

POLITICA INTEGRATA DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 7 novembre 2018

Poste Italiane è la più grande azienda italiana nel settore dei servizi, della corrispondenza, della logistica ed è uno dei più importanti player nei servizi finanziari e assicurativi, prima nel Paese anche per numero di dipendenti; è un punto di riferimento per famiglie e imprese, un partner naturale della Pubblica Amministrazione nello sviluppo dei servizi al cittadino e ha saputo evolversi e innovare mantenendo saldi i propri valori.

L'Azienda ritiene indispensabili per lo sviluppo delle proprie attività, la qualità dei propri processi e servizi collegati, la salute e la sicurezza dei lavoratori, la sicurezza delle informazioni e la prevenzione della corruzione al fine di garantire il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse.

Per raggiungere tali obiettivi, Poste Italiane ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che accorpa gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione attualmente presenti.

La presente Politica rispecchia tali scelte "integrando" i diversi aspetti per i quali Poste Italiane S.p.A definisce e documenta il proprio impegno, verso tutti i suoi Stakeholder, per migliorare le proprie prestazioni e allo stesso tempo costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per gli stakeholder in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi. A garanzia di tale impegno Poste Italiane S.p.A si è dotata di un Codice Etico largamente diffuso a tutte le controparti della Società.

Nello svolgimento quotidiano delle sue attività, Poste Italiane S.p.A., si impegna dunque, al rispetto puntuale delle norme vigenti: UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione della qualità, della BS OHSAS 18001:2007 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro, ISO 37001:2016 per prevenire fattispecie che potrebbero concretizzarsi in reati potenziali e/o reali di corruzione, della ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000:2011 rispettivamente per la gestione della sicurezza delle Informazioni e per la gestione dei sistemi informativi a supporto dei processi aziendali.

Nel portare a termine la propria attività, in un'ottica integrata, Poste Italiane S.p.A si impegna a:

- Utilizzare strumenti ed indicatori idonei per il monitoraggio delle prestazioni in tema di qualità, salute e sicurezza dei lavoratori, sicurezza delle informazioni, prevenzione della corruzione;
- Avviare fasi di verifica delle attività e dei risultati ottenuti rispetto alle certificazioni, attraverso l'automonitoraggio dei Sistemi, in un'ottica di miglioramento continuo;
- Sensibilizzare il personale sulle tematiche del Sistema di Gestione Integrato aziendale con gli strumenti e attraverso l'utilizzo dei canali più opportuni in un'ottica di miglioramento continuo dei processi;
- Sviluppare il patrimonio informativo ed esperienziale, attraverso la formazione continua del personale, per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato;
- Promuovere le segnalazioni di eventuali criticità riscontrate nell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato e dare evidenza delle iniziative intraprese in risposta agli indirizzi dettati dalla Politica;
- Rendere disponibili i dati, relativi alle proprie attività, nel sito web istituzionale dedicato;
- Sottoporre il proprio sistema di gestione integrato alla verifica di un Organismo di Certificazione esterno;

QUALITA'

Nello specifico delle tematiche per la Qualità, Poste Italiane S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- Mantenere adeguata la qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- Mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti;
- Rispettare i tempi ed ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Nello specifico delle tematiche per la Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, Poste Italiane S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività secondo la norma BS OHSAS 18001:2007, attraverso i seguenti principi:

- Aggiornare la valutazione dei rischi, le regole e le procedure per ogni attività che comporti rischi, al fine di assicurare un più alto livello di sicurezza in tutte le operazioni;
- Garantire che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi perseguano sempre obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori;
- Adeguare tempestivamente tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi in materia;
- Individuare i ruoli e le responsabilità all'interno dell'organizzazione ed assegnare le risorse necessarie alla pianificazione e realizzazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- Garantire l'efficace e trasparente comunicazione che assicuri la diffusione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, comprese le misure di cooperazione e coordinamento con le imprese appaltatrici;
- Rispettare le prescrizioni sottoscritte e l'assoluta conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro;
- Prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Nello specifico ambito delle tematiche per la Sicurezza delle Informazioni, Poste Italiane S.p.A. si impegna inoltre a svolgere le proprie attività secondo la norma ISO/IEC 27001:2013 e nel rispetto delle migliori best practices e dei principi più avanzati di cyber-security, attraverso i seguenti principi:

- Sviluppare, mantenere e migliorare il quadro normativo interno rivolto a tutti i dipendenti e controparti della società;
- Predisporre tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza congrui con il grado di sensibilità delle Informazioni aziendali e di criticità delle tecnologie che consentono il loro trattamento, garantendo:
 - Riservatezza delle informazioni, mediante interventi idonei a contrastare accessi non autorizzati alle Informazioni o la diffusione o divulgazione non controllate delle stesse;
 - Integrità delle informazioni, mediante interventi idonei a contrastare il verificarsi di modifiche non autorizzate, compresi gli errori umani, o il danneggiamento del formato fisico e/o del contenuto semantico delle Informazioni;
 - Disponibilità delle informazioni, mediante interventi idonei a garantire l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità "congrue" con le esigenze delle attività di business;
- Effettuare sistematicamente attività di analisi e gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, in conformità alle policy ed ai modelli aziendali, per identificare i controlli necessari da adottare, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno di minacce di natura "cyber";

- Monitorare a livello aziendale lo stato della sicurezza delle informazioni e dei sistemi ICT e il livello di compliance al quadro normativo interno ed agli eventuali vincoli di legge;
- Prevenire e gestire gli eventi e/o gli incidenti di sicurezza delle informazioni, raccogliendo e conservando le relative registrazioni, anche ai fini giudiziari e programmi di miglioramento;
- Promuovere ed attuare i piani mirati o diffusi di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni.

GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI

Nello specifico ambito delle tematiche di gestione dei sistemi informativi, Poste Italiane S.p.A si impegna inoltre a svolgere le proprie attività secondo la norma ISO/IEC 20000:2011, attraverso i seguenti principi:

- Sviluppare, mantenere e migliorare l'infrastruttura tecnologica a supporto dei processi aziendali;
- Garantire la disponibilità dei sistemi informativi in relazione ai livelli di servizio definiti con le controparti, interne ed esterne;
- Garantire nel tempo la conformità dei Sistemi Informativi agli standard di sicurezza aziendali attuando i piani correttivi definiti in fase di monitoraggio dei sistemi.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello specifico delle attività svolte per la prevenzione della corruzione, Poste Italiane S.p.A. si impegna a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione Anticorruzione secondo la norma ISO 37001:2016 e, unitamente alle società da questa direttamente o indirettamente controllate (queste ultime in base alle peculiarità della propria impresa, delle dimensioni e tenendo conto della disciplina ad esse applicabile), svolgere le proprie attività attraverso i seguenti principi generali:

- Garantire un comportamento basato sui criteri di correttezza, lealtà ed integrità morale che vieti la corruzione;
- Osservare tutte le leggi, norme e regolamenti in materia di contrasto alla corruzione;
- Condurre le proprie attività in modo tale da non commettere alcun atto di corruzione in qualsiasi forma, sia diretta che indiretta, e da non facilitare o rischiare il coinvolgimento in situazioni illecite, sia con soggetti pubblici che privati;
- Fornire un quadro di riferimento per l'identificazione, il riesame ed il raggiungimento degli obiettivi Anticorruzione;
- Incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni e garantendo che nessun segnalante sia discriminato con effetti sulle condizioni di lavoro collegati alla denuncia;
- Perseguire qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione attraverso l'applicazione del sistema disciplinare aziendale;
- Incoraggiare ogni possibile sforzo per prevenire la corruzione da parte di terze parti ad esse collegate, compresi joint venture e soggetti a monte e a valle della catena di fornitura (es. agenti, intermediari, venditori, appaltatori, fornitori);
- Garantire che la "Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione" sia dotata di competenza, status, autorità e indipendenza appropriati per l'esercizio del proprio ruolo consistente nel supervisionare la progettazione e l'attuazione del sistema, fornire consulenza al personale in materia anti-corruzione, assicurare la conformità alla norma ISO 37001:2016 e relazionare l'Alta Direzione in merito alle prestazioni del sistema;

Inoltre, Poste Italiane S.p.A. e le società controllate devono attenersi a quanto previsto nel Codice Etico, nelle procedure e nei protocolli definiti per l'osservanza della quadro normativo di riferimento in materia di anticorruzione, nonché a principi specifici di comportamento definiti, compresi quelli previsti nel Modello di

Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. In particolare, Poste Italiane S.p.A. e le società controllate, in linea con quanto previsto dal Codice Etico e dal Sistema Normativo Aziendale, vieta di:

- Accettare la richiesta, autorizzare qualcuno ad accettare ovvero sollecitare, direttamente o indirettamente, un pagamento o un vantaggio economico, un'altra utilità o beneficio da soggetti pubblici o privati;
- Offrire, promettere, dare, pagare o autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, denaro, altro vantaggio economico, utilità o beneficio di alcun tipo a soggetti pubblici o privati;
- Ricevere o ottenere la promessa di denaro o altra utilità, per sé o per altri, per compiere od omettere atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà, anche cagionando un danno alle stesse società;
- Promettere o versare somme, beni in natura o altri benefici ad associazioni portatrici di interessi per promuovere o favorire interessi dell'Azienda.

In aggiunta, per le attività di Poste Italiane S.p.A e delle società controllate individuabili come più sensibili al rischio corruzione, vengono individuati i seguenti principi specifici di comportamento:

- *Rapporti con pubblica amministrazione*
Attraverso dipendenti e collaboratori, Poste Italiane coopera attivamente con le Autorità (di Vigilanza e Giudiziaria) e le istituzioni pubbliche (intesa in tutte le sue possibili articolazioni), adottando comportamenti caratterizzati da correttezza, professionalità, collaborazione, trasparenza. Tali rapporti sono riservati alle funzioni e alle posizioni competenti, in coerenza con il sistema di procure e deleghe, nonché nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari in materia di anticorruzione, e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione di Poste Italiane. In tali rapporti il Gruppo non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione pubblica interessata.
- *Omaggi, regali o altri vantaggi di qualsiasi natura*
Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti esclusivamente se di modico valore, tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti, in coerenza con eventuali limiti previsti dalle controparti interessate e con la normativa anticorruzione. E non devono poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. È proibita l'accettazione di denaro da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Poste Italiane. Chiunque riceva proposte di omaggi o trattamenti di favore o di ospitalità non configurabili come atti di cortesia commerciale di modico valore, o la richiesta di essi da parte di terzi, dovrà respingerli e informare immediatamente il proprio responsabile o l'organo del quale è parte. Inoltre, è fatto divieto di ricevere e distribuire omaggi e regali o accordare altri vantaggi di qualsiasi natura in favore di rappresentanti della Pubblica Amministrazione o di soggetti terzi eccedenti le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolte ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale.
- *Pagamenti di facilitazione*
Sono proibiti tutti i pagamenti di facilitazione, ovvero qualsiasi forma di pagamento o dazione di altra utilità, compresi quelli di importo minimo, ma aventi intento corruttivo. Poste Italiane non effettua pagamenti di facilitazione, né tollera che alcun suo dipendente o terza parte, nell'ambito dei rapporti con il Gruppo, offra, prometta, solleciti, richieda, elargisca o accetti alcun tipo di pagamento di facilitazione, da o verso alcuna terza parte.
- *Rapporti con associazioni e organizzazioni politiche e sindacali*
I rapporti con associazioni, organizzazioni politiche e sindacali sono ispirati ai principi di correttezza, imparzialità e indipendenza e sono riservati alle funzioni aziendali competenti. Poste Italiane non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero, fermo quanto stabilito e consentito dalle normative applicabili.

Nei rapporti con associazioni portatrici di interessi, la capogruppo e le società controllate non possono promettere o versare somme o beni in natura o altri benefici per promuovere o favorire interessi di Poste Italiane.

- *Rapporti con i fornitori e partner*

La scelta dei fornitori e dei partner viene effettuata nel rispetto dei criteri di trasparenza, liceità, opportunità, efficienza ed economicità. Poste Italiane garantisce a ogni fornitore pari opportunità e la possibilità di competere nelle procedure di affidamento, escludendo trattamenti di favore, attraverso strumenti normativi e/o organizzativi specifici, tra cui: il ricorso alla procedura “assegnazione diretta” solo per casistiche limitate e chiaramente individuate, adeguatamente motivato e documentato e sottoposto a idonei sistemi di controllo e sistemi autorizzativi ad un adeguato livello gerarchico; le modalità e i criteri per la predisposizione, l'approvazione, la diffusione e la pubblicizzazione del bando di gara; un modello di valutazione delle offerte (tecniche/economiche) improntato alla trasparenza e alla maggiore limitazione possibile di criteri di soggettività; idonei sistemi di monitoraggio al fine di garantire una corretta e fisiologica rotazione dei fornitori; previsioni contrattuali standardizzate in relazione alla natura e tipologia di contratto, ivi incluse previsioni contrattuali finalizzate all'osservanza di principi di controllo/regole etiche nella gestione delle attività da parte del terzo, e le attività da seguirsi in caso di eventuali scostamenti.

Al fine di evitare il verificarsi di situazioni che possono prefigurare episodi di corruzione, è fatto divieto di intrattenere rapporti, negoziare e/o stipulare e/o porre in esecuzione contratti o atti con persone indicate nelle Liste di Riferimento (c.d. black list) o facenti parte di organizzazioni presenti nelle stesse, effettuare prestazioni in favore dei consulenti, dei partner e dei fornitori che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi e riconoscere compensi in favore dei consulenti, dei partner e dei fornitori che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere.

- *Erogazioni liberali e sponsorizzazioni*

Poste Italiane realizza iniziative e progetti in grado di apportare benefici alla comunità e in particolare a tutte quelle categorie di persone che vivono in situazioni di disagio a causa delle loro condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali. In nessun caso i contributi sotto forma di erogazioni liberali e sponsorizzazioni potranno essere utilizzati per celare atti di corruzione. Per questo, prima della loro concessione, viene attivato un apposito processo di due diligence sulla rilevanza delle iniziative, la notorietà del potenziale partner, la coerenza con gli obiettivi aziendali e i benefit attesi. Successivamente, viene valutata periodicamente la coerenza delle iniziative supportate rispetto al dettato contrattuale, verificato il regolare svolgimento delle attività e accertata la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali, a carico del soggetto beneficiario.

- *Selezione e assunzione del personale*

La selezione e l'assunzione del personale del Gruppo sono guidate dai principi di correttezza ed imparzialità. Le risorse assunte devono avere profili che rispondono effettivamente alle esigenze aziendali e sono scelte esclusivamente su criteri di professionalità e competenza, escludendo qualsiasi forma di favoritismo. Oltre al divieto di assumere persone indicate nelle Liste di Riferimento (c.d. black list) o facenti parte di organizzazioni presenti nelle stesse, il processo di selezione e assunzione del personale prevede specifiche, quali: la ricerca di una pluralità di candidature in funzione della complessità del ruolo da ricoprire; lo svolgimento di verifiche pre-assunzionali finalizzate a prevenire l'insorgere di situazioni pregiudizievoli; la gestione dei conflitti di interesse tra il selezionatore e il candidato; la verifica della coerenza delle candidature con il profilo definito; la definizione di eventuali circostanze ostative nonché delle diverse circostanze che si pongono solo come punto di attenzione all'assunzione a seguito del completamento delle verifiche pre-assuntive.

- *Fusioni, acquisizioni e investimenti rilevanti*

Al fine di scongiurare rischi che l'entità di riferimento di un'operazione di fusione, acquisizione o investimento rilevante sia stata o sia tuttora coinvolta in atti corruttivi, il Gruppo ha adottato misure di mitigazione che consistono principalmente in una due diligence ante-operazione per verificare che tutti i rischi di possibili precedenti azioni corruttive siano stati individuati, in un processo decisionale che

comprende tutte le necessarie valutazioni anticorruzione e nel recepimento della politica anticorruzione del Gruppo da parte dell'entità di riferimento al completamento dell'operazione all'interno.

Il rispetto dei principi generali e specifici anticorruzione adottati da Poste Italiane deve essere garantito dalla presenza di una cultura dell'integrità e della trasparenza diffusa lungo tutta la catena del valore. Per questo, il Gruppo investe su attività di formazione e informazione del proprio personale. Al fine di assicurare un livello minimo di conoscenza in materia di anticorruzione da parte dei suoi dipendenti, Poste Italiane organizza un programma di formazione obbligatoria con modalità online e in aula per tutto il personale sui principi anticorruzione e, in particolare, sui meccanismi di segnalazione e su qualsiasi modifica significativa alla disciplina anticorruzione e/o al sistema normativo adottato. Oltre a ciò, i principi generali e specifici anticorruzione del Gruppo vengono comunicati ai propri stakeholder attraverso il Codice Etico e la presente Politica.

La violazione della Politica e del Sistema di Gestione Anticorruzione lede il rapporto di fiducia instaurato con Poste Italiane e può portare all'attivazione di azioni legali e all'adozione di provvedimenti, nei confronti dei Destinatari, in coerenza con le disposizioni di legge e con i previsti regimi contrattuali. A tale proposito, in linea con quanto previsto dal Codice Etico, Poste Italiane mette a disposizione degli stakeholder canali di comunicazione (cd. whistleblowing) idonei a garantire la ricezione e gestione delle segnalazioni circostanziate di condotte rilevanti fondate su elementi di fatto precisi e concordanti e la tutela del segnalante in linea con la normativa vigente. Le modalità di gestione delle segnalazioni di irregolarità nella conduzione aziendale, di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme, interne ed esterne, e dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico e del Modello 231 del Gruppo, compresi quelli in ambito anticorruzione, sono disciplinate dettagliatamente nelle linee Guida "Sistema di Segnalazione delle Violazioni (whistleblowing)". Il Comitato Etico è preposto alla ricezione e gestione di tali segnalazioni.

In merito ai ruoli e responsabilità per la gestione della presente Politica, viene stabilito che le funzioni di Poste Italiane S.p.A. e delle società controllate ricoprono un ruolo attivo nel far rispettare i principi di comportamento descritti in questa Politica e hanno la responsabilità di creare e diffondere la cultura della gestione del rischio all'interno dell'organizzazione e di assicurare la supervisione della condotta richiesta. La capogruppo nomina una Funzione responsabile per l'anticorruzione ("Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione") e le società del Gruppo, in considerazione delle loro dimensioni e/o del contesto organizzativo ed operativo nonché di specifiche norme applicabili, possono nominare un referente che opera in coordinamento con la funzione della capogruppo dedicata.

In generale, con riferimento ai principi generali e specifici contenuti nel presente documento, si fa presente che le società controllate, nell'ambito della propria autonomia e indipendenza, recepiscono la Politica in oggetto adeguandola alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo, nonché a specifiche norme applicabili (ad esempio del settore finanziario e assicurativo).

La Politica viene valutata almeno una volta l'anno in sede di Riesame del Sistema di Gestione Integrato in funzione dei risultati conseguiti e della sua effettiva attuazione; in caso di variazione, viene sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e diffusa a tutto il personale.

La presente Politica è disponibile per tutte le parti interessate attraverso la pubblicazione sul sito Internet aziendale. Gli impegni contenuti nella Politica sono commisurati alle risorse umane e finanziarie disponibili e sono il riferimento per la definizione degli obiettivi per il miglioramento delle prestazioni.

