

UNA RETE CHE UNISCE IL PAESE

Poste Italiane costituisce la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia, attiva nei settori logistica, corrispondenza e pacchi, nei servizi finanziari e assicurativi, nei sistemi di pagamento, nella telefonia e nel mercato dell'energia. Con oltre 160 anni di storia, circa 120.000 dipendenti e 12.800 uffici postali, 589 miliardi di euro di Attività Finanziarie Investite e 45 milioni di clienti, il Gruppo rappresenta una realtà unica per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

L'Azienda, che nel 2023 ha prodotto un fatturato di 12 miliardi di euro, genera impatti significativi sull'economia nazionale in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL), gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie: nel periodo 2018-2023, il valore complessivo degli impatti diretti, indiretti e indotti sul PIL è stato di circa 76 miliardi di euro, il valore del reddito da lavoro ammonta a 44 miliardi di euro e il gettito fiscale è stato pari a 13 miliardi di euro. Poste Italiane in media ha inoltre contribuito alla creazione di 187 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2023.

Nel 2023 Il Gruppo ha proseguito con successo nel percorso di crescita e trasformazione aziendale avviato nel 2018, raggiungendo tutti i principali obiettivi dei Piani industriali *Deliver22* e *2024 Sustain & Innovate* messi in campo negli anni per rendere la rete distributiva di Poste una innovativa piattaforma integrata e omnicanale, consolidare la leadership del Gruppo nei pagamenti digitali e nel settore dei pacchi e-commerce, essere il principale punto di riferimento dei clienti nei servizi finanziari e assicurativi.

Nel marzo 2024 ha lanciato il nuovo Piano strategico *2024 – 2028 The Connecting Platform* che, nel solco della traiettoria di crescita sostenibile e redditizia avviata con i Piani precedenti, guarda al futuro puntando su un ulteriore sviluppo dell'innovazione e delle infrastrutture tecnologiche, sulla trasformazione della rete postale in un network sempre più orientato alla gestione e al recapito dei pacchi, sul potenziamento della logistica per rendere il Gruppo un operatore logistico *end-to-end* e su un nuovo modello di servizio basato su un maggiore sviluppo delle attività di relazione con il cliente.

Il nuovo Piano prevede Ricavi di Gruppo in crescita a 13,5 miliardi di euro nel 2028, una politica dei dividendi competitiva e sostenibile, la conferma dell'impegno del Gruppo a supporto dei territori e del Paese, accanto alle Istituzioni, e circa 5 miliardi di euro di

investimenti, mantenendo la Sostenibilità al centro delle strategie aziendali con l'obiettivo di raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2030.

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane ha un flottante di circa il 35%; il 65% circa delle azioni è poi ripartito tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che ne detiene una quota del 29,26%, e Cassa depositi e prestiti (società a sua volta controllata dal MEF) che possiede una quota del 35%.

Silvia Maria Rovere è Presidente da maggio 2023, Matteo Del Fante è Amministratore Delegato da aprile 2017 e Giuseppe Lasco è Direttore Generale da febbraio 2024.

Poste Italiane: risultati dei primi 9 mesi del 2024

Poste Italiane ha concluso i primi nove mesi del 2024 registrando una solida performance finanziaria, con ricavi che hanno superato i 9 miliardi di euro, che consolidano la posizione di Platform Company Leader in Italia.

Un ottimo risultato, frutto della rigorosa attuazione del nuovo Piano strategico, di un continuo focus sul raggiungimento dei risultati e di un'attenta razionalizzazione dei costi. I trend commerciali del Gruppo sono stati favorevoli in tutti i settori perché i clienti continuano a considerare Poste Italiane un rifugio sicuro per i loro risparmi e un punto di riferimento per la maggior parte delle loro esigenze quotidiane.

I **Ricavi di Gruppo** hanno continuato ad aumentare nei primi nove mesi raggiungendo 9,2 miliardi di euro con una crescita *Underlying* (calcolata escludendo l'impatto della plusvalenza di sender e della Gestione Attiva del Portafoglio, della stima del contributo al fondo di garanzia assicurativo dei rami vita e del Bonus one-off dell'esercizio 2023) del 8,0% su base annua; l'**Utile netto** nei primi nove mesi è pari a 1,6 miliardi di euro (con una crescita *Underlying* a +19,5% su base annua) e il risultato operativo **EBIT Adjusted** è pari a 2,3 miliardi di euro (con una crescita *Underlying* a +17,8% su base annua). I **Costi totali** del periodo sono pari a 7,0 miliardi di euro (+4,6% su base annua), con un'efficacia raggiunta nella razionalizzazione dei costi che ha consentito di mitigare gli effetti dell'inflazione e con la trasformazione in corso della forza lavoro che risulta pienamente allineata al Contratto Collettivo di Lavoro recentemente firmato.

I Ricavi da **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** nei primi nove mesi del 2024 ammontano a 2,8 miliardi di euro (con una crescita del 1,5% su base annua), sostenuti dal business dei pacchi che ha registrato uno straordinario aumento a doppia cifra, da azioni di *repricing* e da volumi di corrispondenza registrata stabili, che compensano il calo

dei volumi della corrispondenza non registrata. In particolare, i ricavi da corrispondenza sono stati pari 1,6 miliardi di euro, in crescita del 4,0% su base annua e i ricavi dei pacchi hanno raggiunto 1,1 miliardi di euro supportati da una crescita solida dei volumi (+23,6% su base annua a 219 milioni di unità nei primi nove mesi del 2024), trainati da tutti i segmenti della clientela e con un'ulteriore accelerazione del trend di crescita riscontrato nei trimestri precedenti.

I Ricavi dei **Servizi finanziari** sono pari a 4,7 miliardi di euro (con una crescita del 4,4% su base annua), trainati dall'aumento del margine di interesse e da trend commerciali favorevoli in tutti i prodotti.

Le Attività Finanziarie Investite (AFI) hanno raggiunto i 593 miliardi di euro, con un incremento di 12 miliardi di euro da dicembre 2023, supportate da una raccolta netta di 3,9 miliardi di euro; migliora la raccolta dei prodotti di risparmio postale su base annua, trainata da nuove iniziative commerciali di successo, con una raccolta netta pari a 7,0 miliardi di euro nei prodotti "premium".

I Ricavi dei **Servizi Assicurativi** sono pari a 1,2 miliardi di euro, in aumento del 7,3% su base annua, grazie ad una raccolta netta positiva nel comparto assicurativo Vita e ad una consistente crescita nel business della protezione.

A fine settembre 2024, il Solvency II Ratio del Gruppo Assicurativo Poste Vita si è attestato a 322%, ben al di sopra dell'ambizione manageriale superiore al 200% nell'arco di Piano.

Prosegue il trend di crescita dei **Servizi PostePay** con Ricavi, che nei primi nove mesi del 2024 ammontano a 1,2 miliardi di euro, registrando una crescita del 10,4% su base annua, trainati dai pagamenti con carta e digitali, confermano la leadership nell'e-commerce e dimostrano l'efficacia dell'ecosistema "Postepay everyday".

Poste Italiane: principali risultati 2023

Nel 2023 Poste Italiane ha raggiunto risultati superiori alle previsioni, registrando Ricavi pari a 12 miliardi di euro, con una crescita superiore al 5% su base annua, e un Risultato operativo record di 2,62 miliardi di euro, che di fatto è pari a più del doppio dell'EBIT 2017. Una performance ottenuta grazie al modello di business diversificato, resiliente e sostenibile adottato dal Gruppo - che consente all'Azienda di adattarsi in modo proattivo ad un contesto macroeconomico in continua evoluzione - e grazie alla razionalizzazione dei costi, in un contesto caratterizzato da inflazione.

Gli ottimi risultati raggiunti hanno consentito a Poste Italiane di aumentare la creazione di valore delle proprie attività diversificate, proponendo un dividendo per azione di 0,80 euro per l'anno fiscale 2023, in crescita di circa il 13% rispetto alla proposta originaria di 0,71 euro, distribuendo così agli azionisti, dopo l'approvazione dell'Assemblea 2024 che si è tenuta il 31 maggio u.s., dividendi totali per 1,0 miliardi di euro per il 2023, in aumento del 23% rispetto all'esercizio 2022.

Nel corso dell'anno Poste Italiane ha proseguito nel significativo percorso di crescita di una gestione poliennale che ha raggiunto tutti i principali obiettivi dei Piani strategici messi in campo dal 2018, completando la trasformazione del Gruppo in una moderna *platform company* omnicanale e più che raddoppiando, allo stesso tempo, margini e dividendo. Il Gruppo, allo stesso tempo, ha confermato il proprio ruolo di pilastro strategico del Paese a supporto delle persone, delle imprese e delle istituzioni, lavorando per creare valore a lungo termine a beneficio della collettività e contribuendo alla crescita economica con un impatto complessivo sul PIL italiano che nell'arco temporale 2018-2023 è stato pari a circa 76 miliardi di euro.

L'Azienda continua a collaborare con il Governo per la diffusione della digitalizzazione e dell'innovazione, e sostiene le comunità locali mettendo a loro disposizione le proprie infrastrutture informatiche e logistiche per contrastare il progressivo abbandono dei territori e ridurre il *digital divide*.

Con questo spirito ha avviato il progetto Polis che consentirà a tutti i cittadini dei Comuni con meno di 15 mila abitanti di avere uno Sportello Unico della Pubblica Amministrazione all'interno degli uffici postali. Il progetto coinvolge il 90% circa dei comuni italiani e circa 7.000 uffici postali dei piccoli centri, che saranno rinnovati dal punto di vista tecnologico, energetico, logistico e saranno trasformati in hub digitali in grado di fornire anche servizi della pubblica amministrazione come, per esempio, certificati anagrafici, giudiziari, previdenziali, e documenti di identità, come il passaporto e la carta di identità elettronica. Sono 1.890 gli uffici già rinnovati con il progetto Polis (al 30 giugno 2024) e i servizi attualmente disponibili sono: certificati anagrafici, giudiziari, previdenziali e, negli uffici postali abilitati in rapido aumento, il servizio per la richiesta e il rinnovo dei passaporti.

Polis prevede anche una seconda linea di intervento per la realizzazione di una capillare rete di spazi a disposizione dei cittadini per il co-working e per svolgere attività di formazione; una rete che sarà composta da 250 "Spazi per l'Italia" digitalizzati e interconnessi, con postazioni di lavoro, servizi condivisi, aree per riunioni ed eventi, aperti a privati, aziende, Pubblica Amministrazione, università e centri di ricerca.

Poste Italiane ha chiuso il Bilancio 2023 con Ricavi pari a 12,0 miliardi di euro (+5,4% rispetto al 2022), grazie ad una strategia diversificata che continua a creare valore, con un **Risultato operativo (EBIT)** di 2,62 miliardi di euro, in crescita del 9,4% rispetto all'anno precedente e più che raddoppiato rispetto al livello del 2017 (in linea con la guidance del 2023 pari a 2,60 miliardi di euro) e con un **Utile netto** in crescita del 22,1% su base annua a 1,9 miliardi di euro.

I costi totali si sono attestati a 9,4 miliardi di euro (+4,3% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente), comprensivi di un pagamento di 133 milioni di euro come bonus *una tantum* per i dipendenti, con una continua attenzione al sostegno alla crescita del business e alla gestione dei costi. In particolare, i costi ordinari del personale sono stati pari a 5,3 miliardi di euro, in crescita del 3,4% anno su anno, con un incremento della componente variabile legata ai risultati commerciali conseguiti e i costi non HR sono stati di 4,1 miliardi di euro, in crescita del 9,4% su base annua, incorporando 179 milioni di euro da operazioni di acquisizione.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

Poste Italiane è la più grande realtà del comparto logistico in Italia, in grado di cogliere le opportunità legate alla crescita dell'e-commerce, grazie anche a un consolidato *know-how* nel settore dei pagamenti e del digitale.

Le attività del comparto, che fornisce anche il Servizio Universale, rappresentano da sempre l'identità dell'azienda e comprendono servizi di recapito di corrispondenza e pacchi, di logistica e di corriere espresso, attraverso una rete integrata che ha caratteristiche uniche per estensione, dimensioni e capillarità.

La vincente trasformazione industriale, gli investimenti e il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni hanno consentito al Gruppo di smistare nel 2023 circa 2,3 miliardi di unità di corrispondenza, di recapitare 256 milioni di pacchi e di gestire oltre 1 milione di pacchi al giorno.

Nel 2023 il settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ha raggiunto, in anticipo rispetto alle previsioni, il *break even*, producendo Ricavi per 3,7 miliardi di euro, in crescita del 2,6% su base annua.

I Ricavi da corrispondenza sono stati pari a 2,1 miliardi di euro (+0,2% su base annua) sostenuti dalle azioni di *repricing* e dal miglioramento del mix di prodotti sottostanti che hanno mitigato il calo dei volumi, diminuiti del 6,2% su base annua.

I Ricavi da pacchi si sono attestati a 1,4 miliardi di euro (senza variazioni rispetto all'anno precedente), sostenuti dall'aumento dei volumi, in particolare nel comparto B2C (con 203 milioni di unità consegnate nel 2023, in crescita del 12,4% su base annua) e grazie alla *performance* particolarmente positiva del quarto trimestre durante il quale la crescita dei volumi del comparto B2C è stata del 17,1% rispetto allo stesso trimestre dell'anno precedente.

Nell'anno è proseguito il progressivo processo di trasformazione delle reti di logistica e recapito per renderle sempre più efficienti ed è stato pienamente implementato il *Joint Delivery Model* (il modello di servizio che prevede le consegne anche in fasce pomeridiane e nel weekend), con i postini che hanno consegnato oltre 90 milioni di pacchi nel 2023, in crescita del 26,9% su base annua rispetto ai 71 milioni di pacchi consegnati nell'anno precedente. E' inoltre aumentato ulteriormente il numero dei punti di ritiro e spedizione a disposizione dei clienti, con una rete fisica che attualmente conta circa 28.500 unità tra uffici postali, punti convenzionati (*Collect Point*) come i tabaccai e *locker* che offrono un servizio non-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7.

Poste Italiane ha continuato anche ad investire per la modernizzazione della flotta, rendendola sempre più ecologica con l'introduzione di veicoli ad alimentazione ibrida ed elettrica: alla fine di giugno 2024 sono circa 27.400 i mezzi a base emissioni del Gruppo (di cui circa 5.900 *full green* e 8.500 ibridi) tra tricicli, quattricicli e autoveicoli. Obiettivo delle iniziative è arrivare a quota 27.800 mezzi a basso impatto entro il 2024, ridurre le emissioni della flotta del 40% entro lo stesso anno e contribuire a raggiungere la *carbon neutrality* entro il 2030.

Negli ultimi anni il Gruppo ha consolidato ulteriormente le *partnership* avviate con le aziende tecnologiche specializzate "sennder GmbH", che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione dei carichi e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio, e Milkman Spa che ha contribuito a migliorare l'esperienza del cliente e-commerce, grazie a nuove soluzioni di consegna personalizzata sull'ultimo miglio.

Allo stesso tempo il Gruppo ha ampliato l'offerta alla clientela: dopo il lancio del servizio "Instant", che prevede il ritiro a domicilio e la consegna in due ore dal momento in cui il cliente richiede il servizio con un click, è nata la gamma *Poste Delivery Business* che permette di personalizzare "in corsa" le consegne con il servizio *Scegli tu*, offre a venditori e utenti e-commerce la possibilità di effettuare spedizioni e ritiri anche tramite gli uffici

postali e la rete Punto Poste, e consente una gestione agevole, veloce e *paperless* dei resi con il servizio *Reverse*.

Forte dei risultati conseguiti nel mercato dei pacchi, Poste Italiane ha anche iniziato ad accelerare nel percorso di trasformazione per diventare un operatore logistico a tutto tondo. Rientrano in questa strategia l'acquisizione di Plurima, volta ad entrare nel settore specifico della logistica ospedaliera, il rinnovo della *partnership* con Amazon per 5 anni, l'accordo con DHL per lo sviluppo del business internazionale e la costituzione, all'inizio del 2024 insieme ad un operatore specializzato del settore, di MLK Fresh, *joint venture* operativa nel servizio di corriere espresso per la consegna a domicilio di prodotti alimentari.

Servizi PostePay

Poste Italiane è uno dei principali operatori nei sistemi di pagamento del Paese, potendo disporre di una piattaforma distributiva multicanale integrata che si avvale di una infrastruttura digitale all'avanguardia e di una rete fisica che conta circa 64.000 punti di contatto, tra uffici postali e centri convenzionati, che offrono i servizi del Gruppo.

PostePay Spa, la società del Gruppo specializzata nello sviluppo e nella gestione dei pagamenti mobili e digitali, è leader nei sistemi di pagamento con circa 30 milioni di carte emesse. Per accelerare e guidare con successo la transizione in Italia dai pagamenti in contanti a quelli digitali, l'azienda ha investito nella ricerca di soluzioni innovative come, per esempio, il Codice Postepay, il servizio digitale che consente agli acquirenti di pagare utilizzando solo il telefono cellulare e agli esercenti di incassare attraverso l'utilizzo di un QR code, senza necessità di terminali POS.

Nel 2023 i ricavi del segmento Pagamenti e Mobile hanno continuato a crescere, anno su anno, di un solido 27,5% a 1,4 miliardi di euro, grazie ad un ulteriore slancio dato dalle nuove soluzioni di pagamento offerte dal Gruppo, alla crescita dei volumi delle transazioni sia online che sui canali fisici e al consolidamento dell'acquisizione di LIS che ha generato nell'anno ricavi incrementali di 184 milioni di euro, accelerando la strategia omnicanale del Gruppo.

I ricavi da pagamenti con carta sono aumentati del 23,2% su base annua raggiungendo i 717 milioni di euro nel 2023, grazie al *trend* di crescita delle transazioni e-commerce, alla migrazione strutturale dal contante all'uso delle carte e al contributo di LIS.

Gli altri servizi “incassi e pagamenti” hanno registrato un aumento del 63,2% su base annua raggiungendo quota 381 milioni di euro nell’esercizio 2023, principalmente grazie alle operazioni di pagamento gestite direttamente da PostePay in qualità di *Payment Service Provider*.

I ricavi da servizi Telco si sono attestati a 331 milioni di euro (+3,8%, su base annua), sostenuti dall’offerta in fibra e facendo leva su una base clienti fidelizzata di 4,7 milioni di utenti in un mercato sfidante.

La nuova offerta energia, sul mercato da febbraio 2023, ha raggiunto nell’anno circa 500.000 contratti sottoscritti e il numero delle transazioni e-commerce ha continuato a crescere: sono 706,7 milioni nel 2023 (+18,1% su base annua).

Nel 2023 gli e-wallet (portafogli digitali) hanno raggiunto quota 12 milioni con un aumento dell’11,9% rispetto al 2022 e a fine 2023 sono 24 milioni le identità digitali PostelD attive (circa 27 milioni quelle rilasciate), confermando il ruolo determinante di Poste nell’accelerare la transizione digitale in Italia. Nello stesso anno il numero di clienti registrati ai canali digitali di Poste Italiane (Web e App) ha raggiunto quota 39 milioni, gli accessi giornalieri agli stessi canali sono stati 6,3 milioni e le App di Poste scaricate sono 96,8 milioni a fine dicembre 2023.

Servizi finanziari e assicurativi

Poste Italiane può vantare una posizione di primo piano per la distribuzione di prodotti finanziari e di risparmio, grazie alla sua rete distributiva e al patrimonio di affidabilità che da sempre caratterizza il suo marchio. L’azienda colloca in esclusiva, per conto di Cassa Depositi e Prestiti, i prodotti del Risparmio Postale - Libretti e Buoni fruttiferi - e mette a disposizione dei clienti innovative soluzioni di pagamento, servizi di conto corrente, prodotti di investimento e di risparmio gestito, soluzioni assicurative e di credito al consumo.

Nel 2023 i Ricavi lordi totali dei Servizi finanziari (inclusi i ricavi infrasettoriali) hanno raggiunto quota 6,1 miliardi di euro, con un aumento del 5,8% anno su anno, supportati dai margini di interesse e dai prodotti di Risparmio Postale che hanno fatto registrare una buona performance nel quarto trimestre 2023. Le Attività Finanziarie Investite (AFI) sono aumentate ulteriormente raggiungendo i 581 miliardi di euro, con una solida raccolta netta retail di 1,2 miliardi di euro.

Il Gruppo ha continuato ad investire con convinzione sulla diversificazione dell'offerta, per valorizzare al massimo la sua rete distributiva. Negli ultimi anni ha arricchito ulteriormente la gamma di prodotti e servizi puntando, oltre che sul rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti, su accordi di distribuzione con i principali player presenti sul mercato e su *partnership* con aziende innovative come quella siglata con la *start up* Moneyfarm, società indipendente specializzata nella gestione patrimoniale digitale.

I Servizi assicurativi vengono offerti dal Gruppo Poste Vita (posseduta al 100% da Poste Italiane) che mette a disposizione dei clienti soluzioni per la previdenza integrativa, prodotti di investimento assicurativo e servizi per la tutela della persona e dei propri beni. Nel 2023 Il Gruppo Poste Vita ha registrato risultati positivi, con una raccolta che conferma una performance ben al di sopra del livello di mercato e un tasso di riscatto ridotto in un contesto sfidante. La raccolta lorda premi del comparto Vita è stata di circa 18 miliardi di euro (+4,8% su base annua rispetto al 2022) e i ricavi dello stesso comparto sono stati di circa 1,5 miliardi di euro (-6,7% rispetto al 2022).

Molto buone le performance del ramo Danni che prosegue nel percorso di sviluppo dei servizi, in linea con il processo di diversificazione previsto dalle strategie aziendali: nel 2023 il comparto ha registrato ricavi per 92 milioni di euro, in crescita del 34,7% rispetto all'anno precedente, sostenuti da maggiori premi lordi emessi per 581 milioni di euro (+48,2% su base annua rispetto al 2022) e dal consolidamento di Net Insurance, la cui acquisizione è stata finalizzata nel primo semestre 2023, con l'obiettivo di accelerare ulteriormente la crescita e la redditività del Gruppo nel business della protezione.

Alla fine di dicembre 2023, il Solvency II Ratio del Gruppo Assicurativo Poste Vita si è attestato al 305%, al di sopra dell'ambizione manageriale di circa il 200% nell'arco di Piano.

Poste Italiane ha compiuto passi in avanti anche rispetto agli obiettivi di sostenibilità del comparto finanziario e assicurativo: già nel 2022 il peso dei fondi aperti retail di Bancoposta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG aveva raggiunto l'88% (era il 42% nel 2021), mentre la percentuale di prodotti Poste Vita con elementi ESG aveva raggiunto il 60% (rispetto al 50% dell'anno precedente). Nel 2023 l'impegno negli investimenti responsabili è proseguito con il lancio da parte di Poste Vita di quattro nuovi prodotti assicurativi Vita con elementi ESG: due di tipo ramo 1, "Poste Domani Insieme" e "Poste Prospettiva Valore Gold", e due prodotti multi-ramo, "Poste Progetto Integrazione Programmata" e "Poste Progetto Bonus 4in4".

BancoPosta Fondi SGR ha invece lanciato il fondo "BancoPosta Universo Tematico" che

promuove caratteristiche ambientali e sociali (ai sensi dell'art. 8 del Regolamento UE 2019/2088 – SFDR); ha inoltre contribuito ad iniziative sul cambiamento climatico, come Climate Action 100+ e ad attività di *engagement* collettivo promosse dal “Forum per la Finanza Sostenibile”.

Nel corso del 2023, infine, Poste Italiane ha inaugurato il nuovo Centro Prevenzione Frodi per il monitoraggio h24 delle transazioni finanziarie compiute negli uffici postali, on-line e tramite carte di pagamento. Il Centro, grazie ad un gruppo di esperti e a tecnologie avanzate nell'attività di *Fraud Management* e *Fraud Intelligence*, contribuisce ad elevare ulteriormente il grado di sicurezza per il Gruppo e per i suoi clienti.

La sostenibilità al centro delle strategie aziendali

Negli ultimi anni Poste Italiane ha intrapreso un importante percorso di sostenibilità orientato a trasformare le sfide del mercato in opportunità per creare valore condiviso, contribuendo allo sviluppo del Paese.

L'Azienda ha elaborato un Piano strategico ESG (*Environmental, Social, Governance*) che include tutti i target specifici di sostenibilità del Gruppo, sia quantitativi che qualitativi; il Piano ESG è integrato nei Piani industriali *2024 Sustain & Innovate (24SI)* e nel più recente *2024-2028 The Connecting Platform*, ed è basato sui seguenti otto Pilastri che identificano gli ambiti ESG rilevanti per Poste Italiane: *Integrità e Trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, Customer Experience, Innovazione, Transizione green e Finanza sostenibile*. L'Azienda, inoltre, ha aderito ai principali standard e principi internazionali, tra i quali i *Sustainable Development Goals*, il *Global Compact* e i *Women's Empowerment Principles (WEPs)* dell'Organizzazione delle Nazioni Unite.

Gli sviluppi concreti del Piano strategico ESG hanno portato Poste Italiane a raggiungere in questi ultimi anni numerosi traguardi e a veder riconosciuta la propria leadership in tema di sostenibilità con la presenza nelle classifiche e negli indici più prestigiosi a livello mondiale, a conferma della validità del percorso intrapreso.

Nel 2023 il Gruppo è stato incluso, per il quinto anno consecutivo, nei segmenti “World” e “Europe” del *Dow Jones Sustainability Index*, il prestigioso indice di sostenibilità in cui sono inserite solamente le società ritenute migliori al mondo nella gestione sostenibile del proprio business. E' stato inoltre confermato nello *STOXX Global ESG Leaders Index*, che include circa 400 società leader globali in termini di sostenibilità

aziendale ed è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo *STOXX Global 1800*. Nello stesso anno ha conquistato per la prima volta la vetta del *Corporate Sustainability Assessment (CSA) di Standard&Poor's Global* nel settore assicurativo ed è stato successivamente confermato per il quarto anno consecutivo al vertice tra le società del settore assicurativo, per le politiche di sostenibilità e inclusione, nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook di Standard&Poor's Global*.

Già nel 2022 era al primo posto nella graduatoria *ESG Overall Score di Vigeo-Eiris* che analizza e valuta oltre 300 indicatori che riguardano le politiche ambientali delle aziende, il rispetto dei diritti umani e la valorizzazione del capitale umano, le relazioni con gli stakeholder, la corporate governance e il codice etico, considerando anche l'integrità e la lotta alla corruzione, la prevenzione del dumping sociale e ambientale nella catena di approvvigionamento e di subappalto.

Tornando al 2023, Poste Italiane ha anche ottenuto la categoria *Advanced nell'ESG overall score di Moody's Analytics*. L'Agenzia di rating ha giudicato in modo positivo Poste per il forte impegno dimostrato nell'integrazione dell'analisi del rischio ESG nel processo di investimento e nella due diligence, nonché per la capacità di gestione del rischio ambientale in termini di programmi, obiettivi e azioni volti alla riduzione delle emissioni GHG; ha inoltre premiato l'impiego di una solida strategia di *employee engagement*, orientata all'attrazione di nuovi talenti e alla fidelizzazione delle risorse, oltre all'implementazione di robusti processi di protezione dei dati, incluse le certificazioni esterne ottenute e i programmi di *compliance* avviati.

Il Gruppo ha inoltre consolidato la sua posizione di leadership nell'indice *MIB® ESG di Euronext* e Borsa Italiana; è stato classificato da *Sustainalytics* come *top ESG performer* su un panel che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello globale; è stato confermato nella fascia *Leadership* per la lotta al cambiamento climatico, con rating A-, nella graduatoria internazionale di *CDP (ex Carbon Disclosure Project)* e ha ottenuto la prestigiosa medaglia di platino di *EcoVadis* che valuta la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura, collocandosi nell'1% delle aziende con il punteggio più alto a livello globale.

I progressi compiuti da Poste Italiane in ambito sociale e nelle pratiche di *governance* sono stati riconosciuti, in particolare, con la conferma nel 2023 del rating "AA" da parte di *Morgan Stanley Capital International* e con la presenza, per il quarto anno consecutivo, nell'indice *FTSE4GOOD*: l'agenzia di rating internazionale *FTSE Russell* ha aggiornato lo score di Poste in netto miglioramento rispetto ai precedenti assessment e i punteggi ottenuti per le tre dimensioni ESG sono stati superiori alle valutazioni medie registrate nel proprio settore di riferimento e superiori ai punteggi medi del

Paese. Le categorie nelle quali l'Azienda si è distinta in modo particolare sono: *Human Rights & Community, Labour Standards, Corporate Governance e Anti-Corruption*.

Le politiche del Gruppo per la parità di genere e l'inclusione sono state invece premiate con la riconferma, per il quarto anno consecutivo, nel *Gender-Equality Index (GEI)*, il principale indice internazionale di riferimento che valuta la qualità delle iniziative aziendali per l'eguaglianza e l'inclusione esaminando circa 500 aziende in tutto il mondo. Nell'edizione 2023 il Gruppo ha migliorato ulteriormente il proprio risultato rispetto agli anni precedenti, ottenendo ancora una volta una valutazione ben al di sopra del punteggio medio delle società inserite nel *GEI*. La valutazione è il risultato dell'esame di cinque parametri: la leadership femminile e la valorizzazione dei talenti, la parità salariale, la cultura inclusiva, le politiche per la prevenzione e il contrasto di molestie sessuali, e la riconoscibilità come brand che promuove la parità di genere. Il giudizio positivo ha premiato, in particolare, la trasparenza nella divulgazione delle informazioni, l'equità delle retribuzioni e la cultura inclusiva. A novembre 2022, Poste aveva già ricevuto la certificazione *Equal Salary* che riconosce la piena applicazione dell'equità retributiva ed era stata la prima società di grandi dimensioni dell'*FTSEMIB* a ricevere l'attestazione secondo il nuovo standard internazionale *ISO 30415:2021 Diversity & Inclusion*, per l'impegno profuso nell'integrazione dei principi di valorizzazione delle diversità e l'adozione di una cultura aziendale inclusiva. Nel gennaio 2024 ha inoltre ottenuto il riconoscimento *Top Employers* per il quinto anno consecutivo, grazie all'eccellenza delle politiche di formazione e *welfare* aziendale che producono, tra l'altro, l'erogazione di oltre sei milioni di ore di formazione all'anno.

Poste Italiane, infine, ha ricevuto a novembre 2023 la certificazione *UNI/PdR 125:2022* - attestato previsto nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'Azienda ha raggiunto un punteggio complessivo del 96% (rispetto al minimo richiesto di 60%), grazie agli eccellenti risultati nelle sei macroaree: cultura e strategia, governance, processi del personale (HR), opportunità di crescita ed inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.