

## 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 157 anni di storia, una rete di oltre 12.800 Uffici Postali, circa 130 mila dipendenti, 540 miliardi di euro di attività finanziarie totali e 35 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 nel febbraio 2018 ha lanciato un nuovo Piano Strategico a 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.

Nel 2018 le attività del Gruppo volte a produrre ed erogare beni e servizi hanno generato impatti diretti, indiretti e indotti sull'economia italiana pari a circa 12 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo, hanno coinvolto complessivamente circa 184mila lavoratori e hanno generato la distribuzione di redditi ai lavoratori per circa 8 miliardi di euro.

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane conta, tra i suoi maggiori azionisti, il ministero dell'Economia con una quota del 29,26% e Cassa depositi e prestiti con una quota del 35%. Da aprile 2017 Maria Bianca Farina è Presidente e Matteo del Fante Amministratore Delegato e Direttore Generale.

## Poste Italiane - Risultati Finanziari al 30 settembre 2019

*Un modello di business diversificato e capace di generare una solida crescita; confermati gli obiettivi 2019*

Poste Italiane procede con una solida attuazione degli obiettivi del Piano Deliver 2022 e la performance dei primi nove mesi del 2019 conferma gli impatti positivi dell'esecuzione del piano. Nel complesso, la diversificazione delle attività e la flessibilità del modello di business permettono al Gruppo di raggiungere gli obiettivi fissati mentre continua a ridursi la dipendenza dalle plusvalenze. Poste Italiane per la prima volta distribuirà un acconto sul dividendo 2019 pari a 0,154 euro per azione in pagamento a decorrere dal 20 novembre 2019.

I ricavi si sono attestati a 8,089 miliardi di euro (+1,7% rispetto ai primi nove mesi 2018) e l'utile netto ha registrato un sensibile aumento a 1.083 milioni di euro, con una crescita del 2,6% rispetto ai primi nove mesi del 2018, così come il risultato operativo che è stato pari a 1,540 miliardi di euro registrando un incremento del 2,1%. Le attività finanziarie totali hanno raggiunto i 540 miliardi di euro con un aumento di 26 miliardi rispetto a dicembre 2018.

Nel segmento Servizi Finanziari i ricavi sono diminuiti dell'1,1% rispetto ai primi nove mesi del 2018 attestandosi a 3.838 milioni di euro, escludendo l'impatto delle plusvalenze i ricavi sono aumentati del 2,8% a 3.556 milioni. Con la nuova partnership siglata con Moneyfarm, società indipendente di gestione patrimoniale digitale, l'azienda continua a investire sul suo innovativo modello di business di raccolta del risparmio, integrando nuovi servizi per ampliare la propria proposta multicanale.

I ricavi del settore Pagamenti, Mobile e Digitale sono stati pari a 477 milioni di euro, in crescita del 9,8% rispetto ai primi nove mesi 2018 e nello stesso periodo i ricavi da pagamenti con carte sono aumentati del 16,7%, a 247 milioni di euro. Nei primi nove mesi del 2019 le carte di pagamento emesse hanno raggiunto i 27,6 milioni, le carte Postepay Evolution hanno raggiunto quota 7,2 milioni con una crescita del 23% rispetto allo stesso periodo 2018. Il numero di clienti registrati a poste.it ha superato i 20 milioni, i Poste ID attivati hanno raggiunto i 3,9 milioni registrando un incremento del 61,7% sullo stesso periodo 2018, gli e-wallet sono pari a 4,8 milioni con una crescita dell'88% e le App di Poste Italiane sono state scaricate più di 28,4 milioni di volte.

Nei primi nove mesi del 2019 il comparto assicurativo ha contribuito con 1.219 milioni di euro di ricavi, in aumento del 16,3% rispetto allo stesso periodo del 2018, trainati sia dai prodotti del ramo Vita che dai prodotti del ramo Danni. L'indice di Solvibilità (Solvency II) del Gruppo Assicurativo Poste Vita si è attestato a fine settembre al 295% (a giugno 2019 era pari al 242%).

Il segmento Corrispondenza Pacchi e Distribuzione ha registrato ricavi pari a 2.555 milioni di euro, in diminuzione dello 1,3% rispetto ai primi nove mesi del 2018, in linea con le aspettative per l'intero anno 2019. I ricavi da pacchi continuano a crescere ad un ritmo sostenuto, mitigando il debole andamento della corrispondenza. Nei primi nove mesi i pacchi consegnati aumentano del 17,6% toccando quota 104 milioni e i ricavi salgono del 13%. Accelera il comparto B2C (business to consumer) che ha evidenziato una crescita dei ricavi del 27,3% a 258 milioni. I progressi compiuti in questi mesi, nell'ambito del processo di trasformazione industriale in corso, contribuiranno a generare efficienze nei prossimi trimestri: l'innovativo centro di smistamento di Bologna è già pienamente operativo e il Joint Delivery Model è stato implementato nel 95% dei centri di recapito previsti dal piano, inoltre, dopo l'accordo con la Federazione Italiana Tabaccai (FIT) continua ad ampliarsi la rete alternativa di recapito PuntoPoste che ha già raggiunto 4.000 punti di consegna, oltre l'obiettivo di 3.500 previsto per il 2019.

## **Poste Italiane - Risultati Finanziari 2018**

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

Nel primo anno di piena attuazione del Piano Deliver 2022 Poste Italiane ha raggiunto tutti gli obiettivi finanziari, a livello di Gruppo e in tutti i settori di business, con un forte incremento del risultato operativo. I risultati del 2018 hanno confermato la capacità 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 10,864 miliardi di euro (+2,2% sul 2017) e i costi operativi, pari a 9,366 miliardi di euro, sono diminuiti del 1,5% rispetto al 2017. L'utile netto ha registrato un forte aumento a 1.399 milioni di euro, con una crescita di 709 milioni rispetto al 2017, così come il risultato operativo, salito a 1,499 miliardi di euro con un incremento del 33,5% rispetto allo stesso periodo del 2017.

Le attività finanziarie totali hanno raggiunto i 514 miliardi di euro con un aumento di 4 miliardi rispetto a dicembre 2017. Nello stesso periodo nel segmento Servizi Finanziari il totale dei ricavi è aumentato del 4,2%, attestandosi a 5,221 miliardi di euro. Il settore Pagamenti, Mobile e Digitale ha raggiunto i 592 milioni di euro di ricavi, in crescita del 11,4% rispetto al 2017. Il comparto assicurativo ha contribuito con 1.470 milioni di euro di ricavi, saliti dell'1% rispetto all'anno precedente. Il segmento Corrispondenza Pacchi e Distribuzione ha registrato ricavi pari a 3,58 miliardi di euro, in diminuzione del 1,4% rispetto al 2017, ma superando l'obiettivo di 3,5 miliardi di euro indicato nel piano Deliver 2022. I ricavi del comparto pacchi hanno raggiunto i 761 milioni di euro nel 2018, trainati dalla forte crescita delle consegne di pacchi B2C (*business to consumer*) che hanno registrato una crescita dei ricavi del 27,8% rispetto al 2017.

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 2018 l'Assemblea degli Azionisti ha deliberato un dividendo pari a 0,441 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 1.825 centri di distribuzione. Nel 2018 ha smistato circa 3 miliardi di pezzi di corrispondenza e 127 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 continuato nel progressivo processo di trasformazione della propria rete logistica come previsto da Deliver 2022. Nel 2018 ha lanciato il nuovo modello di

recapito Joint Delivery che ridisegna il servizio prevedendo le consegne anche in fasce pomeridiane e nel week end. Il nuovo modello di recapito, assieme alla trasformazione in atto lungo tutta la catena logistica e alla valorizzazione della linea aerea Mistral Air e del Corriere Espresso SDA, è alla base della strategia di Poste Italiane per consolidare la rete di distribuzione più capillare del Paese e renderla sempre più efficiente. L'azienda, nel corso dell'anno, ha investito in nuovi sistemi automatici di smistamento di corrispondenza e pacchi, con lo scopo di incrementare l'efficienza e la qualità dei processi e ha puntato sulla modernizzazione della flotta, rendendola più ecologica con l'introduzione di 345 scooter 100% 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.

L'evoluzione della logistica legata all'e-commerce ha portato alla nascita dei PuntoPoste, la 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. Nel 2018 i PuntoPoste attivi erano già 417 e nel 2019 è previsto un significativo ampliamento del network fino a 3.500 unità. 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 gli esercizi commerciali. A maggio 2018, inoltre, è stato firmato un importante accordo con la FIT, il network costituito da circa 50 mila tabaccai. Nel 2018 il sensibile incremento dei ricavi del comparto pacchi B2C (passati dai 236 milioni di euro del 2017 agli attuali 301 milioni) ha contribuito a mitigare il calo dei ricavi dei prodotti di corrispondenza. L'incremento complessivo dei volumi del comparto è stato del 12,6% rispetto all'esercizio 2017.

## **Pagamenti, Mobile e Digitale**

### ***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 2018 ha emesso 26,2 milioni di carte di pagamento, le carte Postepay Evolution sono aumentate del 33% rispetto al 2017, raggiungendo quota 6,3 milioni. Nel corso del 2018 l'Azienda ha dato vita a Postepay SpA, la nuova società specializzata nell'ambito dello sviluppo e della gestione dei pagamenti mobili e digitali. Postepay SpA punta a consolidare la propria leadership e a trarre vantaggio dalle opportunità derivanti dalla convergenza tra canali fisici e digitali, supportando al tempo stesso la strategia di tutto il Gruppo e accompagnando cittadini, imprese e pubblica amministrazione nella transizione da sistemi di pagamento tradizionali a soluzioni più evolute. Postepay è leader nei sistemi di pagamento con una quota di mercato del 25% nelle transazioni e-commerce e oltre 2,8 milioni gli e-wallet (portafogli elettronici) abilitati; nel 2018 ha lanciato l'innovativo servizio PostepayConnect che coniuga i vantaggi della Carta

Postepay Evolution con quelli della SIM PosteMobile, offrendo la possibilità di gestire Carta e SIM attraverso un'unica App. La nuova soluzione consente il trasferimento gratuito e in tempo reale di "Giga" tra due SIM PosteMobile Connect (g2g) e di piccole somme di denaro tra due Postepay (p2p) all'interno della community Postepay.

Nel 2018 il numero di clienti registrati a poste.it ha superato i 17,5 milioni, i Poste ID attivati hanno raggiunto i 2,6 milioni e le App di Poste Italiane sono state scaricate più di 21,5 milioni di volte; ogni giorno sono 1,5 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 della Cassa Depositi e Prestiti, 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. Poste Italiane ha puntato con decisione sulla diversificazione dell'offerta per massimizzare il valore della sua rete distributiva. Nel 2018 sono stati fatti notevoli progressi in tal senso, sia arricchendo la gamma di prodotti e servizi proposti grazie al rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti e ai partner quali Anima SGR, sia stringendo nuovi accordi con Intesa Sanpaolo ed UniCredit in tema di finanziamenti. Una strategia che ha dato i suoi frutti e che 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 2018 sono stati possibili anche grazie all'evoluzione del modello di servizio offerto alla clientela: è stata rafforzata la rete di consulenti finanziari, con un focus particolare sulle figure dedicate alla gestione di più uffici postali, ed è stata introdotta una nuova piattaforma digitale per aiutare i clienti nelle loro scelte e rendere più efficace l'attività dei consulenti. Questa accelerazione ha permesso di far lievitare dal 7% al 20% la quota di clienti ai quali è dedicato un consulente personalizzato. Al 31 dicembre 2018 sono oltre 6,3 milioni i conti correnti BancoPosta e la giacenza media della raccolta è pari a 58,7 miliardi, in crescita del 5,6% sul 2017.

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 2018 ha registrato ricavi pari a 1,470 miliardi, in crescita dell'1% sul 2017 con riserve tecniche che hanno superato i 125 miliardi di euro. La strategia di crescita per i prossimi anni prevede una maggiore diversificazione dell'offerta, con una ulteriore concentrazione sull'innovazione nei prodotti assicurativi, grazie alla transizione dai tradizionali prodotti vita a prodotti multi-ramo. Tra gli obiettivi, anche il continuo sviluppo di prodotti del ramo danni combinando il know how interno con la distribuzione di prodotti di terzi e la

creazione di prodotti assicurativi ad hoc per le piccole e medie imprese; l'azienda sta inoltre lavorando alla costituzione di un team di 100 specialisti dedicati al ramo assicurativo danni, i quali avranno il compito di affiancare i consulenti sul territorio. Nel 2018 i ricavi dalle attività relative al Ramo Danni sono aumentati del 35% attestandosi a 135 milioni di euro, in linea con il processo di diversificazione dell'offerta assicurativa del Gruppo previsto nel piano Deliver 2022. Al 31 dicembre 2018, il coefficiente di solvibilità (Solvency II) del Gruppo Poste Vita era pari al 211%.

## **La Sostenibilità al centro della strategia aziendale**

Nel corso del 2018 Poste Italiane ha definito una nuova Strategia di sostenibilità che, integrando obiettivi finanziari e operativi con una chiara visione sulle tematiche ambientali, sociali e di governance, punta a perseguire performance sostenibili nel tempo, ridurre i profili di rischio e agire sempre in linea con i principi di integrità e trasparenza. Per attuare le Politiche di sostenibilità l'Azienda ha realizzato un Piano strategico ESG (Environmental, Social and Governance) formato da obiettivi di sostenibilità coerenti con le strategie di business contenute nel piano "Deliver 2022" e da impegni concreti con target quantitativi e qualitativi da raggiungere entro tempistiche stabilite. Gli obiettivi riguardano sei ambiti: integrità e trasparenza, valorizzazione delle persone, sostegno al territorio e al Paese, "customer experience", "decarbonizzazione" degli immobili e della logistica, finanza sostenibile. Questi traguardi, veri e propri pilastri su cui si fonda il Piano, sono stati identificati considerando sia i target nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale definiti a livello globale negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, sia il contributo che Poste Italiane può dare per il loro raggiungimento.

## **Il percorso di integrazione dei principi ESG**

Il percorso di integrazione dei principi ESG nell'organizzazione aziendale ha riguardato molteplici processi e ha portato al rafforzamento o all'introduzione di nuovi presidi ESG all'interno delle diverse aree dell'azienda. Tra le iniziative adottate, Poste Italiane ha aderito ai *Principles for Responsible Investments* (PRI) e ai *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) promossi dalle Nazioni Unite per la diffusione di una cultura sostenibile nelle politiche di investimento e assicurative. L'azienda ha in questo modo avviato un percorso organico che punta all'integrazione dei principi ESG a tutti i livelli: nella strategia, nella governance, nei processi aziendali.

La promozione dei principi ESG è stata avviata anche nei rapporti con gli stakeholder, con particolare riferimento ai fornitori, nell'ottica di favorire una gestione responsabile dell'intera catena di approvvigionamento del Gruppo. Poste Italiane ha inoltre potenziato il Sistema di Gestione Anticorruzione diventando la prima azienda italiana nel settore finanziario e delle comunicazioni ad ottenere la Certificazione ISO 37000:2016.

In coerenza con questa impostazione, Poste Italiane ha voluto ribadire il sostegno ai territori e l'attenzione alle comunità locali individuando, nel corso del 2018, dieci impegni in favore dei Piccoli Comuni. Questo progetto ha prodotto soluzioni concrete per lo sviluppo del territorio, garantendo la continuità e la disponibilità dei servizi, migliorando l'accessibilità delle infrastrutture, facilitando la diffusione della digitalizzazione e confermando il ruolo strategico della rete degli Uffici Postali per la crescita economica e sociale del Paese.

## **Le Politiche di sostenibilità ambientale**

Le Politiche di sostenibilità ambientale di Poste Italiane puntano a ridurre l'impatto delle proprie attività, in particolare quello derivante dall'uso di immobili e da altre operazioni di trasporto e logistica.

Già da tempo l'Azienda ha messo in atto iniziative per il risparmio energetico negli immobili, con ricadute positive anche sulle abitudini dei dipendenti in termini di utilizzo di energia, acqua e rifiuti. Il 96% dell'energia elettrica consumata da Poste Italiane, inoltre, proviene da fonti rinnovabili certificate con Garanzia di Origine e una piccola quota è autoprodotta da impianti fotovoltaici.

L'attenzione alla tutela dell'ambiente e la trasformazione in atto nella logistica legata all'e-commerce hanno portato l'Azienda a rivedere il mix di mezzi che compongono la flotta di "ultimo miglio", con l'inserimento di 345 tricicli elettrici (che si aggiungono ai quadricicli elettrici già presenti), dotati di un'autonomia che permette ai portalettere di completare il giro giornaliero di consegna con una sola ricarica; la particolare conformazione dei veicoli a tre ruote ne aumenta anche la stabilità e la sicurezza. L'adozione del nuovo modello di recapito Joint Delivery ha inoltre permesso di ridurre sia il numero dei mezzi impiegati sia la lunghezza dei percorsi.

L'attenzione alla sicurezza e alla sostenibilità viene realizzata anche attraverso iniziative per la mobilità sostenibile rivolte ai dipendenti, come accordi con le aziende di trasporto locale, iniziative di *car pooling*, o la creazione di spazi dedicati a coloro che raggiungono il luogo di lavoro in bicicletta.

## **La valorizzazione delle persone**

Poste Italiane è il più grande datore di lavoro del Paese e ha previsto, nell'arco del Piano Strategico Deliver 2022, più di 20 milioni di ore di formazione per lo sviluppo della professionalità dei dipendenti; l'Azienda ha inoltre avviato programmi dedicati ai giovani talenti interni, utilizza il mentoring e il coaching per supportare lo sviluppo delle persone

e adotta modelli di lavoro flessibile o a distanza per favorire la conciliazione della vita personale con quella lavorativa. Poste Italiane è anche particolarmente attenta alle pari opportunità e allo sviluppo della managerialità femminile: il 44% dei componenti del CdA e il 45% dei quadri e dei dirigenti è donna (dati 2018). 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. 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.

Sempre in linea con l'obiettivo di conciliare vita privata e vita lavorativa, Poste Italiane ha istituito la propria Nazionale di calcio puntando a 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 giugno 2018 l'Azienda ha inoltre raggiunto un importante accordo con le Organizzazioni Sindacali per le politiche attive che prevede nel triennio 2018 - 2020 il coinvolgimento di 6 mila lavoratori con nuove assunzioni, stabilizzazione dei rapporti a tempo determinato e conversione di "part time" in "full time", in linea con quanto previsto nel piano industriale Deliver 2022. In particolare, nella cornice definita dall'intesa di giugno, l'Azienda e le OO.SS. hanno concordato per il 2019 interventi di politiche attive per 3.170 nuovi inserimenti.