Numero delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	25	24	29
Numero totale delle società del Gruppo	25	24	29
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani (%)	100	100	100

* Tutti i siti del Gruppo prevedono piani di mitigazione finalizzati a ridurre la possibilità di impatti negativi legati ai rischi inerenti i diritti umani. A tal proposito, si specifica che nel 2021 non sono state rilevate violazioni in ambito diritti umani e per tale motivo non si è reso necessario intraprendere azioni correttive.
** Il perimetro dell'indicatore include le società consolidate integralmente e le società controllate/collegate consolidate al patrimonio netto.

Discriminazioni e molestie

Discriminazioni e molestie	2020	2021
Numero di incidenti	-	-

Valore al territorio

[GRI 203-1] Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa[87]

Tipologia di attività (in migliaia di euro)	2019	%	2020	%	2021	%
Erogazioni liberali*	760,8	12	213	5	274	6
Investimenti nelle comunità**	2.508,9	39	760,8	20	954,9	23
Iniziative commerciali***	3.180,7	49	2.938,9	75	2.994,5	71
Totale	**6.450,5**	**100**	**3.912,7**	**100**	**4.223,5**	**100**
Suddivisione per finalità (in migliaia di euro)						
Iniziative commerciali	3.180,8	49	2.938,9	75	2.994,5	71
Iniziative socio-culturali	3.269,8	51	973,8	25	1.229	29
di cui:						
Arte, cultura e diffusione di conoscenze	1.475,3	23	180,2	4	271,7	6
Benessere e inclusione sociale	1.152,1	18	532,4	14	537,9	13
Formazione e sviluppo del sapere	642,4	10	261,2	7	419,4	10

* 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).

Contributi e altre spese a organizzazioni/individui in grado di influenzare campagne politiche e attività legislative*

Contributi per categoria (€)	2018	2019	2020	2021
Agenzie di *lobby* e rappresentanti di interesse	-	-	-	-
Campagne/organizzazioni/candidati politici a livello locale, regionale o nazionale	-	-	-	-
Associazioni di commercio o gruppi esenti da tasse (es. Camere di Commercio, Associazione di categoria/settore, ecc.)	3.268.600	3.537.885	3.263.286	3.263.286
Altro	-	-	-	-
Totale contributi e altre spese	**3.268.600**	**3.537.885**	**3.263.286**	**3.263.286**

* Poste Italiane aderisce a Confindustria sulla base di una specifica convenzione che regola le modalità di adesione, i vantaggi derivanti dallo status di associato e la definizione del regime contributivo. L'attuale convenzione per il triennio 2020-2022 prevede, tra l'altro, iniziative strategiche volte a promuovere una nuova cultura di impresa che comporti modelli e scelte di *business* orientati all'innovazione e alla sostenibilità economica e sociale. Si specifica che la quota associativa, che si attesta a 3.263.286 € per il 2021, risulta essere l'unico contributo erogato dal Gruppo nel 2021.

87. Nel 2021 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a 319.000 euro.

Conciliazioni

	2019	2020	2021*
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Retail*	**654**	**753**	**1.476**
di cui conciliate (%)	86,7	88,45	90,11
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Business*	**115**	**387**	**925**
di cui conciliate (%)	96,52	93	92,54
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	**219**	**166**	**250**
di cui conciliate (%)	62,1	72,9	69,2
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	**40**	**43**	**63**
di cui conciliate (%)	80	86	88,89
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)	**-**	**-**	**-**
di cui conciliate (%)	-	-	-
Totale conciliazioni discusse	**1.568**	**1.709**	**3.114**
di cui conciliate (%)	73,98	85,14	87,70

* Nel 2021 si distinguono la procedura su prodotti Postali *Retail* e quella su prodotti Postali *Business*, registrando più casi discussi rispetto al 2020, rispettivamente il +96% e +139%. Si registra, inoltre, un incremento della procedura BancoPosta (+51%).

[FS14] Gli ATM per l'inclusione

ATM	2019	2020	2021
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.728	7.958	8.107
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.020	7.384	7.691
Totale	**7.728**	**7.958**	**8.107**

[FS14] Uffici Postali per l'integrazione culturale

Uffici Postali	2019	2020	2021
Monoetnici	2	2	2
Multietnici	27	27	30
Numero clienti serviti	3.399.110	2.322.361	2.449.059
Totale operazioni effettuate	**5.511.870**	**3.514.631**	**1.102.071**

Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni

Nuove aperture di conti correnti *retail**	2019	2020	2021
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	24,2	27	25,2
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	25,9	24,7	23,8
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	16,4	16,4	12,2
Nuove aperture di Postepay Standard**			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	28,8	23,6	27,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	9,4	11,6	13,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	9,5	8,4	11,9
Nuove aperture di Postepay Evolution**			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	42,7	37,4	40,2
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	6,9	9,4	10,5
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	20,1	20,7	22,2

* Per nuove aperture di conti nel 2021 da clientela *retail*, in caso di cointestazione sono considerati tutti i clienti titolari del conto. Sono esclusi i conti non più in essere al 31.12.2021.
** Per le sottoscrizioni delle Postepay Standard ed Evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

Transizione *green*

[GRI 302-1] Consumi energetici interni al Gruppo*

	2019	2020	2021
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**2.180.838**	**2.417.825**	**2.516.482**
di cui:			
GPL	32.033	28.578	29.264
Gasolio	857.792	774.974	720.765
Gas metano	677.286	828.820	831.068
Jet fuel	403.770	543.464	664.375
Benzina	209.956	241.990	271.011
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**84.183**	**80.411**	**53.140**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	23.122	27.164	25.677
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	61.061	53.247	27.464
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.697.666**	**1.536.576**	**1.588.317**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	5.521	6.213	7.145
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.692.145	1.530.362	1.581.172
Consumi di energia totali (GJ)	**3.962.688**	**4.034.811**	**4.157.939**
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.697.666	1.536.576	1.588.317
da fonti non rinnovabili	2.265.022	2.498.235	2.569.623

* 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 2021.

[GRI 302-2] Consumi energetici esterni al Gruppo*

	2019	2020	2021
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)**	**2.270.147**	**2.384.452**	**2.548.699**
di cui:			
Gasolio	1.881.742	2.168.237	2.323.096
Benzina	-	29	-
Gas Metano	-	64	70
GPL	101	174	127
Jet fuel	388.304	215.948	225.406

* Il perimetro di rendicontazione 2021 include la Capogruppo e le società del Gruppo, al netto di Nexive, poiché di recente acquisizione.
** Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 1.605.700 GJ (446.063,5 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 5.126.800 GJ (1.424.225 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione). A tal proposito, nel 2021 la priorità del Gruppo è stata quella di limitare il naturale incremento dei consumi rispetto al 2020, dettato dalla ripresa delle attività a seguito del venire meno di una serie di restrizioni legate alla pandemia da Covid-19 e che nel 2020 avevano limitato l'operatività sotto diversi aspetti.

[GRI 303-3] Prelievo idrico*

	2019	2020	2021
Totale prelievi idrici (Ml)**	**1.955,768**	**1.824,983**	**1.756,076**
di cui:			
Acque di superficie	-	-	-
Acque sotterranee	5,935	3,963	3,934
Acqua di mare	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	1.949,833	1.821,019	1.752,142

* 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 2021 è pari a 1.788 megalitri.

	2019		2020		2021	
	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 (Ml)			**1.824,983**	**-**	**1.756,076**	**-**
di cui:						
Acque di superficie			-	-	-	-
Acque sotterranee			3,963	-	3,934	-
Acqua di mare			-	-	-	-
Acqua prodotta			-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti			1.821,019	-	1.752,142	-

* Acqua con una concentrazione di solidi disciolti totali pari o inferiore a 1.000 mg/l.

Rendicontazione scarichi idrici

Scarichi idrici (mc)	2019	2020	2021
Totale scarichi idrici	1.955.768	1.824.983	1.756.076

[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)*

	2019	2020	2021
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)**	**148.077**	**159.308**	**165.508**
di cui:			
GPL	1.959	1.828	1.872
Gasolio	59.979	55.044	50.384
Gas metano	43.452	46.817	46.872
Jet fuel	29.205	39.376	48.142
Benzina	13.483	16.243	18.238
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2 e)***	**10.317**	**9.257**	**5.709**
di cui:			
Energia termica	2.053	2.365	2.211
Energia elettrica	8.264	6.892	3.498
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)****	**156.202**	**169.656**	**178.737**
di cui:			
Gasolio	131.575	153.993	162.392
Gas metano	-	4	4
Benzina	-	2	-
GPL	6,2	11,1	8,1
Jet fuel	24.621	15.646	16.333

* Il perimetro di rendicontazione 2021 include la Capogruppo e le società del Gruppo, al netto di Nexive, poiché di recente acquisizione.

** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: GPL per il 2019 1,52 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019), per il 2020 1,56 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2020) e per il 2021 1,56 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2021). Gasolio per il 2019 2,59 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019), per il 2020 2,54 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2020) e per il 2021 2,51 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2021). Gas Metano per il 2019 2,03 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2019), per il 2020 2,02 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2020) e per il 2021 2,02 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2021). Benzina per il 2019 2,21 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019), per il 2020 2,17 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2020) e per il 2021 2,19 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2021). Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 166.500 tCO_2 e. A tal proposito, nel 2021 la priorità del Gruppo è stata quella di limitare il naturale incremento delle emissioni rispetto al 2020, dettato dalla ripresa delle attività a seguito del venire meno di una serie di restrizioni legate alla pandemia da Covid-19 e che nel 2020 avevano limitato l'operatività sotto diversi aspetti.

*** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari circa al 98% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI *Sustainability Reporting Standards* prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello *Scope* 2, il "*Location-based method*" e il "*Market-based method*". Il *Market-based method* (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO_2 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 2021 0,456 kg CO_2 e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2020, per il 2020, 0,466 kg CO_2 e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2019 e per il 2019 0,487 kg CO_2 e/kWh, fonte *European Residual Mixes* 2018.) Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO_2e: per il 2019 0,17 kg CO_2 e/kWh, per il 2020 0,17 kg CO_2 e/kWh e per il 2021 0,17 kg CO_2 e/kWh. Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 6.500 tCO_2 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 2019 177.855 tCO_2 e, nel 2020 150.168 tCO_2 e e nel 2021 142.966 tCO_2 e (fattore di emissione per il calcolo del *Location-based method*: 0,315 kg CO_2 e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2021).

**** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: *Jet fuel* per il 2019 2,21 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019), per il 2020 2,54 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2020) e per il 2021 2,55 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2021).

[GRI 306-3] Rifiuti generati [GRI 306-4] Rifiuti recuperati [GRI 306-5] Rifiuti smaltiti*

	2019			2020			2021		
Rifiuti per tipologia (t)	**Rifiuti generati**	**Rifiuti recuperati**	**Rifiuti smaltiti**	**Rifiuti generati**	**Rifiuti recuperati**	**Rifiuti smaltiti**	**Rifiuti generati**	**Rifiuti recuperati****	**Rifiuti smaltiti*****
Totale rifiuti	**28.708,8**	**27.869,9**	**838,9**	**28.583,3**	**28.081,4**	**501,9**	**34.471,7**	**33.202,2**	**1.269,5**
di cui:									
Carta/cartone				12.474,2	12.468,8	5,4	13.584,9	13.539,2	45,8
Plastica				1.060,2	1.060,2	-	1.359,3	1.359,3	-
Legno				8.532,3	8.532,3	-	10.481,8	10.478,1	3,6
Altro				6.516,6	6.020	496,6	9.045,8	7.825,63	1.220,1

* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

** Il *target* atteso per il 2021 rispetto ai rifiuti recuperati è pari a 33.700 tonnellate.

*** Il *target* atteso per il 2021 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento (discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento) è pari a 1.300 tonnellate.

	2019		2020		2021	
Peso totale dei rifiuti pericolosi recuperati (t)	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**
Preparazione al riutilizzo			-	-	-	-
Riciclo			-	267,8	-	364,3
Altre operazioni di recupero			-	-	-	-
Totale			**-**	**267,8**	**-**	**364,3**
Totale rifiuti pericolosi recuperati	**151**		**267,8**		**364,3**	

	2019		2020		2021	
Peso totale dei rifiuti non pericolosi recuperati (t)	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**
Preparazione al riutilizzo			-	0	-	-
Riciclo			-	27.813,6	-	32.837,9
Altre operazioni di recupero			-	0	-	-
Totale			-	**27.813,6**	**-**	**27.813,6**
Totale rifiuti non pericolosi recuperati	**27.718,9**		**27.813,6**		**32.837,9**	

	2019		2020		2021	
Peso totale dei rifiuti pericolosi smaltiti (t)	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**
Smaltimento in discarica*			-	0,5	-	99,3
Incenerimento**			-	0,1	-	0,3
Altro tipo di smaltimento***			-	23,7	-	36,1
Totale			-	**24,3**	**-**	**135,8**
Totale rifiuti pericolosi smaltiti	**89**		**24,3**		**135,8**	

	2019		2020		2021	
Peso totale dei rifiuti non pericolosi smaltiti (t)	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**	**In loco**	**Fuori sede**
Smaltimento in discarica*			-	101,9	-	616,9
Incenerimento**			-	1,8	-	0,01
Altro tipo di smaltimento***			-	373,9	-	516,8
Totale			-	**477,6**	**-**	**1.133,7**
Totale rifiuti non pericolosi smaltiti	**749,9**		**477,6**		**1.133,7**	

* Il *target* atteso per il 2021 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica (pericolosi e non pericolosi) è pari a 770 tonnellate.
** Il *target* atteso per il 2021 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 0,6 tonnellate.
*** Il *target* atteso per il 2021 rispetto alla quantità totale di rifiuti destinati allo smaltimento attraverso altre forme diverse dal conferimento in discarica e dall'incenerimento (pericolosi e non pericolosi) è pari a 600 tonnellate.

[GRI 302-1] Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte

	2019	2020	2021
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**718.445**	**871.256**	**897.844**
di cui:			
GPL	7.785	10.314	13.234
Gasolio	91.358	78.693	78.654
Gas metano*	619.301	782.249	805.955
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**84.183**	**80.411**	**53.140**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento)	23.122	27.164	25.677
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	61.061	53.247	27.464
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.696.698**	**1.535.358**	**1.586.985**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	5.521	6.213	7.145
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	1.691.177	1.529.145	1.579.840
Consumi energetici totali (GJ)	**2.499.325**	**2. 487.024**	**2.537.969**
di cui:			
da fonti rinnovabili	1.696.698	1.535.358	1.586.985
da fonti non rinnovabili	802.628	951.666	950.984

[GRI 305-1; GRI 305-2] Emissioni dirette e indirette di CO_2 e riferite alle strutture immobiliari

	2019	2020	2021
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	**46.596**	**50.435**	**51.800**
di cui			
GPL	476	660	847
Gasolio	6.388	5.589	5.498
Gas metano*	39.732	44.186	45.455
Emissioni indirette – *Scope* 2 (*market based*) (tCO_2 e)	**10.317**	**9.257**	**5.709**
di cui:			
Energia elettrica	8.264	6.892	3.498
Energia termica	2.053	2.365	2.211

* Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alle strutture immobiliari di *Scope* 2 nel 2019 è 177.758 tCO_2 e, nel 2020 150.054 tCO_2 e e nel 2021 142.850 tCO_2 e.

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia esterni ed emissioni di CO_2 riferite alle strutture immobiliari

	2019	2020	2021
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	101	159	127
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	6,2	10,2	8,1

[GRI 305-4] Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari

	2019	2020	2021
Totale emissioni GHG *Scope* 1 (kg CO_2 e)	46.595.757	50.435.444	51.800.253
Totale emissioni GHG *Scope* 2 (kg CO_2 e)	10.317.138	9.257.089	5.709.145
Totale emissioni GHG *Scope* 3 (kg CO_2 e)	6.200	10.200	8.130
Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m^2)	5.479.089	5.469.439	5.835.325
Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG *Scope* 1 e *Scope* 2	**10,387**	**10,914**	**10,300**
Intensità delle altre emissioni indirette di GHG *Scope* 3	**0,001**	**0,002**	**0,001**

Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business**

	2019	2020	2021
Uffici Postali (%)	55	47	47
Uffici direzionali (%)	14	16	16
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	13	12	12
Data Center (%)	4	11	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

	2019	2020	2021
Spesa energetica totale (€)*	101.273.851	85.717.548	83.196.736

* Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 83.574.700 euro.

Risparmi totali o profitti complessivi ottenuti grazie ai programmi di risparmio energetico

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2020	2021
Progetto LED	2.551.886	1.739.793
Programma di efficientamento energetico	724.996	735.273
Smart Building	148.153	124.547

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2020	2021
Impianti fotovoltaici	194.934	170.000

Dati sulla flotta aziendale

	2019	2020	2021
Totale chilometri percorsi	**350.665.071**	**336.266.255**	**321.599.897**
Totale veicoli (n.)	33.477	32.791	31.645
di cui:			
veicoli tradizionali	29.119	28.133	26.747
veicoli alternativi	4.358	4.658	4.898
di cui:			
biciclette	324	324	324
veicoli elettrici	1.149	1.448	1.805
auto ibride	79	79	79
veicoli alimentati a benzina-metano	1.726	1.727	1.615
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.080	1.080	1.075
veicoli alimentati a gasolio-metano	-	-	-
veicoli alimentati a GPL	-	-	-
percentuale veicoli alternativi (%)	13,1	14,2	15,5

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] Consumi di energia ed emissioni di CO_2 e della flotta aziendale su gomma

	2019	2020	2021
Totale consumi energia (GJ)	**1.059.592**	**1.004.322**	**955.596**
di cui:			
Gasolio	766.434	696.28	642.111(*)
Gas metano	57.985	46.570	25.112(*)
GPL	24.248	18.264	16.029(*)
Benzina	209.956	241.990	271.011
Energia elettrica certificata garanzia d'origine	968	1.217	1.332
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	**72.276**	**69.497**	**65.566**
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2 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. In particolare per il metano si registra una netta riduzione dei consumi generata da tre fattori principali: la riduzione del numero di veicoli ad alimentazione ibrida benzina/metano a valle dell'esternalizzazione dei servizi di trasporto e di efficientamento della rete postale; la riduzione degli impianti di rifornimento di metano che, in alcuni casi, hanno portato all'utilizzo della sola benzina; l'aumento dei prezzi alla pompa del metano registrati nell'ultimo semestre che ha reso più conveniente alimentare le auto a benzina (generando un aumento dei litri di benzina consumati). Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni riferibili alla flotta aziendale su gomma di *Scope* 2 nel 2019 è 97 tCO_2 e, nel 2020 114 tCO_2 e e nel 2021 117 tCO_2 e.

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni di CO_2 e della logistica su gomma in appalto*

	2019	2020	2021
Totale consumi energia esterni al Gruppo (GJ)**	1.881.742	2.168.345	2.323.166
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	131.575	154.000	162.396

* Il perimetro di rendicontazione 2021 include la Capogruppo e le società del Gruppo, al netto di Nexive, poiché di recente acquisizione.
** I mezzi della logistica su gomma in appalto sono alimentati quasi interamente a gasolio. Per il 2021 l'aumento dei consumi (prevalentemente di gasolio) è attribuibile a una maggiore esternalizzazione dei servizi di trasporto.

Dati sulla flotta per il trasporto aereo

	2019	2020	2021
Numero mezzi	15	13	16
Mail (ore)	6.799	8.644	8.386
Charter (ore)	158	21	87

[GRI 302-1; GRI 305-1] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e *charter*

	2019	2020	2021
Totale energia interna al Gruppo (GJ)	403.770	543.464	664.375
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	29.205	39.376	48.142

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e *charter* in appalto

	2019	2020	2021
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	388.304	215.948	225.406
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	24.621	15.646	16.333

Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tNO_x)*	**262,92**	**243,94**	**208,55**
Gas metano	1,58	1,27	0,66
GPL	1,33	0,57	0,44
Gasolio	218,97	199,37	157,27
Benzina	24,89	21,00	16,96
Jet Fuel	16,15	21,74	33,22

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in NOx: gas metano 0,0264 t NO_x/TJ. GPL 0,0278 t NO_x/TJ. Gasolio per autovetture 0,1912 t NO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,30 t NO_x/TJ, per autocarri pesanti 0,3086 t NOx/TJ. Benzina per autovetture 0,0593 t NO_x/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0536 t NO_x/TJ, per motocicli 0,0699 t NO_x/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. *Jet fuel* 50 g NO_x/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione dalla combustione in Italia (2019).

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tSO_2)*	**38,92**	**52,22**	**63,73**
Gasolio	0,26	0,24	0,18
Benzina	0,08	0,06	0,07
Jet Fuel	38,58	51,92	63,47

* 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 gSOx/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione dalla combustione in Italia (2019).

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (VOC)*	**109,52**	**119,29**	**102,70**
Gas metano	3,30	2,65	1,44
GPL	1,66	0,71	0,64
Gasolio	6,41	5,58	3,61
Benzina	96,95	108,72	95,01
Jet Fuel	1,21	1,63	1,99

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0575 t VOC/TJ. GPL 0,0399 t VOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0034 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0058 t VOC/TJ, autocarri pesanti 0,0112 t VOC/TJ. Benzina per autovetture 0,2048 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1280 t VOC/TJ, per motocicli 0,6623 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 dalla combustione in Italia (2019).

Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tNO_x)	**625,19**	**734,33**	**719,56**
Gasolio	625,19	725,68	708,75
Jet fuel	-	8,64	10,8
Gas metano	-	≈0*	≈0*
GPL	-	≈0*	-
Benzina	-	≈0*	-

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tSO_2)	**0,65**	**21,38**	**21,31**
Gasolio	0,65	0,75	0,66
Benzina	-	≈0*	-
Jet fuel	-	20,63	20,65

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

	2019	2020	2021
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (VOC)	**22,44**	**26,91**	**22,2**
Gasolio	22,44	26,26	21,55
Gas metano	-	≈0*	≈0*
GPL	-	≈0*	-
Benzina	-	≈0*	-
Jet fuel	-	0,65	0,65

* Il dato presenta un valore prossimo allo 0, ma concorre ugualmente alla determinazione del totale.

Business Travel

	2019	2020	2021
Totale emissioni tCO_2 e*	**10.616**	**6.569**	**8.700**
Auto	7.947	5.965	8.036
Benzina	2.135	2.214	3.350
Gasolio	5.812	3.751	4.686
Treno	470	92	96
Aereo	2.199	512	568
Internazionali – *short haul*	170	94	79
Internazionali – *long haul*	357	7	27
Nazionali (*domestic*)	1.672	411	462

* Il *target* atteso per l'anno 2021 è pari a 9.200 tCO_2e. A tal proposito, nel 2021 la priorità del Gruppo è stata quella di contenere il naturale incremento delle emissioni dovute ai viaggi di lavoro rispetto al 2020 dettato dalla ripresa delle attività a seguito del venire meno di una serie di restrizioni legate alla pandemia da Covid-19 e che nel 2020 avevano limitato l'operatività sotto diversi aspetti.

Employee commuting

	2019	2020	2021
Totale emissioni tCO_2 e	31.787*	13.929**	32.940***

* 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.

*** Il valore delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro indicate (2021 - 32.940 tons CO_2e) si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 100 risorse ubicate in comuni con popolazione oltre 50.000 abitanti che, allo stato, si attestano a n. 146 dislocate in 73 città del territorio nazionale, per un campione di circa 39.348 risorse totali. Per effetto della L. 17/07/2020 n.77, il perimetro di analisi è variato rispetto al 2020 quando, invece, la norma prevedeva l'osservazione era destinata alle 38 sedi con oltre 300 addetti ubicate in 18 città per un campione di 24.316 risorse. Nell'analisi del 2021, inoltre, è stata considerata anche l'adozione da parte dell'Azienda della modalità di lavoro agile sulla riduzione dei chilometri casa-lavoro percorsi, applicata per contribuire al contenimento della diffusione del *virus* Covid-19 e tenendo conto degli orientamenti delle Autorità competenti, adottata dall'80% del personale di *staff* (12,5% della popolazione aziendale) da gennaio a settembre 2021 e dal 50% nei mesi di ottobre-dicembre 2021; il calcolo è stato effettuato escludendo 17 città per le quali il tasso di redemption del questionario non è stato sufficiente per consentire di stimare i fattori inquinanti emessi negli spostamenti casa-lavoro. Si segnala che, in attuazione a quanto previsto dalla citata Legge, la metodologia applicata è quella proposta dalle nuove Linee Guida del MITE-MIMS introdotte nell'agosto 2021, che differisce pertanto dalla metodologia usata per l'analisi del 2020.

Customer experience

L'esperienza dei clienti negli Uffici Postali

	2019	2020	2021
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)	10,95	8,3	9,20
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	77,9	84,35	81,27
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	8	7,8	7,7
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale	8,7	8,4	8

Reclami dei clienti per tipologia*

Uffici Postali	2019	2020	2021
Reclami pervenuti	11.698	9.176	6.476
Tempo medio di risposta (gg.)	11	14	16
Corrispondenza			
Reclami pervenuti	98.119	54.188	46.054
Tempo medio di risposta (gg.)	19	22	17
Pacchi			
Reclami pervenuti	186.234	123.571	102.630
Tempo medio di risposta (gg.)	12	19	16
Servizi Finanziari			
Reclami pervenuti	123.901	136.217	198.878
Tempo medio di risposta (gg.)	4	6	8
Servizi Assicurativi			
Reclami pervenuti	2.938	7.056	5.102
Tempo medio di risposta (gg.)	13	28	30
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni	185	300	307
PosteMobile			
Reclami pervenuti telefonia mobile	17.750	8.430	5.922
Tempo medio di risposta (gg.)	6	2	2
Reclami pervenuti telefonia fissa	1.110	1.191	1.767
Tempo medio di risposta (gg.)	3	4	4

* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *back office*.

Numero contatti gestiti*

Contact Center	2019	2020	2021
Numero contatti gestiti (mln)	28	33	37

* Sul *trend* in aumento nel 2021 incidono, per 2,7 milioni, i contatti gestiti via Whatsapp (da 0,2 a 2,9 milioni).

Soddisfazione dei Clienti*

Clienti soddisfatti (%)	2019	2020	2021
Clienti soddisfatti a seguito di indagini di "*Customer Experience*"	82,7	82,1	82,2
Copertura del dato	100	100	100

* La *customer experience* delle *Business Unit* viene misurata semestralmente attraverso *survey* che misurano la consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane basate sulla metrica di *Net Promoter Score* (NPS).
Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso ai servizi.
I campioni di clienti coinvolti dall'indagine di *customer experience* sono rappresentativi dell'universo di riferimento.
Le *Business Unit* coinvolte nell'analisi di *customer experience* sono: BancoPosta (*Retail*, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (*Retail*). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente i canali di Uffici Postali, assistenza clienti, digital (sito e App), recapito ed account commerciale.
Con riferimento alla metodologia utilizzata nella misurazione della *customer satisfaction*, le *survey* prevedono una scala di valutazione del livello di soddisfazione da 1 a 10. Le percentuali riportate includono i clienti che hanno risposto 7-8 e 9-10 alle *survey* somministrate. I punteggi 9-10 NPS/CES riflettono rispettivamente i clienti "promotori" (NPS) ed "entusiasti" (CES).
Il *target* atteso per il 2021 è pari a 82,2%. In tal senso, la priorità del Gruppo nel 2021 è stata quella di garantire un livello di soddisfazione quantomeno in linea con quello registrato nel 2020, in considerazione dei disagi a cui sono stati esposti i clienti nel corso dell'anno per via dell'emergenza sanitaria.

Reclami mensili

	2019	2020	2021
Reclami mensili pervenuti	36.813	28.319	30.568

Risorse del piano di continuità del *business**

	2019	2020	2021
Investimenti (milioni di euro)	4,2	2	1,3
Esercitazioni	4	3	4
Persone coinvolte	180	162	240
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.

[GRI 418-1] Violazione della *privacy* e perdita dei dati

	2019	2020	2021*
Reclami ricevuti per violazione della *privacy*	50	57	41
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	49	57	41
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	1	-	-
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	321	468	304

* Nel 2021, rispetto agli eventi riscontrati di violazione della *privacy*, in sette casi la competente funzione interna che ha svolto le indagini relative alle violazioni ha trasmesso gli atti alla funzione di Risorse Umane per l'adozione di opportuni provvedimenti nei confronti dei dipendenti coinvolti. Nei restanti casi non sono state previste sanzioni nei confronti del personale di Poste Italiane poiché le violazioni sono avvenute a causa di attacchi esterni e/o errore umano.

Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica

Incidenti e violazioni IT	2019	2020	2021*
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*	33	74	195
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	7	6	3
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	-	-	-

* Le cause sottostanti la gestione degli incidenti e delle violazioni IT avvenuti nel corso del 2021 sono attribuibili tutte ad attacchi esterni. In particolare, l'attacco è stato rivolto verso i dipendenti di Poste Italiane con l'obiettivo di eseguire furti di identità e conseguentemente accedere ai sistemi aziendali. A tal proposito, si specifica che non essendo questi imputabili ad un atteggiamento negligente da parte del personale di Poste Italiane, non sono stati adottati provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti. Tuttavia, il Gruppo nel corso dell'anno ha avviato una serie di iniziative finalizzate alla riduzione degli incidenti di sicurezza IT relativi alla compromissione di credenziali, come per esempio l'implementazione su larga scala di sistemi di verifica dell'identità degli utenti utilizzando sistemi di autenticazione a 2 fattori.

Numero di clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari

Clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	2019	2020	2021
Percentuale di clienti i cui dati sono stati usati per scopi secondari (%)	1	1	-

Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT

Clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	2019	2020	2021*
Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	755	3.789	175

* Nel 2021 gli incidenti con impatto sui dati della clientela sono avvenuti nel periodo Novembre/Dicembre. Il *trend* del numero dei clienti coinvolti è in calo rispetto agli anni precedenti.

Innovazione

Numero dei servizi digitali offerti (dati in milioni)

	2019	2020	2021
Clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane	20,8	27,1	34,2
Identità digitali rilasciate	4,1	12,2	21,2
Download App Postepay	11,2	14,4	18,4
Download App BancoPosta	6,1	8,3	10,8
Download App Ufficio Postale	4,6	6,8	12,2
Download App PostelD	4,8	13,8	24,1
Download App PosteMobile	4,1	4,8	4,8
Operazioni effettuate dai canali digitali *consumer* (*web* e app)	57,1	90,3	124,7

La dematerializzazione delle pratiche e transazioni corrispondenti

	2019		2020		2021	
Tipologie di pratiche*	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**
Buoni	1.958	94	1.828	96	1.584	94
Conti Correnti	327	93	376	94	586	96
Libretti	746	94	629	95	746	92
Postepay Evolution	1.519	98	2.129	97	2.137	98
Full Acquiring	13	4	17	4	11	9
Polizze Vita	739	82	592	93	520	97
Polizze Danni	149	76	147	88	250	93
MiFID	3.320	87	1.909	92	2.175	94
PosteMobile	1.123	82	857	82	832	87
Consulenza guidata	1.436	79	1.214	89	1.512	94
Finanziamenti	177	78	391	88	417	91
Fondi	-	-	119	85	262	94
Totale Pratiche**	**11.507**	**88**	**10.209**	**92**	**11.030**	**94**

* Dati in migliaia.
** I volumi totali assoluti delle pratiche sono cresciuti dell'8% rispetto allo scorso anno. In particolare, si segnalano significativi incrementi di pratiche dematerializzate in particolare per le pratiche di tipo Fondi, Postemobile e Polizze Danni.

Transazioni corrispondenti	2019	2020	2021
Totale Transazioni (milioni di euro)	33,1	29,9	27,7
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	32,0	29,1	26,9
Transazioni dematerializzate (%)	96,8	97,4	96,9

Finanza sostenibile

Prodotti e servizi ESG legati ad attività di *Asset Management**

Categorie di prodotti e servizi di investimento sostenibile offerti (€)	2021
Prodotti/servizi che prevedono l'integrazione di criteri ESG*	73.853.542,92
Prodotti/servizi che applicano criteri *best-in-class***	3.373.416.622,23
Prodotti/servizi con investimenti tematici****	81.007.675,68
Prodotti/servizi legati ad attività di *impact investing*****	-
Altro******	1.028.285.424,05
Totale AuM di prodotti di investimento sostenibile	**4.556.563.264,88**

* La categoria comprende i prodotti per cui le informazioni di natura ESG sono strutturalmente integrate, assieme alle considerazioni a carattere finanziario, nel processo decisionale dell'attività di investimento. Nel 2021 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP UNIVERSO 60" e "BP UNIVERSO 40".
** La categoria comprende i prodotti i cui *target* di investimento sono le società con le *performance* ESG migliori all'interno dei rispettivi settori di operatività. Nel 2021 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Orizzonte Reddito", "BP Azionario Flessibile", "BP Azionario Internazionale", "BP Azionario Euro", "BP Selezione Attiva e Poste Investo Sostenibile".
*** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti sono focalizzati su società che contribuiscono positivamente a determinate problematiche sociali o ambientali (es. cambiamento climatico, crescita dei paesi sottosviluppati, ecc.). Nel 2021 è stato incluso nella categoria il prodotto "BP Focus Ambiente 2027".
**** La categoria comprende i prodotti i cui investimenti vengono effettuati in società che offrono prodotti e/o servizi che creano impatto sociale o ambientale positivo e soddisfano il duplice obiettivo di creazione di valore socio-ambientale e di ritorno economico.
***** All'interno della categoria "Altro" sono stati inclusi i mandati con *benchmark* ESG.

	2021*
Totale AuM nel segmento *asset management***	114.962.750.522,64
Percentuale di prodotti di investimento sostenibile sul totale degli AuM nel segmento *asset management* (%)	4

* Le *performance* al 2021 risultano essere in linea con l'obiettivo di Gruppo di aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG. Considerando come perimetro i fondi *retail* aperti in collocamento, la percentuale di fondi con caratteristiche ESG è pari al 42% al 30/12/21.
** Il valore riportato è la somma dei NAV dei fondi gestiti.

Pagina volutamente lasciata in bianco

7. Evoluzione prevedibile della gestione

Nel corso dell'anno 2021, il Gruppo ha accelerato il *trend* previsto di ripresa conseguendo risultati superiori alle attese e ai livelli pre-pandemici del 2019.

Il *trend* dell'inflazione registrata principalmente nell'ultima parte del 2021, la pressione sui prezzi delle materie prime e le recenti vicende di politica internazionale che coinvolgono la Russia e l'Ucraina, introducono incertezza e turbolenza nei mercati.

Il Gruppo si approvvigiona e compete principalmente nell'ambito del mercato domestico, non ha unità produttive dislocate nei paesi colpiti dal conflitto, o limitrofi, e ha limitati rapporti commerciali con i paesi colpiti dal conflitto; pertanto, non ha ripercussioni dirette che potrebbero comportare impatti significativi sui vari *business* o ripercussioni di rilievo sulla propria redditività. La volatilità dei mercati finanziari potrebbe modificare le scelte di investimento della clientela, orientandole verso prodotti maggiormente liquidi o comunque meno esposti agli andamenti dei mercati finanziari; il Gruppo ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria che continuerà a mantenere, anche in futuro, il Risparmio Postale al centro della strategia. La struttura dei costi del Gruppo, include un'esposizione limitata nei confronti dei settori caratterizzati da elevata pressione sui prezzi e i rincari fino ad oggi osservati, non hanno generato effetti economici significativi o criticità rilevanti sui processi operativi.

In data 23 marzo 2022, Poste Italiane ha presentato alla comunità finanziaria l'aggiornamento del Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate Plus*" nel quale il Gruppo conferma l'obiettivo di accompagnare il Paese in una crescita responsabile, inclusiva e sostenibile, attraverso anche un percorso di trasformazione digitale che fa leva sui significativi investimenti in tecnologia pianificati, volti a contribuire a colmare il *digital divide* geografico e generazionale del Paese.

Rimarrà strategico lo sviluppo dei segmenti del risparmio assicurativo e del Risparmio Postale, grazie anche alla nuova convenzione con Cassa Depositi e Prestiti; pianificati investimenti per supportare la crescita dei pacchi, dei pagamenti digitali e della protezione con offerte mirate a ridurre la sottoassicurazione del Paese.

L'acquisizione di LIS accelererà la realizzazione della strategia omnicanale del Gruppo, favorendo la transizione verso i pagamenti digitali e consolidando la crescita nel *business* del *proximity payment.*

A supporto della ripresa economica, di concerto con le Istituzioni, Poste Italiane proseguirà nell'acquisto dei **crediti di imposta** che consentiranno al Gruppo di incrementare la flessibilità nella gestione del portafoglio investimenti, in un perdurante contesto di mercato di bassi tassi di interesse.

In linea con il Piano Strategico il Gruppo intende entrare nel mercato dell'**energia** per la fine del 2022, in funzione dello scenario di mercato e delle opportunità di *business*, mediante la proposizione di un'offerta equa, competitiva e di semplice comprensione e un approvvigionamento da fonti "*green*".

L'impegno verso la trasformazione ecologica prevede importanti iniziative e investimenti tra cui l'efficientamento energetico degli immobili, la riduzione delle emissioni della flotta aziendale e il fotovoltaico. Tali azioni accompagneranno il Gruppo verso la c.d. "*carbon neutrality*" prevista entro l'anno 2030.

8. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e altre informazioni

Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria

L'Assemblea ordinaria degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., riunitasi in Roma in unica convocazione il 27 maggio 2022 presso gli uffici della Società siti in viale Europa n. 175, ha:

1. approvato il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2021; prendendo atto altresì dei risultati del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, parimenti riferito al 31 dicembre 2021, che si è chiuso con un utile netto di pertinenza del Gruppo di 1.580 milioni di euro;

2. deliberato:

   i. di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 508.354.242 euro come segue:
      – a "Riserva di utili" per 200.000.000 euro;
      – a disposizione della Società per l'eventuale distribuzione per 308.354.242 euro;

   ii. di destinare l'utile netto dell'esercizio 2021 di Poste Italiane S.p.A., pari a 797.191.544 euro come segue:
      – alla sopra indicata "Riserva di utili", afferente il Patrimonio BancoPosta, per 200.000.000 euro;
      – a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", quota non disponibile alla distribuzione, per 4.941.966[88] euro;
      – alla distribuzione in favore degli Azionisti per il residuo di 592.249.578 euro;

   iii. alla luce di quanto precede, di distribuire un dividendo complessivo di 0,590 euro per azione a valere (i) sull'utile netto dell'esercizio 2021 di Poste Italiane S.p.A., disponibile per la distribuzione, pari a 592.249.578, 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 2021 a complessivi 676.459.407 euro);

   iv. di distribuire il predetto dividendo di 0,590 euro per azione come segue:
      – l'importo di 0,185 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 24 novembre 2021, previo stacco in data 22 novembre 2021 della cedola n. 9 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 23 novembre 2021, per un importo complessivo di 240.662.260 euro;
      – l'importo di 0,405 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 20 giugno 2022, 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 2021 di 0,405 euro per azione ordinaria – al lordo delle eventuali ritenute di legge – a decorrere dal 22 giugno 2022, con "data stacco" della cedola n. 10 coincidente con il 20 giugno 2022 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 21 giugno 2022;

3. rinnovato il collegio sindacale, che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2024, nelle persone dei Signori:
   - Mauro Lonardo – Presidente del collegio sindacale;
   - Gianluigi Fiorendi – Sindaco effettivo;
   - Serena Gatteschi – Sindaco effettivo;
   - Francesco Fallacara – Sindaco supplente
   - Sonia Ferrero – Sindaco supplente;
   - Antonio Santi – Sindaco supplente;

   fissando il relativo compenso in 80.000 euro lordi annui per il Presidente ed in 70.000 euro lordi annui per gli altri Sindaci effettivi, oltre al rimborso delle spese di viaggio e soggiorno sostenute in esecuzione dell'incarico, debitamente documentate;

88. L'ammontare di 4.941.966 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. approvato la relazione sulla politica in materia di remunerazione per l'esercizio 2022 – 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;

5. deliberato in senso favorevole sulla Relazione sui compensi corrisposti nel corso dell'esercizio 2021, 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;

6. 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;

7. autorizzato il Consiglio di Amministrazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di 2,6 milioni di azioni della Società, rappresentative dello 0,20% circa del capitale sociale, e un esborso complessivo fino a 40 milioni di euro. L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare; non è stato invece previsto alcun limite temporale per la disposizione delle azioni proprie acquistate. L'Assemblea ha inoltre definito finalità termini e condizioni dell'acquisto e della vendita di azioni proprie.

Altre informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2021

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2021 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2021.

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 2021.

Operazioni di maggiore rilevanza

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 16 dicembre 2021, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 15 dicembre 2021, ha autorizzato la sottoscrizione dell'accordo con Cassa depositi e prestiti che disciplina, per il quadriennio 2021-2024, l'attività di raccolta e collocamento dei prodotti del Risparmio Postale svolta in esclusiva, ai sensi del Decreto 2004, da Poste Italiane per il tramite di BancoPosta per conto di CDP.

Considerato il valore dell'accordo, che nell'orizzonte temporale di riferimento (pari a 4 anni) è compreso in un range tra 6,4 e 7,4 miliardi di euro, e che Poste Italiane e CDP sono entrambe controllate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'operazione si qualifica come "operazione con parte correlata di maggiore rilevanza" ai sensi della normativa CONSOB e ai fini della normativa Banca d'Italia applicabile al Patrimonio BancoPosta.

L'Accordo è stato sottoscritto in data 24 dicembre 2021 e successivamente il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena *Capital Services* Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, dal 1* gennaio al 31 dicembre 2021, nove operazioni in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso, diciotto operazioni di compravendita titoli di Stato e un'operazione in Pronti Contro Termine.

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 2021 comparativo con quello al 31 dicembre 2020 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2021 (Note delle voci di Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Patrimonio netto).

Operazioni atipiche e inusuali

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali[89] nel corso dell'esercizio 2021.

Indicatori alternativi di *performance*

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questa Relazione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo.

In relazione alle indicazioni ESMA sulle modalità di rappresentazione degli Indicatori Alternativi di *Performance* alla luce degli impatti della pandemia, definite nel documento aggiornato "*Questions and answers – ESMA Guidelines on Alternative Performance Measures*" pubblicato dall'Autorità europea nel mese di Aprile 2020 e richiamate nel Documento del 29 ottobre 2021 (ESMA 32-63-1186- ***"European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports"***), 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: indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

CAPITALE INVESTITO NETTO: indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

CET 1 CAPITAL: consiste nel capitale primario di classe 1, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, ed include la Riserva di utili patrimonializzati creata all'atto della destinazione patrimoniale e le Riserve di Utili non distribuiti, tenuto conto del regime transitorio;

CET 1 RATIO: coefficiente che esprime l'adeguatezza del capitale primario di classe 1 rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale primario di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA);

COMBINED RATIO (netto riassicurazione): indicatore tecnico del *business* Danni, determinato come incidenza dei sinistri e delle spese di gestione (acquisizione, incasso e spese amministrative e saldo riassicurazione) sui ***premi di competenza*** 🕮, ossia pari alla somma di *loss ratio* e *expense ratio;*

89. 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.

🕮 *vedi glossario pag. 475*

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*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale;

EBIT *margin*: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni;

EXPENSE RATIO: indicatore tecnico del *business* Danni, determinato dal rapporto tra spese di gestione (acquisizione, incasso, spese amministrative e saldo riassicurazione) e premi di competenza;

***LAPSE RATE* (Tasso di riscatto)**: Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche di inizio periodo.

È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche (linearizzato su 12 mesi);

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) ed il totale attivo di bilancio, quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio;

LOSS RATIO: Indicatore tecnico del *business* Danni, che misura l'incidenza percentuale, rispetto ai premi di competenza, delle somme pagate e riservate per i sinistri accaduti nell'esercizio e negli esercizi precedenti comprensive delle relative spese dirette e delle spese di liquidazione;

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: è la somma delle Attività finanziarie, dei Crediti d'imposta ex Legge n. 77/2020, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE: è l'indebitamento finanziario calcolato secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (ESMA32-382-1138 del 4 marzo 2021) al netto dei debiti commerciali e altri debiti non correnti che presentano una significativa componente di finanziamento implicito o esplicito e includendo le seguenti voci: attività finanziarie non correnti, crediti d'imposta ex Legge n. 77/2020, derivati di copertura attivi correnti, crediti e debiti finanziari intersettoriali;

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE ex IFRS 16: calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16);

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): Rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo il valore della gestione pro-attiva del portafoglio);

RWA (*Risk Weighted Assets*): è l'indicatore che esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità;

TASSO DI RISCATTO (*lapse rate*): Indicatore tecnico del *business* Vita calcolato come rapporto tra importi pagati per riscatto (parziale e/o totale) e l'ammontare delle riserve tecniche di inizio periodo;

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta;

***TOTAL CAPITAL* (FONDI PROPRI)**: consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal CET 1 *Capital* e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Posteltaliane), e del capitale di classe 2 (non rilevante per BancoPosta);

TOTAL CAPITAL RATIO: *è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del Total Capital* (Fondi Propri) rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA);

TSR (*Total Shareholder Return*): misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo;

UTILE PER AZIONE: è la parte dell'utile netto di una società quotata concessa a ciascuna delle azioni ordinarie in circolazione. È calcolato come rapporto tra l'utile netto del Gruppo e il n. delle azioni in circolazione.

Appendice

Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni di euro)	2021	2020	Variazioni		4Q 2021	4Q 2020	Variazioni	
Ricavi	**11.220**	**10.526**	**694**	**6,6%**	**2.775**	**2.964**	**(189)**	**-6,4%**
di cui:								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.685	3.201	484	15,1%	1.010	950	60	6,3%
Servizi Finanziari	4.783	4.945	(162)	-3,3%	1.088	1.349	(261)	-19,4%
di cui gestione pro-attiva del portafoglio titoli	407	365	42	11,4%	2	131	(130)	-98,8%
Servizi Assicurativi	1.870	1.643	228	13,9%	415	451	(35)	-7,9%
Servizi di Pagamento e mobile	882	737	144	19,6%	263	215	47	22,0%
Costi	**8.584**	**8.302**	**282**	**3,4%**	**2.352**	**2.502**	**(150)**	**-6,0%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.467	5.638	(171)	-3,0%	1.533	1.760	(227)	-12,9%
di cui costo del lavoro ordinario	5.236	5.204	32	0,6%	1.322	1.341	(19)	-1,4%
di cui incentivi all'esodo	235	434	(200)	-46,0%	210	423	(213)	-50,4%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(3)	(1)	(2)	n.s.	1	(3)	5	n.s.
Altri costi operativi	3.117	2.664	452	17,0%	819	741	77	10,4%
EBITDA	**2.636**	**2.224**	**413**	**18,6%**	**424**	**463**	**(39)**	**-8,4%**
Ammortamenti e svalutazioni	790	700	91	13,0%	193	183	10	5,7%
EBIT	**1.846**	**1.524**	**322**	**21,1%**	**230**	**280**	**(49)**	**-17,6%**
EBIT *Margin* %	**16,5%**	**14,5%**			**8,3%**	**9,4%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	322	52	270	n.s.	263	25	238	n.s.
Utile lordo	**2.168**	**1.576**	**591**	**37,5%**	**493**	**305**	**188**	**61,8%**
Imposte	588	370	218	58,9%	88	(3)	91	n.s.
Utile netto	**1.580**	**1.206**	**373**	**31,0%**	**405**	**308**	**97**	**31,7%**
Utile netto per azione (€)	**1,21**	**0,93**	**0,29**	**31,0%**	**0,31**	**0,24**	**0,07**	**31,7%**

Contribuzione delle *Strategic Business Units* al conto economico consolidato

2021 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	**8.380**	**5.542**	**1.873**	**1.201**	**(5.776)**	**11.220**
Ricavi da terzi	3.685	4.783	1.870	882	0	11.220
Ricavi infrasettoriali	4.694	759	3	319	(5.776)	-
Totale costi	**8.685**	**4.796**	**750**	**920**	**(5.775)**	**9.374**
Costo del lavoro totale	5.363	42	37	25		5.467
di cui costo del lavoro ordinario	5.133	41	36	25		5.236
di cui incentivi all'esodo	233	0	1	0		235
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(3)	0	0	0		(3)
Altri costi operativi	2.473	119	105	420		3.117
Ammortamenti e svalutazioni	770	0	4	16	(1)	790
Costi infrasettoriali	78	4.634	604	458	(5.775)	-
EBIT	**(305)**	**747**	**1.123**	**282**		**1.846**
EBIT *Margin* %	**-3,6%**	**13,5%**	**60,0%**	**23,4%**		**16,5%**
Proventi/(Oneri) finanziari	29	10	54	229		322
Utile lordo	**(276)**	**757**	**1.177**	**510**		**2.168**
Imposte	(46)	200	349	85		588
Utile netto	**(230)**	**556**	**828**	**425**		**1.580**

Conto economico per *Strategic Business Units*

Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(dati in milioni di euro)	2021	2020	Variazioni		4Q 2021	4Q 2020	Variazioni	
Ricavi	**8.380**	**7.833**	**546**	**7,0%**	**2.121**	**2.203**	**(81)**	**-3,7%**
Corrispondenza	2.082	1.897	185	9,7%	564	520	44	8,4%
Pacchi	1.403	1.159	243	21,0%	384	395	(10)	-2,6%
Altri ricavi	200	144	56	38,9%	62	35	27	76,1%
Ricavi infrasettoriali	4.694	4.633	62	1,3%	1.111	1.253	(141)	-11,3%
Costi	**7.914**	**7.755**	**159**	**2,1%**	**2.214**	**2.370**	**(156)**	**-6,6%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.363	5.539	(176)	-3,2%	1.507	1.736	(228)	-13,1%
di cui costo del lavoro ordinario	5.133	5.108	26	0,5%	1.297	1.317	(20)	-1,5%
di cui incentivi all'esodo	233	432	(199)	-46,1%	210	422	(213)	-50,4%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(3)	(1)	(2)	n.s.	1	(3)	5	140,8%
Altri costi operativi	2.473	2.143	330	15,4%	688	615	73	11,9%
Costi infrasettoriali	78	73	5	6,7%	18	19	(1)	-4,2%
EBITDA	**465**	**78**	**387**	**n.s.**	**(92)**	**(167)**	**74**	**44,7%**
Ammortamenti e svalutazioni	770	667	104	15,6%	189	178	11	6,1%
EBIT	**(305)**	**(588)**	**283**	**48,1%**	**(281)**	**(344)**	**64**	**18,4%**
EBIT *Margin* %	**-3,6%**	**-7,5%**			**-13,2%**	**-15,6%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	29	12	17	n.s.	22	6	16	n.s.
Utile lordo	**(276)**	**(577)**	**301**	**52,1%**	**(259)**	**(338)**	**80**	**23,5%**
Imposte	(46)	(158)	112	70,9%	(53)	(96)	43	45,0%
Utile netto	**(230)**	**(419)**	**189**	**45,1%**	**(206)**	**(242)**	**36**	**15,0%**

Conto economico della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari

(dati in milioni di euro)	2021	2020	Variazioni		4Q 2021	4Q 2020	Variazioni	
Ricavi	**5.542**	**5.610**	**(68)**	**-1,2%**	**1.287**	**1.535**	**(248)**	**-16,1%**
Gestione pro-attiva del portafoglio titoli	407	365	42	11,4%	2	131	(130)	-98,8%
Interessi attivi netti	1.485	1.537	(52)	-3,4%	375	374	1	0,2%
Raccolta risparmio postale	1.753	1.851	(97)	-5,3%	441	474	(33)	-6,9%
Servizi di Incasso e Pagamento	797	904	(108)	-11,9%	205	296	(91)	-30,9%
Distribuzione di prodotti di terzi	221	191	30	15,5%	33	48	(16)	-32,5%
Gestione del risparmio	120	97	24	24,4%	32	25	8	30,5%
Ricavi infrasettoriali	759	665	94	14,1%	199	186	13	7,1%
Costi	**4.795**	**4.744**	**51**	**1,1%**	**1.082**	**1.248**	**(166)**	**-13,3%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	42	40	1	3,5%	10	11	(1)	-6,3%
di cui costo del lavoro ordinario	*41*	*38*	*3*	*8,4%*	*10*	*10*	*(0)*	*-3,4%*
di cui incentivi all'esodo	0	1	(1)	-70,4%	0	0	(0)	-75,0%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	0	1	(1)	-80,0%	0	0	0	-76,6%
Altri costi operativi	119	46	73	n.s.	(6)	(13)	7	55,8%
Costi infrasettoriali	4.634	4.658	(24)	-0,5%	1.078	1.251	(172)	-13,8%
EBITDA	**747**	**866**	**(119)**	**-13,8%**	**205**	**287**	**(82)**	**-28,6%**
Ammortamenti e svalutazioni	0,5	0,5	0,0	-0,2%	0,1	0,1	0	16,9%
EBIT	**747**	**866**	**(119)**	**-13,8%**	**205**	**287**	**(82)**	**-28,6%**
EBIT *Margin* %	**13,5%**	**15,4%**			**15,9%**	**18,7%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	10	(9)	19	n.s.	1	3	(1)	-57,8%
Utile lordo	**757**	**857**	**(100)**	**-11,7%**	**206**	**289**	**(83)**	**-28,9%**
Imposte	200	210	(10)	-4,7%	43	49	(6)	-12,7%
Utile netto	**556**	**647**	**(91)**	**-14,0%**	**163**	**240**	**(77)**	**-32,2%**

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

(dati in milioni di euro)	2021	2020	Variazioni		4Q 2021	4Q 2020	Variazioni	
Ricavi	**1.873**	**1.644**	**229**	**13,9%**	**416**	**452**	**(36)**	**-7,9%**
Up Front Vita	289	302	(14)	-4,5%	62	81	(19)	-23,7%
Margine Finanziario Vita	1.455	1.144	312	27,3%	357	314	43	13,7%
Margine Protezione Vita	17	28	(11)	-39,4%	5	6	(1)	-13,5%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/ oneri tecnici	(21)	26	(48)	n.s.	(34)	18	(53)	n.s.
Ricavi netti Vita	**1.740**	**1.500**	**240**	**16,0%**	**389**	**419**	**(30)**	**-7,1%**
Premi assicurativi	295	235	59	25,2%	77	59	18	30,8%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(169)	(102)	(67)	-65,5%	(51)	(34)	(17)	-50,1%
Risultato della Riassicurazione	(11)	(4)	(7)	n.s.	(7)	1	(8)	n.s.
Proventi netti Danni	4	3	1	41,2%	3	1	2	143,7%
Ricavi netti Danni	**119**	**132**	**(13)**	**-10,2%**	**22**	**28**	**(5)**	**-19,0%**
Altri ricavi e proventi	12	10	2	15,1%	3	4	(0)	-9,0%
Ricavi infrasettoriali	3	1	1	87,6%	1	1	(1)	-41,7%
Costi	**746**	**648**	**98**	**15,1%**	**185**	**176**	**9**	**4,9%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	37	33	4	11,8%	9	8	1	17,1%
di cui costo del lavoro ordinario	36	32	4	11,1%	9	8	1	17,1%
di cui incentivi all'esodo	1	1	0	37,9%	0	0	0	n.s.
Altri costi operativi	105	92	13	14,3%	28	25	3	12,0%
Costi infrasettoriali	604	523	81	15,4%	148	143	4	2,9%
di cui provvigioni	520	463	57	12,4%	124	126	(2)	-1,4%
EBITDA	**1.127**	**996**	**131**	**13,2%**	**231**	**276**	**(44)**	**-16,1%**
Ammortamenti e svalutazioni	4	8	(4)	-47,0%	1	1	(0)	-5,5%
EBIT	**1.123**	**988**	**135**	**13,7%**	**230**	**274**	**(44)**	**-16,2%**
EBIT *Margin* %	**60,0%**	**60,1%**			**55,3%**	**60,7%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	54	41	13	30,7%	14	14	(0)	-2,9%
Utile lordo	**1.177**	**1.029**	**148**	**14,3%**	**244**	**289**	**(45)**	**-15,5%**
Imposte	349	245	104	42,4%	70	27	43	n.s.
Utile netto	**828**	**784**	**44**	**5,6%**	**174**	**262**	**(88)**	**-33,6%**

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

(dati in milioni di euro)	2021	2020	Variazioni		4Q 2021	4Q 2020	Variazioni	
Ricavi	**1.201**	**1.079**	**123**	**11,4%**	**336**	**296**	**40**	**13,4%**
Monetica	457	374	84	22,4%	136	110	26	24,0%
Altri pagamenti	115	79	36	45,3%	48	32	17	52,9%
TLC	309	284	25	8,8%	78	74	4	5,9%
Ricavi infrasettoriali	319	341	(22)	-6,4%	73	81	(8)	-9,4%
Costi	**904**	**795**	**109**	**13,7%**	**255**	**229**	**27**	**11,6%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	25	25	(0)	-0,3%	6	6	0	0,8%
di cui costo del lavoro ordinario	25	25	(0)	-0,3%	6	6	0	0,8%
Altri costi operativi	420	384	36	9,3%	109	115	(6)	-5,4%
Costi infrasettoriali	459	385	73	19,0%	141	108	33	30,5%
EBITDA	**298**	**284**	**14**	**4,8%**	**80**	**67**	**13**	**19,5%**
Ammortamenti e svalutazioni	16	25	(9)	-36,4%	4	4	(0)	-10,3%
EBIT	**282**	**259**	**23**	**8,8%**	**77**	**63**	**14**	**21,4%**
EBIT *Margin %*	**23,4%**	**24,0%**			**22,8%**	**21,3%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	229	8	221	n.s.	226	2	224	n.s.
Utile lordo	**510**	**267**	**244**	**91,4%**	**303**	**66**	**237**	**n.s.**
Imposte	85	73	12	17,0%	28	17	11	63,8%
Utile netto	**425**	**194**	**231**	**119,2%**	**275**	**49**	**226**	**n.s.**

Sintesi patrimoniale

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2021	31 dicembre 2020	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.299	2.165	134	+6,2%
Immobilizzazioni immateriali	873	755	118	+15,6%
Attività per diritti d'uso	1.116	1.200	(84)	-7,0%
Partecipazioni	277	615	(338)	-55,0%
Capitale immobilizzato	**4.565**	**4.735**	**(170)**	**-3,6%**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.824	7.433	391	+5,3%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.638)	(5.158)	(480)	-9,3%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	99	174	(75)	-43,1%
Capitale circolante netto	**2.285**	**2.449**	**(164)**	**-6,7%**
Capitale investito lordo	**6.850**	**7.184**	**(334)**	**-4,6%**
Fondi per rischi e oneri	(1.268)	(1.396)	128	+9,2%
Trattamento di fine rapporto	(922)	(1.030)	108	+10,5%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	292	(106)	398	n.s.
Capitale investito netto	**4.952**	**4.652**	**300**	**+6,4%**
Patrimonio netto	**12.110**	**11.507**	**603**	**+5,2%**
di cui Utile di periodo	1.580	1.207	373	+30,9%
di cui Riserva di fair value	1.307	2.294	(987)	-43,0%
Passività finanziarie	104.732	98.230	6.502	+6,6%
Riserve tecniche assicurative nette	159.039	153.740	5.299	+3,4%
Attività finanziarie	(248.856)	(247.883)	(973)	-0,4%
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(6.456)	(35)	(6.421)	n.s.
Cassa e depositi BancoPosta	(7.659)	(6.391)	(1.268)	-19,8%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(7.958)	(4.516)	(3.442)	-76,2%
Posizione finanziaria netta	**(7.158)**	**(6.855)**	**(303)**	**-4,4%**

n.s.: non significativo

31 dicembre 2021 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.275	1	1	22	0	2.299
Immobilizzazioni immateriali	854	0	18	1	0	873
Attività per diritti d'uso	1.113	2	2	6	(7)	1.116
Partecipazioni	1.736	274	157	0	(1.890)	277
Capitale immobilizzato	**5.978**	**277**	**178**	**29**	**(1.897)**	**4.565**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.782	3.167	2.495	332	(952)	7.824
Debiti commerciali e Altre passività	(3.307)	(1.895)	(826)	(562)	952	(5.638)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	103	(1)	(2)	(1)	0	99
Capitale circolante netto	**(422)**	**1.271**	**1.667**	**(231)**	**0**	**2.285**
Capitale investito lordo	**5.556**	**1.548**	**1.845**	**(202)**	**(1.897)**	**6.850**
Fondi per rischi e oneri	(1.004)	(229)	(20)	(15)	0	(1.268)
Trattamento di fine rapporto	(913)	(3)	(3)	(3)	0	(922)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	404	(387)	264	11	0	292
Capitale investito netto	**4.043**	**929**	**2.086**	**(209)**	**(1.897)**	**4.952**
Patrimonio netto	**2.740**	**4.414**	**5.953**	**890**	**(1.887)**	**12.110**
di cui Utile di periodo	*(230)*	*556*	*828*	*425*	*0*	*1.580*
di cui Riserva di fair value	*35*	*1.157*	*58*	*57*	*0*	*1.307*
Passività finanziarie	4.814	102.198	284	8.716	(11.279)	104.732
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	159.039	0	0	159.039
Attività finanziarie	(942)	(89.995)	(158.606)	(9.783)	10.470	(248.856)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(448)	(6.008)	0	0	0	(6.456)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(7.659)	0	0	0	(7.659)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.121)	(2.021)	(4.584)	(32)	800	(7.958)
Posizione finanziaria netta	**1.303**	**(3.485)**	**(3.867)**	**(1.099)**	**(10)**	**(7.158)**

31 dicembre 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Pagamenti e Mobile	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.140	1	2	22	0	2.165
Immobilizzazioni immateriali	736	0	18	1	0	755
Attività per diritti d'uso	1.176	2	24	7	(9)	1.200
Partecipazioni	1.434	210	157	402	(1.588)	615
Capitale immobilizzato	**5.486**	**213**	**201**	**432**	**(1.597)**	**4.735**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	3.108	3.089	2.582	518	(1.864)	7.433
Debiti commerciali e Altre passività	(3.202)	(2.455)	(644)	(719)	1.862	(5.158)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	137	(1)	39	(1)	0	174
Capitale circolante netto	**43**	**633**	**1.977**	**(202)**	**(2)**	**2.449**
Capitale investito lordo	**5.529**	**846**	**2.178**	**230**	**(1.599)**	**7.184**
Fondi per rischi e oneri	(1.156)	(214)	(17)	(9)	0	(1.396)
Trattamento di fine rapporto	(1.022)	(3)	(3)	(2)	0	(1.030)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	470	(849)	259	14	0	(106)
Capitale investito netto	**3.821**	**(220)**	**2.417**	**233**	**(1.599)**	**4.652**
Patrimonio netto	**1.982**	**5.281**	**5.290**	**543**	**(1.589)**	**11.507**
di cui Utile di periodo	(418)	647	784	194	0	1.207
di cui Riserva di fair value	9	2.183	92	10	0	2.294
Passività finanziarie	5.438	95.295	302	7.460	(10.265)	98.230
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	153.740	0	0	153.740
Attività finanziarie	(1.310)	(92.385)	(155.952)	(7.753)	9.517	(247.883)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(35)	0	0	0	0	(35)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(6.391)	0	0	0	(6.391)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.254)	(2.020)	(963)	(17)	738	(4.516)
Posizione finanziaria netta	**1.839**	**(5.501)**	**(2.873)**	**(310)**	**(10)**	**(6.855)**

Variazioni 31.12.2021 vs 31.12.2020 (dati in milioni di euro)	**Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**	**Servizi Finanziari**	**Servizi Assicurativi**	**Pagamenti e Mobile**	**Elisioni e rettifiche**	**Consolidato**
Immobilizzazioni materiali	135	0	(1)	0	0	134
Immobilizzazioni immateriali	118	0	0	0	0	118
Attività per diritti d'uso	(63)	0	(22)	(1)	2	(84)
Partecipazioni	302	64	0	(402)	(302)	(338)
Capitale immobilizzato	**492**	**64**	**(23)**	**(403)**	**(300)**	**(170)**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	(326)	78	(87)	(186)	912	391
Debiti commerciali e Altre passività	(105)	560	(182)	157	(910)	(480)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(34)	0	(41)	0	0	(75)
Capitale circolante netto	**(465)**	**638**	**(310)**	**(29)**	**2**	**(164)**
Capitale investito lordo	**27**	**702**	**(333)**	**(432)**	**(298)**	**(334)**
Fondi per rischi e oneri	152	(15)	(3)	(6)	0	128
Trattamento di fine rapporto	109	0	0	(1)	0	108
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(66)	462	5	(3)	0	398
Capitale investito netto	**222**	**1.149**	**(331)**	**(442)**	**(298)**	**300**
Patrimonio netto	**759**	**(867)**	**663**	**347**	**(299)**	**603**
di cui Riserva di fair value	*26*	*(1.026)*	*(34)*	*47*	*0*	*(987)*
Passività finanziarie	(625)	6.903	(18)	1.256	(1.014)	6.502
Riserve tecniche assicurative nette	0	0	5.299	0	0	5.299
Attività finanziarie	368	2.390	(2.654)	(2.030)	953	(973)
Crediti d'imposta Legge n.77/2020	(413)	(6.008)	0	0	0	(6.421)
Cassa e depositi BancoPosta	0	(1.268)	0	0	0	(1.268)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	133	(1)	(3.621)	(15)	62	(3.442)
Posizione finanziaria netta	**(537)**	**2.016**	**(994)**	**(789)**	**1**	**(303)**

Dati salienti delle principali Società del Gruppo

Poste Italiane S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	9.691.810	9.041.446	650.364	7,2
Risultato operativo	885.093	330.332	554.761	n.s.
Risultato netto	797.613	324.755	472.858	n.s.
Investimenti	707.984	612.270	95.714	15,6
Patrimonio netto	7.034.793	7.239.105	(204.312)	(2,8)
Organico stabile – medio	110.173	115.010	(4.837)	(4,2)
Organico flessibile – medio	7.216	6.520	696	10,7

Postel S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	184.385	181.509	2.876	1,6
Risultato operativo	4.800	3.196	1.604	50,2
Risultato netto	3.012	1.926	1.086	56,4
Investimenti	5.084	7.802	(2.718)	(34,8)
Patrimonio netto	87.250	85.507	1.743	2,0
Organico stabile – medio	855	971	(116)	(11,9)
Organico flessibile – medio	45	46	(1)	(2,2)

La società, al 31 dicembre 2021, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 2 milioni di euro.

SDA Express Courier S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	1.126.452	935.410	191.042	20,4
Risultato operativo	129.496	68.655	60.841	88,6
Risultato netto	90.916	45.457	45.459	n.s.
Investimenti	23.228	37.307	(14.079)	(37,7)
Patrimonio netto	114.397	59.488	54.909	92,3
Organico stabile – medio	1.065	1.036	29	2,8
Organico flessibile – medio	80	51	29	56,9

n.s.: non significativo
La società, al 31 dicembre 2021, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 36 milioni di euro.

Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	29.175	82.223	(53.048)	(64,5)
Risultato operativo	6.071	2.188	3.883	n.s.
Risultato netto	3.135	262	2.873	n.s.
Investimenti	592	97	495	n.s.
Patrimonio netto	241.796	238.669	3.127	1,3
Organico stabile – medio	25	31	(6)	(19,4)
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

n.s.: non significativo

Poste Air Cargo S.r.l.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	74.574	64.137	10.437	16,3
Risultato operativo	5.483	2.574	2.909	n.s.
Risultato netto	3.300	1.880	1.420	75,5
Investimenti	-	79	(79)	(100,0)
Patrimonio netto	6.242	3.023	3.219	n.s.
Organico stabile – medio	97	91	6	6,6
Organico flessibile – medio	6	4	2	50,0

n.s.: non significativo

BancoPosta Fondi S.p.A. SGR

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Commissioni attive	143.626	116.446	27.180	23,3
Commissioni nette	60.431	50.581	9.850	19,5
Risultato netto	26.057	20.477	5.580	27,3
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	77.523	71.125	6.398	9,0
Patrimonio netto	57.074	51.785	5.289	10,2
Organico stabile – medio	69	61	8	13,7
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

La società, al 31 dicembre 2021, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 20 milioni di euro.

Poste Vita S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Premi assicurativi**	17.574.114	16.661.052	913.062	5,5
Risultato netto	794.679	740.158	54.521	7,4
Attività finanziarie	158.087.053	155.528.546	2.558.507	1,6
Riserve tecniche assicurative	158.794.616	153.557.571	5.237.045	3,4
Patrimonio netto	5.718.521	5.083.885	634.636	12,5
Organico stabile – medio	341	355	(14)	(3,9)
Organico flessibile – medio	2	2	0	0,0

* 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.

La società, al 31 dicembre 2021, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 397 milioni di euro.

Poste Assicura S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Premi assicurativi**	304.614	236.535	(69.079)	29,3
Risultato netto	25.033	38.942	(13.909)	(35,7)
Attività finanziarie	499.875	424.018	75.857	17,9
Riserve tecniche assicurative	294.106	236.014	58.092	24,6
Patrimonio netto	259.536	237.467	22.069	9,3
Organico stabile – medio	73	66	7	10,6
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 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	1.201.695	1.078.109	123.586	11,5
Risultato operativo	281.682	257.267	24.415	9,5
Risultato netto	201.987	184.560	17.427	9,4
Investimenti	17.343	22.158	(4.815)	(21,7)
Patrimonio netto	560.275	436.915	123.360	28,2
Organico stabile – medio	285	310	(25)	(8,1)
Organico flessibile – medio	-	-	-	-

La società, al 31 dicembre 2021, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 126 milioni di euro.

sennder Italia S.r.l.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	202.540	120.607	81.933	67,9
Risultato operativo	2.859	1.346	1.513	n.s.
Risultato netto	2.006	929	1.077	n.s.
Investimenti	434	55	379	n.s.
Patrimonio netto	7.159	5.266	1.893	35,9
Organico stabile – medio	66	32	34	n.s.
Organico flessibile – medio	20	19	1	5,3

n.s.: non significativo

MLK Deliveries S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	32.774	14.037	18.737	n.s.
Risultato operativo	(1.507)	(3.671)	2.164	(58,9)
Risultato netto	(1.235)	(2.787)	1.552	(55,7)
Investimenti	981	635	346	54,5
Patrimonio netto	11.964	12.564	(600)	(4,8)
Organico stabile – medio	35	20	15	75,0
Organico flessibile – medio	-	1	(1)	(100,0)

n.s.: non significativo

Nexive Network S.r.l.

(migliaia di euro)	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazioni Valori	Variazioni %
Ricavi, proventi e altri	123.529	-	123.529	-
Risultato operativo	(12.144)	-	(12.144)	-
Risultato netto	(9.576)	-	(9.576)	-
Investimenti	10	-	10	-
Patrimonio netto	7.917	-	7.917	-
Organico stabile – medio	742	-	742	-
Organico flessibile – medio	16	-	16	-

9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Introduzione DNF

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la "Dichiarazione") 2021 di Poste Italiane è stata redatta in accordo al Piano strategico ESG del Gruppo che si basa su 8 pilastri fondamentali di Sostenibilità riconducibili agli ambiti ambientale (E), sociale (S) e *governance* (G), il cui obiettivo è la creazione di valore di lungo termine per gli *stakeholder*.

La conformità alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016 (il Decreto) è garantita, oltre che dalle informazioni contenute nel presente Capitolo, anche tramite il rinvio ad altre sezioni del Bilancio Integrato e altri documenti societari, qualora le informazioni siano già in essi contenute o a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti. Nello specifico:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione è illustrato nel capitolo "Modello di *business*" e nei paragrafi "L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane" e "Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane", nei quali viene descritto il modo in cui l'organizzazione, grazie alle attività di *business*, genera i risultati che mirano a raggiungere gli obiettivi strategici e creare valore nel breve, medio e lungo termine;
- la gestione dei rischi, attuata attraverso il modello di *Risk Management* di Gruppo (RMG) basato sul *framework Enterprise Risk Management* (ERM), è descritta nei paragrafi "Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane" e "Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane" nei quali vengono descritti con maggior dettaglio i principali rischi non finanziari associati ai temi materiali, i possibili impatti e le relative modalità di gestione;
- le politiche aziendali sono descritte all'interno del paragrafo "Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo" che definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Poste Italiane. Inoltre, all'interno del capitolo "Creazione di Valore" vengono riportati, in corrispondenza dei relativi paragrafi legati a ciascun tema materiale, gli obiettivi strategici e le modalità operative con cui realizzarli;
- le *performance* sono illustrate nei paragrafi del capitolo "Creazione di Valore" in cui sono rappresentate le principali iniziative dell'anno e nel paragrafo "Tavole degli indicatori" sono riportati i risultati dell'ultimo triennio.

Princìpi 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 2021, 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. 470-471 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 ESMA ha richiesto agli emittenti di fornire nelle Relazioni finanziarie annuali e nelle Dichiarazioni di carattere non finanziario 2021.

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2021 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 22 marzo 2022 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 Indipendente" 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 2021 e i *trend* di *performance* al triennio 2019–2021, 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 particolar modo, 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 del consumo medio dei mezzi e del carico trasportato, a eccezione delle auto dedicate alla logistica di ultimo miglio. Inoltre, è bene segnalare che nel documento i numeri riportati in milioni di euro hanno subito degli arrotondamenti; ne consegue dunque che la somma degli importi arrotondati potrebbe non coincidere con il totale arrotondato. Nel corso del periodo, a valle dell'aggiornamento del Piano Industriale di Poste Italiane, sono stati aggiornati i *target* e gli obiettivi ESG di Gruppo, i cui dettagli sono riportati all'interno delle sezioni dedicate ai pilastri della strategia di sostenibilità di Poste Italiane, contenute nel capitolo 6 "Creazione di Valore". Inoltre, per quanto concerne l'aggiornamento degli obiettivi operativi e finanziari di Gruppo, si rimanda a quanto riportato all'interno della sezione "L'integrazione della Sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane", capitolo 4 "Strategia".

Tutti gli indicatori GRI *Standards* rendicontati sono riportati nel GRI *Content Index* della presente sezione a partire da pagina 459.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Perimetro di consolidamento e dati salienti delle partecipazioni" (Nota 13 - p. 773-774). Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. Inoltre, ogni indicatore rendicontato ha sempre una copertura pari al totale della richiesta informativa, al netto di esplicita specifica. All'interno della DNF è utilizzato il termine Poste Italiane, Gruppo o Azienda per indicare il "Gruppo Poste Italiane".

Il regolamento sulla Tassonomia Europea

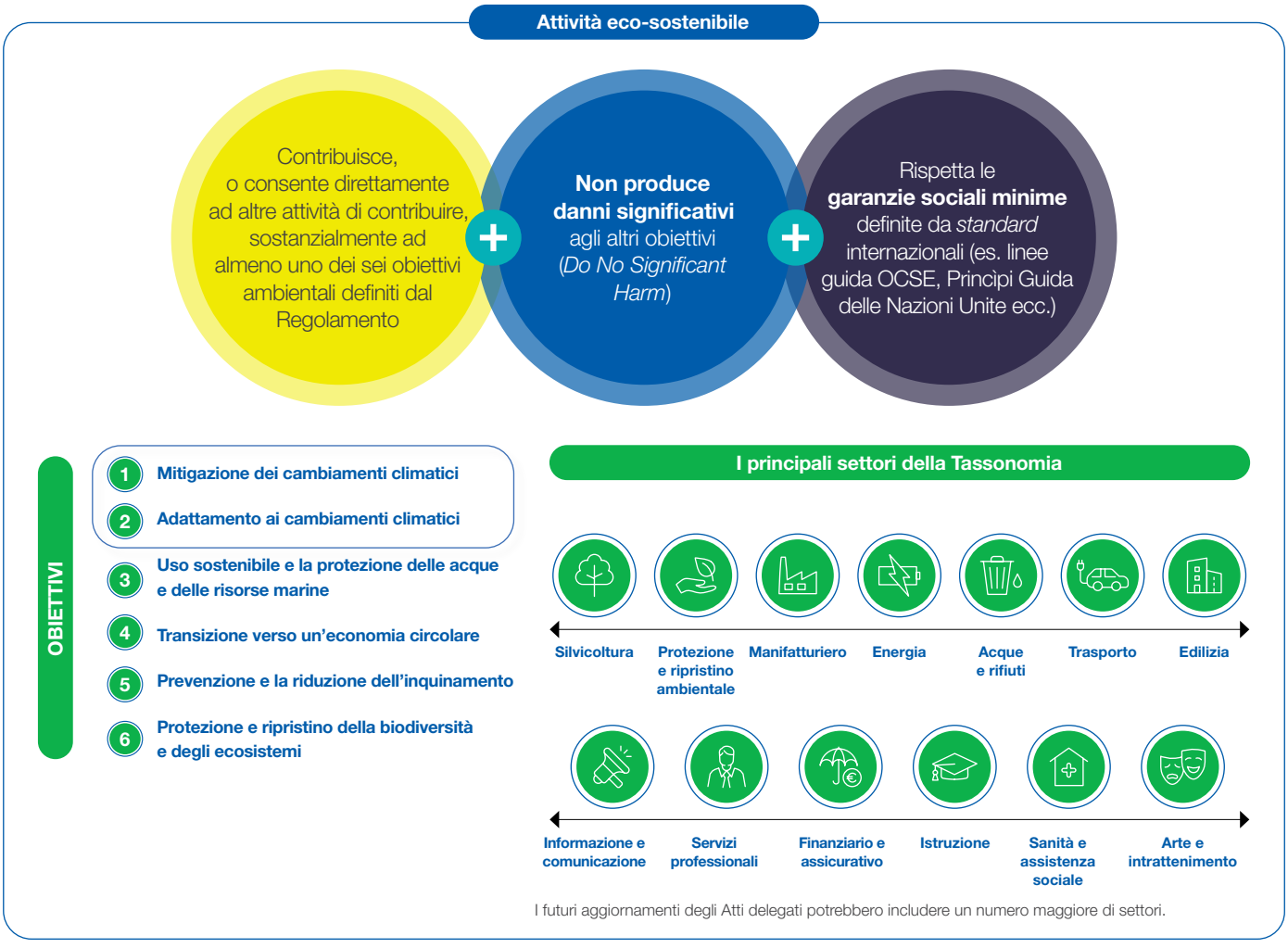
DNF

Negli ultimi anni l'Unione Europea ha rivolto una crescente attenzione ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, rinnovando il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione a un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici ed efficiente in termini di risorse, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del *Green Deal* europeo.

Per raggiungere i propri obiettivi di sviluppo sostenibile e rendere l'Europa il primo continente neutrale dal punto di vista delle emissioni di carbonio entro il 2050, la Commissione Europea ha introdotto un sistema di classificazione riconosciuto in tutti i Paesi europei per valutare la sostenibilità ambientale di un'attività economica, la c.d. **Tassonomia UE**. Nello specifico, la Tassonomia UE è un dizionario di attività economiche che aiuta:

- le imprese a valutare le proprie attività, ad adottare politiche aziendali finalizzate a una maggiore sostenibilità ambientale e a rendicontare in modo più completo e comparabile ai propri *stakeholder*;
- gli investitori nell'integrazione dei temi di Sostenibilità all'interno delle politiche d'investimento e a comprendere l'impatto ambientale delle attività economiche nelle quali investono o vogliono investire;
- le istituzioni pubbliche a definire e migliorare le proprie politiche di transizione ecologica.

A tale scopo, il 22 giugno 2020 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE n.852/2020 (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri che un'attività economica deve soddisfare per potersi qualificare come "sostenibile" dal punto di vista ambientale. Le condizioni generali stabiliscono che un'attività economica può definirsi eco-sostenibile se: contribuisce in modo sostanziale al raggiungimento di uno o più dei sei obiettivi ambientali definiti nel regolamento; non arreca danni significativi agli altri obiettivi ambientali (*Do Not Significant Harm* - DNSH); è svolta nel rispetto delle garanzie minime di salvaguardia. A tal proposito, la Commissione Europea ha definito sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili:



I futuri aggiornamenti degli Atti delegati potrebbero includere un numero maggiore di settori.

In ottemperanza agli obblighi stabiliti dal nuovo Regolamento, le imprese soggette all'obbligo di pubblicazione della Dichiarazione non Finanziaria (DNF) devono fornire informazioni su come e in che misura le attività di impresa sono "eco-sostenibili" ai sensi dei criteri definiti dalla Tassonomia UE.

Le modalità di rappresentazione delle informazioni di sostenibilità ambientale che le società finanziarie e non finanziarie sono tenute a fornire sono state stabilite da un atto delegato che integra le disposizioni previste dal Regolamento e precisa il contenuto e le modalità di determinazione dei cosiddetti «indicatori fondamentali di prestazione» o «KPI» oggetto di rendicontazione e delle informazioni di natura qualitativa che dovranno corredarli. L'atto delegato specifica in particolare che:

- le società non finanziarie (*Non Financial Undertakings*) sono tenute a comunicare la percentuale del loro fatturato, delle spese in conto capitale (Capex) e delle spese operative (Opex) associate ad attività economiche "allineate" alla Tassonomia UE;
- le imprese finanziarie (*Financial Undertakings*) devono comunicare la quota degli investimenti/finanziamenti associati ad attività economiche "allineate" alla Tassonomia UE[90].

Per questo primo anno di rendicontazione, la normativa ha previsto un contenuto informativo ridotto che richiede di rendicontare i suddetti KPI esclusivamente con riferimento alle attività economiche "ammissibili" (ossia incluse nell'elenco di attività considerate ad oggi dalla Tassonomia come potenzialmente ecosostenibili) relative ai primi due obiettivi definiti dalla Commissione (mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici), rimandando agli esercizi successivi la rendicontazione delle attività economiche "allineate" (ossia incluse nell'elenco di attività e che rispettano tutte le condizioni generali definite dalla Tassonomia), con tempistiche differenziate per le *Non Financial Undertakings* e le *Financial Undertakings*.

Tassonomia Europea: approccio metodologico al processo di rendicontazione

Al fine di rafforzare la trasparenza rispetto al proprio contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea e di operare in conformità alle richieste normative, Poste Italiane ha intrapreso un'attenta analisi delle proprie attività e del quadro normativo emanato dalle istituzioni europee ed ha elaborato un approccio metodologico finalizzato a fornire una *disclosure* adeguata e rappresentativa del proprio profilo di *business*, anche alla luce del punto di vista degli *stakeholder* sulla natura fondamentale del Gruppo.

L'approccio metodologico scelto da Poste Italiane, in coerenza con il principio di trasparenza verso il mercato da sempre seguito, prevede una rendicontazione che consente di rappresentare sia l'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, nel presente documento viene fornita la rendicontazione su base consolidata dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*[91] e verranno rendicontati taluni KPI previsti dalla normativa per le *Financial Undertakings* ritenuti maggiormente rappresentativi dei *business* finanziario e assicurativo. Tale scelta è stata guidata dalla convinzione che questa modalità di *disclosure* possa contribuire a completare il quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane consentendo loro di disporre di una prima informativa coerente con le disposizioni normative attuali, tuttora in fase di completamento ed evoluzione.

Il processo di rendicontazione delle richieste informative previste dal nuovo Regolamento sulla Tassonomia UE ha previsto una prima fase di analisi della normativa e di selezione dei KPI rilevanti per il Gruppo, seguita da un processo articolato di raccolta delle informazioni qualitative e dei dati di natura gestionale e contabile necessari per il relativo calcolo. Tale processo ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di *business* per l'identificazione delle attività "ammissibili" alla tassonomia e la gestione del processo di *data collection*; come meglio precisato nei successivi paragrafi, si è inoltre ritenuto opportuno richiedere il supporto del *provider* esterno Moody's per l'elaborazione di alcuni dati necessari al calcolo dei KPI delle *Financial Undertaking*. Infine, si precisa che la funzione Amministrazione, Finanza e Controllo ha presidiato le principali fasi di rendicontazione al fine di garantire la quadratura con le grandezze economico-patrimoniali esposte nel *reporting* finanziario, come richiesto dalla normativa.

90. Si precisa che la normativa qualifica le imprese finanziarie distinguendole tra enti creditizi, gestori di attività finanziarie, imprese di investimento e imprese di assicurazione/riassicurazione, prevendo metriche e modalità di rendicontazione differenti per ciascuna categoria.
91. Approccio in linea con quanto indicato nelle FAQ della Commissione Europea pubblicate a dicembre 2021 in merito alle modalità di rendicontazione dei gruppi misti con operatività industriale e finanziaria

Attività economiche ammissibili di Poste Italiane

Si riportano di seguito gli indicatori richiesti dalla normativa per le *Non Financial Undertakings* che, come detto, sono stati calcolati su base consolidata, al netto delle partite infragruppo, per evitare ogni potenziale rischio di *double counting*; si precisa che è stato considerato il medesimo perimetro di consolidamento integrale del Bilancio consolidato.

In questo primo anno di rendicontazione, le valutazioni di "ammissibilità" delle attività economiche del Gruppo risentono dell'attuale stato di sviluppo continuo della Tassonomia EU, al momento esclusivamente riferita agli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici.

KPI del fatturato

La quota del fatturato derivante da attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 22% con riferimento ai sevizi erogati dalla *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione"[92] riferibili principalmente all'attività economica "6.6 - Servizi di trasporto di merci su strada" prevista dalla Tassonomia UE.

Considerando, invece, il totale dei "Ricavi netti della gestione ordinaria" dell'esercizio 2021 così come riportati nel "Prospetto dell'utile/(perdita) d'esercizio consolidato" del Bilancio consolidato, a cui si rimanda, la quota del fatturato derivante da attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 7%. Quest'ultimo indicatore rappresenta la quota di fatturato derivante dalle attività economiche "ammissibili" svolte da Poste Italiane che si riferiscono principalmente a:

- ricavi da sevizi erogati dalla *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" riferibili all'attività economica "6.6 - Servizi di trasporto di merci su strada" prevista dalla Tassonomia UE; e
- premi sulle polizze danni per la sottoscrizione di coperture riferite ai pericoli legati al clima della *Strategic Business Unit* "Servizi Assicurativi" riferibili all'attività economica "10.1 – Assicurazione non vita: sottoscrizione di pericoli legati al clima" prevista dalla Tassonomia UE.

Si precisa che le citate attività economiche possono potenzialmente contribuire rispettivamente agli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici (attività economica 6.6) e adattamento ai cambiamenti climatici (attività economica 10.1).

KPI delle spese in conto capitale

La quota delle spese in conto capitale derivanti da attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 5%.

L'indicatore rappresenta la quota di spese in conto capitale derivante da attività economiche "ammissibili" e si riferisce principalmente agli investimenti sulla flotta aziendale direttamente correlati ai ricavi "ammissibili" della *Strategic Business Unit* "Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione".

Sono stati inoltre considerati nell'indicatore gli investimenti in materia di efficientamento energetico sugli immobili del Gruppo che possono potenzialmente contribuire all'obiettivo ambientale di mitigazione dei cambiamenti climatici: si tratta in particolare delle spese in conto capitale riconducibili alle attività economiche incluse nel settore "7. Edilizia e attività immobiliari" degli Atti Delegati Tecnici al Regolamento Tassonomia, che fanno riferimento all'installazione di dispositivi per l'efficienza energetica, di strumenti intelligenti per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici e di tecnologie per le energie rinnovabili.

Il denominatore del KPI delle spese in conto capitale è costituito dalla somma degli incrementi lordi contabilizzati nell'esercizio 2021 su immobilizzazioni materiali e immateriali in applicazione degli IAS 16, 38, 40 e dell'IFRS16, così come riportati nelle note A1 "Immobili, impianti e macchinari", A2 "Investimenti immobiliari", A3 "Attività immateriali" e A4 "Attività per diritti d'uso" del Bilancio consolidato, a cui si rimanda.

92. Dato calcolato considerando esclusivamente le attività di recapito e trasporto.

KPI delle spese operative

La quota delle spese operative derivanti da attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 3%.

L'indicatore rappresenta la quota di spese operative derivante da attività economiche "ammissibili" e si riferisce principalmente ai costi diretti strettamente connessi alle attività economiche "ammissibili" considerate nel calcolo del KPI del fatturato e del KPI delle spese in conto capitale.

Il denominatore del KPI delle spese operative, come previsto dalla normativa, è costituito dai costi diretti non capitalizzati relativi a ricerca e sviluppo, rinnovamento edifici, affitti, manutenzioni, riparazioni e altre spese dirette relative al funzionamento *day-to-day* degli *asset* sostenuti nell'esercizio 2021.

Investimenti ecosostenibili del Gruppo Poste Italiane

Come anticipato, il Gruppo ha deciso di effettuare, in ottica di massima trasparenza verso il mercato, anche la rendicontazione degli indicatori previsti dal Regolamento Tassonomia per le *Financial Undertakings* con riferimento a BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, che si qualificano ai sensi della normativa rispettivamente come *Asset Manager* e *Insurance Company*. Poste Italiane nel corso del 2021 ha avviato i tavoli di lavoro necessari per predisporre tale informativa, considerando il valore della Tassonomia anche nell'ambito delle attività di sviluppo dei prodotti finanziari al fine di garantire aderenza con il più ampio quadro normativo in materia di investimenti sostenibili.

Anche con riferimento alle imprese finanziarie è stato previsto per i primi due anni di rendicontazione un contenuto informativo ridotto che consiste nell'indicazione della quota di esposizioni "ammissibili" e "non ammissibili" alla Tassonomia e di altre metriche che hanno l'obiettivo di fornire una rappresentazione sintetica delle esposizioni che, ai sensi della normativa stessa, occorre escludere dal calcolo del numeratore delle quote precedenti, ossia:

- esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali (da escludere anche dal denominatore di tutti gli indicatori);
- esposizioni in derivati;
- esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi degli artt. 19a o 29a della Direttiva 2013/34/UE.

In considerazione del fatto che la normativa richiede che la rendicontazione di tali indicatori deve essere basata su dati puntuali e che parte di questi nel primo anno di rendicontazione non sono stati ancora resi pubblicamente disponibili dalle controparti non finanziarie, il Gruppo ha deciso di effettuare comunque una rendicontazione volontaria[93] basata su stime e *proxy* al fine di ottenere una panoramica sulle quote di investimenti che possono potenzialmente contribuire agli obiettivi di mitigazione ed adattamento ai cambiamenti climatici e prepararsi alla rendicontazione prevista dal prossimo anno. A tal fine è stato ritenuto opportuno, nell'ottica di elaborare delle stime metodologicamente robuste, prevedere il coinvolgimento di un *provider* specializzato in soluzioni ESG avente a disposizione una mappatura degli emittenti secondo i criteri previsti dalla Tassonomia, ossia Moody's (ex. Vigeo Eiris).

MOODY'S | ESG Solutions Con il supporto del *provider* è stato possibile effettuare gli *screening* necessari alla rendicontazione dei diversi indicatori con una copertura rispettivamente del 93% e del 98% degli *asset corporate* detenuti direttamente ed indirettamente da Poste Vita e BancoPosta Fondi[94]. Gli *asset* rientranti nel perimetro di copertura sono stati analizzati secondo la metodologia di Moody's ESG Solutions (MESG) basata sugli Atti Delegati Tecnici riferiti ai primi due obiettivi ambientali di mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico. L'analisi condotta da MESG ha permesso di individuare per ciascuna controparte le diverse attività economiche che generano fatturato e di verificarne la percentuale di "ammissibilità" alla Tassonomia; in assenza di dati o informazioni puntuali sul fatturato, la metodologia, a fini prudenziali, ha considerato i ricavi "ammissibili" pari a zero.

Con riferimento agli indicatori di seguito rappresentati si precisa che è stato utilizzato quale denominatore il "Totale Attivo", che ai sensi della normativa corrisponde agli *Asset under Management* al netto degli investimenti in amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, ad eccezione della "Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali" che è stata calcolata in rapporto agli *Asset under Management* complessivi.

93. Approccio in linea con quanto indicato nelle FAQ della Commissione Europea pubblicate a dicembre 2021.
94. Gli *asset* non coperti costituiscono una quota molto residuale e sono prevalentemente investiti in società a media e piccola capitalizzazione, le quali ad oggi non hanno comunicato i dati necessari per la Tassonomia. Si precisa inoltre che parte degli *asset* che sono stati sottoposti allo *screening* sono comuni ai portafogli di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR in considerazione delle interrelazioni tra le due entità nei mandati di gestione.

Il "Totale Attivo" rappresenta rispettivamente il 26% e 34% degli *Asset Under Management* totali di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita.

Asset Management KPI

La quota di investimenti di BancoPosta Fondi SGR in attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 15% degli attivi totali, con una quota di investimenti in attività economiche "non ammissibili" pari all'85%.

Nell'ottica di rappresentare in modo completo le risultanze delle analisi effettuate e fornire una panoramica più ampia degli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che potenzialmente contribuiscono agli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici, si è valutato opportuno rendicontare la quota di investimenti in attività economiche "ammissibili" e "non ammissibili" comprendendo anche gli investimenti in società non soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria.

Considerando, invece, i soli investimenti in società soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria, la "Quota di investimenti in attività economiche "ammissibili"" sarebbe pari all'8%.

Insurance KPI

La quota di investimenti del Gruppo Poste Vita in attività economiche "ammissibili" previste ad oggi dalla Tassonomia è pari al 15% degli attivi totali, con una quota di investimenti in attività economiche "non ammissibili" pari all'85%.

Nell'ottica di rappresentare in modo completo le risultanze delle analisi effettuate e fornire una panoramica più ampia degli investimenti di Poste Vita che potenzialmente contribuiscono agli obiettivi ambientali di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici, si è valutato opportuno rendicontare la quota di investimenti in attività economiche "ammissibili" e "non ammissibili" comprendendo anche gli investimenti in società non soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria. Considerando, invece, i soli investimenti in società soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria, la "Quota di investimenti in attività economiche "ammissibili" sarebbe pari al 7%.

Nell'ambito del *business* assicurativo, la normativa richiede un ulteriore indicatore rappresentativo delle attività economiche "ammissibili" legate alla sottoscrizione di polizze danni su coperture riferite ai pericoli legati al clima esplicitati negli Atti Delegati Tecnici. Ai fini della presente rendicontazione è stata effettuata un'analisi in merito ai termini e/o condizioni contrattuali delle polizze attualmente in essere, con particolare riferimento alle linee di *business* riferite ad assicurazione incendio e altri danni ai beni. La quota di attività economiche di assicurazione non vita "ammissibili" ammonta al 3%.

Altri KPI

Si riportano, infine, gli ulteriori indicatori richiesti dalla normativa per le *Financial Undertakings*:

- la "Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali" di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente al 74% e al 66%;
- la "Quota di derivati"[95] di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente a 0,1% e al 0,2%;
- la "Quota di esposizioni in imprese non soggette agli obblighi di rendicontazione non finanziaria" di BancoPosta Fondi SGR e di Poste Vita è pari rispettivamente al 42% e al 47%.

95. A fini espositivi si è riportato il valore assoluto delle esposizioni in derivati; si precisa che al 31.12.2021 i derivati presentano mark-to-market negativo sia per BancoPosta Fondi SGR che per Poste Vita.

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 2021	
Modello di gestione aziendale e organizzazione *[Art. 3, comma 1, lettera a]*	• Modello di *business* Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 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]*	• *Outcome* 2021 del processo di creazione di valore in Poste Italiane • Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo • Creazione di Valore		
Principali rischi e relative modalità di gestione *[Art. 3, comma 1, lettera c]*	• Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane • Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva *[Art. 3, comma 1]*	• 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	**Relazione sulla *Corporate Governance***	• 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale *[Art. 3, comma 1]*	• Formazione e sviluppo del personale • *Welfare* e benessere del personale • Relazioni con le parti sociali • Salute e sicurezza sul lavoro Tutela dei diritti umani in Azienda • Pari opportunità nei percorsi di carriera		
Rispetto dei diritti umani *[Art. 3, comma 1]*	• 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]*	• 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]*	• 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 *Customer experience* • Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi • *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy* • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione		

La tabella seguente delinea le relazioni tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali di Poste Italiane e i GRI *Standards* corrispondenti e illustra, per ogni tema materiale, il relativo impatto generato sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards*.

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI *Standards*	Perimetro interno	Perimetro esterno	Tipologia di impatto
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lavorare con trasparenza e integrità	• GRI 205 *Anticorruzione* • GRI 207 *Imposte* • GRI 415 *Politica pubblica*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Clienti • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	• GRI 404 *Formazione e istruzione* • GRI 405 *Diversità e pari opportunità*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Formazione e sviluppo del personale	• GRI 404 *Formazione e istruzione*	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Welfare e benessere del personale	• GRI 401 *Occupazione*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Relazioni con le parti sociali	• GRI 402 *Relazioni tra lavoratori e management*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni	Generato dal Gruppo
	Salute e sicurezza sul lavoro	• GRI 403 *Salute e sicurezza sul lavoro*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
Rispetto dei diritti umani	Tutela dei diritti umani in Azienda	• GRI 405 *Diversità e pari opportunità* • GRI 412 *Valutazione del rispetto dei diritti umani*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner* • Comunità e Territorio • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori • Clienti	Generato dal Gruppo
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	• GRI 301 *Materiali*	Gruppo Poste Italiane	• Fornitori e *Business Partner*	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di *business*
	Impatti ambientali degli immobili	• GRI 302 *Energia* • GRI 303 *Acqua e scarichi idrici* • GRI 305 *Emissioni* • GRI 306 *Rifiuti* • GRI *307 Compliance Ambientale*	Gruppo Poste Italiane	• Ambiente • Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e correlato al Gruppo tramite i suoi rapporti commerciali
	Impatti ambientali della logistica	• GRI 302 *Energia* • GRI 305 *Emissioni* • GRI *307 Compliance Ambientale*	Gruppo Poste Italiane	• Ambiente • Fornitori e *Business Partner* • 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 *Impatti economici indiretti*	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 *Iniziative per migliorare l'accesso ai Servizi Finanziari per le persone svantaggiate*	Gruppo Poste Italiane	• Enti e Istituzioni • Comunità e Territorio	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Qualità e *Customer experience*	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti	Generato dal Gruppo
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Comunità e Territorio • Fornitori e *Business Partner* • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*	• GRI 418 *Privacy dei clienti*	Gruppo Poste Italiane	• Clienti • Fornitori e *Business Partner* • Enti e Istituzioni • Azionisti e Investitori	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	• FS 11 *Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo*	Gruppo Poste Italiane	• Azionisti e Investitori • Comunità e Territorio • Ambiente	Generato dal Gruppo
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	• FS 11 *Percentuale di beni oggetto di vaglio ambientale o sociale positivo e negativo*	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.9-11)
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	Relazione sulla Gestione: Assetto societario del Gruppo (p.48-59); Omnicanalità e settori di attività (p.60-103)
	102-3 Luogo della sede principale	Relazione Finanziaria Annuale: Premessa (p.490-491)
	102-4 Luogo delle attività	Relazione sulla Gestione: Strategia omnicanale (p.60-69)
	102-5 Proprietà e forma giuridica	Relazione sulla Gestione: Modello di *business* (p.33-41)
	102-6 Mercati serviti	Relazione sulla Gestione: Omnicanalità e settori di attività (p.60-103); Strategia omnicanale (p.60-69)
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Andamento di Poste Italiane S.p.A. e Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta (p.246-259); Tavole degli indicatori (p.396) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari (p.1-9)
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Capitolo 6. Creazione di Valore – Tavole degli indicatori (p.400)
	102-9 Catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277)
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Principali operazioni societarie intervenute (p.53-59); Azionariato e struttura organizzativa di Poste Italiane (p.33-34) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari (p.1-9)
	102-11 Principio di 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 dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167)
	102-12 Iniziative esterne	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental, Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo (p.118-121)
	102-13 Adesione ad associazioni	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental, Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo (p.118-121); Dialogo e trasparenza con le istituzioni (p.331-334)
	Strategia	
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato (p.9-11)
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane (p.134-140); Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane (p.106-115); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.141-144); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.168-185)
	Etica e Integrità	
	102-16 Valori, principi, *standard* e norme di comportamento	Relazione sulla Gestione: Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi (p.136-140); Lavorare con trasparenza e integrità (p.265-272)

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	Corporate Governance	
	102-18 Struttura della *governance*	Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.130-133); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-33)
	102-19 Delega dell'autorità	Relazione sulla Gestione: La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.130-133); Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi (p.136-140); Il *Multistakeholder Forum* 2021 (p.108-109)
	102-20 Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	
	102-21 Consultazione degli *stakeholder* 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.130-133); Tavole degli indicatori (p.411); Link: https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-33)
	102-23 Presidente del massimo organo di governo	Relazione sulla gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.130) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.16-17)
	102-24 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Relazione sulla gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.130-133) 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.10); 6.8 Amministratori indipendenti (p.18-20); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.21-22); 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d) -*bis*, TUF) (p.23-24)
	102-25 Conflitti di interessi	Relazione sulla gestione: Lavorare con trasparenza e integrità (p.265-272) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. a), TUF (p.58-63)
	102-26 Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	Relazione sulla gestione: Organi di Amministrazione e Controllo (p.130); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato (p.16-17); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-33)
	102-27 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.134-140) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF) (p.13-15); 6.8 Amministratori indipendenti (p.18-20); 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.21-22)
	102-28 Valutazione delle *performance* del massimo organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del Consiglio di Amministrazione e dei comitati (p.21-22)
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.134-140) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF) (p.13-15)

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	102-30 Efficacia dei processi di gestione del rischio	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.134-140)
	102-31 Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-33)
	102-33 Comunicazione delle criticità	Relazione sulla Gestione: Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.134-140) Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-*bis*, comma 1, lett. e), TUF) (p.6); 7.2 Comitato controllo e rischi (p.26-32); 7.3 Comitato Sostenibilità (p.32-33)
	102-36 Processo per determinare la retribuzione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi (p.24)
	Coinvolgimento degli *stakeholder*	
	102-40 Elenco dei gruppi di *stakeholder*	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder* (p.107-109)
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali (p.299-303)
	102-42 Individuazione e selezione degli *stakeholder*	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder* (p.107-109)
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli *stakeholder*	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder* (p.107-109)
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	Relazione sulla Gestione: Il *Multistakeholder Forum* 2021 (p.108-109)
	Pratiche di rendicontazione	
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Relazione sulla Gestione: Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.449-474)
	102-46 Definizione del contenuto del *report* e perimetri dei temi	Relazione sulla Gestione: Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane (p.106-115); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.141-144); Capitolo 9. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (p.449-474)
	102-47 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane (p.106-115)
	102-48 Revisione delle informazioni	Relazione sulla Gestione: Princìpi e criteri di *reporting* (p.450). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Princìpi e criteri di *reporting* (p.450). Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato
	102-50 Periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Principi e criteri di *reporting* (p.450)
	102-51 Data del *report* più recente	Bilancio Integrato 2020 (maggio 2021)
	102-52 Periodicità della rendicontazione	Relazione sulla Gestione: Principi e criteri di *reporting* (p.450)
	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/Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI *Standards*	Relazione sulla Gestione: Principi e criteri di *reporting* (p.450)
	102-55 Indice dei contenuti GRI	Relazione sulla Gestione: Indice dei contenuti GRI-*Standards* (GRI Content Index) (p.459-467)
	102-56 *Assurance* esterna	Relazione sulla Gestione: Principi e criteri di *reporting* (p.450)

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Temi 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.24-25); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); La matrice di materialità (p.109-113); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 201: *Performance* Economiche	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.396)	
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 materialità (p.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio (p.327-331); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.414)	
Anticorruzione			
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Lavorare con trasparenza e integrità (p.265-272); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.397)	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.397)	
GRI 207 (2019): Imposte	207-1 Approccio alla fiscalità	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Politiche di trasparenza in materia fiscale (p.270-272)	
	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.399)	
GRI 415: Politica Pubblica	415-1 Contributi politici	In linea con quanto sancito dalla Politica Integrata del Gruppo, Poste Italiane nel 2021 non ha erogato contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero	

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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Impatti ambientali della logistica (p.349-352); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.398)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Impatti ambientali della logistica (p.349-352); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.416; 420; 422-423)	
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.416; 420; 422-423)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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		
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
	303-3 Prelievo idrico	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.417) Attualmente non vi è evidenza che Poste Italiane prelevi acqua da aree a stress idrico. Pertanto, tale valore risulta essere pari a zero.	

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Impatti ambientali della logistica (p.349-352); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (*Scope* 1)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.418; 420; 422-423)	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (*Scope* 2)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.418; 420; 422-423)	
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (*Scope* 3)	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.418; 420; 422-423)	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.421)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.455-456)	
	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.418-419)	
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		
***Compliance* ambientale**			
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277); Impatti ambientali degli immobili (p.343-349); Impatti ambientali della logistica (p.349-352); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458).	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 103: *Compliance* ambientale	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Impatti ambientali degli immobili (p.343)	

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
Valutazione ambientale dei fornitori			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277); Tavole degli indicatori (p.398); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
GRI 400: INDICATORI DI *PERFORMANCE* SOCIALI			
Occupazione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); *Welfare* e benessere del personale (p.292-299); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
GRI 401: Occupazione	401-2 *Benefit* previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti *part-time* o con contratto a tempo determinato	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.403)	
Relazioni industriali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro 103-2 La modalità di gestione e le sue componenti 103-3 Valutazione delle modalità di gestione	Relazione sulla Gestione: La matrice di materialità (p.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Relazioni con le parti sociali (p.299-303); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
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	

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Salute e sicurezza sul lavoro (p.304-309); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.404-405)	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.406-410)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Formazione e sviluppo del personale (p.281-292); Pari opportunità nei percorsi di carriera (p.318-322); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.401)	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle *performance* e dello sviluppo professionale	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.412)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Tutela dei diritti umani in Azienda (p.313-317); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.411)	

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione	Note/omissioni
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Lavorare con trasparenza e integrità (p.265-272); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.413)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento (p.273-277); Tavole degli indicatori (p.398); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); *Cybersecurity*, Sicurezza Informatica e *Privacy* (p.363-367); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI Standards (p.456-458)	
	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 *privacy* dei clienti e perdita di dati dei clienti	Capitolo 6. Tavole degli indicatori (p.427)	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Integrazione ESG nelle politiche di investimento (p.387-392); Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione (p.392-394); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione		
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2021, 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 98,9% dell'AuM complessivo di Poste Vita, mentre per BancoPosta Fondi SGR sono stati sottoposti a valutazione il 96% dell'AuM corporate ed il 100% dell'AuM in governativi	
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.109-113); La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane (p.104-121); Inclusione finanziaria (p.335-338); Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di Sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards* (p.456-458)	
	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	Tavole degli indicatori (p.415)	

TCFD *Content Index*

Nel 2021 l'Azienda è diventata *Supporter* ufficiale della TCFD (*Task Force on Climate Related Disclosures*), sottoscrivendo ulteriormente il proprio impegno per la creazione di un sistema finanziario più resiliente attraverso la disclosure relativa al clima. Il seguente *Content Index* garantisce una più intuitiva comprensione di come la strategia climatica di Poste Italiane sia allineata alle raccomandazioni dell'organizzazione.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

RACCOMANDAZIONI	RIFERIMENTI
Governance	
***Disclosure* della *Governance* dell'Organizzazione**	
La supervisione del CdA sui rischi e le opportunità legati al clima	La *Corporate Governance* di Poste Italiane (p.130-133); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-160)
Il ruolo del *management* nel valutare e gestire i rischi e le opportunità legati al clima	
Strategia	
***Disclosure* degli impatti dei rischi e delle opportunità legati al clima sul *business*, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione**	
Impatti effettivi e potenziali dei rischi e delle opportunità legati al clima, identificati finora, sul *business*, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione nel breve medio e lungo termine	La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.177-178); Transizione *green* (p.341-352); Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.451-455)
Descrivere i rischi e le opportunità legati al clima che l'organizzazione ha identificato	
Descrivere la resilienza della strategia dell'organizzazione, considerando i diversi scenari climatici, includendo scenari di temperature uguali o al di sotto dei 2°C	
Risk management	
***Disclosure* di come l'organizzazione identifica, valuta e gestisce i rischi legati al clima**	
Descrivere i processi dell'organizzazione per identificare e valutare i rischi legati al clima	La matrice di materialità (p.109-113); Le politiche di Sostenibilità del Gruppo (p.116-117); Il Piano Strategico *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo (p.118-121); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.177-178)
Descrivere i processi dell'organizzazione per la gestione dei rischi legati al clima	
I rischi e le opportunità legati al clima sono integrati nel processo decisionale corrente e nella formulazione della strategia	
Metriche e *target*	
***Disclosure* di metriche e *target* utilizzati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima**	
Descrivere delle metriche utilizzate dall'organizzazione per valutare i rischi e le opportunità legati al clima in linea con la sua strategia e il processo di gestione del rischio	Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane (p.134-140); Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione (p.141-144); La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico (p.157-167); La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate (p.177-178); Transizione *green* (p.341-352); Tavole degli indicatori (p.416-425); Il Regolamento sulla Tassonomia Europea (p.451-455)
Disclosure delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	
Descrivere i piani utilizzati dall'organizzazione per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e le prestazioni rispetto agli obiettivi	

Altri *standard* e Linee Guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Le tabelle di raccordo riportate nella presente sezione: "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation" del World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato; indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane; SDG e indicatori GRI *Standards* non sono sottoposte a giudizio di conformità ("*limited assurance engagement*").

Tabella di raccordo tra il documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*" del *World Economic Forum* e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato

A settembre 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del documento "*Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*", presentato a gennaio 2020 durante il *World Economic Forum* di *Davos*, che definisce un *set* di indicatori universali per le *performance* ESG applicabili da tutte le aziende, a prescindere dall'area di *business*, con lo scopo di rendere le *disclosure* non finanziarie più facilmente comparabili. Gli indicatori sono organizzati in quattro pilastri: *Governance*, *Planet*, *People* e *Prosperity.*

Prendendo in considerazione le indicazioni fornite dal documento, sono evidenziati nella seguente tabella le "*material ESG metrics*" rendicontate all'interno del presente Bilancio Integrato.

Pilastro	Tema	Descrizione	Indicatori GRI presenti nelle Sezioni di Bilancio
Governance	*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 2021.

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2021
Tema	**Indicatore**	**Riferimento ai paragrafi/indicatori**
Settore – *INSURANCE*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-IN-270a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e *Customer experience* • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
Incorporation of ESG Factors in Investment Management	FN-IN-410a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior	FN-IN-410b	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • L'offerta di prodotti di investimento con valore sociale e ambientale • Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale
Environmental Risk exposure	FN-IN-450a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico
Systemic Risk Management	FN-IN-550a	• La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate
Settore – *ASSET MANAGEMENT*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC-270a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Qualità e *Customer experience* • Reclami mensili • Reclami dei clienti per tipologia
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC-330a	• 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 *business* • Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di *business*
Incorporation of ESG Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC-410a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Integrazione ESG nelle politiche di investimento • Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione • Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
Business Ethics	FN-AC-510a	• 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 *audit* • Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • Pratiche anti-concorrenziali • Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione • Casi di corruzione e concussione e azioni correttive • Contributi politici • Approccio alla fiscalità

SASB		BILANCIO INTEGRATO 2021
Tema	**Indicatore**	**Riferimento ai paragrafi/indicatori**
Settore – *AIR FREIGHT & LOGISTICS*		
Greenhouse Gas Emissions	TR-AF-110a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Transizione *green* • 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	• 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	TR-AF-310a	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Relazioni con le parti sociali • Tutela dei diritti umani in Azienda • Contenziosi
Employee Health & Safety	TR-AF-320a	• 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	• 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	• La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane • Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi • *Cybersecurity*, Sicurezza informatica e *Privacy* • Violazione della *privacy* 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	• 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-CB-510a	• 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 *audit* • Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* • 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-CB-550a	• Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI *Standards*

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDG	Tema	Indicatore GRI
 **Goal 1 – Povertà Zero** Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.	• Accesso ai Servizi Finanziari	• FS14
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
 **Goal 3 – Salute e benessere** Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-2 • 403-3 • 403-6 • 403-9
 **Goal 4 – Istruzione di qualità** Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1
 **Goal 5 – Uguaglianza di genere** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.	• Parità di genere negli organi di governo	• 102-22 • 102-24
	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
	• Parità di genere nella formazione dei dipendenti	• 401-2 • 404-1 • 404-3
	• Parità di genere	• 405-1
 **Goal 6 – Acqua pulita e igiene** Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.	• Prelievo sostenibile dell'acqua	• 303-1 • 303-2 • 303-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-5
 **Goal 7 – Energia pulita e accessibile** Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Energia rinnovabile	• 302-1 • 302-2

SDG	Tema	Indicatore GRI
 **Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica** Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.	• Accesso ai Servizi Finanziari	• FS14
	• Informazioni sui dipendenti	• 102-8
	• Accordi contrattazione collettiva	• 102-41
	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1
	• Efficienza nei materiali utilizzati	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Gestione dei rifiuti	• 306-2
	• Guadagni, salari e benefici	• 401-2
	• Relazioni tra lavoratori e *management*	• 402-1
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-7 • 403-8 • 403-9
	• Formazione e istruzione professionale	• 404-1 • 404-3
	• Diversità e pari opportunità	• 405-1
 **Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture** Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.	• Investimenti in infrastrutture	• 201-1 • 203-1
 **Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze** Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.	• Informazioni sui dipendenti	• 102-8
	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4
	• Equa formazione dei dipendenti	• 404-1 • 404-3
 **Goal 11 – Città e comunità sostenibili** Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.	• Investimenti in infrastrutture	• 203-1
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5

SDG	Tema	Indicatore GRI
 **Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili** Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.	• Uso efficiente / riciclo dei materiali	• 301-1
	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Prelievi idrici per fonte	• 303-1 • 303-3
	• Qualità dell'aria	• 305-1 • 305-2 • 305-3
	• Gestione dei rifiuti	• 306-1 • 306-2 • 306-3 • 306-4 • 306-5
 **Goal 13 – Agire per il clima** Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.	• Efficienza energetica	• 302-1 • 302-2
	• Emissioni GHG	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
 **Goal 14 – La vita sott'acqua** Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.	• Acidificazione degli oceani	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
 **Goal 15 – La vita sulla terra** 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.	• Degrado delle foreste	• 305-1 • 305-2 • 305-3 • 305-4
	• Gestione dei rifiuti	• 306-3 • 306-5
 **Goal 16 - Pace, giustizia e istituzioni forti** 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.	• Etica e integrità	• 102-16 • 102-24
	• Parità di genere negli organi di governo	• 102-21 • 102-22 • 102-23 • 102-24 • 102-25 • 102-26
	• Anticorruzione	• 205-1 • 205-3
	• Salute e sicurezza sul lavoro	• 403-4 • 403-9
	• Politica pubblica	• 415-1
	• Protezione della *Privacy*	• 418-1
 **Goal 17 - Partenariato globale per lo sviluppo sostenibile** Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.	• Fiscalità	• 207-1 • 207-2 • 207-3 • 207-4

10. Glossario

***ACCOUNT INFORMATION SERVICE* (AIS)**

Servizio che consente all'utente, titolare di conti accessibili online, di ottenere un'informativa completa relativa ai servizi di pagamento dei rapporti a lui intestati.

ACQUIRING

È l'insieme di servizi forniti da un soggetto indipendente (*Acquirer*) finalizzati alla gestione delle autorizzazioni dei pagamenti effettuati con carte appartenenti ai circuiti nazionali ed internazionali, in virtù di un contratto di convenzionamento con l'esercente.

API (*APPLICATION PROGRAM INTERFACES*) APERTE

Procedure e interfacce che consentono a due applicazioni di dialogare e scambiare i dati. Una API che non richiede il pagamento di diritti per il suo accesso ed utilizzo è detta "aperta".

ASSET ALLOCATION

È una strategia attuata dall'investitore e finalizzata a diversificare il proprio portafoglio su classi di attivi differenti, sulla base dei propri obiettivi temporali e di rendimento atteso.

ASSET CLASS

Categoria d'investimento, ossia insieme di strumenti finanziari con caratteristiche simili e comportamento analogo sui mercati, ad esempio: obbligazionario (breve termine, medio/lungo termine, governativi, societari, *high yield*, ecc.), azionario (Europa, America, Paesi emergenti, ecc.), *real estate*. La scelta delle *Asset Class* è fondamentale per la costruzione del portafoglio perché sono le singole componenti che vengono valutate nel processo di *Asset Allocation*.

ATM (*AUTOMATED TELLER MACHINE*)

È uno sportello automatizzato, attivato direttamente dall'utente con l'inserimento della propria carta e la digitazione del PIN (codice personale di identificazione) che consente di fare sia operazioni dispositive che informative (es: richiesta saldo o lista movimenti).

BILL PAYMENTS

È un servizio di pagamento che consente di pagare bollettini, MAV, RAV e PagoPA attraverso un soggetto terzo che gestisce gli aspetti finanziari e transazionali.

BTP (BUONI DEL TESORO POLIENNALI)

Titoli di Stato italiani a medio/lungo termine. Il rendimento è dato da cedole di interesse a tasso fisso semestrali e dalla differenza tra il prezzo di rimborso, pari al valore nominale (100), ed il prezzo di emissione o sottoscrizione sul mercato secondario.

BUFFER

La Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) prevede che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, cd Conto "*Buffer*", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

CAPITALIZZAZIONE

Con riferimento ad una società, rappresenta il prodotto tra il numero di azioni in circolazione e il loro prezzo unitario; con riferimento ad un mercato rappresenta il valore complessivo – ai prezzi di mercato – di tutti i titoli quotati.

CARTA DI CREDITO

È uno strumento di pagamento che abilita il titolare, in base ad un rapporto contrattuale con l'emittente, ad effettuare acquisti (tramite POS oppure *online*) di beni o servizi presso qualsiasi esercizio aderente al circuito internazionale di riferimento oppure prelievi di contante (tramite ATM). Gli importi spesi sono addebitati al titolare a cadenza predefinita in via posticipata (di norma mensile) in unica soluzione (carta di credito "classica") ovvero in forma rateale (la c.d. carta di credito rateale/rotativo o *revolving*).

CARTA DI DEBITO

Carta che permette al titolare, in base ad un contratto con la propria banca o le Poste, di acquistare (tramite POS) beni e servizi presso qualsiasi esercizio commerciale aderente al circuito al quale la carta è abilitata o di prelevare contante (tramite ATM) con addebito immediato sul conto corrente collegato alla carta. Il circuito più noto è il circuito Bancomat, da cui deriva il nome con cui viene comunemente indicata. Se la carta è collegata a circuiti internazionali, è possibile utilizzare la stessa all'estero sia per prelievi di valuta locale che per effettuare pagamenti, digitando lo stesso codice segreto (PIN) utilizzato a livello nazionale sia per i prelievi su ATM che sui POS degli esercizi commerciali.

CARTA PREPAGATA

Strumento di pagamento, rilasciato a fronte di un versamento anticipato di fondi effettuato all'emittente, il cui valore diminuisce ogni volta che viene utilizzato per effettuare pagamenti o prelievi. Con una carta prepagata è possibile, senza utilizzare contante, acquistare (tramite POS o *online*) beni o servizi, oppure prelevare contante presso sportelli per il prelievo automatico (tramite ATM e con l'uso di un PIN), nei limiti della somma preventivamente versata all'istituto che l'ha emessa. Le carte prepagate sono emesse da banche, Istituti di moneta elettronica (IMEL) e Poste Italiane. Le carte prepagate ricaricabili hanno un valore massimo avvalorabile che differisce da emittente ad emittente e possono essere ricaricate più volte. La carta prepagata può anche essere dotata di un codice IBAN (*International Bank Account Number*) che consente di effettuare le principali operazioni di un conto corrente, tramite bonifici o addebiti diretti, come, ad esempio, accreditare lo stipendio o la pensione, domiciliare le utenze. Con la carta prepagata è possibile fare acquisti senza utilizzare contante e fare prelievi ed altre operazioni presso gli sportelli ATM aderenti al circuito di pagamento indicato sulla carta.

CESSIONE DEL QUINTO

È una particolare tipologia di finanziamento garantito, destinata ai pensionati e ai lavoratori dipendenti. Il rimborso delle rate avviene tramite cessione di una quota della pensione o dello stipendio a favore del soggetto finanziatore. Tale quota, trattenuta direttamente sul cedolino pensione o in busta paga, non può eccedere la quinta parte dell'emolumento netto mensile. Questo tipo di finanziamento prevede l'obbligo di un'assicurazione a copertura del rischio vita (per i Pensionati) e del rischio vita e perdita di impiego (per i Dipendenti). Le polizze sono sottoscritte direttamente dalla Banca/Società Finanziaria (nella veste di contraente e beneficiario) che ne sostiene i costi. Al cliente non è richiesto il pagamento di nessun premio assicurativo.

CHATBOT

La parola deriva da chat-chiacchierare e bot-abbreviazione di robot. È un assistente virtuale in grado di rispondere ad una serie di domande, interpretando le intenzioni del cliente. L'applicazione viene usata di frequente dalle grandi aziende nel servizio clienti: digitando la domanda si ha l'impressione di dialogare con una persona.

CLOUD

Letteralmente "nuvola informatica", si riferisce alla tecnologia che permette di elaborare e archiviare dati in rete e che consente l'accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un *hardware* remoto invece che sulla *workstation* locale. Il ***CLOUD* IBRIDO** è una soluzione che combina un *cloud* privato con uno o più servizi *cloud* pubblici, con un *software* proprietario che consente la comunicazione tra ciascun servizio. Una strategia *cloud* ibrida offre alle aziende una maggiore flessibilità spostando i carichi di lavoro tra le soluzioni *cloud* in base alle esigenze e ai costi.

CODICE POSTEPAY

Servizio innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria app Postepay, inquadrando il QR Code esposto dall'esercente.

COMMISSIONI DI GESTIONE

Compensi pagati al gestore mediante addebito diretto sul patrimonio del fondo per remunerare l'attività di gestione in senso stretto. Sono calcolati quotidianamente sul patrimonio netto del fondo e prelevati ad intervalli più ampi (mensili, trimestrali, ecc.). In genere, sono espressi su base annua.

CONTACTLESS

È l'innovativo metodo di pagamento che consente di effettuare acquisti semplicemente avvicinando la carta all'apposito lettore (terminale POS) con il simbolo *Contactless*, la transazione avviene in pochi istanti.

CYBER SECURITY (SICUREZZA INFORMATICA)

Con questo termine si intende rappresentare gli strumenti e i processi necessari a garantire la sicurezza dei computer, delle reti, dei dispositivi di uso comune (come *smartphone* e *tablet*), delle applicazioni e dei database, proteggedoli da potenziali attacchi che possono arrivare dall'interno o dall'esterno dell'organizzazione. La *Cyber Security* è diventata sempre più importante perché proteggendo le tecnologie digitali, si proteggono i processi e soprattutto le informazioni, che sono il vero patrimonio della persona e delle organizzazioni.

DEFFERED POLICYHOLDER LIABILITIES (DPL)

Posta contabile derivante dall'applicazione dello ***shadow accounting*** 🕮, come definita successivamente.

DIGITAL PAYMENTS (PAGAMENTI DIGITALI)

Il termine sta ad indicare tutti i pagamenti effettuati utilizzando strumenti elettronici, quali carte di credito, debito e prepagate, *digital wallet*, credito telefonico, addebito diretto su conto corrente, per l'acquisto di beni e servizi.

DIGITAL PROPERTIES

Le proprietà digitali (sito *web*, app BancoPosta, app Postepay, app Ufficio Postale, app PosteID) rappresentano uno dei 3 canali di presidio della Clientela a supporto della strategia omnicanale del Gruppo.

DIGITAL WALLET O BORSELLINO ELETTRONICO

È un portafoglio virtuale all'interno del quale è possibile caricare del credito o abbinare uno o più strumenti di pagamento come carta di credito, debito, prepagate o conti correnti, per poter effettuare transazioni senza condividere con il venditore le informazioni private del metodo di pagamento.

DURATA FINANZIARIA DEL PORTAFOGLIO

Media delle ***duration*** 🕮 dei titoli che lo compongono.

DURATION

Scadenza media dei pagamenti di un titolo obbligazionario. Essa è generalmente espressa in anni e corrisponde alla media ponderata delle date di corresponsione dei flussi di cassa (c.d. *cash flows*) da parte del titolo, ove i pesi assegnati a ciascuna data sono pari al valore attuale dei flussi di cassa ad essa corrispondenti (le varie cedole e, per la data di scadenza, anche il capitale). È una misura approssimativa della sensibilità del prezzo di un titolo obbligazionario a variazioni nei tassi di interesse.

ETF (*EXCHANGE TRADED FUNDS*)

Sono particolari fondi d'investimento (o Sicav) a gestione passiva che vengono negoziati in mercati regolamentari, appartenenti alla più ampia famiglia degli *Exchange Traded Products* (ETP), che replicano l'andamento di indice sottostante (ad esempio il FTSE MIB).

FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO

Sono organismi di investimento collettivo, gestiti dalle società di gestione del risparmio (SGR), che riuniscono le liquidità fornite dai propri clienti e le investono, come unico patrimonio, in attività finanziarie mobiliari (Azioni, Obbligazioni, Titoli di Stato, ecc.) o, per alcuni di essi, in attività immobiliari, rispettando regole volte a ridurre i rischi. Ciascun investitore diventa proprietario di un numero di quote il cui valore varia nel tempo ed in funzione dell'andamento dei titoli acquistati dalla Società di gestione con gli attivi del fondo. Esistono diverse tipologie di Fondi, classificati, ad esempio, in base alla tipologia di strumenti finanziari in cui

🕮 ***vedi glossario*** *pag. 475*

investono (es: azioni europee oppure obbligazioni americane) o in base alla tipologia di partecipazione ai profitti degli investitori. I Fondi possono essere "chiusi" (con la sottoscrizione delle quote esclusivamente durante il periodo dell'offerta e con il rimborso delle quote che avviene, di regola, solo alla scadenza del Fondo) oppure "aperti", (con la sottoscrizione ed il rimborso delle quote in qualunque momento).

FONDI PENSIONE

Sono organismi di investimento collettivo che raccolgono i contributi dei lavoratori e/o dei datori di lavoro e li investono in strumenti finanziari, allo scopo di erogare una prestazione pensionistica (rendita vitalizia o capitale) al termine della vita lavorativa del lavoratore integrativa rispetto al sistema obbligatorio pubblico. Esistono varie forme di fondi pensione: Fondi negoziali (o chiusi), Fondi aperti, Piani Individuali Pensionistici (PIP o FIP), Forme pensionistiche preesistenti.

FTSE MIB (*FINANCIAL TIMES STOCK EXCHANGE* MILANO INDICE DI BORSA)

È il più importante indice della Borsa di Milano dove sono riuniti i titoli a maggiore capitalizzazione e liquidità di mercato. Sul FTSE MIB sono quotati complessivamente 40 titoli rappresentativi di società che in maggioranza appartengono ai settori bancario, assicurativo e industriale.

GESTIONE SEPARATA

Nelle assicurazioni sulla vita, fondo appositamente creato dall'impresa di assicurazione e gestito separatamente rispetto al complesso delle attività dell'impresa. Le gestioni separate sono utilizzate nei contratti di Ramo I e sono caratterizzate da una composizione degli investimenti tipicamente prudenziale. Il rendimento ottenuto dalla gestione separata e retrocesso agli aderenti viene utilizzato per rivalutare le prestazioni previste dal contratto.

GESTORE DELEGATO

Intermediario abilitato a prestare servizi di gestione di patrimoni, il quale gestisce, anche parzialmente, il patrimonio di un OICR (Organismo di Investimento Collettivo del Risparmio) sulla base di una specifica delega ricevuta dalla società di gestione del risparmio in ottemperanza ai criteri definiti nella delega stessa.

HIGH YIELD

Sono titoli obbligazionari ad alta redditività (ed alto rischio) emessi da imprese, stati sovrani o altre entità in difficoltà finanziaria, ai quali viene attribuito un *Rating* ridotto (per Standard & Poor's pari o inferiore a BB). Spesso le obbligazioni *High Yield* vengono definite *Junk Bonds*.

***HOME BANKING* (*INTERNET BANKING*)**

È un servizio online che permette ai possessori di conto corrente di effettuare diverse operazioni informative e dispositive sul proprio conto corrente tramite internet (consultazione dell'estratto conto, esecuzione di bonifici online, postagiro, pagamenti online, etc.), senza bisogno di recarsi fisicamente presso la propria banca o il proprio Ufficio Postale.

HUB

In accezione logistica, identifica un grande nodo merci, sul quale convergono e dal quale si dipartono molte linee di traffico.

IDENTITÀ DIGITALE PRIVATA

L'identità Digitale privata di Poste è un set di credenziali tecniche (nome utente, password robusta, cellulare di registrazione) e attributi di contatto che, associati a un'identificazione certa del titolare, concorrono a definire il profilo digitale di un cliente di Poste Italiane. L'Identità Digitale privata abilita il titolare all'accesso e alla fruizione dei servizi online di Poste Italiane, ivi compresi i *funnel* di vendita a distanza e l'*onboarding* delle app, in associazione con gli strumenti di ***Strong Customer Authentication* (SCA)** forniti dalle *Business Unit*. La **SCA** o **AUTENTICAZIONE FORTE** impone che tutte le operazioni di pagamento elettronico, e alcune operazioni a distanza che comportino un rischio di frode, vengano confermate e autorizzate combinando due o più fattori di autenticazione, scelti tra qualcosa che solo chi effettua l'operazione possiede (un'app su un dispositivo mobile o una chiave che genera codici ***OTP*** 🕮), oppure un elemento di inerenza, cioè qualcosa che contraddistingue univocamente l'utente (l'impronta digitale, la geometria del volto, o un'altra caratteristica biometrica).

INFLATION LINKED

Trattasi di titoli di Stato che forniscono all'investitore una protezione contro l'aumento del livello dei prezzi: sia il capitale rimborsato a scadenza sia le cedole pagate sono, infatti, rivalutati sulla base dell'inflazione.

INVESTMENT GRADE

Definizione riferita a titoli emessi da Società con bilanci in ordine, ben gestite e con favorevoli prospettive di *Business*. Nel caso dei titoli *Investment grade*, il *Rating* è elevato e comunque superiore alla tripla B. Sotto tale livello si entra invece nel mondo degli strumenti *High yield*, cioè ad alto rischio, caratterizzati da bassi livelli di *Rating* che riflettono il pericolo di *default* o di insolvenza.

MERCHANT (ESERCENTE)

Soggetto che svolte un'attività commerciale.

MIFID (*MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS DIRECTIVE*)

La direttiva 2004/39/CE, in vigore dal 1 novembre del 2007, ha l'obiettivo principale di uniformare a livello europeo le regole dei partecipanti ai mercati finanziari al fine di tutelare gli investitori, imponendo agli intermediari l'obbligo di agire in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei clienti. La normativa ha introdotto una classificazione della clientela sulla base del diverso grado di esperienza finanziaria: clienti al dettaglio (*retail*), clienti professionali (*professional clients*), controparti qualificate (*eligible counterparties*). Tale suddivisione ha lo scopo di adottare misure di protezione coerenti con ciascuna categoria di investitore, rispettando le differenti esigenze di tutela derivanti dalle informazioni raccolte circa la sua conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, la sua situazione finanziaria e i suoi obiettivi di investimento, al fine di verificare l'adeguatezza o l'appropriatezza del servizio di investimento o dello strumento finanziario richiesto e/o proposto. Inoltre, gli intermediari hanno l'obbligo di fornire informazioni corrette, chiare e non fuorvianti descrivendo i servizi e gli strumenti finanziari offerti, fornendo informazioni riguardo le perdite percepite, le commissioni ed i costi connessi ai servizi forniti e la presenza di eventuali conflitti d'interesse. Entrata in vigore il 3 gennaio 2018 (in sostituzione della c.d. MiFID I, di cui riprende principi e finalità), la Direttiva **MIFID II** si pone l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la trasparenza dei mercati innalzando il livello di tutela degli investitori, tramite presidi volti a rendere edotta la propria clientela sulle caratteristiche essenziali dell'attività prestata, anche in termini di rischi e costi delle operazioni proposte, e rafforzando alcuni requisiti organizzativi e norme di condotta nella fase di ideazione e di offerta dei prodotti alla propria clientela nonché in tema di formazione degli addetti alla prestazione della consulenza in materia di investimenti.

MISURE TRANSITORIE

Le misure transitorie sulle riserve tecniche (MTRT) sono state introdotte dalla direttiva 2014/51/EU (c.d. Omnibus II) per consentire una transizione graduale dal regime prudenziale previgente (c.d. *Solvency* I) al regime *Solvency* II, evitando che i nuovi requisiti producessero effetti indesiderati sulle imprese e sul mercato.

Le norme prevedono che le imprese di assicurazione, a partire dal 1° gennaio 2016 e fino al 31 dicembre 2031, possano, previa autorizzazione dell'Istituto, applicare alle riserve tecniche calcolate alla fine di ogni esercizio una deduzione transitoria, determinata come quota parte della differenza (positiva) tra l'importo delle riserve tecniche calcolate secondo il regime *Solvency* II alla data del 1° gennaio 2016 e quelle iscritte in bilancio alla data del 31 dicembre 2015 (*Solvency* I).

MOBILE HOST OPERATOR

Operatore di riferimento per la fornitura dei servizi di accesso alla rete radiomobile.

ONE CLICK TO BUY

Approccio attraverso il quale velocizzare i *funnel* di acquisto di prodotti/servizi digitali, consentendo di minimizzare i classici step previsti, lato cliente, ed arrivare al completamento dei *funnel* in maniera semplificata. Attraverso alcune campagne personalizzate su tipologie di clienti noti, ad esempio, è possibile conoscerne le propensioni di acquisto e proporre, quindi, un percorso con dati prevalorizzati (es. dati anagrafici, dati di contatto, documento d'identità, IBAN): a questo punto, il cliente, se interessato, deve solo accettare e firmare il contratto con tecnica "*point&click*" (ossia senza dover inserire un OTP ricevuto via SMS).

OPEN BANKING

Condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali (PSD2), le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e Servizi Finanziari. Questo consente alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione nel sistema.

OTP (*ONE TIME PASSWORD*)

La password usa e getta o codice monouso è un codice alfanumerico di sicurezza generato da un algoritmo, su richiesta dell'utente, per accedere a un sistema oppure per autorizzare specifiche transazioni, ad esempio nelle operazioni eseguite in *home banking*. È un sistema di autenticazione molto sicuro poiché il codice viene inviato direttamente su un dispositivo in possesso del titolare (SMS su cellulare, token, ecc) e una volta utilizzato non è più valido.

PAD

È un dispositivo dotato di schermo che consente di acquisire in maniera elettronica le firme grafometriche (registrando anche i dati biometrici non visibili, come ad esempio la pressione, il movimento e la velocità) e visualizzare codici *QR Code*.

PISP (*PAYMENT INITIATION SERVICE PROVIDERS*)

Soggetti che, su espressa autorizzazione del cliente, prestano a favore dell'utente stesso il servizio di disposizione di ordini di pagamento; fungono da tramite tra la Banca ed il titolare del conto di pagamento - accessibile online - avviano il pagamento a favore di un terzo soggetto, beneficiario della disposizione.

POLIZZA IBRIDA – MULTIRAMO

Nei prodotti multiramo una parte del premio è investita in gestioni separate e determina la quota parte di capitale garantito, mentre una parte viene investita in fondi *unit-linked*, caratterizzati da *asset allocation* diversificate che mirano a cogliere opportunità di rendimento investendo in fondi legati all'andamento dei mercati finanziari.

POLIZZA *UNIT LINKED*

Polizza vita per la quale il rischio dell'investimento è supportato dall'assicurato e le cui prestazioni sono direttamente collegate a quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o al valore di attivi contenuti in un fondo interno.

POS (*POINT OF SALE* – PUNTO VENDITA)

È il luogo telematico (costituito da un dispositivo per il pagamento automatico degli acquisti) dove avvengono le transazioni di pagamento, mediante carte di debito o di credito attraverso i relativi chip o bande magnetiche. Collegato al sistema bancario consente all'esercente di vedersi accreditate sul proprio conto corrente le somme e all'acquirente di saldare gli acquisti senza l'utilizzo del denaro fisico.

PSP (PRESTATORI DI SERVIZI DI PAGAMENTO)

Soggetti autorizzati a offrire servizi di pagamento: Banche, Poste Italiane (BancoPosta), istituti di pagamento e istituti di moneta elettronica (PostePay S.p.A.).

PREMI LORDI CONTABILIZZATI

Importo maturato durante il periodo di riferimento per i contratti di assicurazione, indipendentemente dal fatto che tali importi siano stati incassati o che si riferiscano interamente o parzialmente ad esercizi successivi.

PREMI DI COMPETENZA

Premi lordi contabilizzati al netto della variazione della riserva premi.

QR CODE (*QUICK RESPONSE CODE* – CODICE A RISPOSTA RAPIDA)

È un tipo di codice a barre raffigurato da un quadrato con all'interno punti e righe di diversa grandezza. Attraverso apposite app, è possibile accedere a contenuti multimediali semplicemente inquadrando il *qr code* con la fotocamera dello *smartphone*.

RAMO ASSICURATIVO

Si definisce ramo assicurativo una categoria nella quale è possibile classificare polizze afferenti la stessa, o similare, tipologia di rischio. Si distinguono due macro sezioni:

- Ramo danni: riguarda le polizze che intervengono a risarcimento del cliente in caso di danni materiali e fisici, riguardanti beni personali, patrimonio, persona;

I contratti danni si suddividono nei seguenti rami:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali); prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste; persone trasportate;
2. Malattia: prestazioni forfettarie; indennità temporanee; forme miste
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari): ogni danno subito da: veicoli terrestri automotori; veicoli terrestri non automotori;
4. Corpi di veicoli ferroviari: ogni danno subito da veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei: ogni danno subito da veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni danno subito da: veicoli fluviali; veicoli lacustri; veicoli marittimi;
7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene): ogni danno subito dalle merci trasportate o dai bagagli, indipendentemente dalla natura del mezzo di trasporto;
8. Incendio ed elementi naturali: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato da: incendio; esplosione; tempesta; elementi naturali diversi dalla tempesta; energia nucleare; cedimento del terreno;
9. Altri danni ai beni: ogni danno subito dai beni (diversi dai beni compresi nei rami 3, 4, 5, 6 e 7) causato dalla grandine o dal gelo, nonché da qualsiasi altro evento, quale il furto, diverso da quelli compresi al n. 8;
10. Responsabilità civile autoveicoli terrestri: ogni responsabilità risultante dall'uso di autoveicoli terrestri (compresa la responsabilità del vettore);
11. Responsabilità civile aeromobili: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli aerei (compresa la responsabilità del vettore;
12. Responsabilità civile veicoli marittimi, lacustri e fluviali: ogni responsabilità risultante dall'uso di veicoli fluviali, lacustri e marittimi (compresa la responsabilità del vettore)
13. Responsabilità civile generale: ogni responsabilità diversa da quelle menzionate ai numeri 10, 11 e 12;
14. Credito: perdite patrimoniali derivanti da insolvenze; credito all'esportazione; vendita a rate; credito ipotecario; credito agricolo;
15. Cauzione: cauzione diretta; cauzione indiretta;
16. Perdite pecuniarie di vario genere: rischi relativi all'occupazione; insufficienza di entrate (generale); intemperie; perdite di utili; persistenza di spese generali; spese commerciali impreviste; perdita di valore venale; perdita di fitti o di redditi; perdite commerciali indirette diverse da quelle menzionate precedentemente; perdite pecuniarie non commerciali; altre perdite pecuniarie;
17. Tutela legale: tutela legale;
18. Assistenza: assistenza alle persone in situazione di difficoltà.

- Ramo vita: vi rientrano le polizze stipulate al fine di garantire un capitale ai beneficiari prescelti indicati nel contratto di assicurazione, al verificarsi dell'evento oggetto della polizza (ad es. il decesso dell'assicurato nel caso di polizza caso morte)

Le polizze vita si suddividono ulteriormente in sei rami :

Ramo I - Le assicurazioni sulla durata della vita umana;

Ramo II - Le assicurazioni di nuzialità e di natalità;

Ramo III - Le assicurazioni, di cui ai rami I e II, le cui prestazioni principali sono direttamente collegate al valore di quote di organismi di investimento collettivo del risparmio o di fondi interni ovvero a indici o ad altri valori di riferimento;

Ramo IV - L'assicurazione malattia e l'assicurazione contro il rischio di non autosufficienza che siano garantite mediante contratti di lunga durata, non rescindibili, per il rischio di invalidità grave dovuta a malattia o a infortunio o a longevità;

Ramo V - Le operazioni di capitalizzazione;

Ramo VI - Le operazioni di gestione di fondi collettivi costituiti per l'erogazione di prestazioni in caso di morte, in caso di vita o in caso di cessazione o riduzione dell'attività lavorativa.

RE.PO. (*REPURCHASE AGREEMENT*)

Contratti pronti contro termine che consistono in una vendita di titoli a pronti e contestuale impegno di riacquisto a termine (per la controparte, in un simmetrico impegno di acquisto a pronti e vendita a termine).

RIASSICURAZIONE

Operazione con la quale un assicuratore (il riassicurato) – dietro corrispettivo – riduce la propria esposizione economica, sia su un rischio singolo (riassicurazione facoltativa), sia su un vasto numero di rischi (riassicurazione obbligatoria o per trattato), attraverso la cessione ad altra impresa assicuratrice (il riassicuratore) di parte degli impegni derivanti dai contratti di assicurazione.

RISCATTO

Diritto del contraente di interrompere anticipatamente il contratto, richiedendo la liquidazione della prestazione risultante al momento della richiesta e determinato in base alle condizioni contrattuali.

RISERVA PREMI

È pari alla somma della riserva per frazioni di premio, che comprende gli importi di premi lordi contabilizzati di competenza di esercizi successivi, e della riserva di rischi in corso, che si compone degli accantonamenti a copertura degli indennizzi e delle spese che superano la riserve per frazioni di premi.

SCT (SEPA *CREDIT TRANSFER*)

Strumento di pagamento che permette al debitore di disporre, tramite un ordine impartito alla propria Banca, un pagamento in euro a favore di un suo creditore nel caso in cui gli enti creditizi o le succursali dove risiedono i conti dell'Ordinante e del Beneficiario del bonifico (Banca dell'Ordinante e Banca del Beneficiario) siano entrambi situati in un Paese SEPA e abbiano aderito al servizio.

SDD (SEPA *DIRECT DEBIT CORE*)

Gli addebiti diretti SEPA sono un servizio di pagamento offerto dai Prestatori di Servizi di Pagamento utile per pagare in forma automatica le società o i privati che forniscono beni o erogano servizi sulla base di contratti che prevedono pagamenti di tipo ripetitivo e con scadenza predeterminata (es: pagamento utenze). Per effettuare pagamenti con addebito diretto SEPA, il cliente deve autorizzare la società che fornisce l'utenza o il servizio firmando un contratto di autorizzazione. La banca, ad ogni scadenza, eseguirà il pagamento addebitando gli importi sul conto del cliente senza chiedere ogni volta il suo consenso.

SHADOW ACCOUNTING

Pratica contabile (IFRS 4), che consente di mitigare le asimmetrie valutative esistenti tra le attività finanziarie inserite nelle gestioni separate, valutate secondo l'IFRS 9 e le riserve matematiche valutate secondo i principi contabili locali. Attraverso lo *shadow accounting*, i criteri contabili applicati alle passività assicurative (ovvero le riserve tecniche civilistiche) possono essere modificati per tenere conto, come se fossero realizzate, dell'effetto delle plusvalenze o minusvalenze rilevate ma non realizzate su attività che hanno effetto diretto sulla misurazione delle passività assicurative.

SIM M2M (*MACHINE TO MACHINE*)

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

SPID – SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE

Il Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) è la soluzione italiana di Identità Digitale, gestita da AgID in coerenza con la normativa nazionale e con il regolamento europeo eIDAS. Il sistema SPID consente ai titolari di un'identità digitale (persone fisiche e persone giuridiche), rilasciata da un Gestore accreditato, di accedere con un unico set di credenziali ai servizi erogati da enti pubblici e privati aderenti. Poste Italiane è uno dei gestori d'Identità Digitale accreditati.

SOLVENCY RATIO

L'indice di Solvibilità è calcolato come rapporto tra i fondi propri ammissibili a copertura del requisito patrimoniale e il livello minimo regolamentare calcolato sulla base della normativa Solvency II.

TOUCHPOINT DIGITALI

Con il termine touchpoint si intende il punto di contatto e di relazione tra il Cliente/*Prospect* e l'Azienda. I *touchpoint* possono essere fisici (punto vendita, telefono, Sms e fax) e digitali (sito *web*, posta elettronica, *social network*, *chat*).

ULTRABROADBAND

Di tecnologia, apparecchio o linea di telecomunicazione che permettono l'accesso a Internet con velocità superiori a 30 Mbps, sia in download sia in *upload*. L'uso del termine tende a riferirsi alla velocità di picco e non a quella media effettivamente disponibile.




Posteitaliane
FEDERICA P.
Posteitaliane