

LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

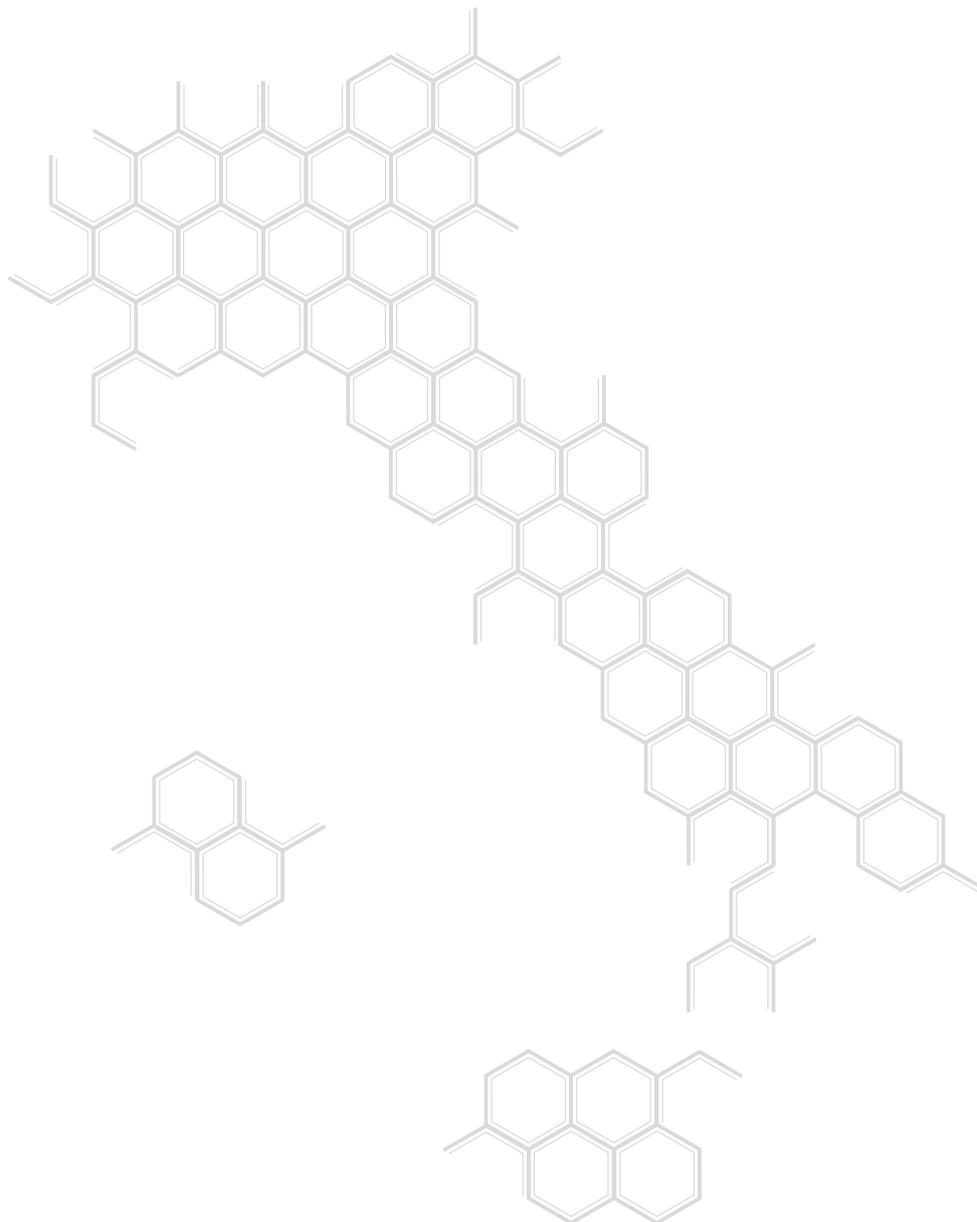
COMPANY PROFILE 2019



Posteitaliane

LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

COMPANY PROFILE 2019



Una rete che unisce il Paese

Poste Italiane: una realtà unica in Italia

Il Gruppo Poste Italiane costituisce la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia. Le sue attività comprendono il recapito di corrispondenza e pacchi, i servizi finanziari e assicurativi, i sistemi di pagamento e la telefonia mobile. Con **158 anni di storia**, una rete di oltre **12.800 Uffici Postali**, circa **126mila dipendenti**, **536 miliardi di euro di attività finanziarie totali** e **35 milioni di clienti**, Poste Italiane è parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese e rappresenta una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

Poste Italiane nel febbraio 2018 ha lanciato un nuovo Piano Strategico con un orizzonte di cinque anni, “*Deliver 2022*”, che ha l’obiettivo di massimizzare il valore della rete distributiva e di cogliere le opportunità di mercato offerte dalla trasformazione digitale, attraverso la riorganizzazione del segmento corrispondenza e pacchi, lo sviluppo dei servizi finanziari, il consolidamento della *leadership* nei servizi assicurativi e la valorizzazione dei sistemi di pagamento. Il Piano prevede investimenti per 2,8 miliardi di euro e punta sull’innovazione per accompagnare cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso l’economia digitale, offrendo servizi sempre più innovativi, in linea con i più elevati *standard* presenti sul mercato.

Nel 2019 le attività del Gruppo, volte a produrre e fornire beni e servizi, hanno generato impatti diretti, indiretti e indotti sull’economia italiana pari a circa **12,5 miliardi di euro** di Prodotto Interno Lordo. È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva siano stati coinvolti complessivamente 189mila lavoratori; l’utilizzo di questa forza lavoro comporta la distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di **7,5 miliardi di euro**.

Un indicatore significativo dell’impatto che l’Azienda ha sull’economia nazionale è il cosiddetto “moltiplicatore”, fattore che mostra “l’effetto leva” generato dalla spesa per acquisti da fornitori locali: in base alle stime, la spesa di 1 milione di euro da parte di Poste Italiane è in grado di generare nell’economia impatti pari a 5 milioni di euro di PIL, 1 milione di euro di gettito fiscale, 3 milioni di euro di reddito da lavoro e di occupare oltre 70 persone nel sistema produttivo. Nel 2019 il Gruppo ha acquistato beni e servizi da oltre 2.300 PMI per un valore totale di 1,2 miliardi di euro (48% degli acquisti totali da fornitori italiani). Nello stesso anno, le PMI hanno avuto un impatto sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1 miliardo di euro, portando all’occupazione di 17mila persone e a una distribuzione di reddito di circa 452 milioni di euro; sono stati, inoltre, creati oltre 300 milioni di euro in termini di gettito fiscale. Tali valori vengono considerati in qualità di effetto totale comprendendo, quindi, ogni impatto diretto, indiretto e indotto.

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane ha un **flottante di circa il 35%** di cui una quota di circa il 10% divisa tra azionisti *retail* e il restante detenuto da alcuni tra i più importanti fondi istituzionali a livello globale. Il 65% delle azioni è, poi, ripartito tra Ministero dell’Economia, che ne detiene una quota del 29,26%, e da Cassa Depositi e Prestiti che possiede una quota del 35%.

Da aprile 2017 Maria Bianca Farina è Presidente e Matteo Del Fante Amministratore Delegato e Direttore Generale. Da maggio 2020 Giuseppe Lasco è Condirettore Generale.

Gli impatti generati dalle attività di Poste Italiane sul Sistema Paese



Poste Italiane ha definito un modello che stima gli impatti economici generati sul territorio sommando gli impatti "diretti" (impatti strettamente connessi all'attività economica di Poste Italiane), "indiretti" (impatti derivanti da acquisti di beni e servizi prodotti da altre imprese) e "indotti" (impatti derivanti da acquisti di beni intermedi da fornitori italiani).

Risultati Finanziari 2019

La capacità di generare valore

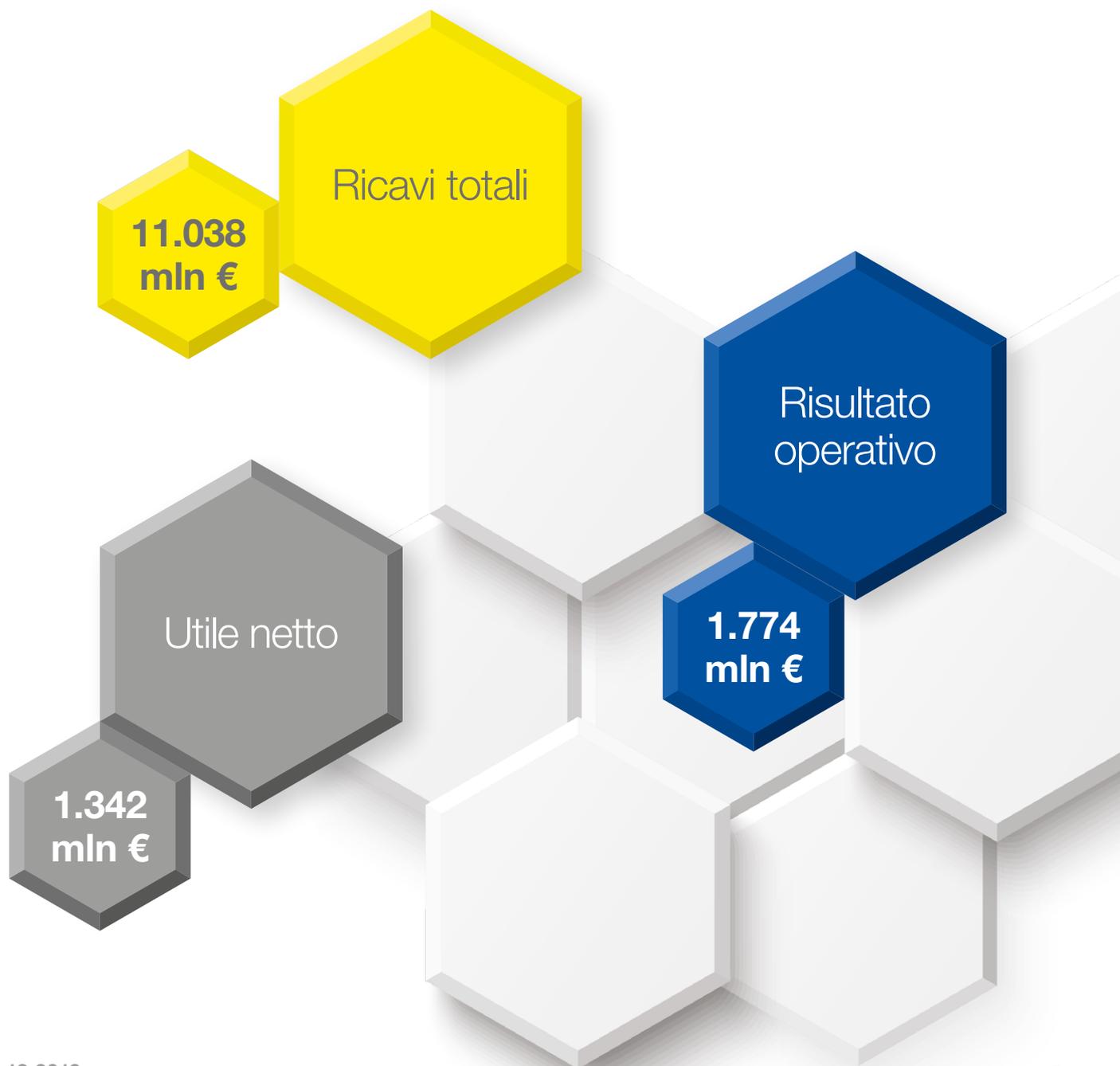
Poste Italiane procede con la solida attuazione degli obiettivi del Piano Industriale *Deliver 2022* e la *performance* del 2019 conferma gli impatti particolarmente positivi dell'esecuzione del Piano. Nel complesso, la diversificazione delle attività e la flessibilità del modello di *business* permettono al Gruppo di superare gli obiettivi finanziari fissati per l'anno con l'utile netto che raddoppia rispetto al 2016 e il risultato operativo che registra una forte crescita, sostenuto da maggiori ricavi e da minori costi.

I risultati hanno confermato la capacità del Gruppo di generare redditività, di fornire servizi di qualità ai clienti e allo stesso tempo di creare valore per gli azionisti e i dipendenti. I ricavi si sono attestati a 11,038 miliardi di euro, in crescita dell'1,6% sul 2018 e i costi operativi, pari a 9,264 miliardi di euro, sono diminuiti dell'1,1% rispetto all'anno precedente. Il **risultato operativo** ha registrato un incremento del **18,4%** sul 2018 attestandosi a **1,774 miliardi di euro** (al di sopra dell'obiettivo di € 1,6 miliardi previsto per il 2019). L'utile netto ha registrato una diminuzione del 4%, attestandosi a 1,342 miliardi di euro.

Le attività finanziarie totali hanno raggiunto i **536 miliardi di euro** con un aumento di 22 miliardi rispetto a dicembre 2018. Nel segmento Servizi Finanziari

i ricavi sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente attestandosi a **5,213 miliardi di euro**, in diminuzione dello 0,2%. Il settore Pagamenti, Mobile e Digitale ha raggiunto i 664 milioni di euro di ricavi, in crescita del 12,1% rispetto al 2018. Il comparto Assicurativo ha contribuito con 1,669 miliardi di euro di ricavi, registrando un aumento del 13,5% rispetto all'anno precedente. Il segmento Corrispondenza Pacchi e Distribuzione ha registrato ricavi pari a 3,492 miliardi di euro, in diminuzione del 2,5% rispetto al 2018 e in linea con le proiezioni del Piano Strategico per il 2019. I ricavi del comparto pacchi sono cresciuti del 12% rispetto al 2018 raggiungendo gli 852 milioni, trainati dalla forte *performance* del segmento *business to consumer* (B2C) che ha registrato una crescita dei ricavi del 27,4% rispetto al 2018.

I risultati ottenuti hanno permesso a Poste Italiane di confermare la politica dei dividendi, indicata nel Piano *Deliver 2022*, che prevede un **aumento del 5% l'anno fino al 2020** e un **payout minimo del 60% dal 2021**. Per il 2019 l'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio u.s. ha approvato la distribuzione di un **dividendo pari a 0,463 euro per azione**. Poste Italiane inoltre, per la prima volta, nel corso dell'anno ha distribuito un acconto sul **dividendo 2019 pari a 0,154 euro per azione**.



Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Innovazione a destinazione

Le attività che comprendono servizi di recapito, logistica, pacchi e corriere espresso rappresentano da sempre l'identità di Poste Italiane, che fornisce anche il Servizio Universale. La sua rete possiede caratteristiche uniche e conta su circa **27 mila portalettere** e **1.543 centri di recapito**. Nel 2019 ha smistato oltre **2,7 miliardi di pezzi di corrispondenza** e **148 milioni di pacchi**, numeri che collocano Poste Italiane in una posizione privilegiata per cogliere le opportunità legate alla crescita dell'*e-commerce*, grazie anche a un consolidato *know-how* nel settore dei pagamenti e del digitale.

Nel corso del 2019 Poste Italiane ha continuato il progressivo processo di trasformazione della rete logistica per consolidare la rete di distribuzione più capillare del Paese e renderla sempre più efficiente, compiendo notevoli progressi: l'innovativo centro di smistamento di Bologna è pienamente operativo e la capacità di distribuzione automatica dei pacchi è ora aumentata a **620.000 pacchi al giorno** (+55% rispetto al 2017); il *Joint Delivery Model*, il nuovo modello di servizio che prevede le consegne anche in fasce pomeridiane e nel *weekend*, è stato interamente implementato e i portalettere hanno consegnato circa **52 milioni di pacchi nell'anno** (+50% rispetto al

2017); Punto Poste, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata fortemente ampliata e può contare su circa **6.288 punti di consegna** costituiti da *locker* e *collect point* che offrono un servizio non-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7, e da punti fisici di consegna convenzionati, come gli esercizi commerciali. Questi importanti risultati hanno permesso a Poste Italiane di essere tra i principali operatori nel settore *business to consumer* (B2C) con una quota di mercato che nel 2019 ha raggiunto il 35%.

Nel 2019, inoltre, l'Azienda ha siglato importanti *partnership* con *start-up* tecnologiche specializzate come *sennder*, che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio, e *Milkman*, *start-up* digitale per la consegna a domicilio, che ha contribuito a migliorare l'esperienza del cliente *e-commerce*, grazie a nuove soluzioni di consegna sull'ultimo miglio a Roma, Milano e Torino – modalità che saranno estese ad altre città nel 2020. Poste Italiane, infine, ha investito sulla modernizzazione della flotta, rendendola più ecologica, con l'introduzione di 360 *scooter* elettrici, dotati di tre ruote e di una maggiore capacità di carico per facilitare la consegna dei pacchi nelle città e migliorare la sicurezza sul lavoro.

**148
mln**

Pacchi
recapitati

Punti
di consegna
costituiti da
*locker e collect
point*

6.288

Quota
di mercato
raggiunta nel
settore B2C

35%

Pagamenti e Mobile

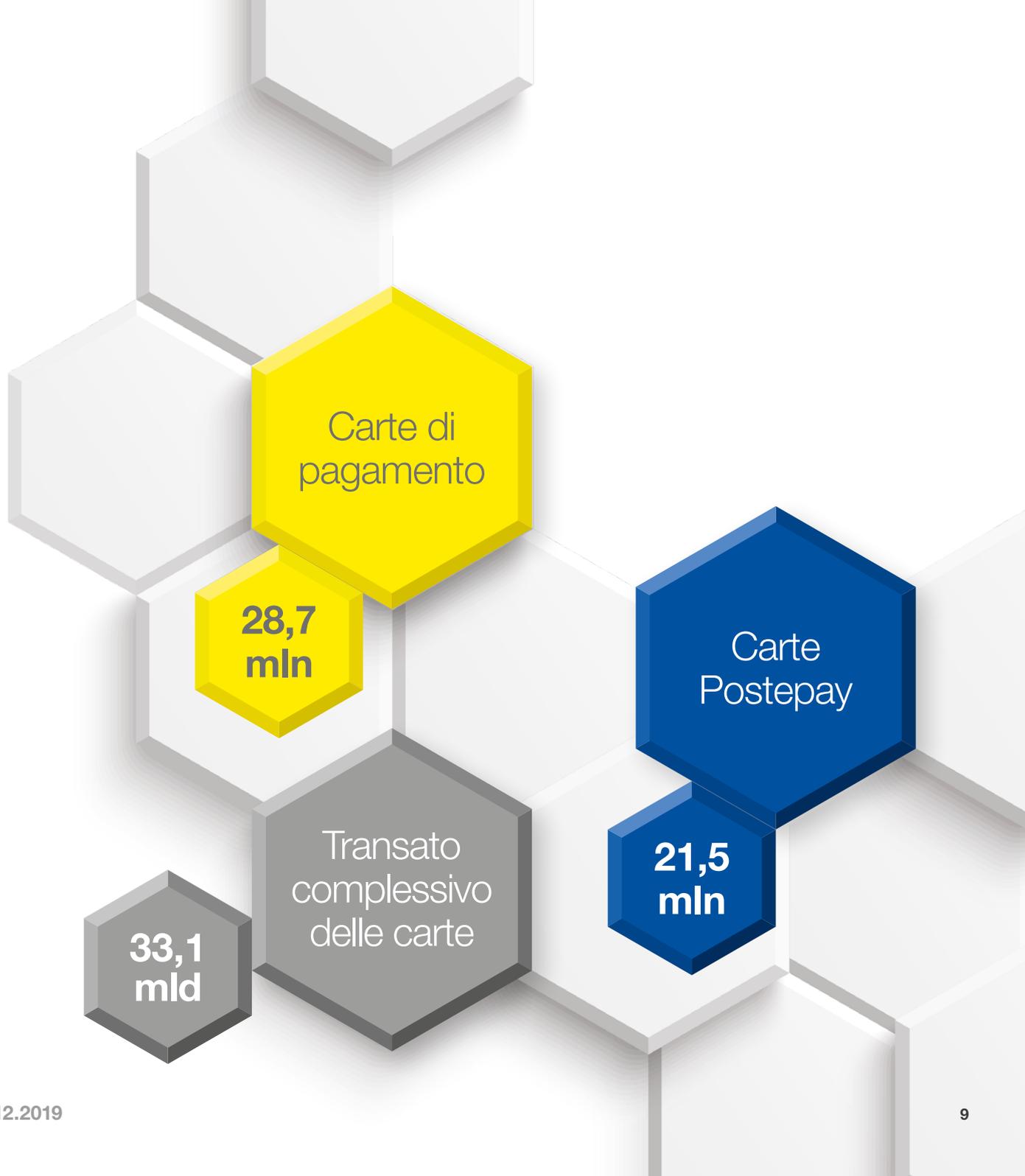
PostePay S.p.A., un nuovo ecosistema digitale

Poste Italiane è uno dei principali operatori nei sistemi di pagamento del Paese, potendo disporre di una piattaforma distributiva multicanale integrata che si avvale della rete fisica degli Uffici Postali e di una infrastruttura digitale all'avanguardia. Poste Italiane al 31 dicembre 2019 ha emesso **28,7 milioni di carte di pagamento**; le **carte PostePay Evolution** sono aumentate del **15%** rispetto al 2018, raggiungendo quota **7,2 milioni**.

PostePay S.p.A., la società del Gruppo specializzata per lo sviluppo e la gestione dei pagamenti mobili e digitali, è *leader* nei sistemi di pagamento con **1,44 miliardi di transazioni con carta**, in crescita del 30,7% sul 2018, un valore complessivo del **transato con le carte pari a 33,1 miliardi di euro**, in aumento del 22,3%. Per accelerare e guidare con successo la transizione in Italia dai pagamenti in contanti a quelli digitali, l'Azienda ha investito nello sviluppo

di soluzioni innovative che hanno portato al lancio di Codice Postepay, il nuovo servizio di pagamento digitale via *qr code*, che consente agli acquirenti di pagare beni e servizi utilizzando solo il telefono cellulare, senza necessità di dispositivi terminali POS. Nel 2019, inoltre, si sono registrati numeri in forte crescita per il servizio PostepayConnect che offre la possibilità di gestire la carta Postepay Evolution e la SIM PosteMobile attraverso un'unica app: le attivazioni sono state oltre 230 mila, con un aumento rispetto al 2018 del 453%.

Nel corso dell'anno il numero di **clienti registrati ai canali digitali** (*web* e *app*) di Poste Italiane ha raggiunto i **20,8 milioni**, le **Identità digitali Poste ID attivate** hanno toccato quota **4,1 milioni** e al 31 dicembre 2019 le app di Poste Italiane sono state scaricate 30,8 milioni di volte; ogni giorno sono **2 milioni gli accessi** al sito *Internet* o alle app.



Prodotti Finanziari e Assicurativi

Credibilità, il valore sui cui puntare

Poste Italiane può vantare una posizione di primo piano per la distribuzione di prodotti di risparmio e di finanziamento grazie alla sua rete distributiva e al patrimonio di affidabilità che da sempre caratterizza il suo marchio. Colloca in esclusiva, per conto di Cassa Depositi e Prestiti, i prodotti del risparmio postale - Libretti e Buoni Fruttiferi Postali - e mette a disposizione dei clienti servizi di conto corrente, prodotti di risparmio gestito, assicurativi e di credito al consumo.

Poste Italiane ha investito con convinzione sulla diversificazione dell'offerta per valorizzare al massimo la sua rete distributiva. Nel corso del 2019 ha continuato ad arricchire la gamma di prodotti e servizi proposti, puntando, oltre che sul rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti e sugli accordi di distribuzione con i principali *player* presenti sul mercato, anche sulla *partnership* siglata con Moneyfarm, società indipendente specializzata nella gestione patrimoniale digitale. Una soluzione che ha permesso a Poste Italiane di continuare ad investire sul suo innovativo modello di *business* di raccolta del risparmio, integrando nuovi servizi per ampliare la propria proposta multicanale.

Questa strategia di ampliamento e diversificazione dell'offerta, che prevede la graduale e completa estensione dei servizi finanziari sui canali digitali in ottica *fully digital* e di multicanalità, ha dato i suoi frutti e mira a far diventare Poste Italiane un punto di

riferimento per tutti i bisogni finanziari e assicurativi dei clienti che ogni giorno entrano negli Uffici Postali, offrendo loro la possibilità di poter accedere alle migliori soluzioni disponibili sul mercato. I risultati del 2019 sono stati possibili anche grazie all'evoluzione del modello di servizio offerto alla clientela: è stata ulteriormente rafforzata la rete di consulenti finanziari, con un *focus* particolare sulle figure dedicate alla gestione di più Uffici Postali.

I servizi assicurativi vengono offerti dal Gruppo Poste Vita, che mette a disposizione dei clienti soluzioni per la previdenza integrativa, la tutela della persona e dei propri beni e la gestione del risparmio. Il Gruppo è *leader* italiano nel settore Vita e nel 2019 ha registrato ricavi pari a **1.669 milioni**, in crescita del 13,5% sul 2018 con riserve tecniche che hanno superato i **140 miliardi di euro**. Nel ramo Vita Poste Italiane ha puntato sulla diversificazione, favorendo il passaggio dai prodotti a capitale garantito verso quelli *multiclass*, che rappresentano ora il 35% della nuova produzione. Inoltre, durante l'anno ha accelerato nel percorso di sviluppo di prodotti del ramo Danni, i cui ricavi nel 2019 sono aumentati del 17,4% attestandosi a **158 milioni di euro**, in linea con il processo di diversificazione dell'offerta assicurativa del Gruppo previsto nel Piano *Deliver 2022*. Al 31 dicembre 2019, il coefficiente di solvibilità (Solvency II) del Gruppo Poste Vita era pari al 276%.

**1.669
mln**

Ricavi
del Gruppo
nel settore
Vita

Riserve
tecniche

**140
mld**

Coefficiente
di solvibilità
del Gruppo
Poste Vita

276%

Il Piano ESG di Poste Italiane

La Sostenibilità al centro della strategia aziendale

Nell'ultimo triennio Poste Italiane ha intrapreso un importante percorso di Sostenibilità orientato a promuovere gli elementi distintivi della propria strategia aziendale e a trasformare le sfide del mercato in opportunità di creazione di valore condiviso per lo sviluppo del Paese. L'Azienda ha definito i suoi obiettivi di sostenibilità in un piano ESG (*Environmental, Social and Governance*) integrato nel Piano Strategico *Deliver 2022*, mettendo in atto specifiche azioni, come ad esempio l'adesione all'*United Nations Global Compact* (UNCG), con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale orientata alla Sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

Queste azioni hanno portato l'Azienda a raggiungere in breve tempo numerosi traguardi e riconoscimenti. Primo tra tutti l'ingresso nel segmento "World" e "Europe" del *Dow Jones Sustainability Index*, il più prestigioso indice di Sostenibilità in cui sono incluse solamente le società ritenute migliori al mondo nella gestione sostenibile del proprio *business*. A questo sono seguiti altri ingressi in indici altrettanto importanti: *Bloomberg Gender-Equality Index* (GEI), *Euronext Vigeo-Eiris World 120*, *FTSE4GOOD* e il *RobecoSAM Sustainability Yearbook 2020* come "Industry Mover".

Nel 2019 Poste Italiane ha rinnovato e rafforzato la strategia ESG introducendo due nuovi pilastri: "Innovazione" e "Diversità e inclusione" sono stati affiancati ai sei che erano stati precedentemente adottati: "Integrità e Trasparenza", "Valorizzazione delle persone", "Sostegno al territorio e al Paese", "Customer Experience", "Decarbonizzazione immobili e logistica" e "Finanza sostenibile".



**Valorizzazione
delle persone**

Integrità e
trasparenza



Diversità e
inclusione



Customer
experience



Finanza
sostenibile

Innovazione

Sostegno
al territorio
e al Paese

Decarbonizzazione
immobili e
logistica

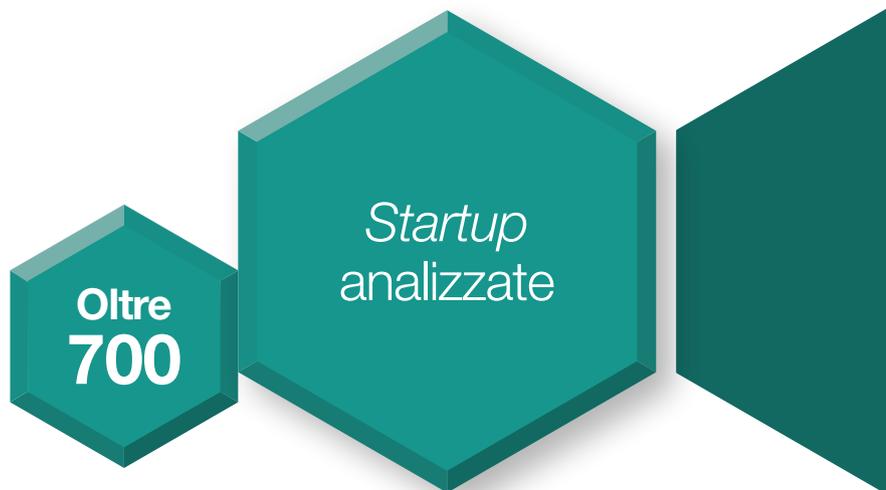
Innovazione

L'innovazione e la digitalizzazione rappresentano per Poste Italiane il cuore pulsante per la promozione del cambiamento e lo strumento chiave per accompagnare i propri clienti nel processo di trasformazione digitale. Nell'ambito di tale percorso, l'Azienda è impegnata ad adottare un approccio fortemente inclusivo, teso a favorire l'accessibilità ai nuovi strumenti tecnologici da parte di tutti i propri clienti.

Nel 2019 Poste Italiane ha inaugurato a Bologna il più grande *Hub* del Paese, in grado di smistare **34 mila pacchi ogni ora**, che consente di sfruttare al meglio il potenziale di crescita dell'*e-commerce* nel mercato dei pacchi B2C in Italia, il cui valore si stima pari a **27,5 miliardi di euro**, con una crescita annuale a doppia cifra¹. È l'impianto più moderno e grande d'Italia e tra i più avanzati da un punto di vista ambientale, con 5.500 metri quadri di pannelli fotovoltaici installati sulla copertura.

Con riferimento alla digitalizzazione, l'Azienda ha investito nello sviluppo di soluzioni di pagamento innovative che hanno portato al lancio di Codice Postepay, il nuovo servizio di pagamento digitale via *qr code*, che consente agli acquirenti di pagare beni e servizi utilizzando solo il telefono cellulare, senza dispositivi terminali POS.

Nell'ambito delle attività di *Open Innovation*, nel 2019 Poste Italiane ha analizzato oltre 700 *startup*, provenienti per l'80% da Fondi di *Venture Capital* o da Programmi di *Open Innovation* nazionali ed internazionali.



1. Osservatorio e-commerce B2C del Politecnico di Milano.

Transazioni digitali- *Consumer*

Oltre
57
milioni



Diversità e inclusione

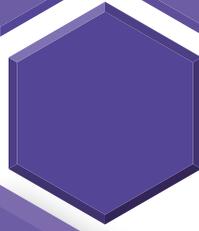
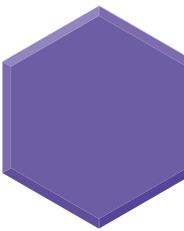
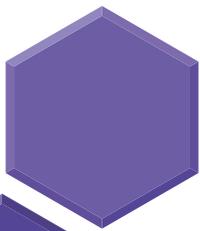
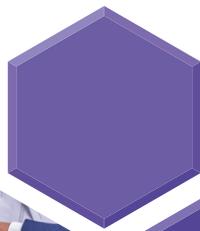
Con oltre la metà della propria forza lavoro rappresentata da donne (**69 mila, il 55% della forza lavoro**), Poste Italiane ha un ruolo di grande responsabilità a supporto delle pari opportunità nell'intero sistema Paese. Il 59% degli Uffici Postali è diretto da una donna e l'Azienda conta una presenza femminile del **44% nel CdA**, del 34% in posizioni di *leadership* e del 22% nelle posizioni con funzioni esecutive.

Poste Italiane ha sottoscritto i “*Women's Empowerment Principles*”, iniziativa promossa da UN Women e *Global Compact* a supporto della parità di genere a livello mondiale. Sulle pari opportunità Poste Italiane è tra le aziende europee che vantano uno dei punteggi più elevati dell'indice di diversità di genere Gdi (*Gender diversity index*) tra i maggiori gruppi del listino *Stoxx Europe 600*, come evidenziato nel rapporto “*European Women on Boards*”. Traguardo importante

evidenziato anche dal “*Bloomberg Gender-Equality Index*” (Gei) 2020, il principale indice di riferimento per gli investitori che richiedono l'accesso a informazioni sulle *performance* delle aziende sull'uguaglianza di genere. A ulteriore dimostrazione di questo impegno per le pari opportunità, il Gruppo offrirà entro il 2020 a tutti i dipendenti un corso di formazione *on line* dedicato proprio ai diritti umani.

Tra le iniziative trasversali, Poste Italiane ha costituito, nell'ambito delle politiche di *welfare* e di inclusione sociale, la funzione *People Care e Diversity Management* in ambito Risorse Umane e Organizzazione, con l'obiettivo di identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone, con qualsiasi tipo di diversità/disabilità, di accedere al lavoro, migliorando al contempo i processi di inclusione lavorativa e valorizzando le competenze.





Il CdA della
Capogruppo è
composto da
donne per il



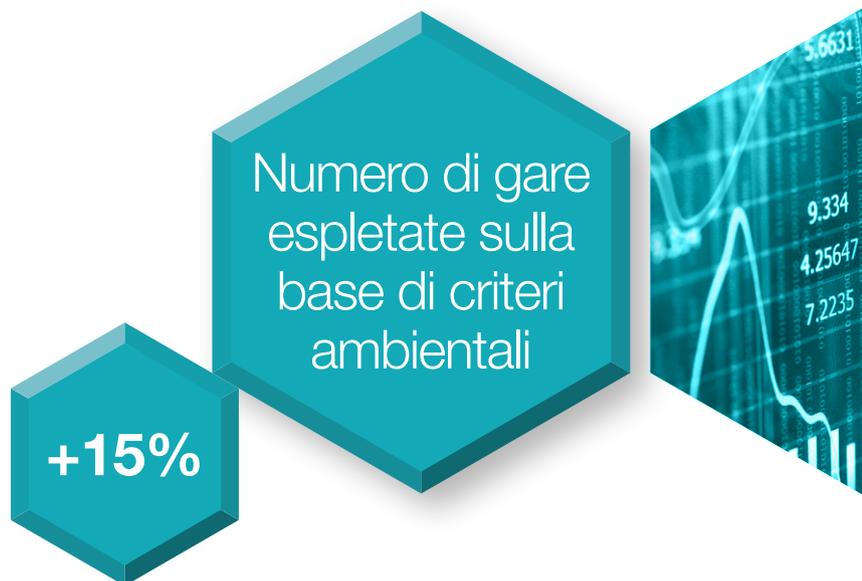
44,4%

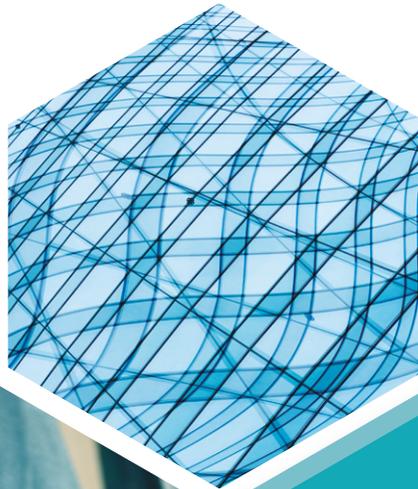
Integrità e trasparenza

Etica e trasparenza rappresentano per Poste Italiane i più alti valori su cui è fondata l'identità aziendale, principi fondamentali che guidano nella conduzione del proprio *business* fondato per sua natura sulla fiducia, e nella gestione delle relazioni con tutti i suoi *stakeholder*. Rilievo strategico è, quindi, riconosciuto dall'Azienda all'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, al rispetto delle regole e alla massima correttezza, senza alcun conflitto tra interessi aziendali e lavoro individuale.

Nel 2019 Poste Italiane ha confermato il proprio "rating di legalità" ricevendo nuovamente dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle e rientrando nel **6%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento.

All'interno del percorso all'insegna dell'integrità e della trasparenza, caratterizzato dal conseguimento nel 2018 della certificazione ISO 37001 (Poste Italiane è stata la prima azienda italiana del settore della finanza e delle comunicazioni a ottenere la Certificazione Anticorruzione), anche per il 2019 l'Azienda ha confermato il mantenimento della certificazione (**275 sedi certificate, 25 sedi oggetto di audit** con parere positivo alla certificazione, **14.000 dipendenti** impattati). È stata inoltre estesa la certificazione alle altre società del Gruppo Poste Vita e PostePay, in linea con gli obiettivi definiti dal Piano Strategico ESG.





Fornitori dotati di
un sistema di
gestione ambientale
certificato ISO 14001
o EMAS

49,1%



Valorizzazione delle persone

Poste Italiane è il più grande datore di lavoro nel Paese con circa **126 mila dipendenti**. Nel corso del 2019 il **98%** della popolazione aziendale ha partecipato ad attività di formazione. L'Azienda, inoltre, si è impegnata in interventi volti a migliorare la condizione dei dipendenti e delle loro famiglie. Poste Italiane ha istituito anche la propria Nazionale di calcio con l'obiettivo di valorizzare lo sport come veicolo di integrazione e coesione tra colleghi. Un'iniziativa che in futuro sarà ampliata anche ad altre discipline sportive.

Il contratto di lavoro per il personale di Poste Italiane ha anche previsto, nell'ultimo rinnovo, l'istituzione di un Fondo di Assistenza Sanitaria gratuito per i dipendenti: un ulteriore passo significativo sul fronte delle tutele, che allinea Poste Italiane alle *best practice* in campo di *welfare* aziendale.

Nel 2019 Poste Italiane ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, in conformità con lo *standard* BS OHSAS 18001, adottato dalle sue strutture centrali e dalle unità di produzione delle filiali locali.



100%



Dei dipendenti
coperti da Accordi
Collettivi di
contrattazione



Sostegno al territorio e al Paese

Poste Italiane intende assumere un ruolo chiave nello sviluppo dell'intero sistema Paese e ricerca la costante integrazione tra le esigenze della collettività e gli obiettivi aziendali, identificando progetti e iniziative che rispondano a interessi condivisi e generino un impatto concreto e misurabile sulla comunità.

Nell'ambito del progetto "Piccoli Comuni", che ha come obiettivo la valorizzazione delle piccole realtà locali, l'Azienda ha assunto **17 impegni**, primo dei quali quello di non chiudere nessun Ufficio Postale nelle Comunità con meno di 5mila abitanti. Nel 2019 sono stati installati **759 ATM** Postamat, attivati servizi a domicilio e presso gli esercizi convenzionati nei Comuni privi di Ufficio Postale, sono stati collegati 5.692 *spot wi-fi* negli Uffici Postali ed eliminate **710 barriere**

architettoniche in **681 Comuni**, sono stati potenziati **219 Uffici Postali** in **211 centri turistici**, installate **6.211 nuove cassette postali** e **4.011 impianti di videosorveglianza**, attivati più di **100 servizi di tesoreria**, donati **13 immobili** ai Comuni per attività di interesse collettivo e realizzati **22 murali** per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici.

Con l'obiettivo di incidere positivamente e apportare benefici alla collettività, Poste Italiane promuove specifiche iniziative di inclusione sociale in maniera organica e diffusa, sia mediante la propria rete capillare di Uffici Postali che attraverso il coinvolgimento del volontariato aziendale e con il finanziamento di specifiche progettualità a valenza comunitaria mediante erogazioni liberali e sponsorizzazioni.





Incontri con le
Istituzioni locali

oltre
1.500

Customer experience

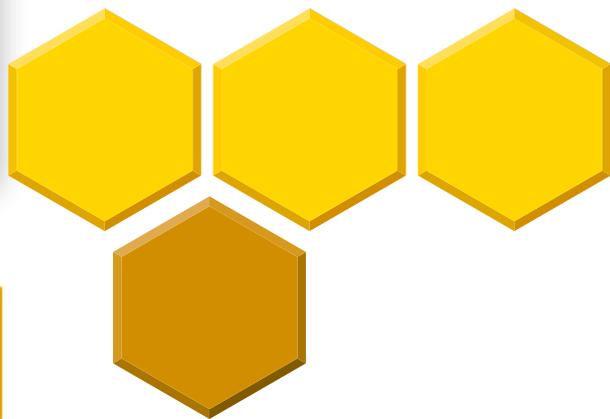
Poste Italiane è impegnata a garantire l'eccellenza dei prodotti e servizi e a fornire un'esperienza d'uso semplice e sicura, pienamente riconosciuta dai propri clienti; nel 2019 sono migliorati i dati relativi alle misurazioni della **soddisfazione dei clienti, pari a circa 83%** (+2% rispetto all'anno precedente).

Il Gruppo è costantemente impegnato nel miglioramento della qualità di prodotti e servizi offerti ai propri clienti, con l'obiettivo di soddisfare pienamente le loro aspettative, in un mondo sempre più complesso e connesso.

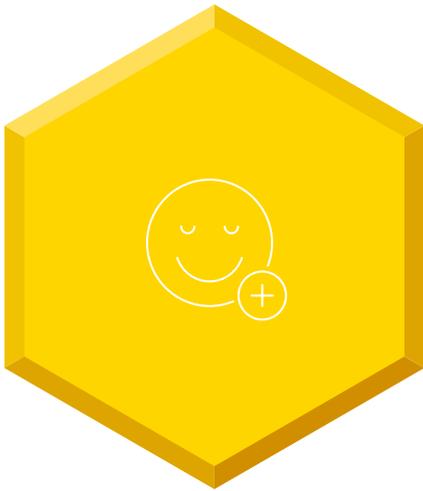
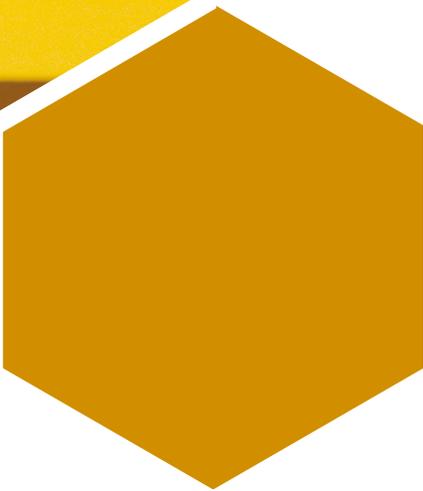




Degli incidenti
di sicurezza
informatica



-48%



Decarbonizzazione immobili e logistica

L'estesa presenza di Poste Italiane sul territorio e il relativo impatto ambientale derivante dalle proprie attività, impone all'Azienda di adottare un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese. L'Azienda è consapevole dei rischi che il cambiamento climatico può comportare per le proprie attività di *business* e ritiene, pertanto, importante identificare i potenziali impatti economici derivanti dalle mutazioni climatiche.

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

Poste Italiane considera l'efficienza energetica uno degli elementi principali per poter coniugare crescita economica e sviluppo sostenibile. Il Gruppo ha previsto l'aumento del proprio parco di autoproduzione dell'energia con **600 nuove installazioni di pannelli fotovoltaici**. Per quanto riguarda l'approvvigionamento di energia elettrica, più del 95% del fabbisogno di Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili.

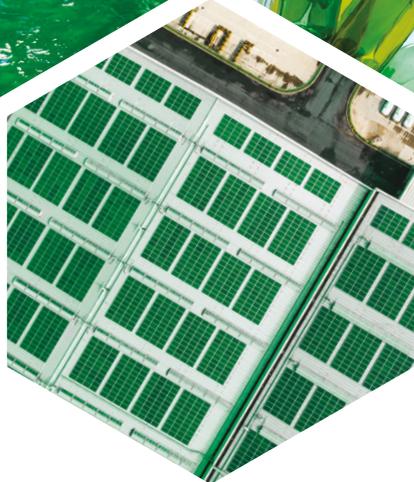
Nel 2019 sono stati coordinati **43 progetti di risparmio energetico**, condotti sul territorio, focalizzati alla riduzione dei consumi (gas ed energia elettrica) e delle emissioni. Sempre in ottica di risparmio energetico nel 2019 sono stati installati **106.000 corpi illuminanti a LED** coinvolgendo quasi **1.000 edifici** ed è stata effettuata un'attività di *relamping* al LED presso 5 dei siti più energivori, con risparmio atteso di oltre 32 GWh per anno, grazie alla sostituzione di oltre 250 mila vecchi apparati e una riduzione delle emissioni di CO2 pari a 11 mila tonnellate l'anno.

Sempre per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività è in corso la sostituzione del parco mezzi con tricicli ad alimentazione elettrica ed ibrida per il recapito. Nel 2019 è stato firmato un accordo quadro per il noleggio di **850 tricicli elettrici** e l'acquisto di **2000 motomezzi**.



43
progetti

Di efficientamento
energetico
promossi
sul territorio



Finanza sostenibile

Le due società del Gruppo Poste Italiane, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno aderito ai “*Principles for Responsible Investments*” (PRI), promossi dalle Nazioni Unite per integrare i fattori ambientali, sociali e di *governance* nei processi di investimento. Poste Vita, con l’intento di allineare i modelli di *business* agli obiettivi di sviluppo sostenibile, ha inoltre aderito ai “*Principles for Sustainable Insurance*” (PSI), integrando i principi ESG anche nelle politiche di assicurazione.

Con il fine di influenzare positivamente la gestione dei portafogli di investimento e dare, allo stesso tempo, una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, le politiche stabiliscono il principio generale della valutazione sistematica delle operazioni d’investimento anche sulla base del profilo ambientale, sociale e di *governance* degli emittenti, degli *asset* presenti nei portafogli finanziari – siano essi societari o governativi – e dei relativi gestori. Sono esclusi dall’universo direttamente investibile i settori che violano i principi umanitari fondamentali definiti dalle Convenzioni ONU (produzione di mine anti-uomo, bombe a grappolo, uranio impoverito, armi biologiche, armi chimiche, armi a frammentazione invisibile, *laser* accecanti, armi incendiarie, fosforo bianco). Le Politiche di Investimento Responsabile prevedono, infine, l’istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell’efficacia dell’approccio adottato attraverso specifici ruoli, attività e strumenti.

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno portato avanti lo sviluppo concreto delle politiche d’investimento responsabile del Gruppo Poste Italiane con specifici prodotti. Il fondo *Real Estate* di Poste Vita, Diamond

Eurozone Office (DEO), ha ottenuto la massima valutazione in termini di Sostenibilità da parte di GRESB, organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti *Real Estate* in ottica ambientale, sociale e di *governance* (ESG) in tutto il mondo. Il Fondo DEO ha raggiunto una valutazione di cinque stelle, conquistando il titolo di Fondo *Green* e un punteggio complessivo di **86/100**, piazzandosi al dodicesimo posto tra i **64 fondi** non quotati dell’area Euro nel settore Uffici.

Poste Italiane ha inoltre ideato, in coerenza con gli obiettivi previsti dal Piano Strategico ESG, “Poste Investo Sostenibile”, il nuovo Fondo comune di investimento socialmente responsabile gestito da BancoPosta Fondi SGR in *partnership* con Amundi che, oltre ad essere il primo *asset management* europeo in termini di masse gestite e tra i primi dieci a livello mondiale, è attivo da oltre 30 anni nel mondo degli investimenti responsabili.

Valutazione
al Fondo *Real
Estate* di Poste
Vita, Diamond
Eurozone Office
(DEO)

86/100



Prodotti finanziari
venduti

8 mln





Poste Italiane S.p.A.

Sede Legale in Roma – Viale Europa, n. 190
Capitale sociale € 1.306.110.000,00 interamente versato
Codice Fiscale e Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996
R.E.A. di Roma n. 842633
Partita I.V.A. n. 01114601006

Progetto a cura di
Poste Italiane S.p.A.
Corporate Affairs - Comunicazione

Luglio 2020

Questo documento è consultabile anche sul sito web
www.posteitaliane.it

Progetto grafico

centrale
COMUNICAZIONE

Videoimpaginazione



Stampa a cura di

Postel

Questo volume è stampato su carta FSC® amica delle foreste.
Il logo FSC identifica prodotti che contengono carta proveniente da foreste gestite secondo i rigorosi standard ambientali, economici e sociali definiti dal Forest Stewardship Council®



Poste Italiane S.p.A.

Sede legale: Viale Europa, 190

00144 Roma - Italia

www.posteitaliane.it

Posteitaliane