

## 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 retail. Con 163 anni di storia, oltre 119.000 dipendenti e 12.755 uffici postali, 590 miliardi di euro di Attività Finanziarie Investite e 46 milioni di clienti, rappresenta una realtà unica per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

Nel 2024 Poste Italiane ha realizzato ricavi record pari a 12,6 miliardi di euro, registrando una crescita del 5% su base annua, e ha conseguito il più alto utile netto della sua storia: 2,01 miliardi di euro, con due anni di anticipo rispetto agli obiettivi fissati nel Piano Strategico 2024–2028 *The Connecting Platform*.

Il piano, in continuità con quelli precedenti, punta a rafforzare ulteriormente l'innovazione e le infrastrutture tecnologiche, a trasformare la rete postale in un sistema di gestione e consegna dei pacchi, e a sviluppare un nuovo modello di servizio focalizzato sulla relazione con il cliente.

Gli obiettivi al 2028 includono ricavi di Gruppo in crescita fino a 13,5 miliardi di euro, una politica dei dividendi competitiva e sostenibile, il consolidamento dell'impegno del Gruppo nel supporto delle aree remote e delle comunità locali al Paese, in sinergia con le Istituzioni locali e nazionali, e circa 5 miliardi di euro di investimenti. La sostenibilità rimane al centro delle strategie aziendali.

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 Ministero di Economia e Finanza) 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: principali risultati nel 2024

Nel 2024 Poste Italiane ha raggiunto risultati superiori alle previsioni, registrando Ricavi pari a 12,6 miliardi di euro, con una crescita superiore al 5% su base annua, e un Risultato operativo (EBIT) Adjusted record di 2,96 miliardi di euro, che di fatto quasi tre volte più alto dell'EBIT 2017 e con un Utile netto record a 2,01 miliardi di euro. I costi totali si sono attestati a 10 miliardi di euro (+7,2% 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 5,5 miliardi di euro, in crescita del 3,0% anno su anno, con un incremento della componente variabile legata ai risultati commerciali conseguiti e i costi non HR sono stati di 4,5 miliardi di euro, in crescita del 8,4% su base annua.

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.

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 1,08 euro per l'anno fiscale 2024, in crescita di circa il 35% rispetto al 2023.

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.

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 consente 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 3.026 gli uffici già rinnovati con il progetto Polis (al 31 dicembre 2024) e i servizi attualmente disponibili sono: certificati anagrafici e di stato civile, 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.

## **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 l’obbligo di 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 2024 circa 2,1 miliardi di unità di corrispondenza, di recapitare 308 milioni di pacchi e di gestire nei periodi di picco oltre 1 milione di pacchi al giorno.

Nel 2024 il settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ha prodotto Ricavi per 3,84 miliardi di euro, in crescita del 2,6% su base annua.

I Ricavi da corrispondenza sono stati pari a 2,12 miliardi di euro (+2,4% 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 7,9% su base annua.

I Ricavi da pacchi e logistica si sono attestati a 1,59 miliardi di euro (+13,2% rispetto all’anno precedente), sostenuti dall’aumento dei volumi, in crescita del 20,4% su base annua.

Il Risultato operativo (EBIT) *Adjusted* di settore nell'esercizio 2024 è stato pari a € 104 milioni (-€ 79 milioni nel quarto trimestre del 2024), riflettendo l'andamento dei ricavi e la razionalizzazione dei costi.

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 121 milioni di pacchi nel 2024, in crescita del 34,8% su base annua rispetto ai 90 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. Il Gruppo ha completato il rinnovamento della flotta di recapito, con l'introduzione di 28.400 veicoli a basse emissioni, di cui 6.141 full green e circa 8.800 ibridi.

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*.

## 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 della rete fisica.

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 2024 i Ricavi di PostePay hanno continuato a crescere, anno su anno, di un solido 9,5% a 1,6 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. Confermando il ruolo di leader sul mercato dei pagamenti digitali in Italia.

Nel 2024 i ricavi dei servizi Postepay sono aumentati del 9,5% su base annua, raggiungendo € 1,6 miliardi (€ 428 milioni nel quarto trimestre del 2024, +7,3% rispetto all'anno precedente), confermando il ruolo di leader sul mercato dei pagamenti digitali in Italia.

I ricavi dei pagamenti sono cresciuti del 7,5% a € 1,2 miliardi nel 2024 e del 5,7% a € 322 milioni nel quarto trimestre del 2024, guidate da un incremento nel transato (+12% rispetto all'esercizio 2023), ben superiore alla media del mercato, con l'e-commerce in crescita rispettivamente del 15,6% e 19,1%. Particolarmente rilevante la performance delle carte Postepay Evolution con IBAN (stock a 10,5 milioni di carte) che ha realizzato un incremento del transato del 17,1% nell'esercizio 2024.

I ricavi da servizi Telco risultano sostanzialmente stabili pari a € 328 milioni nel 2024, con un calo dell'1,0% (€ 83 milioni nel quarto trimestre del 2024, -0,8% rispetto anno precedente), con una base clienti di 4,8 milioni di utenti, in un mercato competitivo.

L'offerta retail di Poste Energia per luce e gas, lanciata a giugno 2022, ha contribuito alla performance, ricavi per € 76 milioni nell'esercizio 2024 e € 23 milioni nel quarto trimestre, sostenuta da positive dinamiche di mercato e dal perdurare di condizioni di settore favorevoli.

Il risultato operativo (EBIT) Adjusted è cresciuto nell'esercizio 2024 del 20,3% su base annua pari a € 529 milioni nell'esercizio 2024 e il 20,9% a € 148 milioni nel quarto trimestre del 2024, trainato da una solida performance di ricavi.

## 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.

Le performance dei Servizi Finanziari nel 2024 mostrano ricavi in aumento del 5,7% anno su anno, pari a € 6,4 miliardi (€ 1,7 miliardi nel quarto trimestre del 2024, +9,2% anno su anno), principalmente per via dei maggiori interessi attivi netti che ammontano a € 2,5 miliardi, (con una crescita del 13,1% anno su anno), conseguiti sul portafoglio titoli e un miglioramento del risultato operativo e dell'utile netto rispetto allo scorso esercizio. Il Total Capital Ratio di BancoPosta al 31 dicembre 2024 si è attestato a 22,7%, in aumento rispetto al 31 dicembre 2023.

Il risultato operativo (EBIT) *Adjusted* nell'esercizio 2024 è risultato pari a € 900 milioni, con una crescita del 4,4% anno su anno (€ 258 milioni nel quarto trimestre del 2024, +20,3% su base annua), riflettendo l'andamento positivo dei ricavi.

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 2024 i ricavi dei servizi assicurativi sono aumentati del 4,7% anno su anno pari a € 1,6 miliardi, con un rilascio di *Contractual Service Margin* (CSM) pari a € 1,5 miliardi nel 2024, supportata dal lancio di nuovi prodotti,

I premi lordi del ramo Protezione sono pari a € 1,0 miliardi nel 2024, +23,0% anno su anno.

Il Gruppo Poste Vita chiude il 2024 con un coefficiente di solvibilità pari al 334% che diventa circa il 300% al netto della previsione di distribuire alla capogruppo Poste Italiane S.p.A. ulteriori dividendi per circa 1,5 miliardi di euro in arco piano, in aggiunta alla distribuzione del 100% degli utili.

Il Solvency Ratio del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2024 a 334%, in aumento rispetto al 307% rilevato a dicembre 2023 (+27 p.p.), mantenendosi a livelli ben superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (circa 200%). Tenendo in considerazione fin da ora la potenziale distribuzione alla Capogruppo di ulteriori dividendi straordinari per circa 1.5 miliardo di euro in arco piano, il valore del Solvency Ratio si attesterebbe a circa il 300%.

L'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di Governance nei processi di investimento rappresenta una chiave per generare valore sostenibile a lungo termine. In linea con questa visione, le società finanziarie BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno definito obiettivi coerenti con l'impegno di Gruppo per una crescita sostenibile, forti della convinzione che il settore del risparmio gestito, tramite l'integrazione dei fattori ESG, possa contribuire alla creazione di valore, aiutando a proteggere la società, favorire l'innovazione e sostenere la crescita economica. BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si sono quindi dotate di policy e linee guida specifiche attraverso le quali mirano a contribuire, con le proprie attività e decisioni di investimento, a tematiche di sostenibilità come la lotta al cambiamento climatico e la tutela dei diritti umani. Entrambe le società hanno sottoscritto i Principles for Responsible Investment (PRI), che promuovono l'integrazione delle tematiche ESG all'interno degli investimenti e delle aziende in portafoglio. Nel 2024, il 100% dei prodotti di investimento di Poste Vita ha una componente ESG.

## **La sostenibilità al centro delle strategie aziendali**

La sostenibilità è una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un driver fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo.

L'Azienda negli anni ha intrapreso un importante percorso di sviluppo della propria

strategia di business, integrandola progressivamente e in maniera strutturale con i principi ESG (*Environmental, Social, Governance*) orientando l'operatività del Gruppo verso la creazione di valore condiviso per tutti i portatori d'interesse, consolidando così la propria reputazione.

Per Poste Italiane essere sostenibili significa aver definito una chiara strategia sulle tematiche ESG e averle integrate in maniera trasversale all'interno degli obiettivi strategici, così come sono stati definiti nel Piano Strategico 2024-2028 – “The Connecting Platform”. Il Gruppo ha scelto di adottare una strategia di sostenibilità che mette al centro un sistema di Governance in ambito ESG, le politiche e linee guida di sostenibilità, parte del corpus normativo aziendale e un Piano Strategico ESG che dalla sua declinazione in otto Pilastri è stato ricondotto, in linea con gli standard ESRS (European Sustainability Reporting Standards) di cui alla normativa CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), ai tre ambiti: ambientale, sociale e governance.

L'impegno del Gruppo per uno sviluppo sostenibile si traduce nell'aggiornamento del Piano ESG, rinnovato sulla base dell'analisi di doppia rilevanza e in piena sinergia con il Piano Strategico 2024-2028. La necessità di generare valore sostenibile e a lungo termine per tutti gli stakeholder non è mai stata così rilevante come oggi. Il Gruppo Poste Italiane è chiamato infatti a sostenere l'economia nazionale su tutto il territorio e a contrastare attraverso misure di sostenibilità ambientale il processo di cambiamento climatico. A sostegno di questo impegno, il Gruppo ha realizzato specifici interventi secondo due macro-ambiti - rinnovamento della flotta ed efficientamento energetico degli immobili – delineando progettualità che riguardano sia le emissioni dirette generate dalle attività di logistica e dagli impianti di proprietà sia le emissioni indirette associate all'energia elettrica consumata.

L'Azienda, al fine di definire con chiarezza i valori e il ruolo sociale con i quali contribuisce ai processi di coesione, inclusione e sostenibilità del Paese, nonché le regole di comportamento da seguire nell'espletamento delle attività professionali, si è dotata di un Codice Etico destinato agli amministratori, agli organi di controllo, al management, a tutti i dipendenti e a coloro che operano, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, per perseguire gli obiettivi di Poste Italiane. Il Codice viene divulgato a tutti i livelli dell'organizzazione con l'obiettivo di diffonderne i valori e all'interno dello stesso sono sanciti i principi che ispirano la cultura, i comportamenti e la modalità di fare impresa del Gruppo e dei suoi stakeholder.

Il Gruppo Poste Italiane, attraverso numerose iniziative ESG, si propone di guidare il percorso di Sostenibilità del Paese, promuovendo una società inclusiva e un futuro più sostenibile. Oltre all'offerta di prodotti e servizi con caratteristiche sostenibili, tale evoluzione consente di coinvolgere attivamente i clienti, incentivandoli ad adottare comportamenti più responsabili nei confronti dell'ambiente.