

## Una rete che unisce il Paese

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 126 mila 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 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.

## Poste Italiane - Risultati Finanziari al 31 marzo 2020

*Un modello di business sostenibile e diversificato, confermati i pilastri del Piano strategico Deliver 2022*

Poste Italiane conferma le linee del Deliver 2022 orientate alla valorizzazione della più grande rete distributiva d'Italia grazie ad un modello di business sostenibile e diversificato, che nel primo trimestre ha permesso al Gruppo di affrontare l'emergenza sanitaria mantenendo un profilo finanziario robusto, uno stato patrimoniale solido e una forte capacità di generare liquidità.

In uno scenario in profondo mutamento, Poste Italiane si è rapidamente adattata ai nuovi bisogni dei clienti, e la costante attenzione all'innovazione ha offerto gli strumenti per accelerare la trasformazione digitale in tutti i segmenti di attività. Poste Italiane ha inoltre confermato il suo insostituibile ruolo sociale, garantendo continuità al business e, allo stesso tempo, rafforzando la reputazione e la fiducia delle quali gode presso i cittadini e gli stakeholders.

Pur confermando i suoi punti di forza e i principali trend di lungo periodo, la performance finanziaria del trimestre ha risentito del periodo di *lockdown*. I ricavi si sono attestati a 2,75 miliardi di euro (-3% rispetto al primo trimestre 2019) e l'utile netto è stato pari a 306 milioni di euro, con una diminuzione del 30,2% rispetto allo stesso periodo 2019, il risultato operativo ha registrato una contrazione del 28,6% attestandosi a 441 milioni di euro. Le attività finanziarie totali hanno raggiunto i 539 miliardi di euro con un aumento di 2,6 miliardi rispetto a dicembre 2019.

Il segmento Corrispondenza Pacchi e Distribuzione ha registrato ricavi pari a 771 milioni di euro, in diminuzione del 12,4% rispetto al primo trimestre 2019, principalmente per effetto di minori volumi di corrispondenza. I ricavi dei pacchi sono aumentati del 5% nel primo trimestre dell'anno con una crescita del comparto B2C (business to consumer), determinata da un forte incremento dell'e-commerce, del 26,3% a € 108,2 milioni. Rispetto al primo trimestre 2019 i pacchi consegnati aumentano del 9,7% toccando quota 38 milioni sostenuti da una crescita del 22% della consegna di pacchi B2C.

I ricavi del settore Pagamenti, Mobile e Digitale sono stati pari a 165 milioni di euro, in crescita del 18,4% rispetto al primo trimestre 2019 e nello stesso periodo i ricavi da pagamenti con carte sono aumentati dell'11,8%, a 84 milioni di euro. Le carte di pagamento emesse sono pari a 28,2 milioni di cui 7 milioni sono le carte Postepay Evolution, il valore complessivo del transato con le carte ha registrato una crescita del 17,4% rispetto al primo trimestre 2019 e, nello stesso periodo, il numero delle

transazioni è cresciuto dell'8,6%. I clienti registrati a poste.it hanno raggiunto i 21,7 milioni, i Poste ID attivati sono pari a 4,7 milioni registrando un incremento del 51,1% sul primo trimestre 2019, gli e-wallet sono pari a 5,9 milioni con una crescita del 88,5% e le App di Poste Italiane sono state scaricate 33,3 milioni di volte.

Nel segmento Servizi Finanziari i ricavi sono diminuiti dell'1,4% attestandosi a 1,46 miliardi di euro e il risultato operativo è stato pari a 223 milioni, in calo del 14,8% rispetto al primo trimestre 2019.

Nei primi tre mesi del 2020 il comparto assicurativo ha contribuito con 355 milioni di euro di ricavi, in aumento del 5,1% rispetto al primo trimestre 2019, trainati dai prodotti del ramo Vita che, nello stesso periodo, hanno registrato una crescita dei ricavi del 6,1%. L'indice di Solvibilità (Solvency II) del Gruppo Assicurativo Poste Vita si è attestato a fine marzo al 226% in crescita rispetto al 214% del primo trimestre del 2019.

## **Poste Italiane - 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 8.000 punti di consegna costituiti da *locker* 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.

## **Pagamenti e Mobile**

### ***Postepay SpA, 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 Spa, 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%, e oltre 5,4 milioni di e-wallet (portafogli elettronici) abilitati, cresciuti del 91% sull'anno precedente. 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 miliardi, 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%.

## **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, 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: "Innovation" e "Diversity & Inclusion" 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".

## ***Innovazione e digitalizzazione***

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 cifra<sup>1</sup>. 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

---

<sup>1</sup> Osservatorio e-commerce B2C del Politecnico di Milano

Innovation nazionali ed internazionali.

## ***Diversity & inclusion***

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.

## ***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. Rilevo 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 trasparenza, caratterizzato dal



conseguimento nel 2018 della certificazione ISO 37001 (Poste 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.

## **Valorizzazione delle persone**

Poste Italiane è il più grande datore di lavoro nel Paese con quasi 130 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 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.

## **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 video sorveglianza, attivati più di 100 servizi di tesoreria, donati 13 immobili ai Comuni per attività di interesse collettivo e realizzati 22 murales 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.

## ***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).

## ***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.

## **Finanza sostenibile**

Le due società del Gruppo Poste Italiane, Poste Vita e Bancoposta Fondi Sgr hanno aderito ai "*Principles for Responsible Investments*" (Pri), promossi sempre 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 Banco Posta 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.