

Una rete che unisce il Paese

Con 159 anni di storia, 12.800 Uffici Postali, circa 123.000 dipendenti, 572 miliardi di euro di Attività Finanziarie Totali e 35 milioni di clienti, il Gruppo 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 e nella telefonia.

Il Gruppo rappresenta una realtà unica per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela e fornisce un importante contributo al tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Le sue attività, che nel 2020 hanno prodotto un fatturato di 10,5 miliardi di euro, generano impatti significativi sull'economia nazionale in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL), gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie: nel 2020 il valore complessivo degli impatti diretti, indiretti e indotti sul PIL è stato di 12,2 miliardi di euro e in termini di gettito fiscale è stato di 2 miliardi di euro; è possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva siano stati coinvolti complessivamente 191mila lavoratori con una distribuzione di redditi per un totale di 7,4 miliardi di euro.

Poste Italiane nel marzo 2021 ha lanciato il nuovo Piano Strategico 2024 Sustain & Innovate (24SI) con l'obiettivo di massimizzare ulteriormente il valore della propria rete distributiva omnicanale e diventare il punto di accesso unico per tutte le esigenze degli oltre 35 milioni di clienti. Il Piano prevede Ricavi di Gruppo in crescita a 12,7 miliardi di euro nel 2024, un aumento dell'Utile netto a 1,6 miliardi di euro nel 2024 (+33% rispetto al 2020), una politica dei dividendi competitiva e sostenibile, e oltre 3 miliardi di euro di investimenti, la maggior parte dei quali per sostenere il processo di innovazione e trasformazione aziendale.

Con il Piano 2024 Sustain & Innovate, il Gruppo punta a diventare il primo operatore nel settore dei pacchi e-commerce, intende consolidare la propria leadership nei pagamenti

digitali ed essere il principale punto di riferimento dei clienti nei servizi finanziari e assicurativi. Il Piano, infine, rinnova l'impegno di Poste a supporto dei territori e del Paese, accanto alle Istituzioni, e mantiene la Sostenibilità al centro delle strategie, con l'obiettivo di rendere Poste Italiane un'azienda a zero emissioni 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 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 del primo trimestre 2021

Poste Italiane ha chiuso il primo trimestre 2021 con una solida performance finanziaria e risultati in crescita, che riflettono i trend di ripresa del business e il deciso avvio del nuovo Piano industriale "24SI". L'Azienda, allo stesso tempo, ha rinnovato il proprio ruolo di pilastro strategico del Paese a supporto delle persone, delle famiglie e delle imprese, continuando a lavorare per creare valore a lungo termine a beneficio dei clienti, dei dipendenti e delle comunità.

Nei primi tre mesi dell'anno il Gruppo ha registrato un Utile netto di 447 milioni di euro, in aumento del 46% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, un Risultato operativo di 620 milioni di euro (+40,8% rispetto al primo trimestre 2020) e ricavi in crescita del 9,8%, pari a 2,9 miliardi di euro. I costi si sono attestati a 2,7 miliardi di euro (+3,7%) con un bilanciamento tra la razionalizzazione dei costi del personale, in calo, e l'aumento dei costi variabili, interamente a supporto della crescita dei volumi di business.

I ricavi del comparto Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si sono attestati a 917 milioni di euro, in crescita del 18,9% rispetto al primo trimestre dello scorso anno, grazie ad un aumento record del 75% nel settore dei pacchi con ricavi pari a 368 milioni di euro. Notevole anche la crescita dei volumi di quest'ultimo settore nel quale è stato registrato un aumento del 72%, che tocca l'88% nel segmento B2C. In lieve calo i ricavi da corrispondenza che si attestano a 509 milioni di euro (-1,4% su base annua) con volumi in aumento del 6,4% A/A, ma con un mix di prodotti a tariffa inferiore. Nel primo trimestre 2021 sono stati gestiti oltre 1 milione di pacchi al giorno, il doppio rispetto allo stesso periodo del 2020, ed è proseguito il percorso di innovazione e trasformazione degli impianti industriali di smistamento, con l'attivazione di un nuovo grande HUB nel nord Italia in grado di lavorare 270mila unità al giorno.

I ricavi del settore Servizi Finanziari sono stati pari a 1,3 miliardi di euro nel primo trimestre 2021, in riduzione del 3,8% su base annua, principalmente a causa del minor contributo del portafoglio investimenti. I ricavi lordi (inclusi quelli da distribuzione) sono stati solidi, supportati da una ripresa delle attività commerciali legate ai prodotti assicurativi.

Il totale delle masse gestite (Total Financial Assets - TFA) ha raggiunto 572 miliardi di euro, in aumento grazie a una raccolta netta di 2,7 miliardi di euro; i depositi sono aumentati di 1,7 miliardi di euro, con maggiori afflussi dalle imprese e con i clienti che continuano a preferire prodotti liquidi.

Notevole è stato anche l'aumento dei ricavi nel settore dei servizi assicurativi, cresciuti nel primo trimestre 2021 del 40% su base annua e pari a 496 milioni di euro, grazie ai volumi crescenti. I ricavi del Ramo Vita sono aumentati su base annua del 44%, supportati dalle maggiori vendite di prodotti multiramo che rappresentano ora la metà dei premi lordi emessi. I ricavi del Ramo Danni sono aumentati su tutte le linee di prodotto, grazie all'offerta modulare e ai prodotti welfare.

Alla fine di marzo 2021, il coefficiente di solvibilità (Solvency II Ratio) del Gruppo Poste Vita si è attestato al 301%.

Nel settore Pagamenti e Mobile, i ricavi del primo trimestre 2021 sono cresciuti del 16,5% A/A, per un totale di 192 milioni di euro, confermando la leadership di PostePay nel mercato dei pagamenti digitali, in rapida espansione: i ricavi da pagamenti con carta sono aumentati del 20,3% e i ricavi da servizi Telco sono in crescita dell'8,6% A/A; il numero delle transazioni e-commerce è cresciuto ulteriormente, raggiungendo 123,3 milioni (+51% A/A) e supportando la strategia digitale delineata nel Piano strategico 2024 *Sustain & Innovate*.

Poste Italiane - Risultati Finanziari 2020

Il Gruppo Poste Italiane ha saputo affrontare l'anno dell'emergenza Covid-19 mantenendo un profilo finanziario robusto, uno stato patrimoniale solido e una forte capacità di generare liquidità. In uno scenario in profondo mutamento, l'Azienda si è rapidamente adattata ai nuovi bisogni dei clienti e, grazie al percorso di trasformazione e innovazione avviato fin dal 2018, ha saputo raggiungere risultati importanti, con il contributo di tutti i settori di business. Allo stesso tempo, ha confermato il suo insostituibile ruolo sociale mettendo a disposizione del Paese le proprie reti fisiche e informatiche, e rafforzando la reputazione e la fiducia delle quali gode presso cittadini e *stakeholder*.

Il Gruppo ha chiuso il 2020 con ricavi pari a 10,5 miliardi di euro, un Utile netto di 1,2 miliardi e un Risultato operativo di 1,5 miliardi di euro; in diminuzione i costi, grazie ad efficaci azioni di gestione: ammontano a 9 miliardi nell'intero esercizio (-2% rispetto allo stesso periodo del 2019), al netto di spese una tantum legate all'emergenza per 25 milioni di euro e di maggiori oneri di pensionamento anticipato per accelerare il processo di innovazione e trasformazione industriale.

La resilienza del business e i traguardi raggiunti, con particolare riguardo all'ultimo trimestre dell'anno, hanno consentito a Poste Italiane di proporre all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di un dividendo per il 2020 pari a 0,486 euro per azione, che rappresenta un incremento del 5% anno su anno. La proposta è stata approvata dall'Assemblea il 28 maggio 2021.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione ***Innovazione a destinazione***

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 comprendono servizi di recapito, logistica, pacchi e corriere espresso, rappresentano da sempre l'identità dell'Azienda, che fornisce anche il Servizio Universale. La sua rete possiede caratteristiche uniche e conta su circa 30mila portalettere e oltre 1.500 Centri di Recapito.

La vincente trasformazione industriale, gli investimenti e il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni hanno consentito al Gruppo di smistare nel 2020 circa 2,3 miliardi di pezzi di corrispondenza (653 milioni nel primo trimestre 2021), di recapitare 210 milioni di pacchi (66 milioni nel primo trimestre 2021) e di raggiungere a dicembre una media record di 1,3 milioni di pacchi consegnati al giorno durante tutto il mese, con una quota solida di spedizioni provenienti dai mercati internazionali.

Il comparto nel 2020 ha registrato ricavi per 3,2 miliardi di euro, con la notevole crescita dei ricavi nel settore dei pacchi (+36% nell'intero esercizio, percentuale salita a +56% negli ultimi tre mesi dell'anno) che ha più che compensato, nel quarto trimestre, il calo della corrispondenza.

Molto rilevante è stato anche l'incremento dei volumi, con 210 milioni di pacchi recapitati nell'anno (+41,7% rispetto al 2019) e una crescita nel segmento e-commerce B2C che tocca il 60% se consideriamo l'intero esercizio e raggiunge il 77% nel quarto

trimestre 2020.

Nel 2020 Poste Italiane ha continuato il progressivo processo di trasformazione della rete logistica e di recapito, consolidando la rete di distribuzione più capillare del Paese e rendendola sempre più efficiente: l'innovativo centro di smistamento di Bologna - al quale si sono aggiunti il nuovo Hub attivo nei pressi di Roma e quello operativo nel nord Italia - e il Joint Delivery Model (il nuovo modello di servizio che prevede le consegne anche in fasce pomeridiane e nel weekend) sono stati implementati e nel 2020 sono stati oltre 74 milioni i pacchi consegnati dai postini, in crescita del 44% rispetto al 2019; Punto Poste, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata fortemente ampliata e nel dicembre 2020 poteva contare su circa 10.800 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 (*Collect Point*), come i tabaccai. Nel corso dell'anno, l'Azienda ha anche continuato ad investire sulla modernizzazione della flotta, rendendola più ecologica con l'introduzione di veicoli ad alimentazione elettrica ed ibrida (tra cui 800 veicoli elettrici per i portalettere dotati di tre ruote per migliorare la sicurezza sul lavoro e la capacità di trasporto dei pacchi), con l'obiettivo di arrivare a circa 28 mila mezzi a basso impatto entro il 2024, ridurre le emissioni del 40% entro lo stesso anno e contribuire a rendere Poste un'azienda a zero emissioni entro il 2030.

Nel 2020 Poste Italiane ha anche consolidato le importanti *partnership* avviate con *start-up* tecnologiche specializzate come *sennder GmbH*, che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione dei carichi 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 personalizzata sull'ultimo miglio. Il Gruppo nel 2021 ha inoltre acquisito il 51% del capitale votante di *Sengi Express Limited* - società leader nella creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* - per favorire ulteriormente la crescita del business a

livello internazionale, rendendo sempre più efficienti i servizi di spedizione e consolidando i volumi di pacchi acquistati in Cina dai consumatori italiani.

Pagamenti e Mobile

PostePay SpA, un nuovo ecosistema per i pagamenti digitali

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.

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 29 milioni di carte emesse, 1,6 miliardi di transazioni con carta nel 2020 di cui 397 milioni di transazioni e-commerce. 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 di pagamento digitale via QR Code, che consente agli esercenti di incassare i pagamenti attraverso l'utilizzo di un QR code e agli acquirenti di pagare utilizzando solo il telefono cellulare, senza necessità di dispositivi terminali POS.

Nel 2020 il segmento Pagamenti e Mobile ha registrato ricavi per 737 milioni di euro, in crescita rispetto al 2019 dell'11%, percentuale aumentata al 15% nell'ultimo trimestre dell'anno, grazie a un ulteriore slancio dato dalle nuove soluzioni di pagamento offerte dal Gruppo e dalla crescita dei volumi delle transazioni sia online che sui canali fisici.

I portafogli digitali hanno raggiunto alla fine del 2020 quota 7,4 milioni (8 milioni nei primi tre mesi del 2021) e PostelD (la soluzione nazionale di identità digitale di Poste Italiane) è stata adottata da 12,2 milioni di clienti (+197,3% rispetto al 2019) che hanno raggiunto i 15 milioni alla fine del primo trimestre 2021. Anche il numero delle transazioni e-commerce resta elevato: nel 2020 è stato pari a 397 milioni, con una crescita del 59%

rispetto al 2019. Nello stesso anno il numero di clienti registrati ai canali digitali di Poste Italiane (Web e App) ha raggiunto quota 27,1 milioni (29,5 milioni nel primo trimestre 2021), sono stati registrati oltre 3 milioni gli accessi giornalieri ai canali digitali e le App di Poste sono state scaricate 48,1 milioni di volte (54,3 milioni alla fine del primo trimestre 2021).

All'inizio del 2021, infine, PostePay Spa e Bancomat hanno stretto un accordo con l'obiettivo di ampliare ulteriormente la gamma dei servizi offerti ai clienti di Poste Italiane e accelerare la trasformazione digitale del Paese, promuovendo l'utilizzo delle transazioni senza contante.

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. L'Azienda 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.

Il Gruppo sta investendo con convinzione sulla diversificazione dell'offerta, per valorizzare al massimo la sua rete distributiva. Negli ultimi due anni ha continuato ad arricchire la gamma di prodotti e servizi puntando, oltre che sul rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti e sugli accordi di distribuzione con i principali player presenti sul mercato, anche su *partnership* con aziende innovative come quella siglata con la *start up* Moneyfarm, società indipendente specializzata nella gestione patrimoniale digitale. 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, offrendo loro la possibilità di accedere alle migliori soluzioni disponibili sul mercato.

Nel 2020 il settore Servizi finanziari ha mostrato, nonostante l'impatto della sospensione delle attività commerciali durante il lockdown, una solida performance operativa ed evidenti segnali di ripresa negli ultimi mesi dell'anno: i ricavi sono stati pari a 1,3 miliardi di euro nel quarto trimestre 2020, sostanzialmente in linea con i risultati dello stesso periodo dell'anno precedente, sostenuti da nuovi prodotti a campagna attivati a partire da giugno, e pari a 4,9 miliardi di euro nell'intero esercizio, in flessione del 3,7% rispetto al 2019.

Molto rilevante è stato il costante incremento delle Attività Finanziarie Totali (TFA) che alla fine del 2020 hanno raggiunto la quota record di 569 miliardi di euro, in crescita di 32,5 miliardi rispetto a dicembre 2019 e trainate da una raccolta netta retail di 15 miliardi di euro. I depositi sono aumentati di 13 miliardi di euro, confermando una decisa preferenza per la liquidità da parte della clientela.

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. Il Gruppo è leader italiano nel settore vita e nel 2020 ha registrato ricavi pari a 1,6 miliardi di euro, sostanzialmente in linea con i risultati del 2019, dimostrando che lo shock del *lockdown* è stato interamente riassorbito nel terzo e nel quarto trimestre dell'anno, grazie alla ripresa delle attività commerciali.

Nel ramo vita Poste Italiane continua a puntare sulla diversificazione, offrendo oltre ai prodotti a capitale garantito anche quelli multiramo e, negli ultimi due anni, ha accelerato nel percorso di sviluppo di prodotti del ramo danni, in linea con il processo di diversificazione dell'offerta assicurativa previsto nel Piano industriale.

Alla fine del 2020, il coefficiente di solvibilità (Solvency II Ratio) del Gruppo Assicurativo Poste Vita si è attestato al 279%, al di sopra delle ambizioni del management del Gruppo di mantenere un livello del 200% nell'arco di piano.

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 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 dell'Azienda, sia quantitativi che qualitativi, e ha messo in atto specifiche azioni volte al conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

Queste iniziative hanno portato Poste a raggiungere in breve tempo numerosi traguardi. 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: il *Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)*, l'*Euronext Vigeo-Eiris World 120* e il *FTSE4GOOD*.

Il Gruppo, inoltre, ha ottenuto il rating "A" da parte della *Morgan Stanley Capital International*, tra le principali agenzie di valutazione delle performance di sostenibilità aziendali sulla base di specifici criteri ESG.

Il Piano strategico ESG di Poste Italiane è integrato in modo strutturale nel Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*", con l'obiettivo di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e inclusione sociale del Paese; si basa sui seguenti otto Pilastri che identificano gli ambiti rilevanti per il Gruppo: *Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Sostegno al territorio e al Paese, Integrità e Trasparenza, Innovazione, Customer Experience, Decarbonizzazione immobili e logistica, e Finanza sostenibile.*

Valorizzazione delle persone

Poste Italiane è il più grande datore di lavoro nel Paese con circa 123.000 dipendenti e riconosce come temi e valori fondamentali la formazione delle risorse, il welfare, la cura delle relazioni con le parti sociali, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'Azienda è pienamente consapevole dell'importanza del capitale umano anche per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo e per questo nel 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, ha messo in campo tutto il proprio impegno per assicurare lo sviluppo dei dipendenti, offrendo complessivamente circa 5,9 milioni di ore di formazione, grazie al potenziamento delle modalità di erogazione a distanza. Ha inoltre sviluppato canali innovativi di comunicazione per offrire l'opportunità a tutti i dipendenti di essere costantemente aggiornati sulle attività e le iniziative dell'Azienda. Tra questi, il TG Poste, in onda quotidianamente e visibile sull'app aziendale, sulla Intranet, tramite il sito www.poste.it e sugli schermi degli uffici postali, e l'app NoidiPoste che è stata arricchita di nuove funzionalità ed è oggi fruibile anche dagli ex dipendenti.

Nel 2020 Poste Italiane ha organizzato numerose iniziative per la prevenzione delle malattie e la tutela della salute dei lavoratori. In quest'ottica, il Fondo di Assistenza Sanitaria integrativa per i dipendenti è stato integrato gratuitamente con specifiche coperture dedicate a coloro che hanno contratto l'infezione al virus Covid-19. E' stato inoltre aperto a Roma il primo Poste Centro Medico che offre visite specialistiche e servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari.

Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), in conformità alla norma BS OHSAS 18001, nelle unità produttive del Gruppo Mercato Privati, Posta Comunicazione Logistica, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, BancoPosta e Chief Operating Office. Il modello di gestione BS OHSAS 18001, oggi ISO 45001, costituisce un elemento fondamentale perché consente di controllare e mitigare i rischi aziendali connessi alla salute e alla sicurezza del lavoro. Nello stesso anno Poste ha erogato oltre 220 mila ore di

formazione in materia di Sicurezza sul lavoro e, sempre per tutelare la salute dei lavoratori durante l'emergenza sanitaria, ha rapidamente avviato una riorganizzazione straordinaria che ha portato all'adozione del lavoro agile da parte di 16.500 dipendenti, circa l'81% delle risorse che operano in funzioni di staff centrale e territoriale.

L'Azienda, inoltre, mantiene un dialogo costante con tutte le parti sociali, impegnandosi ad assicurare la piena tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva. Nel 2020, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, sono stati sottoscritti tra Poste Italiane e le OO.SS una serie di accordi per garantire, con l'adozione di misure di prevenzione e sostegno, la sicurezza e la tutela dei dipendenti e dei loro familiari, e il contenimento del virus.

Nel gennaio 2021, infine, Poste Italiane, ha ottenuto per il secondo anno consecutivo la certificazione *Top Employer*, assegnata dal *Top Employers Institute* alle aziende di tutto il mondo che si distinguono per le migliori politiche di gestione delle risorse umane.

Diversità e Inclusione

Poste Italiane incentiva lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità che, in tutte le sue forme e manifestazioni, è considerata fonte di ricchezza, in grado di generare vantaggio competitivo per l'intero Gruppo. Per questo si è dotata di una specifica "Policy Diversity and Inclusion" in cui vengono enunciati i principi di cui si fa promotrice e le quattro dimensioni della diversità che si impegna a tutelare in relazione al genere, alle disabilità, alle generazioni e all'interculturalità. L'Azienda, inoltre, promuove la diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite e nel 2020 ha avviato per tutto il personale il percorso formativo online dedicato, "Impresa e Tutela dei Diritti Umani".

Con oltre la metà della propria forza lavoro rappresentata da donne, Poste ha un ruolo di grande responsabilità a supporto delle pari opportunità nell'intero sistema Paese ed è particolarmente attenta allo sviluppo di una cultura inclusiva, che garantisca la

valorizzazione e la crescita di tutti i talenti presenti in azienda. Nel 2020 più della metà degli uffici postali è stato diretto da una donna e l'Azienda poteva contare su un'incidenza della presenza femminile del 46% tra i quadri e i dirigenti, e del 44,4% nel Consiglio di Amministrazione. Nello stesso anno Poste Italiane è entrata nella *top five* della classifica sulla parità di genere delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano stilata dall'organizzazione indipendente Equileap ed è stata recentemente riconosciuta tra i migliori datori di lavoro per le donne in Italia nella ricerca Italy's Best Employers for Women 2021, realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il Media Partner "La Repubblica - Affari&Finanza".

Nel 2020 Poste ha anche avviato un programma di interventi per l'autonomia economica delle donne che hanno subito violenza, basato sull'inserimento lavorativo delle vittime in uscita dai centri antiviolenza: l'Azienda ha fornito supporto economico a percorsi di riqualificazione professionale dedicati e ha sensibilizzato la propria catena di fornitura per individuare posizioni lavorative adatte. L'iniziativa prevede anche di destinare alcuni immobili patrimoniali del Gruppo ad alloggi sociali per le donne in uscita dai percorsi di violenza e all'inizio del 2021 sono state individuate dieci unità abitative da adibire a questo scopo.

Tra i riconoscimenti ottenuti da Poste sul tema delle pari opportunità, anche il recente ingresso, per il secondo anno consecutivo, nel Bloomberg Gender Equality Index (GEI), il principale indice mondiale di riferimento per gli investitori che richiedono l'accesso a informazioni sulle performance delle aziende sull'uguaglianza di genere. Poste Italiane ha ottenuto un punteggio significativamente superiore a quello medio delle società valutate nel GEI, a seguito del monitoraggio dei risultati ottenuti nei seguenti ambiti: la leadership femminile e la valorizzazione dei talenti, la parità salariale, la cultura inclusiva, le politiche per la prevenzione e il contrasto alle molestie sessuali.

Un altro segnale dell'attenzione dell'Azienda all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità, è l'utilizzo di interpreti LIS per rendere fruibili nel linguaggio dei segni i messaggi e le notizie più rilevanti presenti nei canali di comunicazione digitale del Gruppo. Gli interpreti forniscono anche un supporto alle attività di formazione e allo svolgimento dei colloqui gestionali con i dipendenti non udenti. Nel 2020, infine, il Gruppo ha proseguito l'azione di abbattimento delle barriere architettoniche dei propri uffici nei Comuni con meno di 5000 abitanti, per renderli più facilmente accessibili a tutti.

Sostegno al territorio e al Paese

Il Gruppo Poste Italiane, consapevole dell'impatto che esercita sull'economia e sul territorio nazionale, è da sempre impegnato a promuovere il benessere dei cittadini e a favorire il progresso del Paese attraverso servizi di qualità, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La presenza capillare sul territorio e la rete logistica più grande d'Italia permettono al Gruppo di proporsi come collegamento tra Istituzioni, comunità locali e servizi nazionali, per favorire lo sviluppo anche delle piccole realtà territoriali.

Nell'anno caratterizzato dalla pandemia, l'Azienda ha offerto tutte le proprie Reti fisiche e informatiche a supporto del Paese nella lotta contro il virus Covid-19: fin dai primi mesi dell'emergenza sanitaria ha continuato a garantire i servizi ai cittadini, si è attivata con le Istituzioni per individuare modalità di pagamento delle pensioni che tutelassero la salute pubblica evitando rischi di assembramenti negli uffici postali e ha sottoscritto una convenzione con l'Arma dei Carabinieri per la consegna gratuita delle pensioni a domicilio agli anziani over 75. Il Gruppo ha recapitato durante l'anno oltre un miliardo i Dispositivi di Protezione Individuale e, nei primi quattro mesi del 2021, oltre 4 milioni di dosi di vaccino.

Poste Italiane ha inoltre offerto gratuitamente una nuova piattaforma per la tracciatura e la somministrazione dei vaccini, che consente ai cittadini delle Regioni aderenti di prenotare le somministrazioni online, oppure tramite i portalettere, il call center e gli Atm Postamat. La nuova piattaforma e la collaborazione di Poste con l'Esercito Italiano per il piano di somministrazione nazionale dei vaccini consentiranno a un bacino potenziale del 37% della popolazione italiana di essere vaccinato grazie alle dosi prenotate sulla nuova piattaforma e consegnate da Poste Italiane.

Nel 2020 il Gruppo ha anche realizzato diverse iniziative e numerosi interventi a sostegno dei Piccoli Comuni, in linea con il programma di rilancio del Paese e in continuità con i sette impegni presi nell'anno precedente: tra questi, l'installazione di 9.857 nuove cassette postali, di 7.096 impianti di video sorveglianza, di 5.692 spot WI-FI negli uffici postali, di 1.327 nuovi ATM Postamat e di 300 innovative Casette Postali Smart; l'Azienda ha inoltre coinvolto nel programma di educazione finanziaria "Il Risparmio che fa scuola" oltre 2.830 istituti e adottato la nuova flotta green per servire 1.308 Comuni. Presso la sede centrale di Poste Italiane è stato anche istituito un ufficio dedicato al supporto dei Piccoli Comuni, a cui gli amministratori possono fare riferimento per ricevere informazioni e promuovere iniziative.

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 l'Azienda nella conduzione del proprio business e nella gestione delle relazioni con tutti i suoi stakeholder. Rilievo strategico è quindi riconosciuto dal Gruppo all'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, al rispetto delle regole e alla più rigorosa correttezza. Per questo Poste Italiane si è dotata di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di un "Modello di Compliance integrata" che consente di creare sinergie tra i diversi presidi specialistici dei rischi e garantire una governance unitaria nella loro gestione. L'Azienda, inoltre, ha

adottato un “Programma di Compliance” per la tutela della concorrenza e del consumatore, corredato da specifiche linee guida.

Nel 2020 Poste Italiane ha confermato il proprio “rating di legalità” ricevendo nuovamente dall’AGCM il massimo punteggio di tre stelle e rientrando nel 7% delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento. Nello stesso anno sia Poste che la controllata Poste Vita sono state ammesse al “Regime di Adempimento Collaborativo” con l’Amministrazione Finanziaria, riconoscimento che viene assegnato previa valutazione positiva dell’Agenzia delle Entrate sul sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale. Sempre nel 2020, BancoPosta Fondi SGR ha ricevuto la certificazione ISO 37001 in materia di anticorruzione, attestandosi come prima società di gestione del risparmio ad ottenere tale riconoscimento, in linea con l’obiettivo di Poste di certificare il 100% delle società del Gruppo entro il 2022.

L’importanza attribuita dal Gruppo ai temi della legalità e della trasparenza trova concretezza nel rapporto di collaborazione con la Guardia di Finanza, nell’ambito del quale è stato firmato un Protocollo d’intesa per il contrasto alla criminalità economica e finanziaria, con cui l’Azienda si impegna a mettere a disposizione della Guardia di Finanza il proprio patrimonio informativo, con particolare riguardo ai dati presenti nel sistema “Identity Check”, utili per combattere gli illeciti finanziari e fiscali.

Poste Italiane promuove, inoltre, una gestione responsabile della catena di fornitura per garantire sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti: il Gruppo prevede specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, richiedendo loro di aderire ai principi e alle norme di condotta espressi all’interno del Codice Etico, e verificando la presenza di requisiti in linea con le tematiche ESG attraverso audit di sostenibilità. Il 75,9% dei fornitori del Gruppo nel 2020 è dotato di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS.

Innovazione

Il Gruppo Poste Italiane si pone come motore di innovazione e digitalizzazione del Paese, assicurando l'accessibilità dei propri servizi a tutti i cittadini e favorendo la connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Grazie a investimenti tecnologici e partnership strategiche, l'Azienda ha integrato la propria offerta tradizionale con nuove soluzioni digitali, continuando a garantire la continuità dei servizi e ampliando la propria gamma con prodotti accessibili anche da remoto.

La rivoluzione tecnologica e digitale intrapresa da Poste ha coinvolto non solo l'offerta dell'Azienda ma anche tutti i suoi settori di business, i processi di lavoro e il modello di distribuzione dei servizi, che si è evoluto in un'ottica omnicanale. Tutti i canali digitali del Gruppo sono stati arricchiti di nuove funzionalità e vengono utilizzati da un numero sempre maggiore di clienti: nel 2020 le App di Poste sono state scaricate 48,1 milioni di volte e sono stati 27,1 milioni gli utenti registrati ai canali digitali (Web e App); PostelD (la soluzione nazionale di identità digitale di Poste Italiane) è stata adottata da 12,2 milioni di clienti, triplicando il numero registrato all'inizio dell'anno e con un aumento del 197,3% rispetto al 2019.

Con l'obiettivo di promuovere l'uso di transazioni digitali e ridurre l'uso del contante, il Gruppo ha continuato a sviluppare soluzioni di pagamento innovative e sempre più agevoli come, per esempio, Codice Postepay che consente agli esercenti di incassare i pagamenti attraverso l'utilizzo di un QR code e agli acquirenti di pagare utilizzando solo il telefono cellulare, senza necessità di dispositivi terminali POS. Pospepay Spa, la società specializzata nello sviluppo e nella gestione dei pagamenti mobili e digitali, ha emesso nel 2020 oltre 29 milioni le carte di pagamento e ha recentemente lanciato la nuova carta prepagata ecologica biodegradabile Postepay Green.

Il percorso di innovazione ha investito anche il tradizionale comparto Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione con importanti investimenti nelle reti logistiche e di recapito, che hanno consentito un ulteriore ampliamento dei grandi Hub per lo smistamento dei

pacchi, un aumento delle connessioni aeree per favorire la consegna dei colli entro 24 ore in tutta Italia, con particolare riguardo al Sud e alle isole, e il rinnovamento della flotta aziendale in un'ottica green.

Rilevante è stato anche lo sviluppo delle *partnership* avviate con *start-up* tecnologiche specializzate come sender GmbH, che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione dei carichi e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio, così come l'avvio di nuove iniziative tra cui la recente acquisizione del 51% del capitale votante di Sengi Express Limited - società *leader* nella creazione e gestione di soluzioni logistiche *cross-border* - che consentirà la crescita del business B2C a livello internazionale, rendendo sempre più efficienti i servizi di spedizione e consolidando i volumi di pacchi acquistati in Cina dai consumatori italiani.

Tra le importanti collaborazioni avviate nel 2020, infine, anche quella con Microsoft per accelerare il percorso di trasformazione digitale dell'Azienda e sviluppare servizi avanzati per le imprese e la Pubblica Amministrazione, l'accordo con Volante Technologies, per un ulteriore sviluppo della piattaforma di Open Banking e le intese con TIM e Open Fiber per offrire a privati e aziende nuove soluzioni di connettività internet e servizi con tecnologia a banda ultra-larga, con l'obiettivo di ridurre il *digital divide* tra le diverse aree del Paese.

Customer Experience

Poste Italiane è impegnata a garantire l'eccellenza dei prodotti e servizi offerti, e a fornirne un'esperienza d'uso semplice e sicura. Nel 2020 sono state istituite in Azienda specifiche funzioni che hanno l'obiettivo di studiare nuove soluzioni basate sull'esperienza d'uso e sulle esigenze dei clienti, e monitorare costantemente il loro livello di soddisfazione, che nel 2020 è stato pari all'82%.

Nel 2020 il Gruppo ha ulteriormente sviluppato l'integrazione dell'intelligenza artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, con l'Assistente Digitale "Poste", soluzione

che si è rivelata particolarmente utile per gestire le numerosissime richieste standard giunte durante la pandemia.

Poste Italiane, inoltre, ha proseguito con il costante dialogo e confronto con le Associazioni dei Consumatori tramite il gruppo di lavoro e di consultazione permanente “Cantiere Consumatori” che, costituito dai rappresentanti di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo, consente di individuare le migliori soluzioni per conciliare le esigenze dei clienti con quelle dell’Azienda. Grazie anche a queste azioni, e alla continua attenzione al miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro, nel 2020 il totale dei reclami registrati da Poste Italiane ha subito una sensibile riduzione: -23% rispetto all’anno precedente.

Decarbonizzazione immobili e logistica

Poste Italiane riconosce la propria responsabilità nella creazione di valore sostenibile per le comunità in cui opera, impegnandosi a garantire l’efficienza nell’utilizzo delle risorse, a mitigare il proprio impatto ambientale e a sviluppare soluzioni innovative a supporto di un’economia *low-carbon*.

Negli anni l’Azienda si è dotata di una Politica di Sostenibilità Ambientale - documento in cui sono riuniti i Principi e le iniziative verso cui Poste indirizza il proprio impegno - il cui obiettivo è quello di formalizzare e comunicare agli stakeholder le azioni del Gruppo mirate a ridurre l’impatto delle proprie attività operative, con particolare riguardo a quelle di logistica e trasporto, e all’uso degli immobili.

Nel 2020 è proseguito l’impegno del Gruppo per la decarbonizzazione dei propri immobili e l’Azienda ha previsto l’aumento del parco di autoproduzione di energia con oltre 600 nuove installazioni di pannelli fotovoltaici. Per quanto riguarda l’approvvigionamento di energia elettrica, più del 95% del fabbisogno aziendale proviene da fonti al 100% rinnovabili.

Negli ultimi due anni sono stati coordinati oltre 40 progetti di risparmio energetico condotti sul territorio, focalizzati alla riduzione delle emissioni e dei consumi (gas ed

energia elettrica). Nel 2020 è inoltre proseguito il percorso di conversione a LED dell'illuminazione, raggiungendo la copertura del 56% dei mq degli immobili del Gruppo, con l'installazione di 40.000 dispositivi in più rispetto al 2019. L'impegno di Poste Italiane è integrato da un processo di puntuale monitoraggio del proprio impatto ambientale, attraverso l'adozione di strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali di controllo dei consumi.

Sempre per diminuire l'impatto ambientale delle proprie attività, il Gruppo sta realizzando un piano di rinnovo della flotta aziendale, con particolare riguardo ai veicoli per il recapito e il trasporto, con l'obiettivo di arrivare a circa 28 mila mezzi a basso impatto entro il 2024, ridurre le emissioni del 40% entro lo stesso anno e contribuire a rendere Poste Italiane un'azienda a zero emissioni entro il 2030.

L'impegno del Gruppo nel contrasto al cambiamento climatico è stato recentemente riconosciuto con l'inserimento di Poste Italiane nella fascia *Leadership* con rating A- della classifica annuale stilata da CDP (Carbon Disclosure Project), l'organizzazione indipendente no profit specializzata nella rendicontazione ambientale e nella valutazione delle performance e strategie sul clima adottate dalle società.

Finanza sostenibile

Poste Italiane integra i criteri ESG anche nei processi e nelle scelte di investimento, promuovendo in maniera responsabile lo sviluppo economico e sociale del Gruppo e dell'intero Sistema Paese. L'Azienda è convinta che l'inclusione di tali tematiche sia necessaria per perseguire performance sostenibili nel lungo periodo, ridurre i rischi ambientali e sociali, e agire con trasparenza e integrità. Anche per questo le due società del Gruppo Poste Italiane, Poste Vita e Bancoposta Fondi Sgr, hanno aderito dal 2019 ai Principles for Responsible investments (PRI), promossi dalle Nazioni Unite per sensibilizzare gli operatori economici ad incorporare i temi ambientali, sociali e di governance, all'interno dei propri investimenti. Dallo stesso anno il Gruppo Poste Vita ha

anche aderito ai Principles for Sustainable Insurance (PSI), la cui sottoscrizione impegna formalmente la Compagnia a includere nei propri processi decisionali criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo. Tali 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, per esempio, esclusi dall'universo direttamente investibile i settori che violano i principi umanitari fondamentali definiti dalle Convenzioni ONU. Le Politiche di Investimento Responsabile prevedono, inoltre, l'istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell'efficacia dell'approccio adottato attraverso specifici ruoli, attività e strumenti.

Il Gruppo Poste Italiane, inoltre, ha recepito le disposizioni e adeguato il proprio operato alle norme del nuovo Regolamento UE 2019/2088 in materia di trasparenza ESG, che mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti della clientela circa i rischi di sostenibilità e la promozione dei fattori ambientali, sociali e di governance nelle attività di investimento.

Il Gruppo ha portato avanti lo sviluppo concreto delle politiche di investimento responsabile con specifici prodotti: nell'attuale portafoglio di Poste Vita, per esempio, rientra l'investimento nel fondo di Real Estate “Diamond Eurozone Office” (DEO), che ha ottenuto la massima valutazione in termini di sostenibilità da parte della GRESB Foundation, organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti Real Estate in ottica sociale e di governance (ESG) in tutto il mondo. Il Fondo DEO ha raggiunto una valutazione di cinque stelle, conquistando il titolo di Fondo Green e un punteggio complessivo di 86/100. Poste Vita, inoltre, detiene in via esclusiva il Fondo “Diamond Core”, fondo di investimento immobiliare il cui asset sottostante è un immobile che gode della certificazione LEED Gold e che ha ricevuto una linea di credito classificata come “Green Loan”, nonché il primo finanziamento “green” nel settore immobiliare italiano. Nel portafoglio del Gruppo sono presenti, infine, investimenti in

fondi di investitori istituzionali con un forte orientamento verso la sostenibilità ambientale: un cenno particolare al fondo “Tages Helios”, specializzato in investimenti nel settore fotovoltaico, al fondo F2i III, gestito dal primo operatore in Italia nella produzione di energia da fonti rinnovabili e al fondo Ambienta II, la cui politica di investimento è strettamente ispirata ai criteri di efficienza nell'utilizzo delle risorse e di contenimento dell'impatto sull'inquinamento.

Poste Italiane attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi Sgr ha anche aderito a una serie di iniziative volte a mobilitare capitali per raggiungere obiettivi sostenibili in ambito internazionale e favorire una ripresa sostenibile dagli impatti dovuti alla pandemia da Covid-19: tra queste c'è l'Investor Statement on Coronavirus Response - promossa dai PRI della Nazioni Unite - che intende sensibilizzare le imprese ad adottare misure di welfare aziendale per mitigare gli effetti sociali dell'emergenza sanitaria; c'è poi la Climate Action 100+, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del cambiamento climatico; troviamo, infine, la European Alliance for a Green Recovery - promossa dai PRI e dalla Commissione Parlamentare Europea per l'Ambiente - che mira alla costruzione di piani di investimento verdi insieme ad oltre 50 business leader del settore finanziario e assicurativo, e ai fondi di investimento di dieci Paesi europei.