

## **Poste Italiane**

### ***La rete di distribuzione più affidabile ed efficiente del Paese***

Poste Italiane è 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 una storia di oltre 150 anni e grazie a una rete di 12.800 Uffici Postali, 138 mila dipendenti, 506 miliardi di euro di attivi finanziari investiti e più di 34 milioni di clienti, Poste Italiane è parte integrante del tessuto sociale e produttivo del Paese e rappresenta una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

Poste Italiane recentemente ha presentato il nuovo Piano Strategico a cinque anni, *Deliver 2022*, che ha l'obiettivo di massimizzare il valore della sua rete distributiva e 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.

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane è controllata al 64,26% dal ministero dell'Economia e delle Finanze e da Cassa depositi e prestiti. Da aprile 2017 Maria Bianca Farina è Presidente e Matteo del Fante Amministratore Delegato e Direttore Generale.

## **Risultati Finanziari 2017**

### ***La capacità di generare valore***

I ricavi totali del Gruppo Poste Italiane nel 2017 sono stati pari a 10,6 miliardi di euro, in linea con quanto registrato nel 2016. L'utile netto si è attestato a 689 milioni di euro, con un incremento del 10,8% rispetto ai 622 milioni del precedente esercizio e il risultato operativo è stato pari a 1.123 milioni di euro, in aumento del 7,9% sul 2016.

Sostanzialmente stabili i ricavi generati dai Servizi Finanziari che si sono attestati a 5 miliardi di euro, quelli del settore Pagamenti, Mobile e Digitale sono stati pari a 586 milioni di euro, in crescita del 2,8% rispetto al 2016, e il comparto Assicurativo ha contribuito con circa 1,5 miliardi di euro di ricavi totali (+17,2% sul 2016).

Il settore Corrispondenza Pacchi e Distribuzione ha registrato ricavi pari a 3,6 miliardi di euro, in calo del 5% sul 2016. I ricavi del comparto pacchi sono stati pari a 693 milioni di euro, in crescita del 6,8% rispetto al 2016, e hanno mitigato gli effetti della fisiologica riduzione dei volumi di

corrispondenza. Gli investimenti industriali nel 2017 sono stati pari a 467 milioni di euro e hanno riguardato principalmente la logistica e l'adeguamento degli impianti di meccanizzazione postale, lo sviluppo delle tecnologie ICT e la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli obiettivi individuati nel Piano Strategico *Deliver 2022* prevedono una crescita sostenibile del Gruppo Poste Italiane per i prossimi anni focalizzata nella creazione di valore per gli azionisti. Per il 2017 l'azienda ha distribuito un dividendo di 0,42 euro per azione a valere sull'utile netto dell'esercizio. Il Piano Strategico ne prevede l'aumento del 5% l'anno fino al 2020, per poi offrire un payout minimo del 60% dal 2021.

## **Corrispondenza, pacchi e distribuzione**

### ***Una rete di recapito capillare e innovativa***

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 30 mila portalettere e oltre 2.000 centri di distribuzione. Nel 2017 ha smistato più di 3 miliardi di pezzi di corrispondenza e oltre 113 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.

Poste Italiane ha lanciato recentemente il nuovo modello di recapito *Joint Delivery* che ridisegna il servizio prevedendo le consegne anche in fasce pomeridiane e nel weekend. Il nuovo modello di recapito, assieme alla valorizzazione della linea aerea Mistral Air e al Corriere Espresso SDA sono alla base della strategia di Poste Italiane nella logistica, conferendole una posizione privilegiata in vista delle opportunità legate allo sviluppo del commercio elettronico in Italia. L'evoluzione della logistica legata all'e-commerce ha portato anche alla nascita di PuntoPoste, la nuova rete di prossimità, complementare a quella degli Uffici Postali, che permette di ritirare o restituire gli acquisti effettuati online e di spedire pacchi preaffrancati o prepagati. La rete è costituita da locker, armadietti collocati in diversi punti delle città che offrono un servizio non-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7, e da punti fisici di consegna convenzionati, come esercizi commerciali e tabaccai.

Nel 2017 il sensibile incremento dei ricavi del comparto pacchi (43 milioni di euro di crescita rispetto al 2016) ha mitigato il calo dei ricavi dei prodotti di corrispondenza. L'incremento dei volumi è stato pari al 17% rispetto all'esercizio 2016, per un totale di 113 milioni di pacchi consegnati nell'anno.

## **Pagamenti, Mobile e Digitale**

### ***Un "ecosistema" al servizio dei clienti***

Il Gruppo Poste Italiane è il più grande operatore del Paese nel settore dei pagamenti potendo disporre di una piattaforma distributiva multicanale e integrata che si avvale della rete fisica degli

Uffici Postali e di una infrastruttura digitale all'avanguardia. L'Azienda è in grado di servire l'intera popolazione nazionale e di dare risposta alle nuove esigenze dei clienti attraverso l'innovazione dei prodotti e dei servizi offerti aiutando cittadini, imprese e pubblica amministrazione a cogliere le opportunità offerte dalla digitalizzazione.

Ogni giorno sono oltre 1,5 milioni le persone che si recano negli Uffici Postali e sono 1,4 milioni i visitatori del sito Internet poste.it e i fruitori delle App di Poste Italiane; in Italia un acquisto online su 4 è pagato con la carta prepagata Postepay; nel settore dei pagamenti digitali l'azienda è leader con una quota di mercato del 25% nelle transazioni e-commerce e con oltre due milioni di e-wallet (portafogli elettronici) abilitati.

Il segmento Pagamenti, Mobile e Digitale, lanciato recentemente da Poste Italiane punta ad accompagnare i cittadini nella transizione da sistemi di pagamento tradizionali a canali digitali e mobili più evoluti. Proprio per consolidare la leadership nei pagamenti digitali, Poste Italiane ha recentemente deliberato di trasformare la propria società Poste Mobile, operativa nel settore della telefonia mobile, in un istituto di moneta elettronica e quindi in una struttura di pagamenti a tutto tondo che, applicando le innovazioni tecnologiche ai servizi finanziari, favorisca la nascita di nuovi canali e prodotti, soprattutto in ambito e-commerce e mobile-payment.

Poste Italiane al 31 dicembre 2017 ha emesso 25 milioni di carte di pagamento, sono 15,2 milioni i clienti registrati a poste.it e le sue App sono state scaricate più di 15 milioni di volte. La Postepay Evolution, con 5,1 milioni di carte emesse, ha avuto una crescita nel numero di carte pari a circa 40% in 12 mesi.

## **Prodotti finanziari e assicurativi**

### ***La piattaforma più capillare d'Italia***

Poste Italiane può fare leva sulla sua rete distributiva e sul patrimonio di affidabilità che da sempre caratterizza il suo marchio per la distribuzione di prodotti di risparmio e di finanziamento. Colloca in esclusiva i prodotti del risparmio postale - Libretti e Buoni Fruttiferi - e mette a disposizione dei clienti servizi di conto corrente e prodotti di credito al consumo emessi da terzi.

A dicembre 2017 Poste Italiane ha siglato un nuovo accordo con Cassa depositi e prestiti per il triennio 2018-2020 che mira a consolidare il ruolo dei Buoni e dei Libretti fra i prodotti di punta per il risparmio degli italiani. Nello stesso mese, l'azienda ha sottoscritto con Anima Holding SpA (di cui Poste Italiane detiene il 10,04%) una partnership nel settore del risparmio gestito che permette di ampliare l'offerta di servizi con prodotti in grado di soddisfare i bisogni di investimento delle famiglie. Ad aprile 2018 Poste Italiane e Intesa Sanpaolo hanno firmato un accordo quadro triennale con l'obiettivo di ampliare la gamma di prodotti che Poste Italiane offre attraverso la sua rete di distribuzione, come fondi comuni di investimento, mutui e prestiti.

Al 31 dicembre 2017 sono oltre 6,3 milioni i conti correnti BancoPosta e la giacenza media della raccolta è pari a 55,8 miliardi in crescita del 12,3% sul 2016.

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 con riserve tecniche pari a 123,6 miliardi di euro nel 2017 (+9%). La strategia di crescita per i prossimi anni prevede una maggiore diversificazione dell'offerta attraverso piani previdenziali individuali e i prodotti di investimento di tipo unit linked. Rientra nei piani anche lo sviluppo di prodotti del ramo danni, combinando il proprio know how interno con la distribuzione di prodotti di terzi, e la creazione di prodotti assicurativi ad hoc per le piccole e medie imprese.

Il Gruppo Poste Vita ha consolidato la propria leadership anche nel 2017, con una raccolta premi di circa 20,2 miliardi di euro, in crescita del 2% nonostante il calo del 5,2% della nuova produzione registrato dal mercato assicurativo in Italia nel 2017 (fonte: ANIA).

## **Lo sviluppo delle persone**

### ***Pari opportunità e assistenza sanitaria***

Poste Italiane è il più grande datore di lavoro del Paese. Il Piano Strategico *Deliver 2022* prevede più di 20 milioni di ore di formazione nei prossimi cinque anni per lo sviluppo delle professionalità dei dipendenti. Tra le iniziative, l'avvio di programmi per i giovani talenti interni, l'uso del *mentoring* e del *coaching* per supportare lo sviluppo delle persone e la diffusione di un modello di lavoro flessibile e a distanza.

Poste Italiane è particolarmente attenta alle pari opportunità e allo sviluppo della managerialità femminile. Il 54% del personale è donna, numero superiore alla media nazionale delle occupate in Italia che non arriva al 50%. Attualmente il 44% dei componenti del CdA e il 55% dei responsabili aziendali di struttura organizzativa e il 58% dei direttori di Ufficio Postale è di sesso femminile. Una presenza resa possibile anche grazie alle iniziative in tema di welfare come la realizzazione di asili nido, l'adozione di modelli flessibili di organizzazione del lavoro e l'introduzione di percorsi formativi innovativi come Maam U, che trasforma la nascita di un figlio in un'opportunità di sviluppo di competenze trasversali utili anche sul lavoro. Maam U, in un primo tempo rivolto solo alle mamme recentemente è stato esteso anche ai papà. Poste Italiane garantisce inoltre ai lavoratori un trattamento economico migliore rispetto alla normativa durante il congedo di maternità e nei primi sei anni di vita del bambino. Il contratto di lavoro per il personale di Poste Italiane, rinnovato a fine 2017, ha previsto l'istituzione di un Fondo di Assistenza sanitaria gratuito per i dipendenti che rappresenta un ulteriore passo significativo sul fronte delle tutele e allinea Poste alle best-practice in campo di welfare. Il Piano Delivery 2022 prevede 10 mila nuove assunzioni, di cui 5 mila nell'area della consulenza finanziaria.

## **La sostenibilità**

### ***Rispetto dell'ambiente e comportamenti etici***

Poste Italiane ha avviato programmi concreti per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività e per garantire comportamenti etici all'interno della catena di fornitura. Ad aprile 2018, ha definito un nuovo Codice Etico, nell'ottica di aggiornare e ampliare i principi e le regole di condotta da seguire nei rapporti con tutti gli stakeholder con cui l'Azienda entra in relazione, con particolare riferimento a fornitori, partner, mercato e azionisti. Poste Italiane è anche impegnata nella dematerializzazione cartacea di milioni di pagine di documenti conservati negli Uffici Postali grazie all'introduzione di originali elettronici sottoscritti con firma digitale. A fine 2017, le nuove modalità di gestione dematerializzata sono state adottate da 9.943 Uffici Postali (pari al 78%) e da circa 5 mila sale consulenza (pari al 75%) e riguardano oggi il 90% delle principali pratiche effettuate dai clienti e il 96% delle transazioni corrispondenti.

Già da tempo, inoltre, Poste Italiane ha messo in atto politiche di risparmio energetico in tutte le 15 mila strutture aziendali che hanno avuto ricadute positive anche sulle abitudini dei propri dipendenti in termini di utilizzo di energia, consumi idrici e rifiuti. Ogni anno fissa obiettivi di riduzione dei consumi e delle emissioni di CO<sub>2</sub>, collegati ai consumi di energia elettrica e gas, e promuove interventi tecnici e infrastrutturali di efficienza energetica. Oltre il 95% dell'energia elettrica consumata da Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili certificate con garanzia di origine e una piccola quota, pari allo 0,4%, è autoprodotta da impianti fotovoltaici.

Poste Italiane possiede la più grande flotta italiana di furgoni ad alimentazione elettrica e attualmente dei suoi 38 mila mezzi e 4.370 sono ad alimentazione alternativa (veicoli elettrici, Gpl, bi-fuel, metano). L'attenzione alla sicurezza e alla sostenibilità viene realizzata anche nel rinnovo della flotta veicoli e attraverso iniziative per la mobilità sostenibile rivolta ai propri dipendenti, come accordi con le aziende di trasporto locali, iniziative di car pooling e la creazione di spazi dedicati a chi si reca al lavoro in bicicletta.