

LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

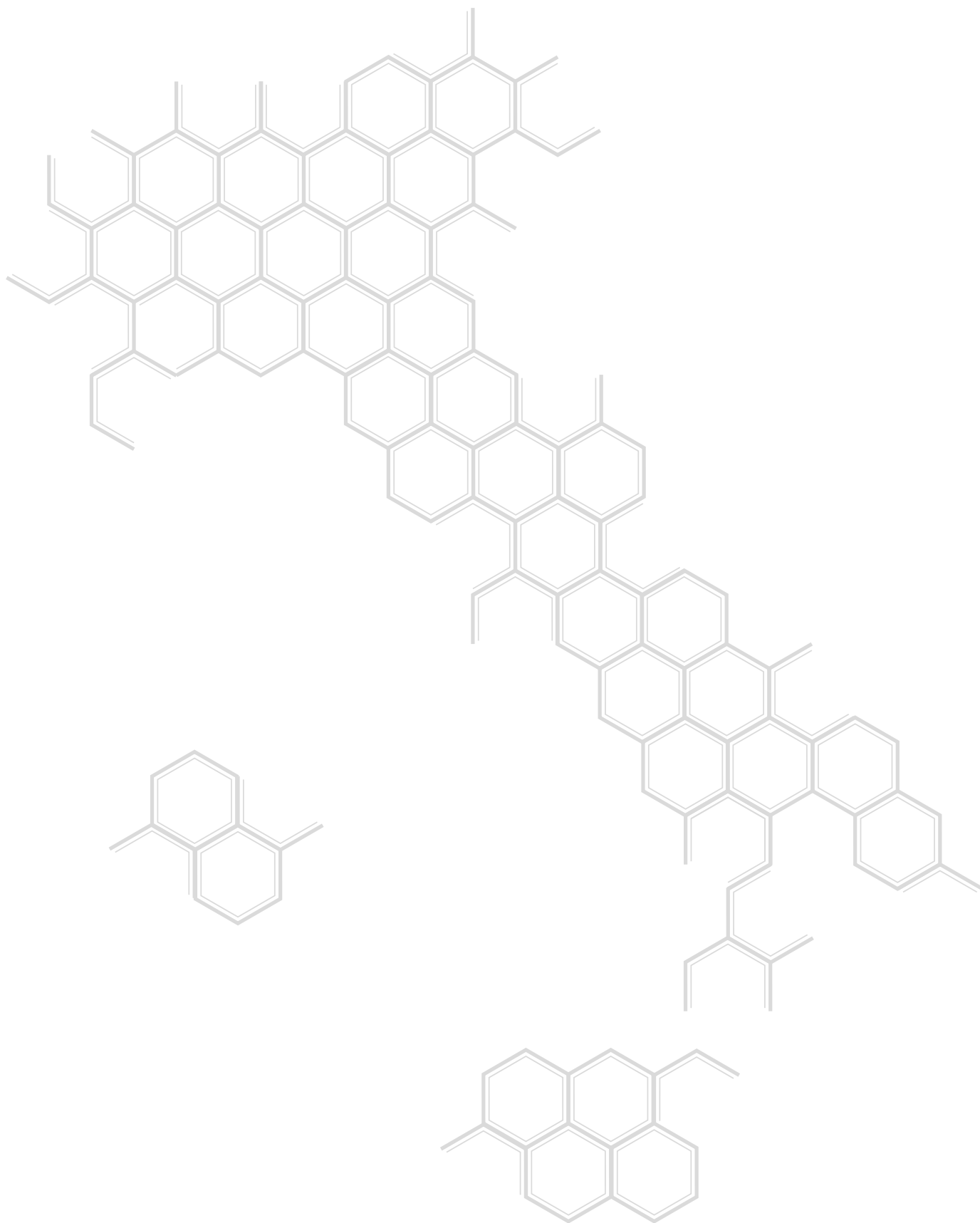
RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE
AL 30 SETTEMBRE 2020



Posteitaliane

LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE
AL 30 SETTEMBRE 2020





Indice



1.	Premessa	4
2.	Azionariato, assetto societario e organizzativo	5
	Azionariato	5
	Organi di Amministrazione e Controllo	6
	Assetto societario del Gruppo al 30 settembre 2020	8
	Settori di attività e organizzazione del Gruppo	12
3.	Contesto macroeconomico	20
4.	Gestione dei rischi	22
	Il Sistema di Controllo Interno di Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane	22
	Modello di <i>Risk Management</i> e analisi dei rischi	23
	La gestione del rischio Covid-19 in Poste Italiane	26
5.	Andamento economico finanziario e patrimoniale	32
	Andamento del titolo di Poste Italiane	33
	Andamento economico del Gruppo	34
	Sintesi dell'andamento economico per <i>Strategic Business Unit</i>	39
	<i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	41
	<i>Strategic Business Unit</i> servizi di Pagamenti e Mobile	50
	<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari	56
	<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi	67
	Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo	78
	<i>Digital Properties</i> e Principali KPI's	83
6.	Evoluzione prevedibile della gestione	86
7.	Altre informazioni	88
	Eventi di rilievo successivi al 30 settembre 2020	88
	Relazioni industriali	89
	<i>Corporate University</i>	92
	<i>Welfare</i>	92
	Procedimenti tributari, in materia previdenziale e rapporti con le Autorità	92
8.	Prospetti contabili consolidati al 30 settembre 2020	95
	Criteri di redazione e uso di stime	95
	Prospetti contabili consolidati	99
9.	Dichiarazione del Dirigente Preposto	105
10.	Appendice	106

1. Premessa



Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 2020 è stato redatto, su base volontaria, nel rispetto delle disposizioni ai sensi dell'art. 82 *ter* del Regolamento Emittenti CONSOB "Informazioni finanziarie periodiche aggiuntive" al fine di assicurare continuità e regolarità di informazioni alla comunità finanziaria, e in conformità ai criteri di rilevazione e di misurazione stabiliti dai principi contabili internazionali (*International Accounting Standards* - IAS e *International Financial Reporting Standards* - IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC) e dallo *Standing Interpretations Committee* (SIC), riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura del periodo. Per tali informazioni aggiuntive contenute nel documento, che non è sottoposto a revisione contabile, è garantita la coerenza e la correttezza, nonché la comparabilità dei relativi elementi informativi con i corrispondenti dati contenuti nelle relazioni finanziarie precedentemente diffuse al pubblico.

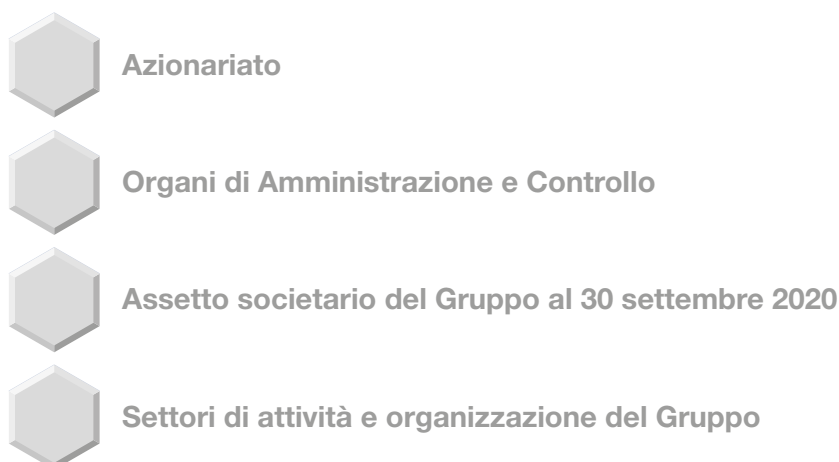
I primi nove mesi del 2020 sono stati segnati, a partire dalla fine di febbraio, dagli impatti del Covid-19, che sono illustrati nel presente Resoconto Intermedio anche tenendo in considerazione le raccomandazioni che l'ESMA ha emanato in merito nel corso dei mesi di marzo e maggio¹, nonché del Richiamo di attenzione CONSOB n. 8/20 del 16 luglio 2020.

Si segnala infine che sono stati applicati arrotondamenti ai numeri esposti in milioni di euro con la conseguenza che la somma degli importi arrotondati non in tutti i casi coincide con il totale arrotondato.

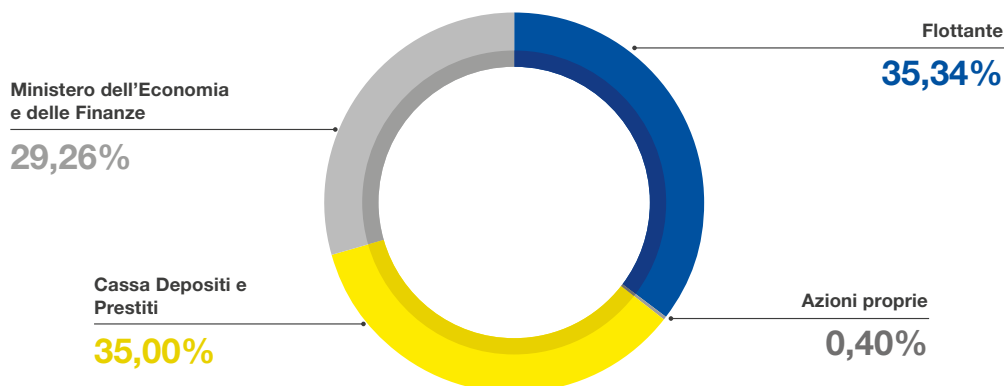
1. Orientamenti ESMA pubblicati in data 11 marzo 2020, *Public Statement* ESMA 32-63-951 del 25 marzo 2020 e *Public Statement* ESMA 32-63-972 del 20 maggio 2020.



2. Azionariato, assetto societario e organizzativo



Azionariato

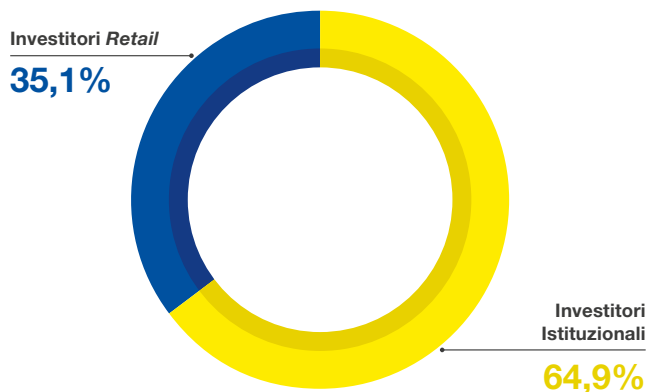


Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 30 settembre 2020 la Società è partecipata per il 29,3% dal Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*

La quota di investitori istituzionali classificati ESG è pari al 27%².

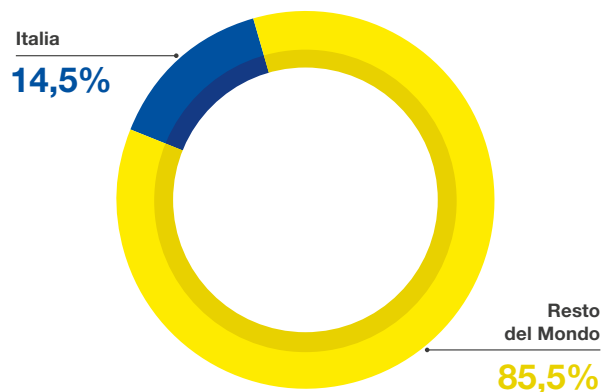
2. Investitori che tengono in considerazione gli aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nelle proprie attività di investimento (dato aggiornato a marzo 2020).

Azionariato flottante



Aggiornato al 30 luglio 2020

Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



Aggiornato al 30 luglio 2020

Organi di Amministrazione e Controllo



Il sistema di governo societario di Poste Italiane, ossia il sistema di amministrazione e controllo volto ad assicurare la gestione efficace dell'azienda, risulta essenzialmente orientato alla creazione di valore per gli azionisti nel medio-lungo periodo, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder*, anche in considerazione della rilevanza sociale delle attività svolte.

Nel corso del 2015, in vista della quotazione in Borsa, la società ha provveduto ad adeguare il proprio assetto di *governance*, per renderlo conforme alle previsioni di legge, alla normativa CONSOB di riferimento, ai principi e alle raccomandazioni contenuti nel Codice di Autodisciplina delle società quotate nonché alle *best practice* internazionali in materia.

Il modello di *governance* di Poste Italiane è quello "tradizionale", caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. In particolare, il Consiglio di Amministrazione in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022.

Organi di Amministrazione e Controllo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE¹

Presidente

Maria Bianca Farina

Amministratore Delegato e Direttore Generale

Matteo Del Fante

Consiglieri

Giovanni Azzone

Bernardo De Stasio

Daniela Favrin

Davide Iacovoni

Mimi Kung

Elisabetta Lunati

Roberto Rossi

COLLEGIO SINDACALE³

Presidente

Mauro Lonardo

Sindaci effettivi

Luigi Borrelli

Anna Rosa Adiutori

Sindaci supplenti

Alberto De Nigro

Maria Francesca Talamonti

Antonio Santi

ORGANISMO DI VIGILANZA⁴

Presidente

Carlo Longari

Componenti

Paolo Casati⁵

Massimo Lauro

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI DELEGATO AL CONTROLLO SU POSTE ITALIANE⁶

Piergiorgio Della Ventura

SOCIETÀ DI REVISIONE⁷

Deloitte&Touche S.p.A.

COMITATO CONTROLLO E RISCHI²

Bernardo De Stasio

(Presidente)

Davide Iacovoni

Roberto Rossi

COMITATO REMUNERAZIONI²

Giovanni Azzone

(Presidente)

Daniela Favrin

Elisabetta Lunati

COMITATO NOMINE E CORPORATE GOVERNANCE²

Bernardo De Stasio

(Presidente)

Giovanni Azzone

Mimi Kung

COMITATO PARTI CORRELATE E SOGGETTI COLLEGATI²

Elisabetta Lunati

(Presidente)

Bernardo De Stasio

Mimi Kung

COMITATO SOSTENIBILITÀ²

Daniela Favrin

(Presidente)

Davide Iacovoni

Roberto Rossi

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 15 maggio 2020 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2022. A seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione del 10 giugno 2020 il Condirettore Generale e responsabile *Corporate Affairs* partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 15 maggio 2020.

3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021.

4. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 30 luglio 2019 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022.

5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A..

6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.

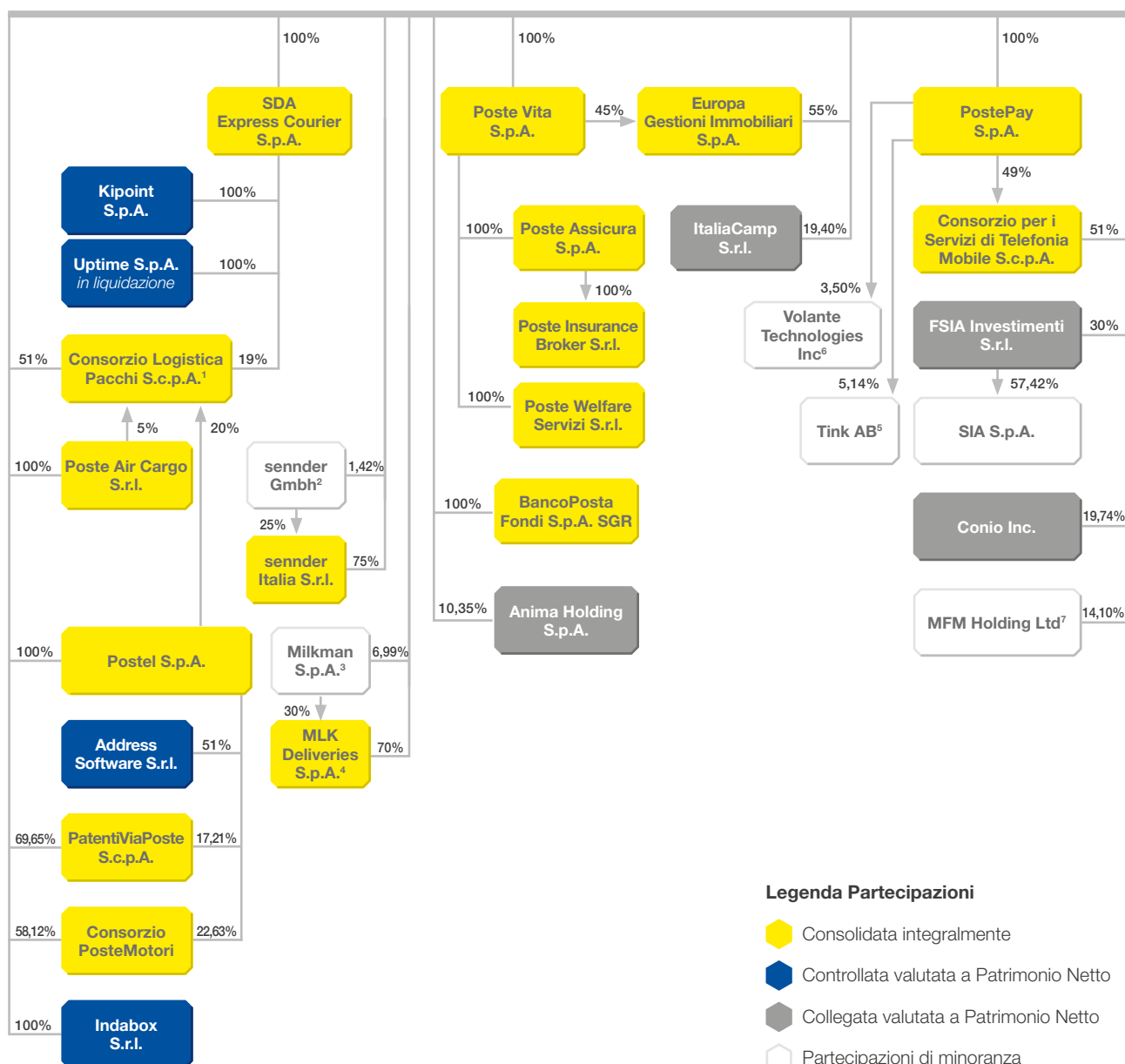
7. Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2020-2028, con delibera dell'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019. L'incarico alla Deloitte&Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

Assetto societario del Gruppo al 30 settembre 2020



Il Gruppo possiede al 30 settembre 2020, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 30 società e consorzi, di cui 16 vengono consolidate integralmente, 4 sono controllate e valutate a Patrimonio netto, 4 sono collegate e valutate a Patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

Poste Italiane



1. Il restante 5% del Consortio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A..
2. La partecipazione in sennder GmbH fully diluted è pari al 1,31%.
3. La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,34%.
4. La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. fully diluted è pari al 68,49%.
5. La partecipazione in Tink AB fully diluted è pari al 4,79%.
6. La partecipazione in Volante Technologies Inc fully diluted è pari a 2,94%.
7. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,10% delle azioni con diritto di voto (15,16% dei diritti patrimoniali).

La seguente tabella descrive le attività delle società del Gruppo inserendole all'interno delle *Strategic Business Unit* descritte nel seguente paragrafo "Settori di attività e Organizzazione del Gruppo".

Attività delle Società del Gruppo Poste Italiane

Società per <i>Strategic Business Unit</i>	Attività
CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	
SDA Express Courier S.p.A.	<i>Operational Company</i> del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.
Postel S.p.A.	Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e <i>delivery</i> , soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), <i>direct marketing</i> , <i>e-procurement</i> , servizi informatici e gestione siti <i>web</i> (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti <i>online</i> .
Poste Air Cargo S.r.l. (già Mistral Air S.r.l.)	Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, <i>cargo-courier</i> e assicura, come <i>provider</i> unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.
Consorzio PosteMotori	Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento per i Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, etc.).
Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.	Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel e Poste Air Cargo, Poste Assicura) nel trasporto terrestre e aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, <i>e-commerce</i> , <i>marketing</i> e <i>telemarketing</i> .
PatentiViaPoste S.c.p.A.	Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.
Address Software S.r.l.	Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, <i>data cleaning</i> e <i>geomarketing</i>).
Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.	Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite). Inoltre opera sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo.
ItaliaCamp S.r.l.	Organizzazione che sviluppa processi di innovazione sociale ad impatto positivo per il Paese, creando connessioni tra Istituzioni, Aziende, Associazioni e Università.
Indabox S.r.l.	Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via <i>web</i> offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati <i>online</i> presso pubblici esercizi convenzionati.
Kipoint S.p.A.	Società che offre, attraverso la rete dei negozi in franchising, la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.
Conio Inc.	Società americana di diritto californiano basata a San Francisco che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, <i>bitcoin</i>).
sennder Italia S.r.l. (partecipata al 25% da sennder GmbH)	La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di <i>business</i> si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie, creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.
MLK Deliveries S.p.A. (partecipata al 30% da Milkman S.p.A.)	Società che svolge attività di consegna a domicilio per l' <i>e-commerce</i> tramite servizi di <i>delivery</i> innovativi e tecnologicamente evoluti, quali <i>Scheduled Delivery</i> (consegna programmata) che permette al cliente di personalizzare la consegna scegliendo la data e l'ora di ricezione e <i>Same Day</i> (stesso giorno in cui si effettua l'acquisto) e di disporre di un dettagliato servizio di tracciatura. La Società utilizza in licenza esclusiva la tecnologia di Milkman S.p.A.
PAGAMENTI E MOBILE	
PostePay S.p.A.	Società che integra servizi di monetica e pagamento, agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), a servizi di operatore mobile virtuale (Mobile Virtual Network Operator -MVNO) con il brand PosteMobile .
Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico", la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.
Fsia Investimenti S.r.l.	Società holding che detiene il 57,42% di SIA S.p.A. , società che gestisce infrastrutture ed eroga servizi tecnologici nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.
Tink AB	Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSA (<i>Financial Supervisory Authority</i>) e presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia). È una delle principali piattaforme di <i>open banking</i> e fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2.
Volante Technologies Inc.	Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su <i>cloud</i> e <i>on-premise</i> per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.

Società per <i>Strategic Business Unit</i>	Attività
SERVIZI FINANZIARI	
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Società di gestione collettiva del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
Anima Holding S.p.A.	Holding di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.
MFM Holding LTD	Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF (<i>Exchange Traded Funds</i>).
SERVIZI ASSICURATIVI	
Poste Vita S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.
Poste Assicura S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).
Poste Insurance Broker S.r.l.	Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.
Poste Welfare Servizi S.r.l.	Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e <i>welfare</i> del Gruppo Poste Vita.

Operazioni societarie intervenute nel corso del periodo

sennder GmbH – sennder Italia

Nell'ambito della collaborazione con il vettore digitale tedesco sennder GmbH, il 12 febbraio 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale per 255 mila euro, nella società sennder Italia S.r.l. acquisendone una partecipazione del 75% (il 25% è detenuto da sennder GmbH). In data 25 febbraio 2020, sulla base degli accordi tra le parti e al fine di sostenere la crescita del *business* in fase di *start up*, Poste Italiane ha effettuato un ulteriore versamento in conto capitale per 3 milioni di euro.

TINK AB

Nel corso del primo trimestre 2020, nell'ambito degli accordi sottoscritti a dicembre 2019 con la società svedese Tink AB, una delle principali piattaforme di *Open Banking*³ in Europa, il Gruppo Poste Italiane ha aderito attraverso la controllata PostePay S.p.A. e, con altri investitori, ad un aumento di capitale di TINK con un investimento di circa 20 milioni di euro, acquisendo una partecipazione pari al 5,1% del capitale sociale emesso, ovvero 4,8% su base *fully diluted* nel capitale di Tink. La sottoscrizione dell'aumento di capitale si è perfezionata il 10 marzo 2020.

Successivamente, il 18 giugno 2020, PostePay ha partecipato ad un nuovo aumento di capitale con un investimento di 0,63 milioni di euro, mantenendo inalterata la partecipazione del 4,8%. Tale aumento di capitale da parte di Tink è stato eseguito per finanziare parzialmente l'acquisizione della società spagnola Eurobits Technologies S.L. *competitor* di Tink nel mercato delle soluzioni tecnologiche legate all'*open banking* e che annovera fra i suoi clienti le principali istituzioni finanziarie nel proprio mercato di riferimento.

MLK Deliveries S.p.A.

Nell'ambito della collaborazione con la *start up* tecnologica Milkman S.p.A., specializzata nella gestione della logistica di "ultimo miglio" dei servizi evoluti di consegna in Italia, Poste Italiane in data 24 aprile 2020 ha sottoscritto un aumento di capitale per 15 milioni di euro nella società MLK Deliveries S.p.A., acquisendone una partecipazione del 70%. Il restante 30% di MLK Deliveries è posseduto da Milkman S.p.A..

MLK Deliveries sarà responsabile dello svolgimento dei servizi di consegna *Same Day* e *Scheduled*⁴ per il Gruppo Poste attraverso l'utilizzo in licenza esclusiva della tecnologia di Milkman, che a sua volta si riposiziona come un puro *provider* tecnologico. Al contempo Poste Italiane ha acquisito una partecipazione di circa il 7% nel capitale sociale di Milkman partecipando a un aumento di capitale con un investimento di 5 milioni di euro. Infine, sono previste delle opzioni di acquisto e vendita che consentiranno a Poste Italiane, a partire dal secondo trimestre del 2023, di acquistare il 100% di MLK e la proprietà della tecnologia Milkman per le applicazioni in ambito *e-commerce*.

Tale operazione è in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* ed è finalizzata a rafforzare il presidio dell'*e-commerce* nazionale.

3. L'*Open Banking* è un modello collaborativo tra più *player* di mercato, bancari e non, introdotto dalla PSD2 (la direttiva europea sui servizi di pagamento diventata attuativa a partire dal 14/09/2019), che utilizzando piattaforme tecnologiche aperte, condividendo conoscenze, ambienti di lavoro, dati e base clientela, crea servizi e prodotti innovativi per il cliente finale e aumenta la competizione del mercato.

4. I servizi "*Same day*" e "*Scheduled Delivery*" consentono rispettivamente all'*e-Shopper* di richiedere la consegna nello stesso giorno in cui effettua l'acquisto o in un giorno desiderato e in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili.

MFM Holding Ltd - MFM Investments Ltd

Il 2 agosto 2019 Poste Italiane, in linea con il Piano strategico, ha avviato una *partnership* con la società di gestione digitale del risparmio MFM Investments Ltd (Moneyfarm) per l'offerta di innovativi servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. L'accordo prevede che Poste Italiane distribuisca un servizio di gestione patrimoniale in Exchange Traded Funds (ETF) con 7 linee di investimento di cui 2 sviluppate esclusivamente per i propri clienti.

In data 9 agosto 2019 Poste Italiane ha sottoscritto un contratto con MFM Holding Ltd (società che controlla il 100% di Moneyfarm) che prevede un aumento di capitale da parte di quest'ultima per un valore di circa 40 milioni di euro (36 milioni di GBP) mediante l'emissione di azioni privilegiate convertibili che sono state sottoscritte da Poste Italiane, in qualità di *lead investor*, e da Allianz Asset Management GmbH (l'azionista di minoranza di riferimento di Moneyfarm Holding Ltd). L'operazione di aumento di capitale ha previsto due fasi. Nella prima, conclusasi nel mese di agosto 2019, Poste Italiane ha sottoscritto azioni di MFM Holding Ltd per un valore complessivo di 15 milioni di euro, rappresentative del 9,70% dei diritti di voto (10,36% dei diritti patrimoniali). Nella seconda, sono state sottoscritte ulteriori azioni MFM Holding per un valore complessivo di circa 9,6 milioni di euro, con un incremento della partecipazione fino al 14,10% dei diritti di voto (15,16% dei diritti patrimoniali). Quest'ultima si è perfezionata il 13 maggio 2020, con l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle autorità di vigilanza di Germania (Bafin) e Regno Unito (FCA).

Volante Technologies Inc

In data 26 giugno 2020 PostePay ha sottoscritto gli accordi per la costituzione di una *partnership* strategica con Volante Technologies Inc ("Volante"), società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento. Tali accordi prevedono, oltre alla fornitura a Poste Italiane in licenza perpetua della piattaforma di pagamento Volpay per l'abilitazione dei bonifici istantanei (SEPA *Credit Transfer Instant*) e di servizi di supporto per lo sviluppo di sistemi evoluti di pagamento basati su tecnologia QR Code, anche l'avvio di una collaborazione strategica di lungo periodo finalizzata allo sviluppo di nuove soluzioni nel mondo dei pagamenti per arricchire l'offerta verso i clienti del Gruppo Poste Italiane.

Nell'ambito di tali accordi PostePay ha inoltre aderito, con altri investitori, ad un aumento di capitale di Volante con un investimento di circa 5 milioni di dollari. L'efficacia dell'operazione è datata 2 luglio 2020.

Altre operazioni infragruppo

Nell'ambito del processo di efficientamento dei processi d'*Information Communication Technology* del Gruppo Poste, mediante accentramento nella Capogruppo della gestione dei sistemi informativi delle società controllate, si sono perfezionate nel corso del periodo le seguenti operazioni societarie:

- cessione dei rami di azienda di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi, afferenti alle attività di gestione ICT, in favore di Poste Italiane. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 12 dicembre 2019, ha avuto efficacia a decorrere dal 1° marzo 2020;
- cessione del ramo d'azienda ICT di PostePay, dedicato ai servizi di telecomunicazione e Postino Telematico, in favore di Poste Italiane. L'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione di PostePay del 23 settembre 2020, ha avuto efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2020.

Inoltre, in data 1° luglio 2020 è divenuta efficace l'operazione, deliberata dal Consiglio di Amministrazione del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. del 25 maggio 2020, di cessione del ramo d'azienda cd. "CLP Mercato" a favore di Poste Italiane S.p.A., costituito dalle attività: i) "Gamma BOX", ossia servizi di spedizione nazionale ed internazionale rivolti ad una clientela prevalentemente *business*, contrattualizzati attraverso la (ex) rete di vendita di SDA; e ii) "Prodotto prepagato Inlvio", ossia la piattaforma di spedizioni *online* per invii nazionali ed internazionali UE, aperta sia a clienti *retail*, sia a clienti *business* che prevedono il pagamento contestuale. L'operazione, mira alla concentrazione in seno alla Capogruppo dell'offerta commerciale "pacchi e corriere espresso", sia *business* che *retail*, consentendo altresì a CLP di focalizzarsi sulle attività *captive* che rappresentano la sua *mission* principale.

Infine, con atto notarile del 30 giugno 2020, SDA Express Courier S.p.A. ha ceduto il 5% delle azioni detenute nel Consorzio Logistica e Pacchi S.c.p.A. in favore della società Poste Assicura S.p.A..

Altre operazioni

In data 5 ottobre 2020 Nexi S.p.A. e SIA S.p.A. hanno annunciato di aver sottoscritto un *memorandum of understanding* avente a oggetto l'integrazione dei due gruppi da realizzarsi tramite la fusione per incorporazione di SIA in Nexi. Alla data del 30 settembre 2020 Poste Italiane detiene una partecipazione indiretta in SIA del 17,22% tramite il possesso del 30% in FSIA, valutata quest'ultima a Patrimonio netto nel bilancio consolidato del Gruppo e iscritta a un valore di circa 400 milioni di euro.



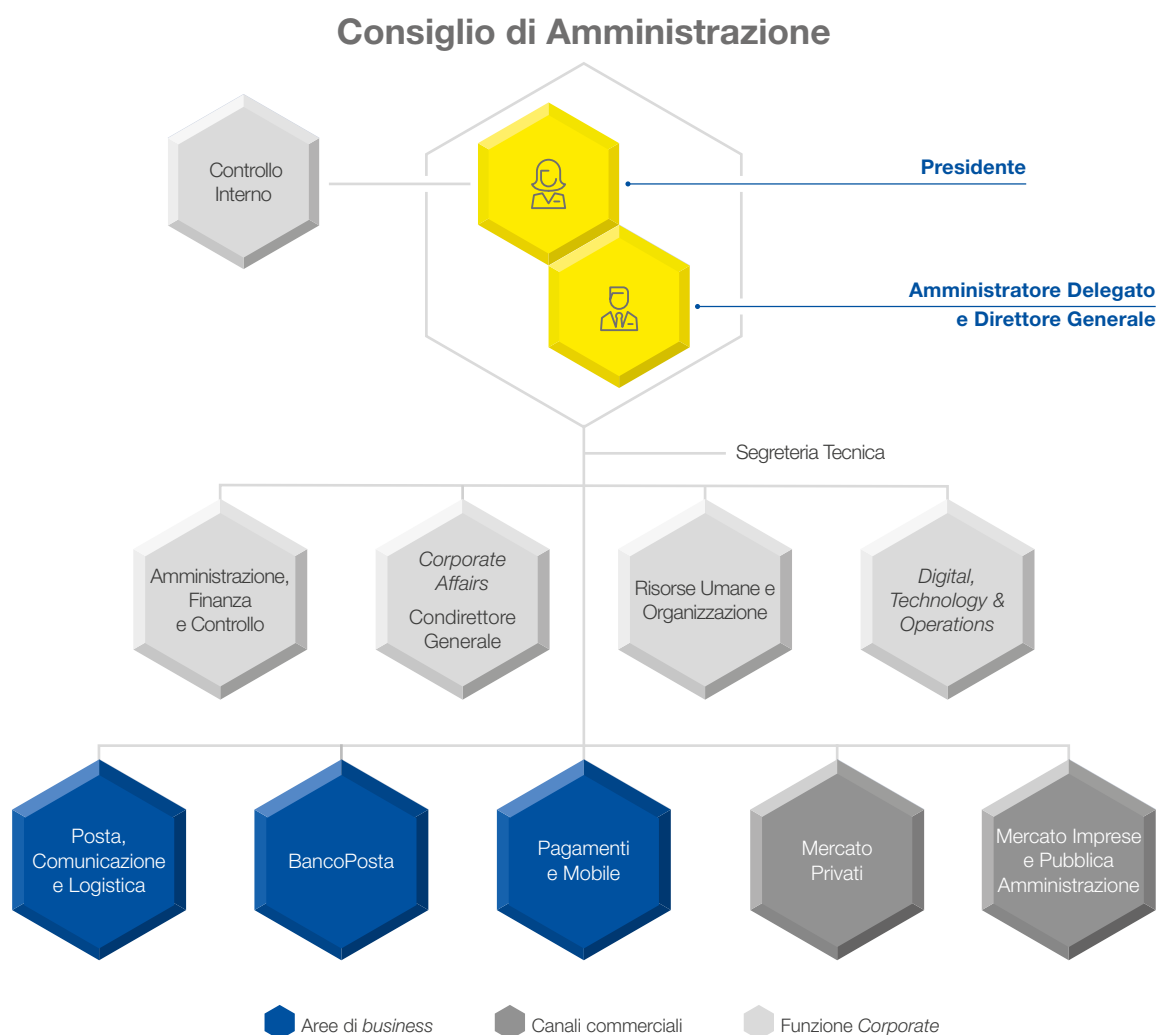
Settori di attività e organizzazione del Gruppo

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale *Deliver* 2022, è rappresentata da quattro SBU (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Pagamenti e Mobile; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.

Strategic Business Units



Struttura Organizzativa di Poste Italiane S.p.A.



L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **aree di business** specializzate sulle principali aree di offerta e **due canali commerciali** deputati alla vendita dei prodotti/servizi del Gruppo, cui si affiancano **funzioni corporate** di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

Con particolare riferimento alle funzioni *corporate*, **Corporate Affairs** ricopre un ruolo fondamentale di indirizzo e coesione della compagine aziendale; inoltre, al responsabile *Corporate Affairs* è stata attribuita nel mese di maggio 2020 la qualifica e l'incarico di **Condirettore Generale**.

Nel corso del periodo è stato ridefinito l'assetto organizzativo della funzione **Comunicazione** in ambito *Corporate Affairs*, ivi inclusi i presidi di comunicazione operanti sul territorio. Tale manovra ha portato al completamento del processo di razionalizzazione dei presidi territoriali delle funzioni di staff, passando da 9 a 6 strutture territoriali.

È stato altresì definito l'assetto della funzione **Posta, Comunicazione e Logistica** che mira a massimizzare l'integrazione fra rete postale e rete corriere espresso, a sviluppare *partnership* per i servizi di logistica e *delivery* ad alto valore aggiunto e a efficientare i processi operativi facendo leva sull'automazione. Il nuovo modello risponde all'esigenza di presidiare il mercato delle spedizioni puntando al soddisfacimento del cliente finale attraverso un utilizzo integrato e sinergico di tutte le leve progettuali, operative e gestionali disponibili nel Gruppo.

È stata costituita inoltre la nuova funzione **Digital, Technology & Operations** con l'obiettivo di realizzare un ecosistema di soluzioni di prodotti e servizi innovativi che, in logica di piattaforma, aggrega servizi ed esperienze d'uso dei clienti massimizzandone la soddisfazione e abilitando al contempo meccanismi sincroni, tra le componenti IT ed *operation*, in modo da rispondere rapidamente ed efficacemente ai bisogni di *business*.

La funzione garantisce lo sviluppo e l'eccellenza operativa delle attività di assistenza clienti e delle lavorazioni di *back office* in ottica di miglioramento continuo della *customer experience* nonché la progettazione, lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi IT a supporto dei processi e servizi aziendali con l'obiettivo finale di semplificare la catena del valore verso il modello di *Platform Company*.

All'interno della neo-costituita funzione sono confluite Sistemi Informativi, *Chief Operating Office* e la funzione *Customer Experience Transformation*.

Con particolare riferimento ai canali commerciali, nel corso del periodo è stato definito il nuovo modello di presidio commerciale attraverso la focalizzazione della funzione **Mercato Privati** sulla clientela *Retail* e la ricomposizione della filiera commerciale di presidio dell'intera clientela *Business* nell'ambito della funzione **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**, come maggiormente dettagliato successivamente nel paragrafo "Rete commerciale Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione".

Ulteriori interventi organizzativi hanno riguardato:

- in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo, la costituzione della funzione Gestione Partecipazioni al cui responsabile è stato attribuito il ruolo di *Deputy CFO*;
- in ambito *Digital, Technology & Operations* l'accentramento delle attività e dei processi di supporto informatico svolti a livello territoriale dalle funzioni di Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica, allo scopo di rafforzarne il governo e garantirne una sempre maggiore efficacia ed efficienza;
- in ambito *Corporate Affairs*, la costituzione della funzione *Group Strategic Real Estate* con l'obiettivo di definire un nuovo assetto strategico degli immobili non strumentali del Gruppo;
- la costituzione del Comitato Rete Uffici Postali con l'obiettivo di garantire la massima integrazione sulle tematiche relative all'evoluzione del piano degli Uffici Postali.

Canali commerciali

Il Gruppo dispone di una piattaforma distributiva multicanale integrata che, attraverso una rete fisica di Uffici Postali, figure di vendita operanti sul territorio e una infrastruttura digitale con canali multimediali all'avanguardia, è in grado di servire l'intera popolazione nazionale.

I canali di contatto fisici con la clientela sono presidiati da due funzioni di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: **Mercato Privati** e **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione**.

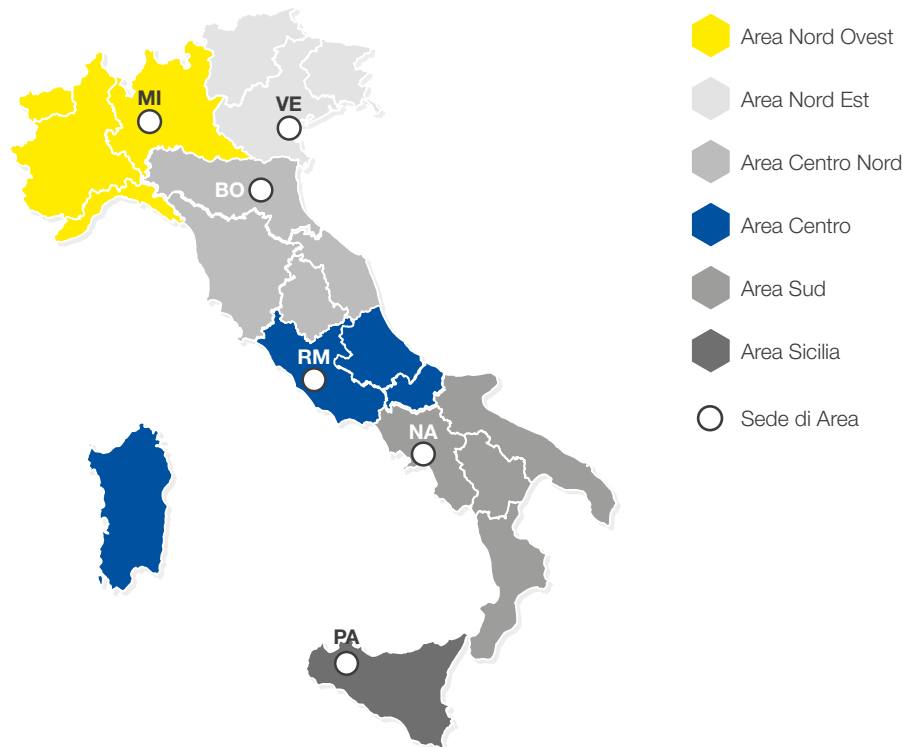
Ulteriori presidi organizzativi a supporto dello sviluppo commerciale sono garantiti dalle Società del Gruppo.

Rete Commerciale Mercato Privati

La funzione Mercato Privati gestisce il front end commerciale per il segmento *retail* e governa una rete di Macro Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali che copre tutto il territorio nazionale.

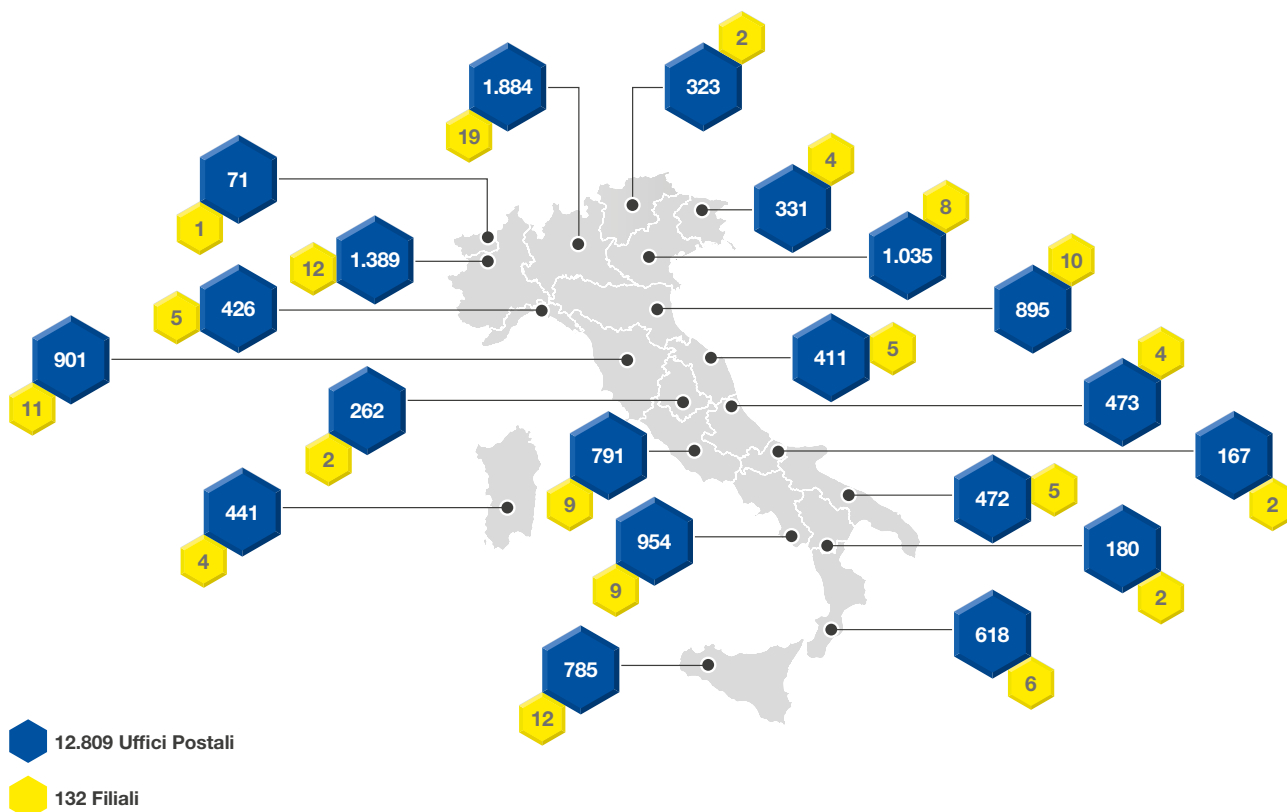
Inoltre, è stato avviato il modello sperimentale *Hub and Spoke*⁵ che garantisce, in particolar modo agli Uffici Postali minori, efficienza e continuità operativa in caso di assenza di risorse. Il progetto assicura maggiore autonomia nella gestione dei fabbisogni grazie alla creazione di bacini di Uffici Postali.

Macro aree Mercato Privati



5. Sistema di gestione e sviluppo delle reti nel quale le connessioni si realizzano, usando per analogia un'espressione riferita alla ruota della bicicletta, dallo *spoke* («raggio») verso l'*hub* («perno») e viceversa.

Distribuzione Uffici Postali e Filiali



Rete commerciale Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione

La funzione Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le imprese e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale attraverso presidi centrali e territoriali.

A partire da giugno 2020, il presidio commerciale dell'intera clientela imprese è stato unificato nella funzione denominata Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, con confluenza dal canale Mercato Privati delle attività di gestione della clientela *Small Business*.

La riorganizzazione va a sancire anche il cambiamento del modello di presidio del mercato, che passa a una sostanziale specializzazione della forza vendita per tipologia di prodotto e segmento di clientela. Il presidio viene garantito da:

- 3 Macro Aree Vendita (Lombardia Nord Ovest, Centro Nord e Nord Est, Centro Sud), con responsabilità commerciale esclusiva dei ricavi di posta e comunicazione e di supporto commerciale alla forza vendita specialistica;
- 2 Aree vendita dedicate alla gestione commerciale dei prodotti/servizi di logistica e pacchi e specializzate per *industry* (1. *Health&Beauty*, Elettronica e Informatica, Altri Settori; 2. *Food&Grocery&Pet*, *Homeliving&Fashion*, *Platform&Solution Players*);
- 1 Area commerciale specializzata sull'offerta di prodotti finanziari e assicurativi sui grandi clienti;
- 1 Area commerciale per la Pubblica Amministrazione Centrale e quella Locale relativa a Regioni e Città Metropolitane;
- 1 Area commerciale POE (Piccoli Operatori Economici) che garantirà l'integrazione della forza vendita dedicata al segmento *Small Business* per abilitare lo sviluppo di un nuovo modello di servizio.

Macro aree Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione



Canali digitali *web* e *app*

Al di fuori degli Uffici Postali, i servizi del Gruppo sono garantiti attraverso i canali digitali (sito *web* poste.it e *app*), i quali, nel corso dei primi nove mesi del 2020, hanno evidenziato uno sviluppo significativo amplificato dalla recente emergenza Covid-19 e alle connesse misure di restrizione agli spostamenti.

Per maggiori dettagli sulle *performance* dei primi nove mesi dei canali digitali, si rinvia al capitolo “*Digital Properties* e principali Kpi’s”.

Rete logistica di Poste Italiane

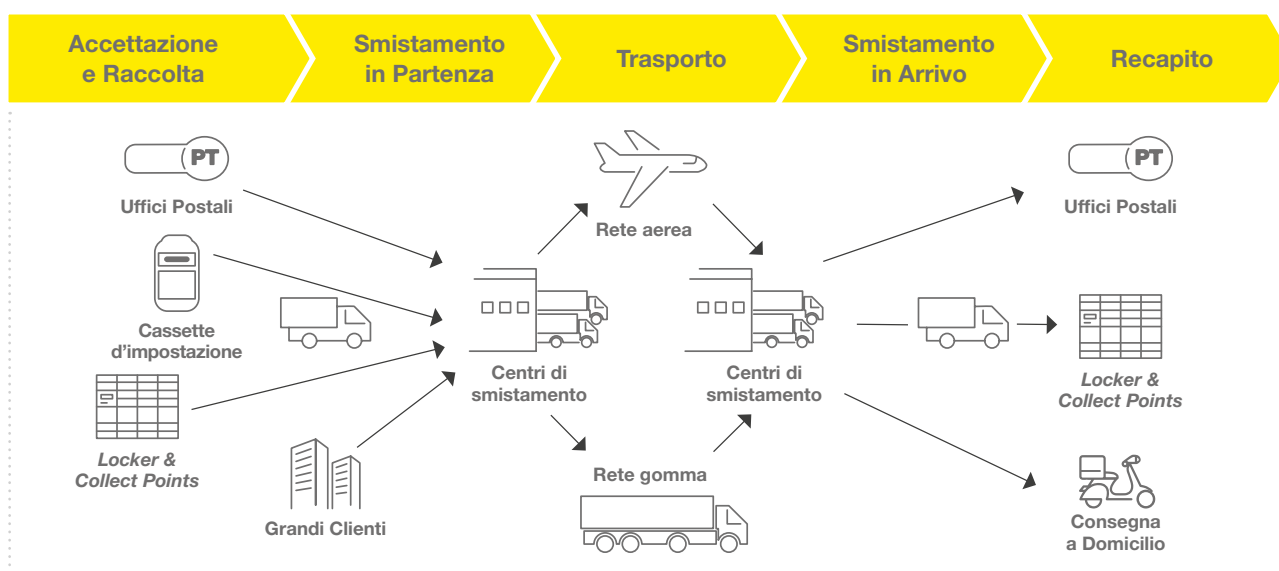
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro: il *network* della rete logistica postale per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni recapitati dai portalettere e il *network* della logistica dei pacchi che, sfruttando anche gli *asset* del corriere espresso del Gruppo SDA, è in grado di gestire tutte le tipologie di pacchi.

L'integrazione tra i due *network* è stata ulteriormente rafforzata a partire da gennaio 2020 attraverso un progetto volto ad incrementare l'interscambio tra le due reti dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chili) utilizzando come criterio la convenienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla Rete Logistica Postale e dalla Rete Logistica dei Pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale.

Rete logistica postale

La rete logistica postale accetta, smista e recapita i prodotti di corrispondenza e i pacchi di piccole dimensioni.

La rappresentazione che segue mostra in sintesi la catena del valore del processo logistico postale e i principali driver quantitativi.

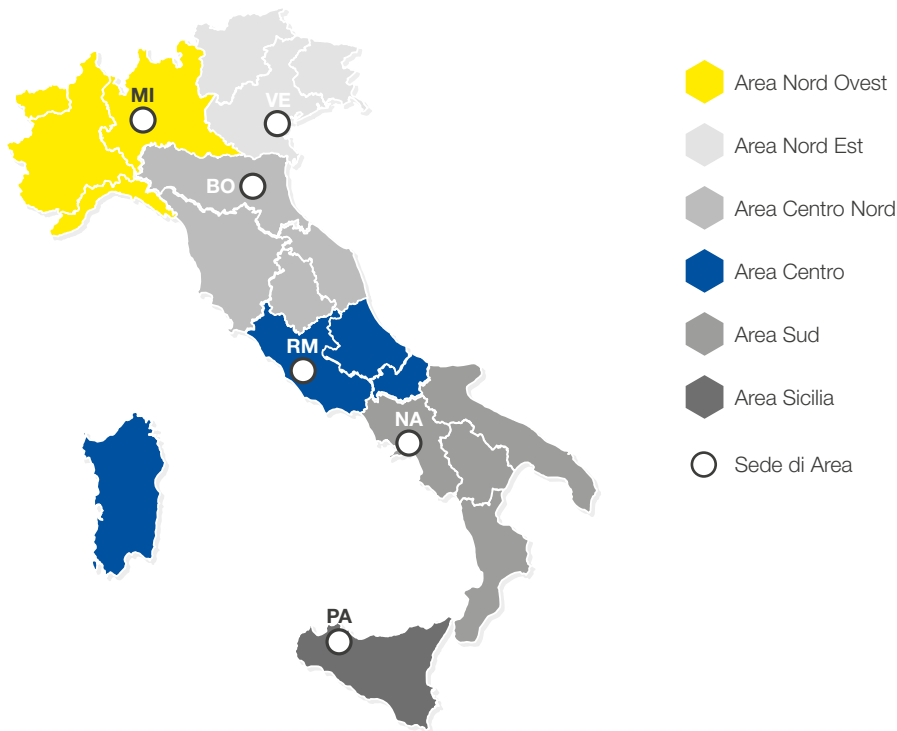


ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
■ ~12.800 Uffici Postali + Cassette di impostazione ■ ~120 Punti di accettazione business ■ Oltre 7.700 Locker e Collect Point (in prevalenza tabaccai)	■ 16 Centri di Smistamento ■ 9 Centri Operativi	■ 8 aeromobili, che servono 9 tratte ■ ~240 collegamenti nazionali su gomma	■ ~1.520 Centri di Recapito ■ ~oltre 7.700 Locker e Collect Point (in prevalenza tabaccai) ■ circa 30.500 portalettere tra personale stabile e flessibile

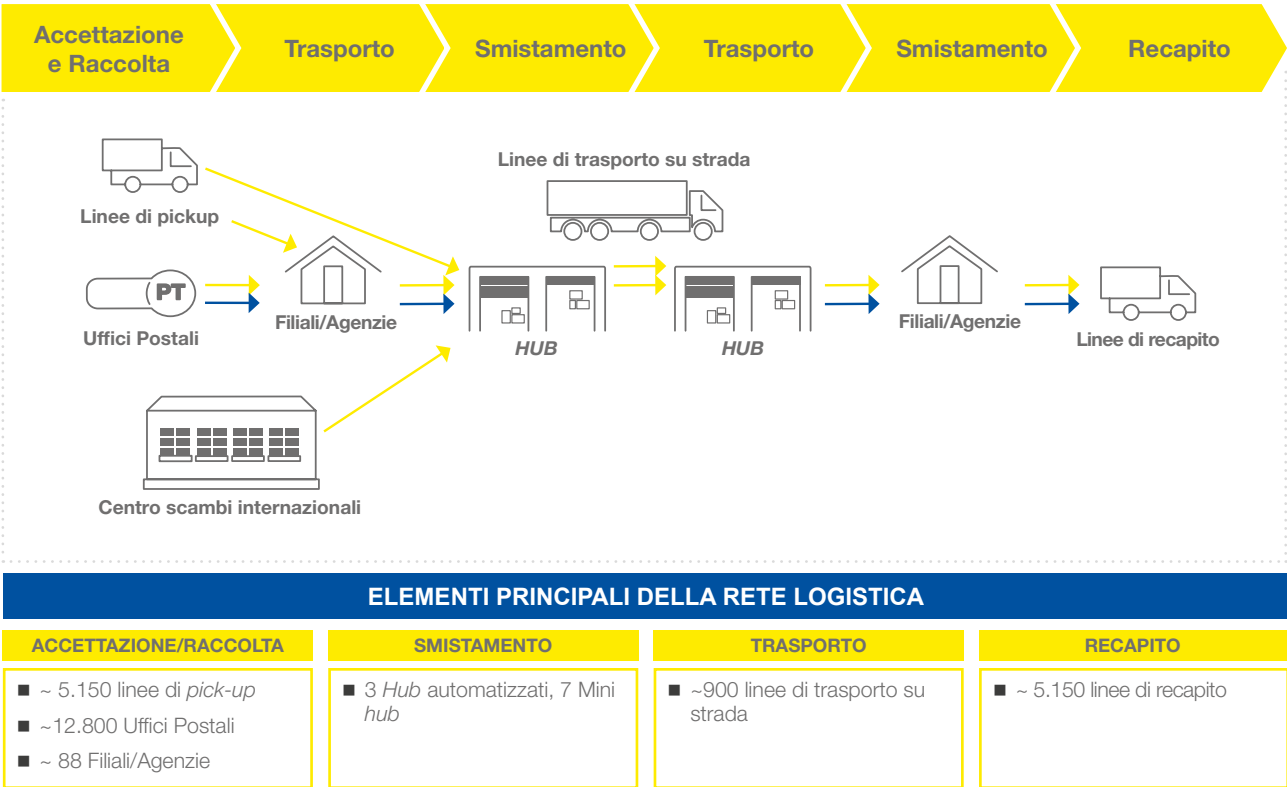
Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro Aree Logistiche che gestiscono tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello consente di semplificare la filiera decisionale.

Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.



Rete pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni vengono consegnati attraverso il *network* della società controllata SDA Express Courier. Il flusso logistico di SDA è di seguito rappresentato.





3. Contesto macroeconomico

Nei primi nove mesi dell'anno 2020, l'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione della pandemia Covid-19 ha obbligato molti governi ad attuare misure restrittive per contenere l'estensione dei contagi. I provvedimenti di distanziamento sociale adottati per arginare il diffondersi del virus sono risultati efficaci dal punto di vista sanitario ma hanno indotto un freno all'economia senza precedenti in periodi di pace. I *lockdown* hanno anche ridotto i traffici internazionali di merci (-2,7% nel primo trimestre 2020 e -12,5% nel secondo 2020⁶) con inevitabili conseguenze sulle catene globali del valore, rendendo i Paesi più vulnerabili agli shock da approvvigionamento. A risentirne negativamente sono stati sia il settore manifatturiero sia i servizi; il maggiore utilizzo dello *smart working* ha permesso il proseguimento di diverse attività a distanza, ma per quelle per cui tale modalità è preclusa (come nel settore del turismo, della ristorazione e del commercio) gli effetti sul fatturato sono stati rilevanti.

L'allentamento progressivo delle misure di *lockdown*, seguito a un evidente miglioramento della situazione dei contagi, ha consentito una ripresa di alcune attività con rimbalzi significativi, a giugno 2020, del commercio internazionale, +7,6%⁷, delineando la possibilità di uno scenario più positivo per la seconda parte del 2020.

Nei mesi estivi, l'attività economica a livello internazionale ha manifestato una decisa ripresa che si è distribuita eterogeneamente fra i Paesi. A luglio 2020, è proseguito il rimbalzo congiunturale del commercio mondiale di merci in volume seppure in decelerazione rispetto al mese precedente. Con la risalita della curva epidemiologica alla quale si sta assistendo nelle ultime settimane, diventa aleatorio il proseguire dell'andamento positivo registrato nei mesi estivi.

Il quadro globale continua però a essere dominato dalle difficoltà e incertezze derivanti dall'evoluzione della pandemia, il cui recente riacutizzarsi potrebbe condizionare in misura significativa lo scenario a breve termine. Le più recenti analisi dell'Ocse (*Interim Economic Outlook* di settembre 2020) collocano la variazione del PIL 2020 a -4,5%, in miglioramento rispetto al -6% previsto nell'*Economic Outlook* di giugno 2020⁸.

Le potenziali incertezze nel breve termine non sembrano quindi pervenire dai dati economici, quanto dalla dinamica della pandemia. La ripresa delle attività, la riapertura delle scuole e una maggiore attività sociale negli spazi chiusi tipica dell'autunno-inverno, comporta un aumento dei rischi di una seconda ondata di contagi. In particolare, in Europa i contagi sono in rialzo da settembre in molti Paesi con una situazione particolarmente preoccupante in Spagna, Francia e Regno Unito.

La recessione globale ha indotto rapidamente un eccesso di offerta delle materie prime. Il Brent è passato dai 66 dollari al barile del 2 gennaio 2020 ai circa 20 dollari di fine aprile per poi tornare sopra i 44 dollari tra luglio e agosto 2020, grazie ad accordi tra i produttori per limitarne la produzione. A fine settembre 2020 il prezzo è stato di circa 41 dollari⁹ a conferma di una domanda mondiale ancora debole. L'Agenzia internazionale dell'energia (IEA) ha ridotto le sue previsioni per il 2020 allineandosi a quelle dell'Opec¹⁰.

Nei paesi dell'**Area Euro**, il parziale blocco delle attività economiche ha comportato una caduta storica del PIL dell'Area Euro sia nel primo trimestre, -3,6%¹¹ che nel secondo trimestre 2020, -11,8%¹², ma ha permesso una significativa discesa del numero di contagi che ha consentito una riapertura, da maggio 2020, di numerose imprese. Gli effetti si sono immediatamente manifestati e, a luglio 2020, il livello della produzione industriale è cresciuto per il quarto mese dopo la discesa di marzo 2020¹³. L'indice Euro/Coin è tornato a salire a settembre 2020 portandosi a -0,31 da -0,64 di agosto 2020, interrompendo la serie di sei cali consecutivi. L'indicatore ha beneficiato del miglioramento della fiducia dei consumatori e delle imprese e del più favorevole andamento dei consumi di beni durevoli¹⁴. A settembre 2020, la Banca Centrale Europea (BCE) ha migliorato le stime di crescita 2020 dell'Eurozona fissandole a -8%¹⁵, da -8,7% stimato a giugno 2020¹⁶, ma con ripresa incerta e non equilibrata.

6. ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana - 8 agosto 2020.

7. ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana - 8 agosto 2020.

8. Affari Italiani.it - Ocse, migliorano le stime dell'Italia: PIL -10,5% nel 2020 - 16 settembre 2020.

9. Il Sole 24ore - Prezzo Petrolio Brent - settembre 2020.

10. Reuters - Greggio, prezzi in rialzo, ma pesano prospettive più cupe su domanda - 15 settembre 2020.

11. Eurostat - GDP down by 11,8% and employment down by 2.9% main aggregates and employment estimates for first quarter 2020 - 8 September 2020.

12. Eurostat - GDP down by 11,8% and employment down by 2.9% main aggregates and employment estimates for first quarter of 2020 - 8 September 2020.

13. Eurostat - Industrial production up by 4.1% in both euro area and EU - 14 September 2020.

14. Bankit - €-coin è lievemente risalito in settembre, pur rimanendo negativo - 30 settembre 2020.

15. BCE - Conferenza Stampa - 10 settembre 2020.

16. BCE - Conferenza Stampa - 4 giugno 2020.

Le politiche economiche hanno velocemente risposto alla crisi. Oltre alle misure anticicliche adottate da diversi Stati, simili a quelle già sperimentate in passate recessioni, sono stati avviati interventi senza precedenti a livello sovranazionale. In Europa il *Next Generation EU* (NGEU) e il *Pandemic Emergency Purchase Programme* (PEPP) rappresentano delle novità sulla capacità di risposta comune a uno shock che ha colpito tutti gli Stati membri.

Nel Consiglio Direttivo di settembre 2020 la BCE ha lasciato invariati i tassi di *policy* e il programma di acquisto di titoli, seppur segnalando di essere pronta ad aggiustare tutti gli strumenti se necessario.

Il protrarsi delle trattative post Brexit aggiunge un ulteriore potenziale elemento di incertezza del quadro economico, che potrebbe determinare una dinamica produttiva più lenta se non stagnante.

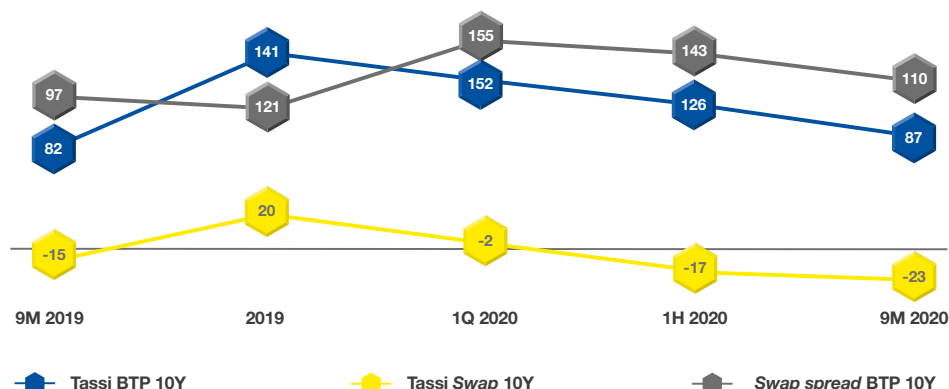
L'Italia è stata investita dalla pandemia alla fine di febbraio 2020 in una fase ciclica complessivamente stagnante che si è rapidamente deteriorata nella prima metà dell'anno in corso. Secondo gli ultimi conti economici trimestrali il PIL dell'Italia ha subito nel secondo trimestre 2020 un calo congiunturale del 13% (corrispondente a un calo tendenziale del 18%); la variazione acquisita per il 2020 è pari a -14,8%. Rispetto alla stima Istat del 31 agosto 2020 le variazioni congiunturali e tendenziali del PIL nel secondo trimestre 2020 sono state riviste al ribasso (rispettivamente di due e tre decimi di punto).

In particolare, la spesa delle famiglie ha risentito non solo della fase di incertezza ma anche della crisi occupazionale poiché, nel primo semestre, il numero di persone occupate ha subito un ampio calo, pari a -574 mila unità, e il tasso di occupazione è sceso al 57,6%¹⁷. Nel terzo trimestre, il tasso di occupazione è nuovamente aumentato a 58,2% riportandosi vicino al valore di fine 2019 (58,9%)¹⁸. La propensione al risparmio nell'anno in corso è prevista in crescita consistente, principalmente in relazione alle limitazioni e ai comportamenti di spesa durante il *lockdown*. L'indice destagionalizzato della produzione industriale è aumentato su base mensile a maggio 2020 e a giugno 2020 rispettivamente del 41,6% e dell'8,2%¹⁹. L'Ocse, nell'Interim Outlook di settembre 2020, ha previsto -10,5%, per il PIL italiano del 2020. Il dato è migliore del valore stimato a giugno 2020, -11,3%²⁰, dall'Organizzazione ma rimane peggiore delle previsioni del governo: -9%, inserite nella Nota di aggiornamento del DEF²¹. L'inflazione, anche con riferimento alla componente di fondo, resta molto debole per il forte calo dei prezzi delle materie prime energetiche e per la carenza di domanda aggregata. Le stime preliminari Istat per il mese di settembre 2020 segnalano una diminuzione dell'inflazione al consumo (-0,5% per il NIC), mentre la componente di fondo si mantiene appena positiva (0,1%).

In questo difficile contesto, i 27 paesi europei hanno trovato un accordo a luglio 2020 sul prossimo bilancio comunitario a cui è associato un Fondo per la ripresa, denominato *Next Generation EU* (NGEU), del valore di 750 miliardi di euro, di cui 209 assegnati all'Italia. Obiettivo del governo italiano è stato quello di presentare entro ottobre 2020 alla Commissione UE le linee principali del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (Pnrr) con i *cluster* progettuali e l'allocatione delle risorse, unitamente al consueto documento programmatico di bilancio. Il governo sarà quindi impegnato nel difficile compito di rilanciare la crescita assicurando allo stesso tempo l'equilibrio dei conti pubblici e una partecipazione propositiva al progetto europeo.

Il portafoglio titoli del Gruppo ha una componente significativa di investimenti in titoli governativi e *corporate*. Tale caratteristica espone il Gruppo al rischio *spread* che influisce sulle oscillazioni di *fair value* del portafoglio investito in titoli di stato italiani e al rischio di oscillazione dei tassi di interesse che possono influire sia sui rendimenti che sul *fair value* a seconda delle caratteristiche dello strumento e della presenza o meno di operazioni di copertura. Inoltre tali variabili di mercato possono incidere significativamente anche sui *ratio* di solidità patrimoniale del Gruppo (es: *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita), nonché sull'ammontare delle *plus/minus* latenti in portafoglio.

Di seguito l'andamento dei principali tassi e *spread* di mercato nel corso dei vari trimestri.



17. Il sole 24ore - Lavoro, crollo degli occupati nel secondo trimestre: -841.000 sull'anno. La metà sono under 35 - 11 settembre 2020.

18. ISTAT - Tasso di occupazione - ottobre 2020.

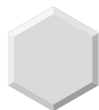
19. ISTAT - Comunicato Stampa: Produzione Industriale - 10 settembre 2020.

20. Affaritaliani.it - Ocse, migliorano le stime dell'Italia: Pil -10,5% nel 2020 - 16 settembre 2020.

21. Il Sole 24ore - La seconda ondata del Covid può costare oltre 3 punti di Pil e la ripresa slitta al 2022 - 4 ottobre 2020.



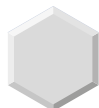
4. Gestione dei rischi



Il Sistema di Controllo Interno di Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane



Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi



La gestione del rischio Covid-19 in Poste Italiane

Il Sistema di Controllo Interno di Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane



In un contesto caratterizzato da una elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali e nel processo di creazione di valore.

Per promuovere e mantenere un adeguato Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), Poste Italiane utilizza strumenti organizzativi, informativi e normativi che permettono di identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi di Gruppo.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di perseguire l'obiettivo prioritario di creazione di valore nel medio-lungo periodo definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi aziendali.

Per questo, l'Azienda si è adoperata per l'adozione di un SCIGR orientato al successo sostenibile, ovvero alla creazione di valore a lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società. Infatti, il SCIGR di Poste Italiane è integrato sia dal punto di vista interno che esterno al Sistema. Da una parte, infatti, le sue componenti devono risultare coordinate e interdipendenti tra loro e, dall'altra, il Sistema nel suo complesso, deve risultare integrato nel generale assetto organizzativo, amministrativo e contabile aziendale.

Il SCIGR di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo, e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, nonché mediante la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale.



Modello di *Risk Management* e analisi dei rischi

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Governo dei Rischi di Gruppo (GRG), nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, nel corso del 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l'analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG e reputazionali, nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Tale strumento permette la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

In considerazione delle recenti evoluzioni della regolamentazione e in linea con le leading practice di riferimento (es. Linee Guida AGCM), il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, in data 24 settembre 2020, ha approvato il Programma di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore in linea con i principi di integrità, trasparenza e legalità attuati in tutti i contesti di *business*. Come previsto, è stato individuato il Responsabile del Programma nella funzione Affari Regolamentari e Rapporti con le *Authority*, che opera nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*, la quale risponde direttamente al Vertice Aziendale.

Di seguito si riportano i principali rischi connessi alle attività del Gruppo Poste Italiane.

Categoria dei rischi	Descrizione
Strategici	Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> , descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).
Operativi	Rischi di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, Risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell'ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo (<i>Risk Management BancoPosta</i> , <i>Risk Management Gruppo Poste Vita</i> , <i>Risk Management BancoPosta Fondi SGR</i> e <i>Risk Management PostePay</i>), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico, ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro, e in particolare di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l'utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare di accesso nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli Uffici Postali o in aree riservate da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché di limitata protezione dei beni/patrimonio di Poste Italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali.
Non conformità alle norme	Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, <i>Privacy</i> , <i>Market Abuse</i> , o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc.) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare, rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all'introduzione di nuove norme per la gestione e sviluppo dei servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell'attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli <i>standard</i> di qualità del servizio regolati dalla AGCom.
ESG	Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> (in particolare, collegati ai Diritti Umani e ai cambiamenti climatici).

Categoria dei rischi	Descrizione
Finanziari e assicurativi	Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di <i>Risk Management</i> dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Governo dei Rischi di Gruppo. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL²² e del Patrimonio Separato IME²³ di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.
Spread	Rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento del merito creditizio dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile all'incremento del divario (cosiddetto <i>spread</i>) tra tassi di rendimento dei debiti sovrani e al conseguente impatto di tale incremento sul <i>fair value</i> dei titoli euro governativi e <i>corporate</i>. Per il Gruppo Poste Italiane rileva in particolare il rischio <i>spread</i> dei titoli di Stato italiani che influisce sul <i>fair value</i> dei titoli dello Stato Italiano presenti nei portafogli del Gruppo, il cui valore nozionale complessivo al 30 settembre 2020 ammonta a 133 miliardi di euro (157 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi). I primi nove mesi del 2020, sono stati caratterizzati dapprima da una riduzione dello <i>spread</i> fino a febbraio e da una repentina risalita nel mese successivo causata dall'incertezza sui mercati dovuta all'emergenza Covid-19 successivamente attenuata per merito degli interventi della BCE. Lo <i>spread</i> BTP-Bund è passato da 171,2, bps di giugno 2020 a 138,8 bps di fine settembre 2020. Il calo dei rendimenti dei titoli di stato italiani ha determinato un aumento delle plusvalenze da valutazione²⁴. La significativa diminuzione dello <i>spread</i> ha avuto un effetto positivo sull'indice <i>Solvency II Ratio</i> del Gruppo Poste Vita che al 30 settembre 2020 si attesta a 250% rispetto al 216% al 30 giugno 2020 e al 276% rilevato a dicembre 2019. Inoltre, la Compagnia ad agosto 2019 è stata autorizzata da IVASS all'utilizzo delle Misure Transitorie sulle riserve tecniche e l'effetto di tale applicazione ha permesso l'innalzamento del <i>Solvency Ratio</i> a 286% alla fine di settembre 2020 (pari a 250% alla fine di giugno 2020). Nel corso del 2018, la Compagnia fatto ricorso ai cd. <i>Ancillary Own Funds</i> (AOF) ovvero elementi non patrimoniali rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri. L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte della Capogruppo Poste Italiane S.p.A. di una lettera di impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita per un ammontare massimo di 1,8 miliardi di euro. A seguito dell'autorizzazione di IVASS, avvenuta a febbraio 2019, la lettera di impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia Poste Vita S.p.A. viene computata tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (<i>Tier 2</i> - AOF), assieme al prestito subordinato, il cui valore è risultato pari a 0,2 miliardi di euro al 30 settembre 2020. Pertanto, ai sensi della Direttiva <i>Solvency II</i> e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, gli elementi di <i>Tier 2</i> eleggibili a copertura del Requisito di Capitale risultano pari a circa 2 miliardi di euro al 30 settembre 2020 (1,885 miliardi di euro con le misure transitorie, 1,884 miliardi di euro senza misure transitorie).
Prezzo	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici relativi al singolo strumento o al suo emittente, sia da fattori sistemici che influenzino il mercato.
Credito	Rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive, a eccezione degli investimenti in azioni e in quote di fondi comuni. In relazione a specifici ricavi e crediti verso lo Stato e le amministrazioni centrali e locali, regolamentati da disposizioni di legge e da appositi contratti e convenzioni, la puntuale corresponsione dei compensi dipende dalla disponibilità di risorse nel bilancio dello Stato o degli enti pubblici interessati.

22. L'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A. in data 14/04/2011 ha deliberato la costituzione di un Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal DPR n. 144 del 14 marzo 2001 e ha determinato i beni e i rapporti giuridici in esso compresi e le regole di organizzazione, gestione e controllo.

23. In data 29 maggio 2018, l'Assemblea di Poste Italiane, a seguito dell'esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d'Italia, ha approvato la proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento. In data 1° ottobre 2018, tale ramo d'azienda è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato alla monetica e ai servizi di pagamento nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

24. Le posizioni di Poste Italiane esposte al rischio in commento riguardano, principalmente, Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo per un *fair value* al 30 settembre 2020 di 39 miliardi di euro. L'analisi di *sensitivity* effettuata sul portafoglio evidenzia come un incremento dello *spread* di 100 bps genererebbe un effetto negativo sulle riserve di *fair value* di circa 3,86 miliardi di euro al lordo del relativo effetto imposte. I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al BancoPosta che al 30 settembre 2020 ammontano a 32,6 miliardi di euro (il cui *fair value* è di 32,8 miliardi di euro), a seguito di un incremento di 100 bps dello *spread*, subirebbero una variazione negativa del *fair value*, non riflessa nei dati contabili, di circa 3,82 miliardi di euro.

Con riferimento invece al Gruppo Poste Vita, il portafoglio esposto al rischio in commento ammonta complessivamente al 30 settembre 2020 a 111 miliardi di euro ed è costituito principalmente da Attività finanziarie rilevate nelle altre componenti di Conto economico complessivo. L'analisi di *sensitivity* eseguita sul portafoglio complessivo evidenzia come un eventuale incremento dello *spread* di 100 bps genererebbe una variazione negativa di *fair value* di circa 9,4 miliardi di euro (9,3 miliardi di euro sarebbero attribuiti alle passività differite verso gli assicurati tramite il meccanismo dello *shadow accounting*).

Categoria dei rischi	Descrizione
Liquidità	Rischio che il Gruppo Poste Italiane non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi (<i>funding liquidity risk</i>) ovvero smobilizzare i propri attivi sul mercato (<i>market liquidity risk</i>) in maniera efficace o a condizioni di mercato. Il Gruppo Poste Italiane adotta una politica finanziaria mirata a minimizzare il rischio attraverso: la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti; la disponibilità di linee di credito <i>committed</i> e <i>uncommitted</i> rilevanti in termini di ammontare e numero di banche affidanti; la distribuzione graduale e omogenea nel tempo delle scadenze della provvista a medio e lungo termine e l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo. Il Gruppo Poste Italiane, al fine di far fronte ad eventuali scenari avversi legati alla pandemia Covid-19, si è dotato di ulteriore liquidità nel corso del periodo mediante la stipula di 3 finanziamenti a medio/lungo termine per complessivi 750 milioni di euro e mediante l'utilizzo di linee di credito <i>uncommitted</i> per finanziamenti a breve per complessivi 660 milioni di euro. A tale riguardo, maggiori dettagli sono forniti nel Paragrafo "Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo".
Tasso di interesse sul fair value	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o trasformati in tasso fisso mediante operazioni di copertura di <i>cash flow hedge</i> e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa (<i>spread</i> sul parametro di tasso) degli strumenti finanziari a tasso variabile o trasformati in tasso variabile mediante operazioni di copertura di <i>fair value hedge</i>. Tali rischi risultano tanto più significativi quanto maggiore è la <i>duration</i> dello strumento finanziario.
Tasso di interesse sui flussi finanziari	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di interesse sul mercato. Può derivare dal disallineamento - in termini di tipologie di tasso, modalità di indicizzazione e scadenze - delle poste finanziarie attive e passive tendenzialmente destinate a permanere fino alla loro scadenza contrattuale o attesa (c.d. <i>banking book</i>) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi.
Tasso di inflazione sui flussi finanziari	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.
Valuta	Rischio di fluttuazione di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. A tale rischio sono esposti principalmente i crediti e debiti commerciali verso corrispondenti esteri, gli investimenti in titoli azionari e le quote di taluni fondi detenuti.
Downgrading di Poste Italiane²⁵	Rischio di <i>downgrading</i> del <i>Rating</i> assegnato a Poste Italiane. Un eventuale <i>downgrading</i> dovuto a un significativo peggioramento del merito di credito di Poste Italiane, in particolare se al di sotto della soglia <i>investment grade</i>, potrebbe avere un impatto sul <i>cost of funding</i> di Poste Italiane e potenzialmente condizionare l'accesso di Poste Italiane ad alcune forme di finanziamento, tra cui il mercato dei capitali. L'ultimo aggiornamento dei <i>rating</i> è il seguente: - Standard & Poors: BBB/Stable (27 ottobre 2020) - Moody's: Baa3/Stable (confermato il 23 ottobre 2020 mediante emissione di Credit Opinion).

25. I *rating* attualmente assegnati alla Repubblica Italiana sono i seguenti: Standard & Poors: BBB/Stable (23 ottobre 2020); Moody's: Baa3/Stable (confermato il 10 settembre 2019 mediante emissione di Credit Opinion); Fitch Ratings: BBB-/Stable (confermato il 10 luglio 2020).



La gestione del rischio Covid-19 in Poste Italiane

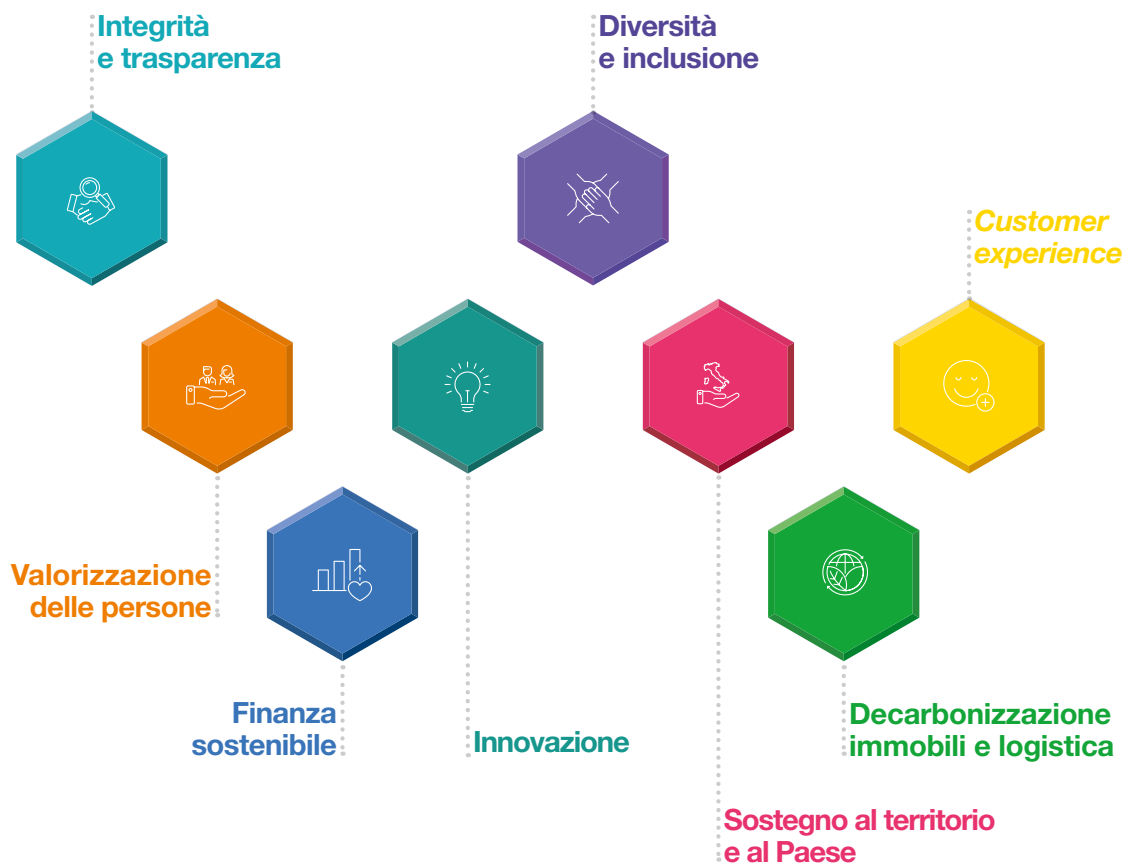
Poste Italiane, in ottemperanza ai provvedimenti governativi in materia di contenimento del virus e distanziamento interpersonale, ha continuato nel periodo a garantire il servizio su tutto il territorio nazionale, nel rispetto della preminente esigenza di tutela della salute dei propri lavoratori e della collettività tutta. L'erogazione dei servizi è stata rimodulata tenuto conto dell'evoluzione della situazione epidemiologica in atto e in costante allineamento con i provvedimenti del Governo in materia.

L'Azienda ha ritenuto di fondamentale importanza garantire innanzitutto la salvaguardia della salute e dei dipendenti ricorrendo, da un lato, a forme di lavoro flessibili (*Smart Working*) e dall'altro - in relazione ad attività non compatibili con lo *Smart Working* (es. ambito postale-logistico ma anche rete di UP) - a fornire tutte le necessarie attrezzature per svolgere in sicurezza le attività operative (es. distanziamento sociale, uso di mascherine protettive e guanti, installazione di pannelli di *plexiglas* nelle postazioni di lavoro, etc.).

Tutto ciò ha comunque comportato uno sforzo da parte di tutta l'organizzazione per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi (con particolare riferimento al recapito), rafforzando tutte le misure necessarie per mantenere elevati gli *standard* in relazione alla gestione della *customer journey* sia "fisica" che "digitale" della clientela.

La situazione di crisi derivante dalla pandemia ha comportato la revisione tempestiva delle priorità di intervento, concentrando gli sforzi dell'Azienda a contrastare il contagio, garantendo al tempo stesso la tutela della salute e della sicurezza di dipendenti e utenti e la continuità dei servizi essenziali al Paese.

Tutte le azioni intraprese dall'inizio pandemia sono coerenti con i valori riconosciuti da Poste Italiane in relazione alla strategia di sostenibilità, fondata su otto pilastri, nonché in linea con le raccomandazioni previste dal *Global Compact Network Italia*, dalle linee di indirizzo UN PRI (*Principles for Responsible Investment*) e dalle ulteriori indicazioni fornite dalle Nazioni Unite in relazione agli impatti dell'emergenza Covid sugli SDGs²⁶:



26. «Shared Responsibility, Global Solidarity: responding to the socio-economic impacts of Covid-19», Marzo 2020.

Le azioni intraprese

PERSONE DI POSTE ITALIANE



Istituzione di organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione (Comitato per la gestione del rischio Coronavirus presieduto da A.D. e Condirettore Generale, Comitato Strategico di Crisi per la gestione del rischio Coronavirus che ha coinvolto oltre 500 persone delle diverse strutture aziendali di Tutela Aziendale, Immobiliare, Acquisti, Comunicazione, Risorse Umane, Affari Istituzionali, Affari Regolatori, Sistemi Informativi e tutte le Funzioni di <i>Business</i>).	
Misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio: misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali (riduzione della concentrazione di personale per garantire la distanza di sicurezza minima interpersonale all'interno dei siti operativi). <i>Smart Working</i> (circa 85% di adesioni delle risorse che operano in funzioni di staff centrale e territoriale) con una spesa per l'acquisto di portatili pari a oltre 4 milioni nel periodo. Sospensione di trasferte (internazionali, nazionali, intraregionali salvo quelle che presentavano un'assoluta indifferibilità), di formazione in presenza a eventi interni e di partecipazione a eventi esterni. Sospensione dell'accesso dei consulenti, dei prestatori di servizio e dei visitatori nelle sedi direzionali e, in una seconda fase, chiusura di bar interni e mense aziendali.	
Costante distribuzione di DPI al personale esposto: mascherine protettive (circa 10 milioni di pezzi), guanti monouso: (circa 50 milioni di pezzi), gel disinfettante (circa 300 mila pezzi); pulizia e sanificazione straordinaria dei posti di lavoro e siti produttivi degli UP e i CS, usando detergenti a base di alcool, nonché sanificazione della flotta aziendale (dispositivi di nebulizzazione per veicoli). Si attivano nuovi interventi sugli impianti di aerazione forzata per la stagione invernale. Sono stati sostenuti nel periodo oltre 80 milioni di euro per le spese atte a fronteggiare l'emergenza sanitaria.	
Estensione polizza sanitaria dipendenti: ampliamento delle garanzie offerte ai sottoscrittori di polizze salute Poste Assicura e ai propri dipendenti che abbiano aderito al piano del Fondo sanitario del Gruppo, con l'obiettivo di assistere al meglio le persone contagiate dal Covid-19.	
Premio di Risultato: è stato sottoscritto un accordo annuale con le Organizzazioni Sindacali che prevede la corresponsione del premio al raggiungimento di specifici obiettivi aziendali 2020. È stato inoltre corrisposto il premio di risultato relativo all'esercizio 2019.	
Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni (portale <i>web</i> per permettere una tempestiva verifica delle azioni prese da Poste Italiane e un numero verde gratuito per richiedere ulteriori informazioni).	
Accordo dell'8 Ottobre di Poste Italiane con le Organizzazioni Sindacali: il Gruppo Poste Italiane per continuare a contenere la diffusione del virus Covid-19, ha prorogato con tale accordo le modalità di lavoro agile al personale di <i>staff</i> fino al 31 Gennaio 2021.	
Iniziative di solidarietà Dirigenti: individuazione su base volontaria del personale dirigente che è interessato ad aderire ad una o più iniziative (donazione dell'importo equivalente alla retribuzione lorda di un numero di giornate di lavoro fino a quattro; rideterminazione in riduzione da uno a 5 giorni di ferie della spettanza annuale riferita al 2020; possibilità da parte del dirigente di aderire in misura maggiore rispetto a quanto sopra specificato. Poste Italiane, a fronte della disponibilità manifestata dai dirigenti integrerà la somma raccolta con un proprio contributo).	
Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale (controllo della temperatura per tutte le aree di accesso obbligato presso la sede direzionale di Roma EUR che ospita oltre 6.000 dipendenti), nell'intera rete degli Uffici Postali, negli uffici logistici aperti al pubblico e in tutti gli altri ambienti di lavoro con più di 150 dipendenti, inclusi gli <i>HUB</i> logistici.	

CLIENTI



Continuità nelle aperture degli UP, anche tenendo in considerazione la proporzione con gli abitanti (almeno un giorno a settimana almeno un UP è stato aperto in ciascun comune per limitare gli spostamenti). Continuità nell'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni, etc.).	
Sospensione mutui e finanziamenti (sospensione pagamenti delle rate dei mutui ipotecari per privati, lavoratori autonomi e liberi professionisti; sospensione "a distanza" delle rate dei finanziamenti BancoPosta per Piccole e Medie Imprese (PMI) e lavoratori autonomi con partita Iva).	
Adozione di misure per garantire il distanziamento negli UP (es. strisce di sicurezza tracciate sul pavimento ad ogni sportello, regolamentazione degli ingressi, etc.).	
Multicanalità e crescita del comparto digitale (che assicurano il servizio anche al di fuori dai tradizionali Uffici Postali). Adozione di strumenti per disincentivare uso di contante (es. ATM, app, canali digitali, etc.).	
Rafforzamento <i>chatbot</i> : aggiunta al canale <i>chat</i> dell'Assistente Digitale Poste (<i>chatbot</i>), anche quello vocale (<i>voicebot</i>) che ha indirizzato numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai "colleghi umani" per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti.	
Attività di comunicazione ai clienti anche tramite campagne pubblicitarie. Informativa presso gli UP per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del virus (comunicazioni via <i>mail</i> , <i>intranet</i> e <i>push</i> app; messaggi/locandine affissi di volta in volta su tutti gli Uffici Postali per comunicare le misure preventive assunte e i comportamenti da adottare).	
Semplificazione delle pratiche di successione allo scopo di offrire particolare assistenza, nelle regioni maggiormente colpiti dal Covid come Lombardia, Piemonte, Liguria e Val d'Aosta. I cittadini delle suddette regioni hanno potuto avviare <i>online</i> la pratica attraverso una modalità semplificata evitando così di recarsi più volte all'Ufficio Postale. Con questa richiesta il cittadino ha ottenuto la Dichiarazione di Credito, il documento necessario per la presentazione della dichiarazione di successione all'Agenzia delle Entrate. Una volta che la dichiarazione di credito è stata ricevuta <i>online</i> , l'erede o il legittimato può recarsi nell'Ufficio Postale selezionato per la presentazione della dichiarazione di successione insieme ai documenti originali, riducendo in maniera notevole i tempi dell'intera richiesta.	
Nuovi canali denuncia sinistri per agevolare sempre di più i clienti e dipendenti del Gruppo Poste Italiane, oltre al canale cartaceo già disponibile, per velocizzare così le pratiche ed evitare di uscire da casa nel periodo di emergenza sanitaria. I nuovi canali di denuncia sinistro disponibili sono i seguenti: da Area Riservata (accedendo con le credenziali all'Area Riservata dal sito www.poste-assicura.it); da canale telefonico (contattando il <i>Contact Center</i> al numero 800.13.18.11) e da canale <i>mail</i> (inviando la denuncia o il Modulo di denuncia sinistro interamente compilato alla casella di posta elettronica sinistri@poste-assicura.it).	
Apertura conto BancoPosta anche da app BancoPosta. È sufficiente scegliere la tipologia di conto e seguire le istruzioni in app avendo a portata di mano la tessera sanitaria e un documento d'identità valido. Il conto verrà aperto in pochi giorni e sarà attivo da subito. Poste Italiane sta offrendo sempre di più servizi avanzati e digitali in modo da affiancare ai canali tradizionali soluzioni nuove, dedicate anche ai giovani.	
Installazione di circa 27.000 barriere in <i>plexiglass</i> sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA), pannelli protettivi installati in tutti gli UP che ne erano sprovvisti e schermi protettivi per consulenti e <i>corner</i> Postepay, per proteggere staff e clienti, nonché ulteriori 300 barriere nei centri di accettazione dedicati alla clientela <i>business</i> .	

AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI



Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno a partire dalla Presidenza del Consiglio. Interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi: Protezione Civile (Stabile e ininterrotta presenza di Poste Italiane all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile), Prefetture e FF.OO. (Gestione delle relazioni con Prefetture e Forze dell'ordine interessate a livello locale), CODISE e COBAN (Poste Italiane partecipa ad ogni riunione del CODISE e del COBAN come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese). Monitoraggio giornaliero delle disposizioni normative relative alle misure adottate dalle autorità.



Accordi per il mantenimento della garanzia dei servizi (es. accordi con AGCOM per poter immettere in cassetta tutta la posta a firma o in alternativa ritirarla presso gli Uffici Postali ma con un tempo di giacenza raddoppiato rispetto al consueto, apertura degli UP in ogni area territoriale almeno una volta a settimana).



Stretto confronto con le Organizzazioni Sindacali e aggiornamento costante rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio.



Attestazione ISO 26000, uno *standard* internazionale per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e di promozione di scelte e comportamenti virtuosi in ambito ESG (ambientale, sociale, governo d'impresa). L'attività di valutazione, alla quale Poste Italiane si è sottoposta volontariamente, è stata svolta dall'organismo indipendente DNV GL- *Business Assurance* e ha analizzato l'intero perimetro organizzativo del Gruppo Poste Italiane il quale si è distinto per la capacità di identificare e rivedere periodicamente le priorità su cui concentrarsi, integrandole nelle strategie di gruppo e tenendo conto dei rischi potenziali; la capacità di tenere conto nei propri processi strategici, decisionali e operativi, delle istanze di tutti gli *stakeholder* di riferimento, integrandole nel proprio sistema di *governance*; la capacità di programmare e comunicare le azioni di responsabilità sociale intraprese in modo trasparente e continuo.



Certificazione del proprio sistema di gestione ambientale secondo lo *standard* internazionale UNI EN ISO 14001:2015 rilasciata da IMQ-CSQ, uno degli organismi di certificazione accreditati più autorevoli a livello internazionale. Lo sviluppo di un Sistema di Gestione Ambientale, certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001, ha consentito di gestire in modo sistemico gli aspetti ambientali inerenti ai processi, in ottica di efficienza e miglioramento delle *performance* ambientali, permettendo di ottenere importanti vantaggi, anche in una logica di sostenibilità proseguendo il percorso che ha permesso al Gruppo Poste Italiane di raggiungere nel 2019 nuovi traguardi, rendicontati per il secondo anno nel Bilancio Integrato.



Poste Italiane ha partecipato alla seconda edizione del "Green Postal Day", un'iniziativa che l'IPC (*International Post Corporation*) ha dedicato al lavoro svolto dagli operatori postali durante il periodo emergenziale, i quali hanno garantito il servizio di recapito di corrispondenza e pacchi, assicurando, al tempo stesso, la massima attenzione alla sostenibilità e alla riduzione dell'impatto ambientale.



Protocollo di intesa (Poste Italiane-ACI): è stato firmato, agli inizi di ottobre, il Protocollo di intesa tra Poste Italiane e ACI su sicurezza alla guida e sostenibilità della mobilità con attività che si esauriscono nelle campagne di comunicazione condivise focalizzate su queste tematiche. Il Protocollo prevede una collaborazione nella formazione dei dipendenti attraverso corsi, stage e giornate di sensibilizzazione.



Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per cittadini con età superiore a 75 anni. Inoltre, richiesta esplicita verso il MEF, la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro, l'Inps e la Banca d'Italia di individuare una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata. Contestuale contrattualizzazione di oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno degli UP.



Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione. Strategia di ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire, anche in un arco di tempo limitato, soluzioni alle criticità emergenti.



Campagne diffuse di comunicazioni istituzionali ben definite ed indirizzate ai Sindaci e ai Prefetti di tutti i territori del Paese con finalità di sensibilizzazione e veicolazione alla cittadinanza (oltre 26 mila comunicazioni dirette a sindaci e prefetti), con particolare focus sulle “zone rosse”. Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali.	
Ciclo di incontri “Atlante dei Territori”, presentato da Poste Italiane e Fondazione Giangiacomo Feltrinelli in forma virtuale, un viaggio in 4 tappe per discutere delle aspirazioni e delle possibilità di cambiamento a partire dai grandi temi della salute, della solidarietà, dell’abitare e delle fragilità territoriali delle aree interne. La crisi legata alla pandemia ha sottolineato con più chiarezza divari, fragilità e contraddizioni fra e nei territori e ha fatto emergere la necessità di abbracciare modelli di sviluppo più resilienti, sostenibili e inclusivi.	
Programmi di educazione finanziaria, digitale e postale: prosegue il programma di iniziative di Educazione Finanziaria, Postale e Digitale sul sito www.poste.it nella sezione <i>web</i> dedicata per continuare a fornire ai cittadini supporti “educativi” anche a distanza. Sono garantite lezioni in modalità <i>webinar</i> di Educazione Digitale, oltre alle 18 video pillole già pubblicate ed, inoltre, aderendo alla terza edizione del “Mese dell’Educazione Finanziaria” (#OttobreEdufin2020) riguardante i temi di gestione e programmazione delle risorse finanziarie personali e familiari, garantisce 6 <i>Webinar</i> gratuiti di Educazione Finanziaria, assicurativa e previdenziale e fornisce una collana didattica di 10 video pillole.	
La nascita del canale informativo, TG Poste, risponde all’esigenza del Gruppo Poste Italiane di proseguire la missione di presenza e vicinanza ai propri dipendenti anche nell’informazione e al desiderio di raccontare notizie di rilievo nazionale e internazionale integrandole con contenuti aziendali, offrendo così, agli oltre 120 mila dipendenti e al Paese, una conoscenza approfondita dell’azienda più grande e più capillare d’Italia. TG Poste è in onda ogni giorno, dal lunedì al venerdì, alle ore 12, visibile per i dipendenti <i>on demand</i> dalla <i>Intranet</i> aziendale o dalla app NoidiPoste. Prossimamente è prevista la trasmissione al pubblico tramite il canale <i>web</i> postenews.it e, progressivamente, sugli schermi degli Uffici Postali.	
<i>Superbonus</i> 110% e altri <i>bonus</i> fiscali: nell’ambito delle misure provvisorie previste dal Decreto Rilancio (Decreto Legge n. 34/2020), Poste Italiane offre la soluzione di cessione dei crediti d’imposta ad imprese ed a correntisti BancoPosta e specifici prodotti assicurativi, in linea con il suo ruolo di sostegno al Paese. Da fine settembre, Poste Italiane ha messo a disposizione, nell’area pubblica del proprio sito <i>internet</i> , un “simulatore” del prezzo di acquisto dei crediti d’imposta di cui al Decreto Rilancio. Disponibile da ottobre il servizio di cessione relativo al <i>Superbonus</i> 110% (<i>Sismabonus</i> ed <i>Ecobonus</i>) sia per le imprese che per i privati attraverso il canale <i>online</i> e presso gli Uffici Postali.	
UNPRI <i>engagement</i> on Covid-19 response: adesione all’iniziativa della PRI Association, attraverso la quale i sottoscrittori chiedono alla comunità imprenditoriale di adottare misure di <i>welfare</i> aziendale per mitigare gli effetti peggiori della pandemia, a beneficio dell’intera collettività, mercati finanziari inclusi. Adesione, inoltre, a « <i>European alliance for a green recovery</i> », iniziativa della PRI Association che sostiene l’appello rivolto all’Unione Europea a sostegno di un <i>Green Recovery Plan</i> .	
<i>Climate Action 100+ Engagement Green Recovery</i> : in linea con la strategia adottata dal Gruppo, PosteVita e BancoPosta Fondi SGR affermano il proprio impegno a perseguire un’attività di gestione socialmente responsabile con la consapevolezza che il settore finanziario può aiutare a proteggere la società, promuovere l’innovazione e sostenere la crescita economica. Le società hanno quindi sottoscritto, in attuazione delle linee guida per l’esercizio del diritto di voto ed attività di <i>engagement</i> e per l’investimento in settori sensibili, un <i>engagement</i> con le istituzioni governative sul tema del cambiamento climatico. L’iniziativa tratta i temi del rischio del cambiamento climatico e della perdita di biodiversità per le attività e mira a sbloccare il cambiamento climatico in settori economici chiave lavorando per portare i portafogli ad emissioni zero. Gli obiettivi sono quelli di rendere gli investimenti europei più ambiziosi e adeguati alla sfida di una transizione ecologica e climatica che poggia su tre capisaldi: ambizione climatica per aumentare la quota di finanziamenti dedicati al clima del <i>Recovery Fund</i> , criteri climatici stringenti per indirizzare gli investimenti, una lista di esclusione delle attività anti-clima da non finanziare.	
<i>Access to Nutrition Index</i> : Poste Italiane ha aderito ad una importante iniziativa <i>Access to Nutrition Index</i> per sensibilizzare il settore ad affrontare la doppia sfida nutrizionale globale di ipernutrizione e denutrizione, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell’ONU.	
Iniziative contro la violenza di genere: sottoscritto un protocollo di intesa con il Ministero per le Pari opportunità e predisposti visibilmente, sui <i>monitor</i> dei 7000 Postamat ATM, il numero verde e l’app 1522 per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, <i>stalking</i> e maltrattamento rivolti alle donne. Proseguono le iniziative di sostegno al reinserimento lavorativo di donne in uscita dalle case rifugio, avviate a dicembre scorso con la Rete D.i.Re e l’Associazione di volontariato “Telefono Rosa”.	
<i>Italy’s best employers for women 2021</i> : Poste Italiane tra migliori datori di lavoro per le donne in Italia. A sancirlo è la ricerca “ <i>Italy’s Best Employers for Women 2021</i> ” realizzata dall’Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il <i>Media Partner</i> La Repubblica Affari&Finanza. I 200 migliori datori di lavoro per le donne in Italia sono stati individuati ascoltando il <i>web</i> in modo innovativo e impiegando l’intelligenza artificiale.	

FORNITORI



Assessment dei fornitori prevedendo l'analisi del rischio Covid tenendo conto, sia del settore specifico di appartenenza attraverso la classificazione delle attività economiche adottata dall'Istituto Nazionale di Statistica Italiano per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico (c.d. codice ATECO), sia delle linee guida di aprile 2020 predisposte dalla *task force* Governo-INAIL ai fini della valutazione dei settori produttivi.



Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la *supply chain*, fondata su *partnership* stabili e solide che permettono reattività di soddisfazione della domanda (*time-to-market*) anche grazie alla provenienza geografica nazionale dei fornitori.



Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori.



Creazione di una nuova rete logistica, *ad hoc*, di approvvigionamento per importare tutti i dispositivi di sicurezza necessari. Attivazione immediata di canali in tutto il mondo per reperimento di mascherine (10 milioni di pezzi), gel disinfettanti (1 milione di pezzi), guanti monouso (50 milioni di pezzi) e disinfettante per superfici (300.000 pezzi) (es. acquisto di spazi commerciali su voli di linea per poter caricare e ricevere materiali in maniera continuativa). Creazione di un magazzino di stoccaggio in Italia per poter rifornire giornalmente le strutture operative (65.000 mascherine al giorno, a cui aggiungere gel, guanti e disinfettanti).



Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione che interessa le oltre 13.000 sedi, siti produttivi, uffici direzionali, Uffici Postali, con un cronoprogramma che ha interessato centinaia di diverse sedi ogni giorno).

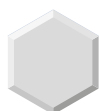


Acquisto e installazione in ogni sito logistico di bagni chimici per esclusivo utilizzo dei corrieri esterni.





5. Andamento economico finanziario e patrimoniale



Andamento del titolo di Poste Italiane



Andamento economico del Gruppo

Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*

Strategic Business Unit Servizi Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

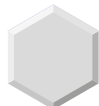
Strategic Business Unit Servizi di Pagamenti e Mobile

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi



Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo



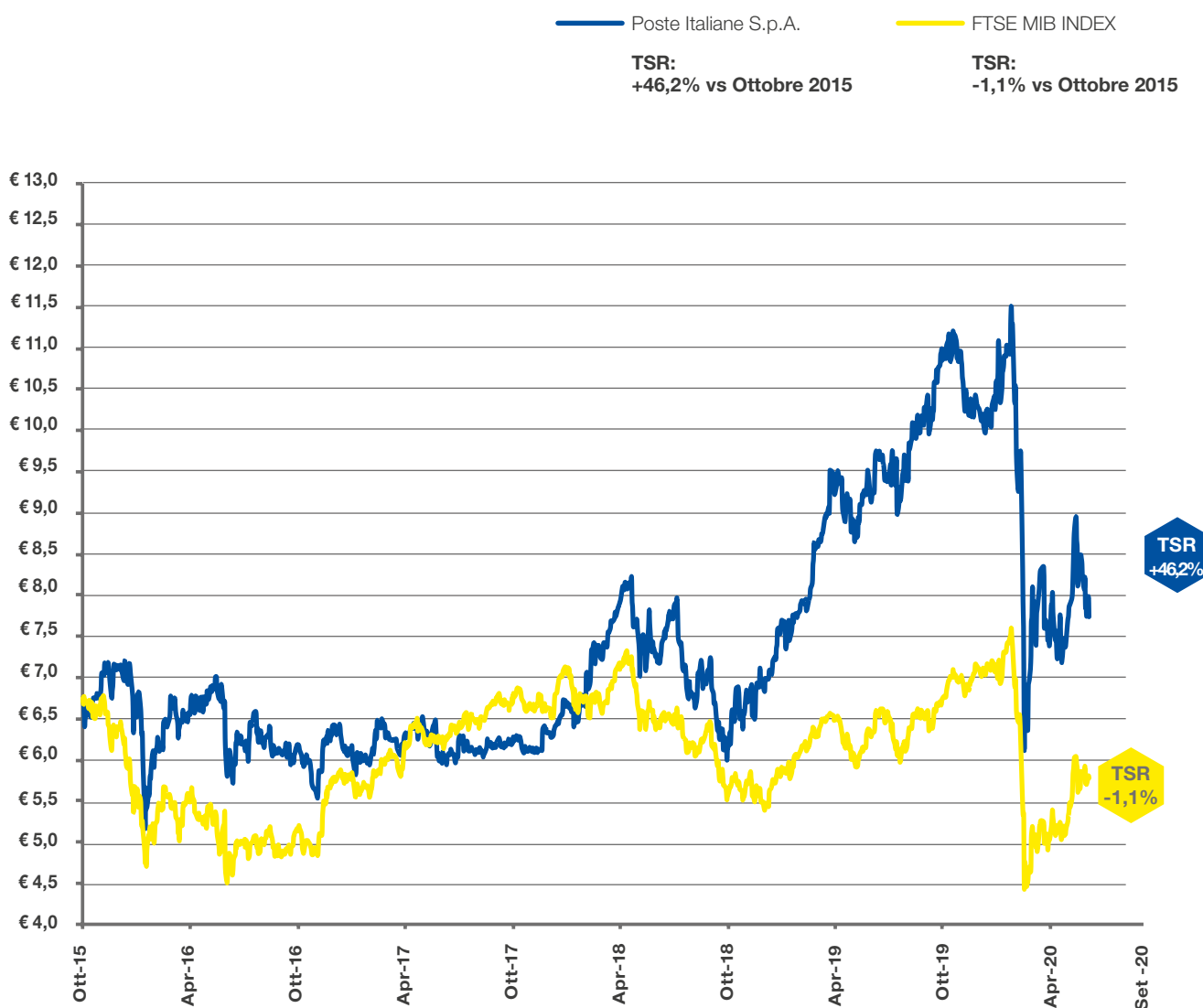
Digital Properties e Principali KPI's

Andamento del titolo di Poste Italiane



Il titolo Poste Italiane nel corso dei primi nove mesi del 2020 ha perso il 22% in Borsa passando da 10,12 euro di inizio anno a 7,56 euro di fine settembre impattato dagli eventi relativi alla pandemia Covid-19. Nonostante ciò il titolo ha raggiunto il massimo storico dalla data di quotazione di 11,51 euro nel mese di febbraio.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 30 settembre 2020 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 12%, (mentre l'indice FTSEMIB è sceso del 16%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR²⁷) di +46,2% mentre il principale indice di borsa italiano ha registrato un -1,1%.



27. Il *Total Shareholder Return* (TSR) misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.



Andamento economico del Gruppo

I risultati complessivi del Gruppo dei primi nove mesi del 2020 risentono dello scenario di crisi dovuto alla pandemia Covid-19, a partire dal mese di marzo.

I segnali della ripresa post *lockdown*, iniziata a partire dal mese di giugno, si concretizzano in un miglioramento dei risultati del terzo trimestre sia in termini di ricavi che di risultato operativo rispetto al corrispondente periodo del 2019.

Al fine di consentire una migliore valutazione delle *performance* e una maggiore comparabilità dei dati tra i due periodi, i risultati del Gruppo dei nove mesi sono rappresentati anche con un perimetro *adjusted*²⁸.

Andamento economico consolidato

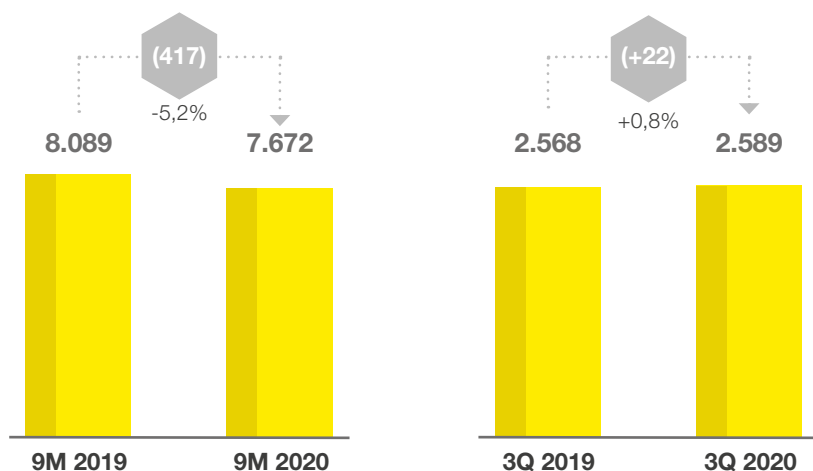
(dati in milioni di euro)	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
RICAVI DA MERCATO	8.089	7.672	(417)	-5,2%
<i>Ricavi da mercato adjusted</i>	<i>7.807</i>	<i>7.374</i>	<i>(433)</i>	<i>-5,5%</i>
COSTI TOTALI	6.549	6.428	(121)	-1,8%
<i>Costi totali adjusted</i>	<i>6.519</i>	<i>6.364</i>	<i>(155)</i>	<i>-2,4%</i>
EBIT	1.540	1.244	(296)	-19,2%
<i>EBIT adjusted</i>	<i>1.288</i>	<i>1.010</i>	<i>(278)</i>	<i>-21,6%</i>
UTILE NETTO	19,0%	16,2%		
Utile Netto adjusted	1.083	898	(185)	-17,1%
<i>Adjusted net profit</i>	<i>901</i>	<i>751</i>	<i>(150)</i>	<i>-16,7%</i>
UTILE NETTO PER AZIONE	0,83	0,69	(0,14)	-17%
CAPEX	389	370	(19)	-5%
<i>% sui ricavi</i>	<i>4,8%</i>	<i>4,8%</i>		

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 7,7 miliardi di euro, segnando una flessione di 417 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2019 (-5,2%). In flessione i ricavi delle *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-11,9%), Servizi Finanziari (-3,4%) e Servizi Assicurativi (-2,2%), in parte compensati dal positivo apporto della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+9,5%) rispetto ai primi nove mesi del 2019.

28. Partite *adjusted* sui ricavi: plusvalenze su titoli (292 milioni di euro nei 9M 2020, 261 milioni di euro nei 9M 2019), plusvalenza da valutazione a *fair value* azioni/derivato Visa (7 milioni di euro nei 9M 2020, 19 milioni di euro nei 9M 2019) e plusvalenza vendita azioni Visa 1 milione di euro nei 9M 2019.
Partite *adjusted* sui costi: costi correlati a esodi incentivati (12 milioni di euro nei 9M 2020, 13 milioni di euro nei 9M 2019), rilascio accantonamenti su fondi immobiliari (15 milioni di euro nei 9M 2020), minusvalenze su portafoglio titoli (58 milioni nei 9M 2020 e 6 nei 9M 2019), valutazione a *fair value* azioni/derivato Visa (10 milioni nei 9M 2020 e 11 milioni di euro nei 9M 2019), *impairment* partecipazione Anima (19 milioni di euro nei 9M 2020).

Ricavi da mercato

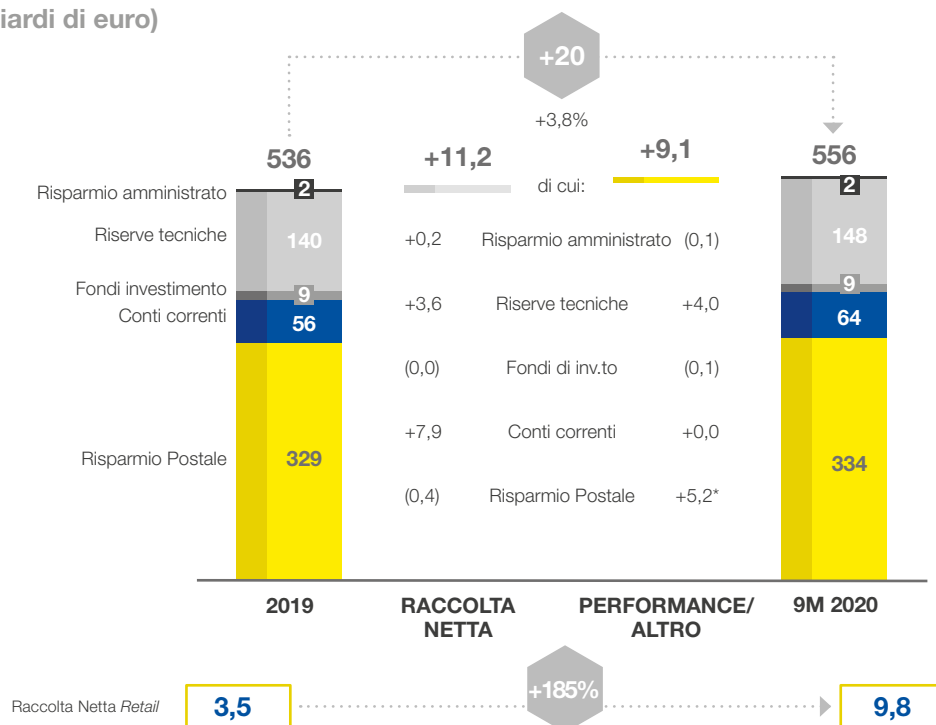
(in milioni di euro)



L'andamento negativo dei ricavi nel periodo risente significativamente dell'effetto *lockdown* intervenuto a partire dal mese di marzo, che si è tradotto in un marcato calo di operatività sia della rete degli Uffici Postali, che delle attività di recapito e che si è concentrato nel secondo trimestre dell'anno. In controtendenza il terzo trimestre dell'anno che riflette i segnali della progressiva ripresa dei *business* con ricavi in crescita di 22 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2019.

Masse gestite

(in miliardi di euro)

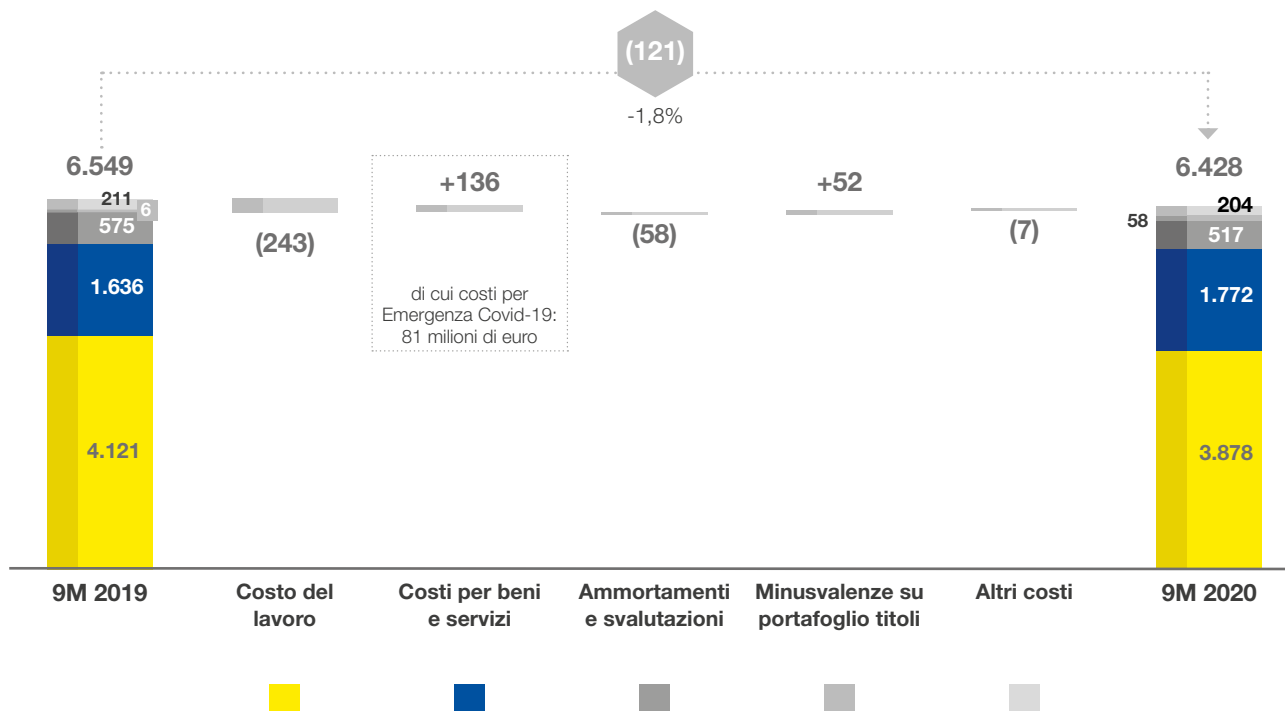


* Comprende la capitalizzazione degli interessi.

Le masse gestite ammontano a 556 miliardi di euro e segnano una crescita di 20 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2019 (+3,8%) sostanzialmente per effetto del positivo andamento della raccolta netta dei conti correnti (+7,9 miliardi) e delle positive *performance* dei comparti assicurativo e Risparmio Postale.

Costi totali

(in milioni di euro)



I costi totali si attestano a 6.428 milioni di euro in diminuzione rispetto ai 6.549 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 (-121 milioni di euro), principalmente per effetto del minore costo del lavoro che nei primi nove mesi del 2020 ammonta a 3.878 milioni di euro in diminuzione di 243 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo dello scorso esercizio.

La diminuzione del costo del lavoro è in parte compensata dagli altri costi operativi, per via dei maggiori costi per beni e servizi (+136 milioni di euro), legati principalmente alle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (81 milioni di euro), nonché alla crescita dei costi variabili da traffico Telco e del *business* pacchi. Le minusvalenze derivanti dalle attività di ristrutturazione del portafoglio titoli (+52 milioni di euro) sono state completamente compensate dalle plusvalenze realizzate nel periodo.

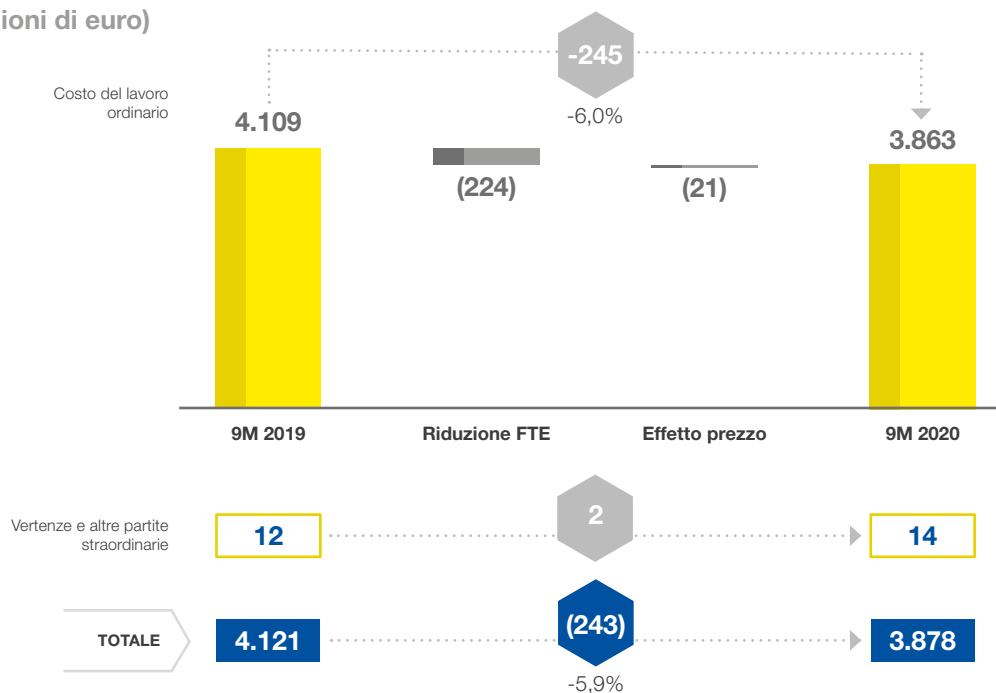
I costi per ammortamenti e svalutazioni si riducono di 58 milioni di euro passando da 575 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 a 517 milioni di euro dei primi nove mesi del 2020. La variazione risente dei minori ammortamenti registrati nel periodo a seguito della ridefinizione della vita utile residua dei principali cespiti aziendali del Gruppo e del relativo valore residuo a far data dal 1 gennaio 2020, in coerenza a quanto previsto dai principi contabili di riferimento (IAS 16, IAS 40). A seguito di tale revisione, gli ammortamenti del Gruppo risultano inferiori di circa 90 milioni rispetto a quelli che si sarebbero avuti con le ipotesi di vita utile e valore residuo utilizzate negli esercizi precedenti.

Per maggiori dettagli, si rimanda a quanto esposto nel paragrafo Criteri di redazione e Uso di stime.

Costo del lavoro

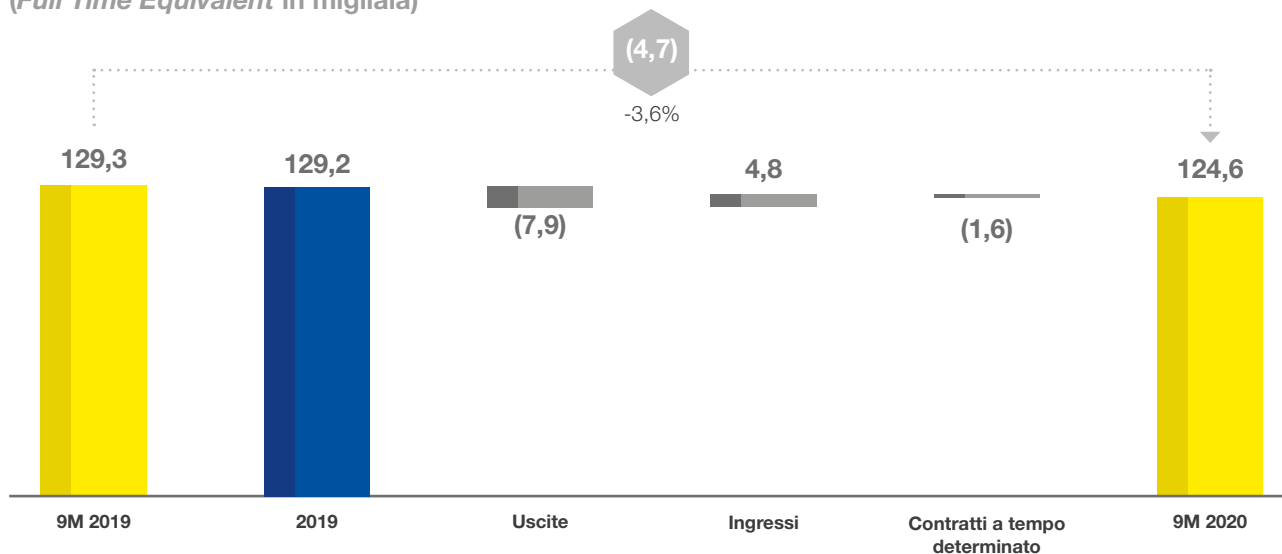
Il Costo del lavoro complessivo registra un decremento di 243 milioni di euro (-5,9%) rispetto ai primi nove mesi del 2019. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria che passa da 4.109 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 a 3.863 milioni di euro del corrispondente periodo del 2020, per effetto principalmente della riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (circa 5.000 FTE in meno rispetto al corrispondente periodo del 2019) e del ricorso al Fondo di Solidarietà²⁹ per fronteggiare l'emergenza sanitaria.

(in milioni di euro)



Numero di risorse

(Full Time Equivalent in migliaia)

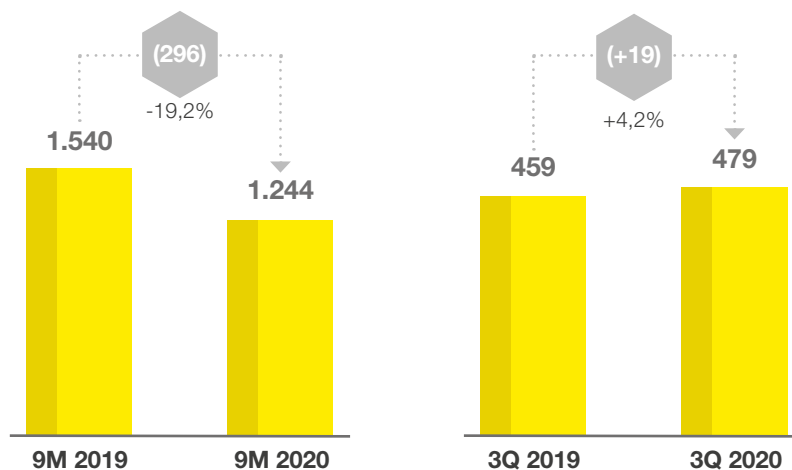


L'effetto prezzo (-21 milioni di euro) è rappresentato principalmente dai minori costi per incentivazione manageriale MBO e Incentivazione commerciale della forza vendita e altre indennità varie, quali ad esempio straordinario e notturno, conseguenza della ridotta attività svolta durante il *lockdown*.

29. Cassa Integrazione Guadagni.

EBIT

(in milioni di euro)



Il risultato operativo consolidato si attesta nei primi nove mesi del 2020 a 1.244 milioni di euro e registra una diminuzione di 296 milioni di euro (-19,2%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (1.540 milioni di euro). L'effetto congiunto della contrazione dei ricavi correlata alle misure restrittive del Governo adottate per far fronte alla pandemia, e dei maggiori costi sostenuti per il contenimento del contagio, ha sensibilmente penalizzato i risultati dei primi due trimestri dell'anno. Le *performance* positive del terzo trimestre (+19 milioni di euro, pari al +4,2% di risultato operativo rispetto al terzo trimestre 2019) confermano il *trend* di ripresa sul fronte dei ricavi, avuto a partire dal mese di giugno e, in un contesto economico più favorevole rispetto ai trimestri precedenti, mostrano l'efficacia delle attività commerciali poste in essere dal Gruppo nei vari settori di *business* in cui opera. Confermata la validità dei canali digitali e di reti terze ai quali il Gruppo si affida, come valida alternativa dell'Ufficio Postale, che continuano ad avere anche post *lockdown* un'incidenza e rilevanza maggiore rispetto al periodo pre-Covid. Alla crescita del risultato operativo del terzo trimestre contribuiscono inoltre le *performance* positive del costo del lavoro che registra una variazione negativa di 43 milioni di euro (-3,4%) per effetto delle azioni di efficienza sulla componente FTE.

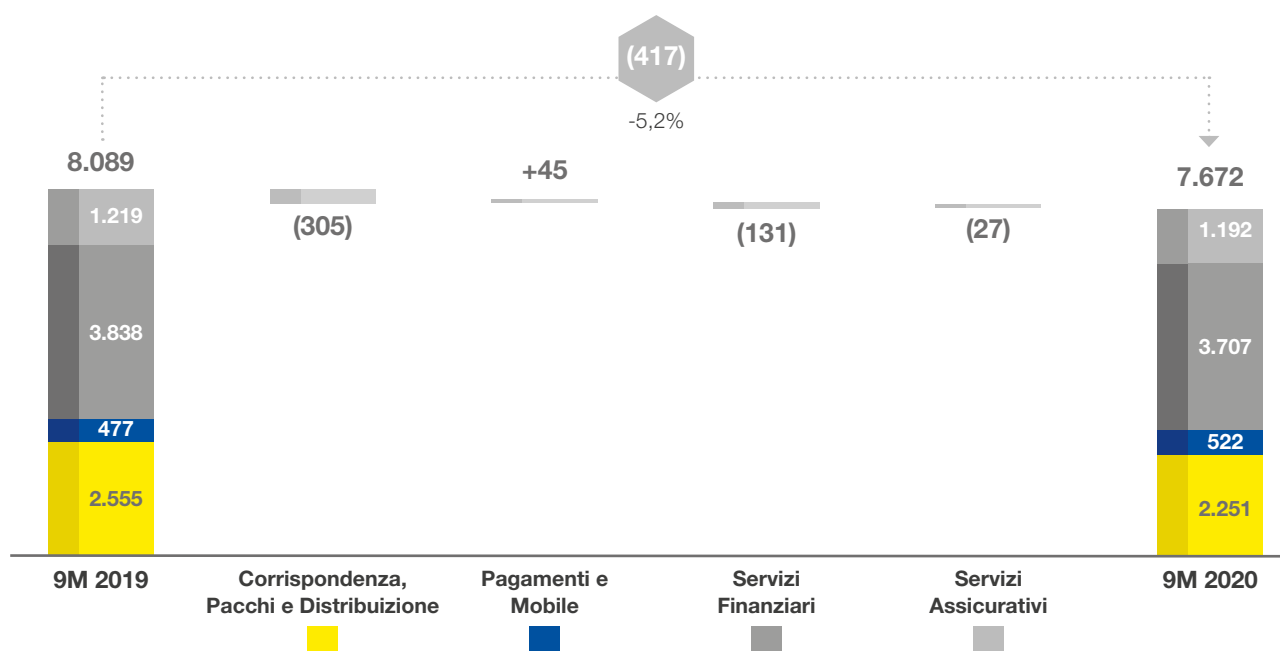
Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*



Di seguito vengono rappresentati i principali risultati economici per *Strategic Business Unit*.

Ricavi da mercato

(in milioni di euro)



I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si attestano a 2.251 milioni di euro evidenziando una contrazione dell'11,9% (-305 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2019, per effetto della riduzione dei ricavi del comparto corrispondenza (-24,9%, ovvero -456 milioni di euro), mitigata solo in parte dalla crescita del comparto pacchi (+27,7%, ovvero +166 milioni di euro) dovuta alle *performance* positive nel segmento B2C, trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

La *Strategic Business Unit* Servizi Pagamenti e Mobile ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 522 milioni di euro (+45 milioni di euro, +9,5%, rispetto al corrispondente periodo del 2019), registrando una crescita sia nel comparto monetica che nel comparto mobile.

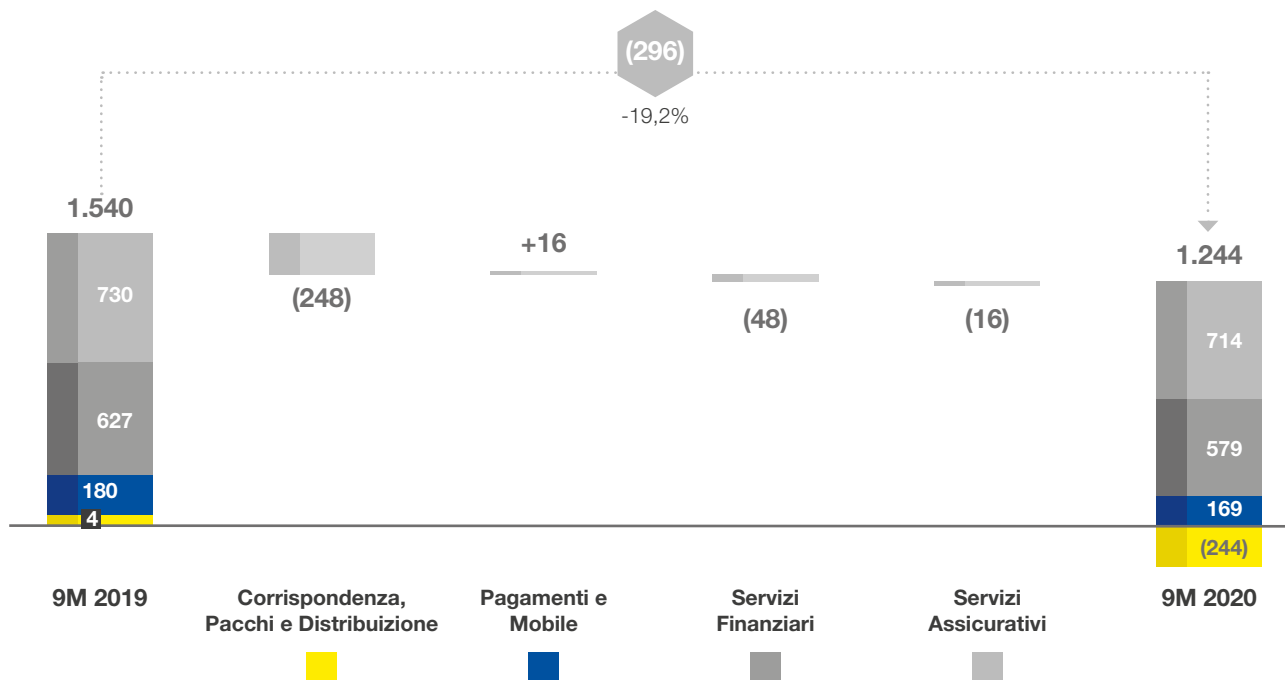
La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari ha contribuito ai ricavi del Gruppo con 3.707 milioni di euro, con una variazione negativa di 131 milioni di euro (-3,4%) rispetto ai primi nove mesi del 2019.

La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi ha registrato ricavi da mercato per 1.192 milioni di euro ed una variazione negativa del 2,2% (-27 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2019. I ricavi netti del comparto Vita registrano una variazione negativa del 2% (-22 milioni di euro), principalmente per effetto dei minori caricamenti seguiti alla flessione della raccolta lorda, mentre quelli del comparto danni³⁰ registrano una variazione in diminuzione del 4,2% (-5 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019.

30. Inclusivi di Poste Welfare Servizi e altri ricavi.

EBIT

(in milioni di euro)



Il risultato operativo della *Strategic Business Unit* dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione risulta negativo per 244 milioni di euro in diminuzione rispetto al valore positivo di 4 milioni di euro realizzato nei primi nove mesi del 2019 (-248 milioni di euro). Positive invece le *performance* della *Strategic Business Unit* Servizi di Pagamento e Mobile che registra nei nove mesi del 2020 un risultato operativo di 196 milioni di euro (+16 milioni di euro, +8,7%, rispetto all'analogo periodo 2019). La *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari contribuisce ai risultati operativi del gruppo con un EBIT positivo di 579 milioni in diminuzione di 48 milioni di euro (-7,6%) rispetto all'analogo periodo dello scorso esercizio (627 milioni di euro). L' EBIT della *Strategic Business Unit* dei Servizi assicurativi si attesta a 714 milioni di euro in diminuzione del 2,2% (-16 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi del 2019.

Strategic Business Unit

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione



Contesto di mercato

Il mercato postale sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione: al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (*e-mail*, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti.

Motore fondamentale della crescita del comparto pacchi si conferma l'*e-commerce* relativo principalmente ad articoli leggeri e di basso valore³¹. In particolare è previsto in Italia un aumento dei pacchi pro capite (da 4 unità del 2019 alle 5 unità dell'anno in corso)³².

In Italia la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *Retail* è passata dal 4% del 2015 a oltre il 7% nel 2019³³ (attestandosi nel corso del 2020 a circa il 9%), e presenta ancora margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei. Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C – *Business to Consumer*) che è passata dal 30% del 2017 al 35%³⁴ nel 2019.

In Italia, come nel resto del mondo, i primi mesi del 2020 mostrano un calo ancora più significativo della corrispondenza rispetto ai *trend* storici per effetto del *lockdown* determinato dall'emergenza sanitaria, che ha provocato un rallentamento generale della economia italiana.

Con riferimento al comparto pacchi, la pandemia, come risultato del cambio delle abitudini di acquisto degli italiani, ha generato una accelerazione dei *trend* di crescita già previsti dal piano industriale 2018-2022.

Contesto normativo

Il Contratto di Programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo Contratto di programma per gli anni 2020-2024; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2024. È in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione europea, delle somme dovute alla Società a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU). Il 16 ottobre 2020 le Autorità italiane hanno notificato il Contratto di programma alla Commissione europea, la cui decisione è attesa entro la fine dell'anno.

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate dalla Società, la Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di 53,1 milioni di euro per il 2020, di 53,2 milioni di euro per il 2021 e di 52,5 milioni di euro per il 2022. Il D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 - come convertito dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8, ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano «per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Nel mese di agosto 2020 è stato avviato il procedimento di prenotifica del Servizio di interesse economico generale (SIEG) alla Commissione per il periodo 2020-2026.

In data 5 febbraio 2020 il Ministero della Giustizia, al fine di favorire il pieno sviluppo del processo di liberalizzazione dei servizi di notificazione degli atti giudiziari e di violazione del Codice della Strada, avviato con la Legge n.124/2017 e proseguito con ulteriori interventi normativi e regolamentari, ha adottato le nuove Linee guida per i corsi di formazione per gli addetti alla notifica a mezzo posta, abilitando l'effettivo ingresso nel mercato ad operatori alternativi muniti di licenza speciale. In data 21 ottobre 2020, sul sito del Ministero della Giustizia, è stato pubblicato l'aggiornamento relativo agli operatori titolari di licenze speciali che hanno comunicato l'avvenuto svolgimento dei predetti corsi di formazione.

31. Fonte: Report IPC e altri operatori postali/logistici.

32. Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni Cerved Databank, Netcomm.

33. Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano/Netcomm.

34. Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm 2019.

Nell'ambito dei provvedimenti adottati dal Governo per far fronte all'emergenza epidemiologica Covid-19, (Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, Legge di conversione 24 aprile 2020 n. 27 e Decreto Legge n. 34 del 19 maggio 2020), sono state definite specifiche misure urgenti per lo svolgimento del servizio postale.

Nello specifico, il recapito di invii raccomandati, assicurati, pacchi e le notifiche a mezzo posta ex legge 890/82 (atti giudiziari e multe) sull'intero territorio nazionale e fino al 31 luglio 2020, è stato effettuato, previo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, tramite immissione dell'invio nella cassetta domiciliare o in altro luogo contestualmente indicato dal ricevente.

Evoluzione dello scenario regolatorio

Nel mese di settembre 2019 l'AGCom, con la Delibera 350/19/CONS, ha sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento concernente l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi, volta a monitorare il mercato per valutare se e in che modo i cambiamenti in atto ne abbiano modificato, o possano modificarne in futuro, gli assetti competitivi. Il 1° luglio 2020 è stata pubblicata la Delibera 212/20/CONS con la quale l'Autorità individua i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valuta il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste Italiane nel mercato C2X³⁵, il quale ha tuttavia un'incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi. L'analisi rappresenta una tappa intermedia del procedimento, il cui termine conclusivo è stato prorogato con la delibera di approvazione al 31 dicembre 2020. Nella fase successiva saranno svolti ulteriori approfondimenti ed eventualmente individuati rimedi regolamentari per gli operatori che detengono significativo potere di mercato in uno o più dei mercati rilevanti individuati. In data 18 settembre 2020, inoltre, AGCom ha inviato una richiesta di informazioni, precisando che dovranno essere fornite tutte le chiarificazioni afferenti gli invii postali aventi uno spessore superiore a 20 mm e un peso non superiore a 31,5 Kg. Poste Italiane ha inviato in data 22 ottobre 2020 una comunicazione in cui rappresenta che il Regolamento Europeo sui Pacchi si applica ai soli invii internazionali.

Nel mese di ottobre 2019 AGCom ha avviato un'analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e delle tariffe massime dei servizi postali universali con l'obiettivo di aggiornare il regime tariffario dei servizi universali alla luce del mutato contesto competitivo e delle nuove esigenze dell'utenza. Il 28 luglio 2020, con la Delibera n. 330/20/CONS, AGCom ha avviato una prima fase di consultazione pubblica con particolare riguardo all'individuazione dei mercati rilevanti. A valle della definizione, AGCom avvierà un'ulteriore consultazione sulle regole tariffarie.

Alla luce degli sviluppi determinati dall'emergenza sanitaria sul segmento *e-commerce*, AGCom ha avviato un procedimento per incentivare l'utilizzo dei "Locker" (armadietti automatici per la raccolta e consegna dei pacchi) da parte degli acquirenti *online* e favorirne la diffusione. I soggetti interessati hanno potuto inviare le proprie osservazioni sul tema nell'ambito di un'apposita fase di pre-consultazione; seguirà la pubblicazione di uno schema di provvedimento che verrà posto a consultazione pubblica e sul quale i soggetti interessati potranno presentare le proprie osservazioni.

Con la Delibera 331/20/CONS, pubblicata in data 31/07/2020, AGCom ha definito gli *standard* di qualità per il servizio postale universale, relativi alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli Uffici Postali, ovvero: a) regolare apertura/chiusura a livello nazionale e regionale, b) progressivo abbattimento delle barriere architettoniche negli Uffici Postali adeguabili. Inoltre, sono stati definiti tempi medi di attesa per erogazione del servizio a sportello, rafforzato il principio della priorità allo sportello per le categorie deboli (disabili, donne in gravidanza ecc.) e le modalità di accettazione dei reclami sul servizio postale presentati negli uffici. Tali *standard* verranno applicati a partire dal 2021. In particolare, rispetto agli obiettivi sub a), b), la Società sarà misurata sulla base dei risultati annualmente raggiunti a fronte di obiettivi predefiniti, anziché nell'ambito di singoli procedimenti sanzionatori. Rispetto agli altri *standard* la Società è tenuta a garantirne l'implementazione secondo le modalità ritenute più opportune.

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di programma 2020-2024, Poste Italiane ha presentato ad AGCom in data 24 giugno 2020, una proposta di adeguamento del numero delle cassette di impostazione alla mutata dimensione del mercato e ai bisogni dei clienti, tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte degli utenti. In relazione a tale proposta, AGCom avvierà, presumibilmente, una consultazione pubblica all'esito della quale saranno definiti i nuovi criteri di distribuzione delle cassette.

Infine, il decreto legge n. 76 del 16 luglio 2020 (c.d. Semplificazioni), convertito dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 disciplina la realizzazione della piattaforma per la notifica digitale degli atti della pubblica amministrazione prevista dall'art. 402, della legge 27 dicembre 2019, n. 160. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste Italiane in qualità di Fornitore del Servizio Universale. Con successivi provvedimenti attuativi saranno definite le modalità tecniche e operative di funzionamento della piattaforma.

35. Il mercato "C2X" individua i pacchi di tipo "Consumer-to-Consumer/Business", ovvero i pacchi inviati dai consumatori sia ad altri consumatori sia a imprese.

Andamento economico della SBU

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

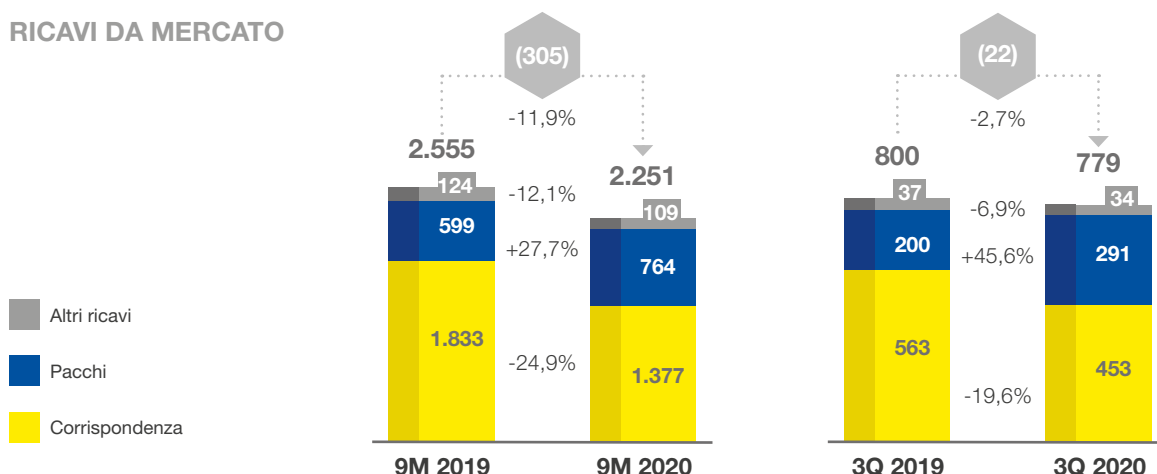
I risultati della SBU dei primi nove mesi confermano l'accelerazione del declino della corrispondenza tradizionale provocata dagli effetti del *lockdown* e le cui perdite sono solo parzialmente compensate dalla crescita del comparto pacchi registrata a partire dal mese di marzo e proseguita anche nei mesi successivi al *lockdown*.

Corrispondenza Pacchi e Distribuzione (dati in milioni di euro)	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	2.555	2.251	(305)	-11,9%
Ricavi da altri settori	3.504	3.379	(124)	-3,5%
Ricavi totali	6.059	5.630	(429)	-7,1%
Ricavi totali adjusted	5.860	5.445	(415)	-7,1%
Costi	6.002	5.820	(181)	-3,0%
Costi vs altri settori	54	54	(0)	-0,1%
Costi totali	6.055	5.874	(181)	-3,0%
Costi totali adjusted	6.043	5.864	(179)	-3,0%
EBIT	4	(244)	(248)	n/s
EBIT adjusted	(183)	(419)	(236)	-128,8%
EBIT margin %	0,1%	-4,3%		
RISULTATO NETTO	(10)	(177)	(167)	n/s

Principali KPI	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	47,4	45,7	(2)	-3,6%
Pacchi portatili (volumi in milioni)	37,3	52,9	16	41,6%
Nuova Rete Punto Poste (numero di <i>Lockers</i> e punti di ritiro alternativi)*	6.288	7.737	1.449	23,0%
Distribuzione				
Numero Uffici Postali*	12.809	12.809	-	0,0%
Numero di clienti (in milioni)	35,1	34,9	(0.2)	-0,6%
Sale dedicate alla consulenza	6.694	6.752	58	0,9%
Rete ATM Postamat	7.588	7.757	169	2,2%

* Il dato indicato nella colonna 9M 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

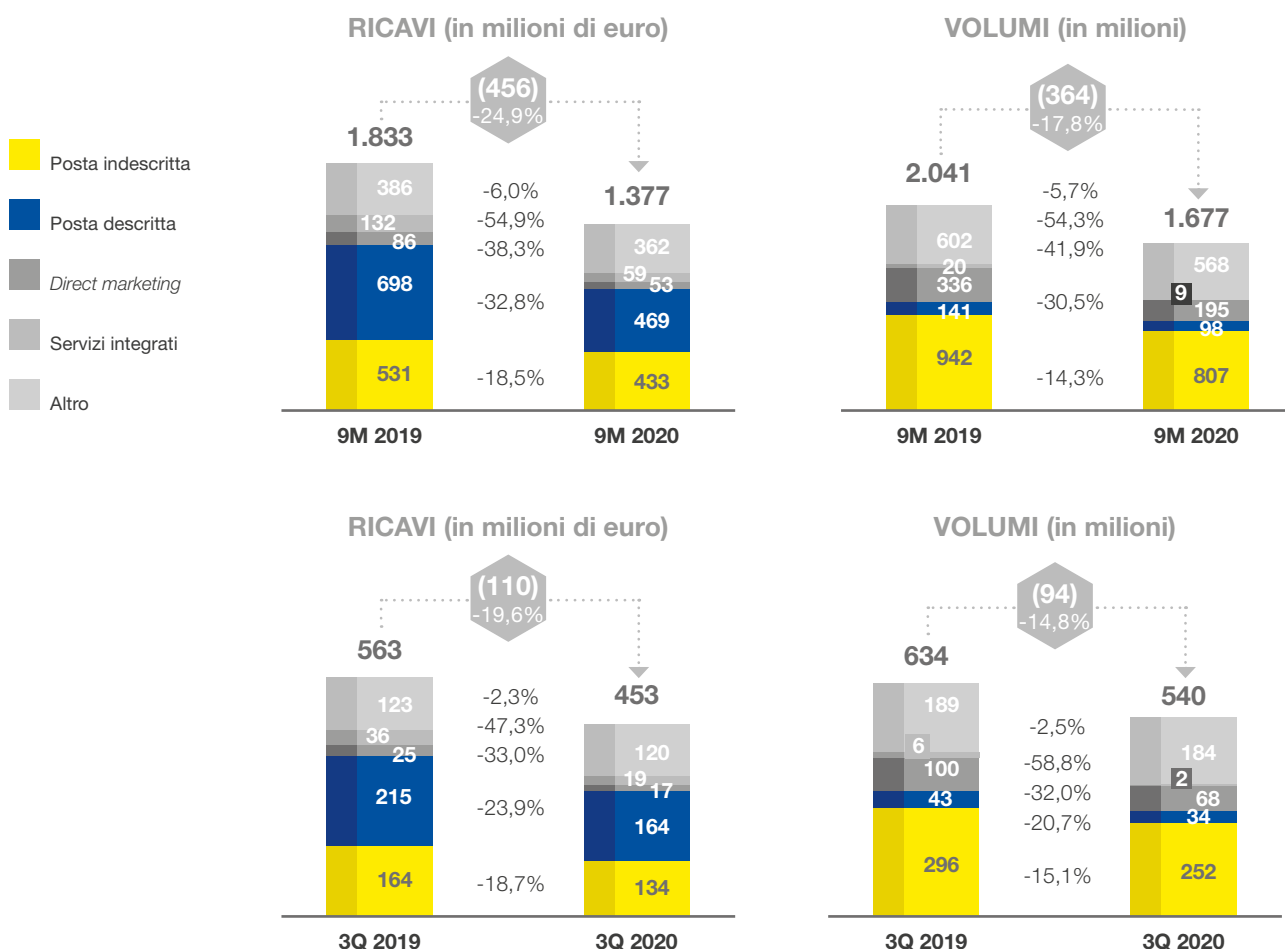
RICAVI DA MERCATO



I Ricavi da mercato passano da 2.555 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 a 2.251 milioni di euro dell'analogo periodo del 2020 ed evidenziano minori ricavi della corrispondenza tradizionale (-456 milioni di euro, pari al -24,9% rispetto al medesimo periodo del 2019), compensati solo in parte dalla crescita del comparto pacchi (+166 milioni di euro, pari al +27,7%, rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio), grazie alle *performance* positive del segmento B2C.

La flessione dei ricavi del segmento già registrata nella prima parte dell'anno si è acuita dal mese di marzo per via del *lockdown* imposto a seguito della pandemia e del sensibile calo di operatività che ne è susseguito nel secondo trimestre con il progressivo peggioramento delle *performance* del settore. Nel terzo trimestre dell'anno si assiste a una ripresa del segmento caratterizzata dal calo dei ricavi registrato dalla corrispondenza tradizionale (-110 milioni di euro nel confronto con il terzo trimestre 2019, ovvero -19,6%), in gran parte compensato dalle ottime *performance* dei ricavi del comparto pacchi (+91 milioni di euro pari al + 45,6% rispetto all'analogo periodo dello scorso esercizio).

Corrispondenza



Posta Indescritta: Servizio *standard* di spedizioni con recapito in cassetta postale.

Posta Descritta: Recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela *retail* e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

Direct Marketing: Servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

Servizi Integrati: Offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

Altro: Servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate ai sensi di legge e il Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 17,8% (-364 milioni di invii) e del 24,9% (-456 milioni di euro) rispetto ai primi nove mesi dello scorso anno. Le cause sono principalmente imputabili alla citata riduzione delle attività per effetto delle misure restrittive imposte dal *lockdown*, alla quale si sono aggiunti gli effetti dell'atteso processo di *e-substitution* della corrispondenza tradizionale, profondamente accelerato dalla pandemia, con significativa perdita di volumi e fatturato.

La riduzione dei volumi e dei ricavi della corrispondenza tradizionale registrata nei primi nove mesi del 2020 è distribuita indistintamente su tutte le famiglie di prodotto, con la Posta Indescritta e Descritta che evidenziano un calo dei volumi rispettivamente del 14,3% e del 30,5% e dei ricavi del 18,5% e del 32,8% rispetto all'analogo periodo del 2019. Nel terzo trimestre si rileva un miglioramento delle *performance* della Posta Descritta grazie all'intensificarsi delle attività operative presso gli Uffici Postali e alla ripresa delle spedizioni di una parte della clientela *business*.

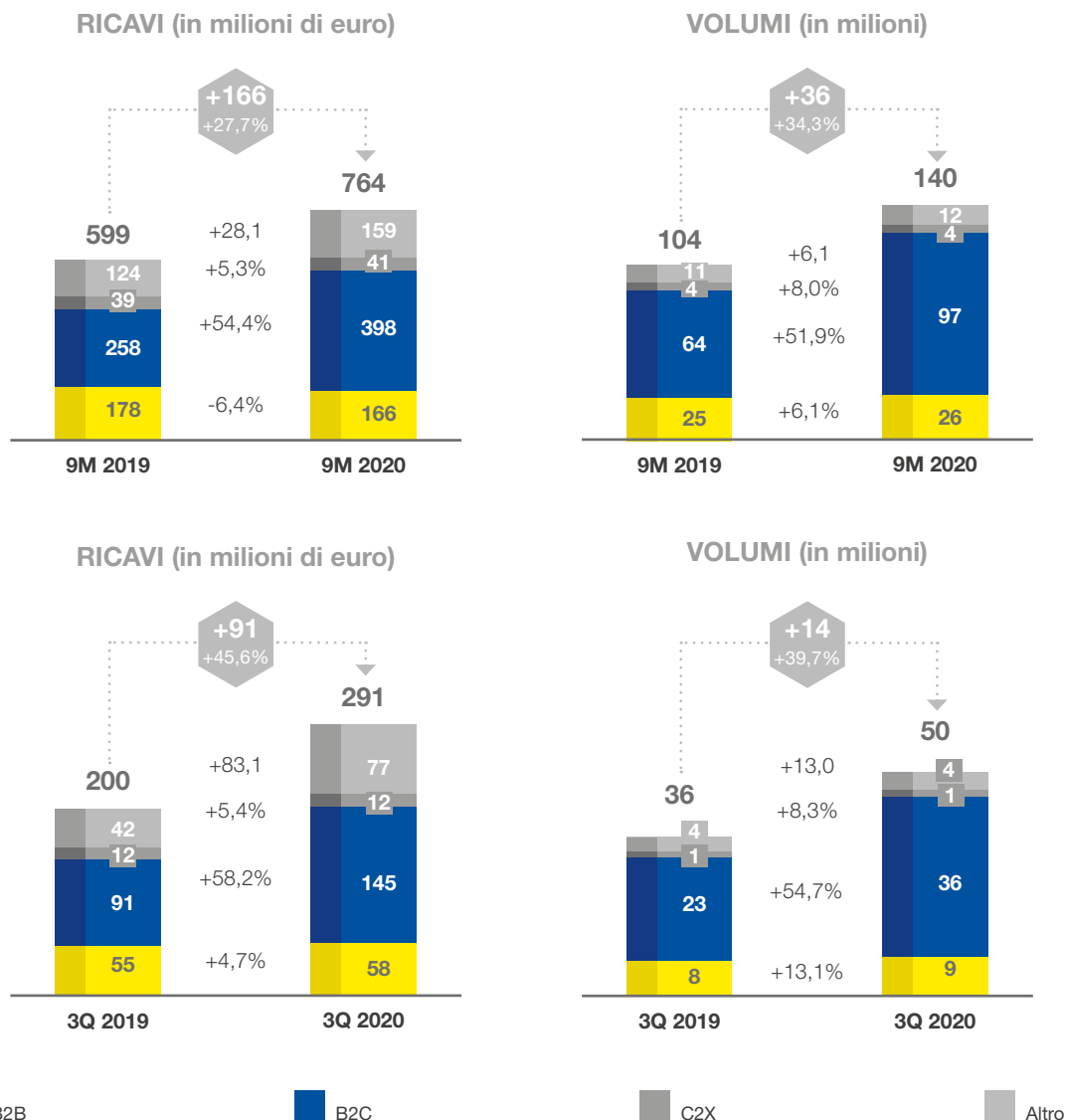
Il *Direct Marketing* segna una flessione dei volumi del 41,9% (-141 milioni di invii) e una correlata riduzione dei ricavi del 38,3% (-33 milioni di euro). Tale flessione è legata alla contrazione delle lavorazioni delle spedizioni a carattere commerciale per la riduzione degli invii di posta commerciale da parte dei clienti. Il terzo trimestre dell'anno mostra una ripresa rispetto al *trend* dei trimestri precedenti.

I volumi dei Servizi integrati presentano una decrescita del 54,3% rispetto ai primi nove mesi del 2019 (circa 11 milioni di minori invii) e una riduzione dei ricavi del 54,9% (-72 milioni di euro) dovuta all'interruzione degli invii di cartelle esattoriali, delle multe per il blocco della circolazione, nonché alla sospensione del pagamento dei tributi locali e del rilascio dei permessi di soggiorno³⁶. Il terzo trimestre, ancorché presenti ricavi in flessione rispetto al corrispondente periodo del 2019, evidenzia un recupero prevalentemente riconducibile alla ripresa delle lavorazioni delle pratiche relative ai permessi di soggiorno e alla ripresa dell'invio delle multe a seguito della fine del blocco della circolazione automobilistica.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi di *Mass Printing* commercializzati da Postel, mostra una riduzione del 5,7% dei volumi (-34 milioni di pezzi) rispetto all'analogo periodo del 2019, per effetto del calo del mercato delle stampe determinato dal rallentamento della economia italiana. I ricavi corrispondenti accolgono anche le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale (-4 milioni di euro rispetto ai primi nove mesi del 2019), in riduzione per il calo degli invii legati all'Editoria. Il compenso per l'Onere del Servizio Universale per i primi nove mesi del 2020, ammonta a 197 milioni di euro, in linea con il ricavo dei primi nove mesi del 2019.

36. Servizio che rientra nell'ambito della Convenzione stipulata tra il Ministero dell'Interno e Poste Italiane e che permette ai vari comuni la gestione dei processi di rilascio/rinnovo dei permessi di soggiorno richiesti dai cittadini extracomunitari.

Pacchi



B2B: acronimo di *Business to Business*. Servizi per le spedizioni da azienda ad azienda. Offerta che punta su qualità e affidabilità, con opzioni di consegna con tempi definiti, spedizioni prevalentemente multicollo.

B2C: acronimo di *Business to Consumer*. Un'offerta modulare creata per l'*e-commerce* con scelta di servizi accessori.

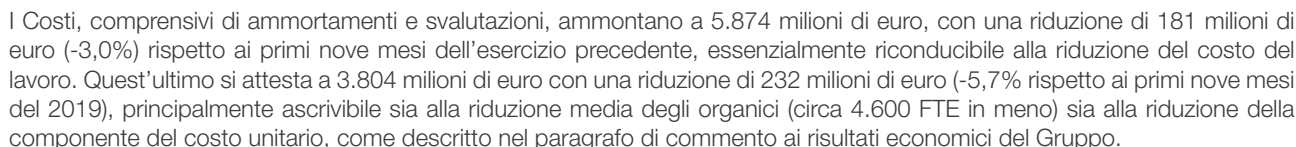
C2X: individua i pacchi di tipo "*Consumer-to-Consumer/Business*", ovvero i pacchi inviati dai consumatori sia ad altri consumatori sia a imprese.

ALTRO: include le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati (per esigenze specifiche di P.A., Assicurazioni, Banche e Grandi Clienti), commesse di logistica integrata, e altri ricavi.

Le *performance* del comparto Pacchi mostrano una crescita molto significativa nei primi nove mesi del 2020, con una variazione positiva sia in termini di volumi che di ricavi rispettivamente pari a +34,3% (+36 milioni di invii) e +27,7% (+166 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Tale variazione è riconducibile al forte impulso che il *lockdown* ha dato allo sviluppo dell'*e-commerce* e alle attività del Gruppo nel segmento B2C che è stato profondamente rafforzato dalla crescente propensione agli acquisti *online* della popolazione che, a partire dal mese di marzo, ha convissuto con le misure restrittive imposte dai decreti del Governo. In particolare, il settore B2C ha realizzato ricavi per 398 milioni di euro, in crescita del 54,4% rispetto ai primi nove mesi del 2019, a fronte di 97 milioni di spedizioni realizzate (+51,9%), con una tariffa unitaria in crescita nonostante un mercato di riferimento ad alta competizione.

Tale andamento ha permesso di compensare la perdita registrata nei primi nove mesi del 2020 dal comparto del B2B (-11 milioni di euro di ricavi rispetto all'analogo periodo 2019), segmento maggiormente impattato dal *lockdown* per via della chiusura delle attività produttive, ancorché in lieve ripresa nel terzo trimestre del 2020.

COSTI
(in milioni di euro)



Si evidenzia, infine, una decrescita della voce ammortamenti e svalutazioni di circa 49 milioni di euro (-9,2% rispetto ai primi nove mesi del 2019), imputabile principalmente alla rivisitazione della vita utile e del valore residuo di alcuni cespiti del Gruppo, come descritto nel paragrafo di commento ai risultati economici del Gruppo e approfondito nel paragrafo Criteri di redazione e Uso di stime.

47

Attività di periodo

Il Gruppo prosegue nella riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano *Deliver 2022*, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Pacchi

Con riferimento al trasporto, prosegue lo sviluppo delle connessioni aeree per favorire, in linea con la domanda di mercato, la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta Italia, in particolare Sicilia e Sardegna. Attualmente sono attivi 9 collegamenti aerei, di cui due introdotti nel primo trimestre 2020 sull'*HUB* aeroportuale di Fiumicino (direzione Catania e Cagliari). La flotta è costituita da 8 aeromobili, uno in più rispetto al 2019, per soddisfare l'incremento della frequenza delle tratte, in linea con le esigenze della clientela.

Nell'ambito del programma di ottimizzazione del trasporto su gomma a lungo raggio, avviato nel corso del 2019, è proseguita la collaborazione con il vettore digitale tedesco *sennder GmbH*, che ha condotto, il 12 febbraio 2020, all'acquisizione di una partecipazione del 75% in *sennder Italia S.r.l.* con l'obiettivo di aumentare la saturazione dei veicoli e ridurre i costi di trasporto su gomma. La *partnership* con *sennder GmbH* permetterà a Poste Italiane di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica realizzando un modello operativo *full-tracked* e *full-digital*, in linea con le esigenze dell'*e-commerce*.

Al fine di sostenere il deciso sviluppo del *business*, il Gruppo nei prossimi mesi inaugurerà due nuovi centri di smistamento, al nord e nel centro Italia, dotati di avanzate tecnologie di smistamento e nel rispetto degli *standard* ESG del Gruppo.

Per quanto riguarda l'area recapito, prosegue lo sviluppo delle potenzialità della collaborazione con Amazon in coerenza con la strategia di Poste Italiane di crescita nella logistica legata agli acquisti *online*. In tale ambito si inserisce anche la "rete PuntoPoste" per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, che si compone a settembre di oltre 7.700 mila punti di ritiro alternativi attivi (di cui circa 7.400 *Collect Point*, in prevalenza Tabaccai, e circa 350 *Locker*), che si aggiungono agli Uffici Postali. A settembre è stato, inoltre, sottoscritto l'accordo con un nuovo *partner* - Italiana Petroli - che consentirà di ampliare ulteriormente il *network* con i punti della rete di distributori.

Nell'ambito della *partnership* con Zalando dal mese di luglio la rete *Click & Collect* di Poste Italiane è attiva anche per le spedizioni di andata: tutti i clienti che acquistano sul sito *zalando.it* hanno la possibilità di ritirare i propri acquisti presso l'Ufficio Postale o punto di ritiro alternativo.

Nel corso del periodo è stato inoltre lanciato il servizio "Punto Poste Da Te", che consiste nell'offerta di nuovi punti di contatto sul territorio per la fruizione dei principali servizi core di Poste Italiane direttamente a domicilio tramite *locker* installati all'interno di condomini e siti aziendali (32 *Locker* installati al 30 settembre). Punto Poste Da Te può essere utilizzato per una serie di servizi, quali: spedizione dei pacchi prepagati e preaffrancati di Poste Italiane, ritiro dei pacchi, anche di operatori diversi da Poste Italiane, ritiro della corrispondenza registrata (senza servizi accessori quali avviso di ricevimento/prova di consegna e contrassegno), pagamento dei bollettini postali, ricarica delle carte prepagate Postepay, e ricariche SIM, gestione degli invii personali. Il servizio innovativo e interamente digitale, completamente gestibile attraverso l'app Ufficio Postale, ha ricevuto il premio all'innovazione "Eletto prodotto dell'anno 2020", basato esclusivamente sul voto dei consumatori, per la categoria servizi spedizione e ritiro.

Relativamente allo sviluppo di servizi di consegna innovativi e tecnologicamente evoluti nell'ambito della logistica di "ultimo miglio"³⁷, in data 24 aprile 2020, Poste Italiane ha acquisito una partecipazione del 70% nella società MLK Deliveries S.p.A. per i servizi di consegna *Same Day* (recapito in giornata) e *Scheduled Delivery* (recapito programmato) per il Gruppo Poste. Il servizio di *Scheduled Delivery* a oggi è attivo nelle principali città italiane.

Nell'ambito dell'offerta pacchi Poste Delivery dal mese di aprile è stata introdotta la possibilità di acquistare le spedizioni direttamente da *smartphone* tramite l'app Ufficio Postale. Inoltre, dal mese di settembre è attiva la nuova release del servizio Poste Delivery Web Paperless che consente l'invio dei pacchi in Italia senza la necessità di stampare la Lettera di Vettura.

37. Servizi che consentono all'*e-shopper* di richiedere la consegna di acquisti *online* "su misura", ossia nel giorno desiderato o in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili.

Relativamente al *business* con la Cina che ha visto, a partire dal 2018, un incremento sempre più marcato dei volumi *inbound* dei pacchi, è stata avviata la collaborazione con l'operatore logistico cinese **Sengi Channel Supply Chain Limited** che consentirà al Gruppo Poste Italiane di consolidare e spedire in Italia i volumi acquistati in Cina dagli *e-shopper* italiani. Inoltre, sempre nell'ambito di tale collaborazione e in linea con l'evoluzione delle esigenze degli *e-shopper*, è stata avviata la sperimentazione della tracciatura E2E (*End to End*) delle spedizioni che permetterà di verificare sul sito di Poste Italiane lo status della spedizione per la prima volta lungo tutta la *supply chain*, anche oltre i confini del territorio italiano.

Progetto Piccoli Comuni

Con riferimento al programma avviato nel novembre 2018 a favore delle comunità dei Piccoli Comuni, volto a promuovere specifiche iniziative a supporto dello sviluppo del territorio, Poste Italiane ha realizzato tutti gli obiettivi a suo tempo presentati.

A seguito dello stato di emergenza sul territorio nazionale dichiarato dalle competenti Autorità relativo al rischio sanitario connesso al Coronavirus, alcune attività sono state sospese.

Di seguito l'avanzamento delle principali iniziative in corso al 28 settembre 2020:

- nessun Ufficio Postale è stato chiuso;
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei Piccoli Comuni;
- 1.026 nuovi ATM sono stati installati in 1.018 Comuni;
- 947 barriere architettoniche sono state abbattute in 896 Comuni;
- 5.866 impianti di video-sorveglianza sono stati installati in 2.266 Comuni;
- attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta;
- 9.542 nuove cassette postali sono state installate in 4.664 Comuni, sono stati realizzati 17 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici;
- 24 eventi di educazione finanziaria, digitale e postale erogati in 24 Comuni;
- 2.295 Scuole abilitate dal programma "Risparmio che fa scuola" in 1.906 Comuni;
- 200 POS attivati in 133 Comuni;
- 116 cassette postali *smart* installate in 97 Comuni;
- 1.308 Comuni serviti da Nuova Flotta *Green*.



Strategic Business Unit servizi di Pagamenti e Mobile

Contesto di mercato

Gli ultimi dati disponibili³⁸ sul mercato italiano delle carte di pagamento riflettono la forte riduzione dell'attività economica e dei consumi conseguenti al *lockdown* ed evidenziano un rallentamento della crescita del transato complessivo nazionale che nel primo semestre 2020 è stato pari a circa 116 miliardi di euro (-4,5% rispetto il primo semestre 2019).

Le carte di debito continuano a valere oltre il 50% del totale mercato ma nel primo semestre 2020 registrano una contrazione del transato del 2,8% rispetto al primo semestre del 2019; le carte prepagate continuano a crescere a ritmo sostenuto, con un transato in aumento del 17%, mentre le carte di credito registrano una flessione del transato del 16% rispetto allo stesso periodo del 2019.

Il numero di carte attive sul mercato supera i 90 milioni (+0,2% rispetto al 31 dicembre 2019) delle quali, le carte di debito, ammontano a oltre 46 milioni (+0,7% rispetto al 31 dicembre 2019) e le carte prepagate a oltre 29 milioni (+0,4% rispetto al 31 dicembre 2019).

Il Mercato della telefonia mobile, sulla base degli ultimi dati disponibili³⁹, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 172% della popolazione, con una quota dei MVNO (Mobile Virtual Network Operator) pari al 15,8%⁴⁰. Le linee complessive al 30 giugno 2020 sono pari a 103,6 milioni comprensive di 25,5 milioni di SIM Machine to Machine (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,2% PosteMobile rappresenta circa il 45,8% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

Contesto normativo

Monetica

In data 22 gennaio 2020, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti di settembre 2018 in merito all'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) previsto dalla Direttiva "*Payment Services Directive*" (PSD2). La tematica ha impatti anche sull'attività di BancoPosta al cui contesto normativo si rimanda per gli approfondimenti.

Il 30 aprile 2020 è stato pubblicato un Comunicato della Banca d'Italia⁴¹, con il quale è stata data attuazione alle previsioni contenute nell'art. 22 del Decreto Fiscale 2020 relativamente al credito di imposta di cui possono godere gli esercenti (con ricavi non superiori a 400.000 euro), pari al 30% delle commissioni addebitate dagli intermediari per l'accettazione delle transazioni effettuate con strumenti di pagamento elettronici tracciabili a partire dal 1° luglio 2020. Tale provvedimento è destinato a tutti i prestatori di servizi di pagamento - compresa PostePay S.p.A. - che hanno convenzionato esercenti residenti in Italia per l'accettazione di strumenti di pagamento presso i propri punti vendita fisici o *online* (servizi di *acquiring*).

In ambito **telecomunicazioni**, con riferimento ai servizi di terminazione⁴² delle chiamate vocali la Commissione Europea entro il 31 dicembre 2020 dovrà adottare un atto delegato che integri la direttiva che istituisce il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, definendo una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili, e su reti fisse, nell'Unione Europea. In tale contesto, la Commissione ha indetto una consultazione pubblica, aperta a tutti soggetti interessati, sulla proposta di atto delegato che si è conclusa il 22 settembre 2020. Gli operatori avranno due mesi di tempo dalla data dell'entrata in vigore del provvedimento per implementare i nuovi valori di terminazione sui sistemi di fatturazione.

38. Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).

39. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 3/2020, Report Operatori.

40. Fonte: Stima interna PostePay- Amministrazione Pianificazione e Controllo.

41. "Disposizioni di attuazione dell'art. 22, comma 5, del Decreto-Legge 26 ottobre 2019, n. 124 (Decreto fiscale 2020), come modificato dalla Legge di conversione 19 dicembre 2019, n. 157".

42. Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.

Andamento economico della SBU Pagamenti e Mobile

Le *performance* della SBU si confermano positive sia in termini di ricavi, che crescono nei comparti monetica e telecomunicazioni, sia in termini di risultato operativo.

La maggiore operatività delle carte di pagamento, anche grazie all'utilizzo dei canali *online*, e la crescita della *customer base* nel TLC hanno mitigato gli effetti negativi derivanti dalle misure restrittive determinate dal Covid-19.

Pagamenti e Mobile (dati in milioni di euro)	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	477	522	+45	+9,5%
Ricavi da altri settori	282	260	(21)	-7,5%
Ricavi totali	759	783	+24	+3,2%
Costi	264	310	+45	+17,2%
Costi vs altri settori	314	278	(37)	-11,7%
Costi totali	579	587	+8	+1,5%
EBIT	180	196	+16	+8,7%
EBIT Margin %	23,7%	25,0%		
UTILE NETTO	134	145	+11	+8,4%

Principali KPI	9M 2019	9M 2020	Δ	
Monetica				
Valore Transato totale delle carte (in milioni di euro)*	23.260	27.256	3.997	17,2%
Numero di Carte (in milioni)**	28,7	28,8	0,1	0,2%
di cui Carte Postepay (in milioni)***	21,5	21,6	0,1	0,5%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	7,2	7,4	0,2	3,0%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.037	1.112	75	7,2%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)	171	275	104	60,6%
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (<i>stock</i> in migliaia)***	4.416	4.593	177	4,0%

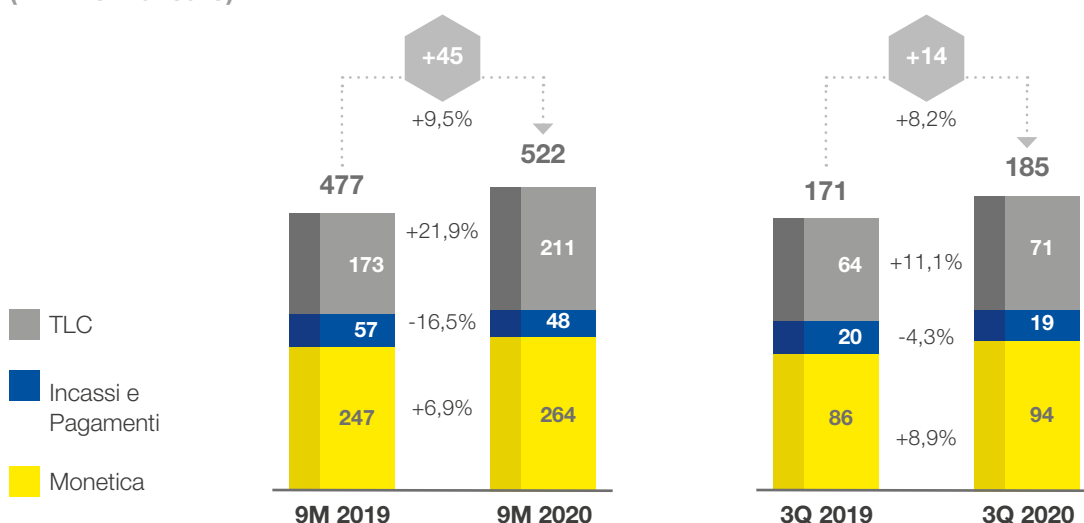
* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay.

** Include Carte PostePay e Carte di debito. Il dato indicato nella colonna 9M 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

*** Il dato indicato nella colonna 9M 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

**** Compensivo dei clienti *business*. Il dato indicato nella colonna 9M 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



Incassi e pagamenti: servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution.

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postamat - *interchange fee* su transato delle carte); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico, e da vendita di telefonini e *router* da *corner UP*) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa).

I ricavi complessivi dei primi nove mesi del 2020 ammontano a 783 milioni di euro e segnano un incremento di 24 milioni di euro (+3,2%) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, grazie alla crescita significativa del comparto delle Telecomunicazioni e della buona *performance* del comparto Monetica, in parte limitati dai minori ricavi dei servizi di Incasso e Pagamento. I ricavi da mercato dei primi nove mesi del 2020 si attestano a 522 milioni di euro in crescita di 45 milioni di euro (+9,5%) rispetto all'analogo periodo del 2019.

Nel dettaglio, i ricavi da mercato della Monetica segnano una crescita di 17 milioni di euro (+6,9%), passando da 247 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 a 264 milioni di euro del 2020 per effetto della maggiore operatività delle carte di pagamento, dei maggiori ricavi da canone delle carte prepagate e dei maggiori servizi di *acquiring* per la crescita del transato. I ricavi da mercato da Incassi e Pagamenti pari a 48 milioni di euro registrano una diminuzione di 9 milioni di euro (-16,5%) rispetto ai primi nove mesi del 2019, ascrivibile prevalentemente ai minori ricavi da F23/F24 a seguito dello slittamento di alcune scadenze fiscali introdotto dal c.d. D.L. Rilancio (come convertito dalla Legge 17 luglio 2020, n.77).

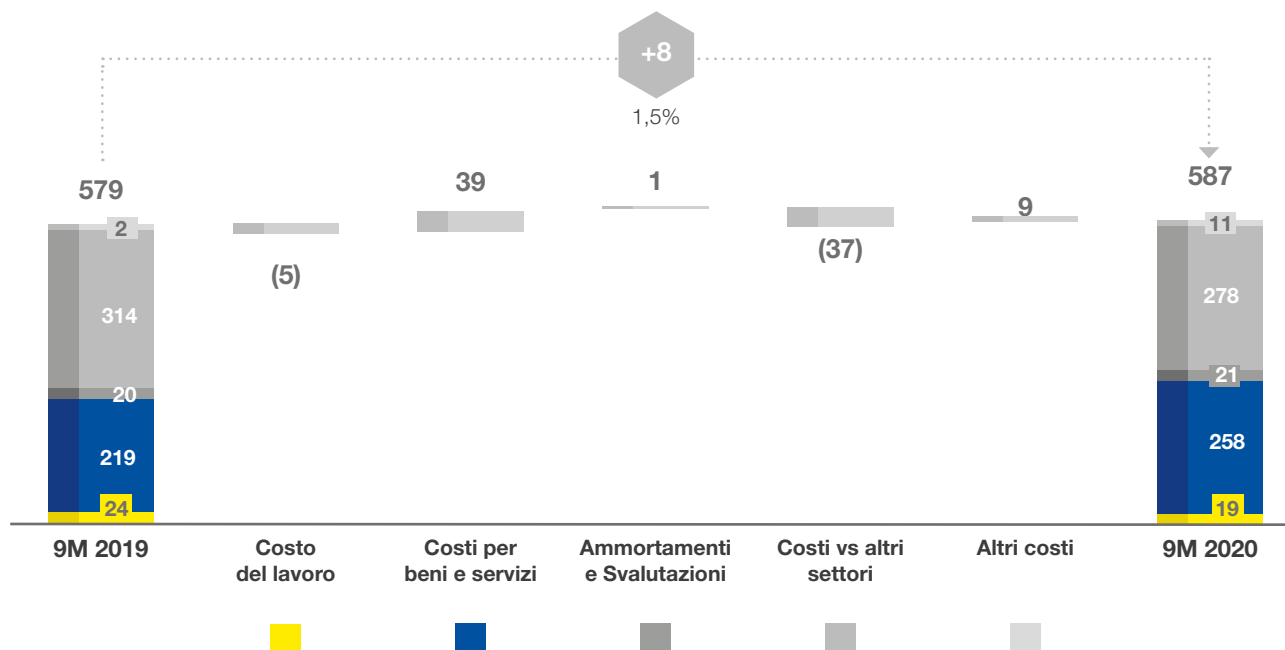
Il comparto delle Telecomunicazioni registra un aumento dei ricavi da mercato che passano da 173 milioni di euro conseguiti nei primi nove mesi del 2019 a 211 milioni di euro (+21,9%). Il risultato positivo è dovuto sia all'aumento dei ricavi della Telefonia Mobile, sia della Telefonia Fissa, per effetto prevalentemente di una maggiore *customer base* attiva su entrambi i segmenti.

La dinamica dei ricavi da mercato relativa al solo terzo trimestre 2020 mostra i segnali della ripresa post *lockdown*, con ricavi in crescita di 14 milioni di euro (+8,2%) rispetto all'analogo trimestre del 2019. In particolare, si confermano le ottime *performance* già registrate nei trimestri precedenti dal settore telecomunicazioni (+7 milioni di euro, ovvero +11,1% rispetto al terzo trimestre 2019), seguito dalla crescita del comparto Monetica (+8 milioni di euro pari a +8,9% rispetto all'analogo trimestre del 2019), mentre i ricavi da servizi di incasso e pagamento hanno subito una lieve flessione rispetto al terzo trimestre 2019 (-1 milione di euro, -4,3%).

Al 30 settembre 2020 le carte Postepay in essere ammontano a 21,6 milioni (21,5 al 31 dicembre 2019), di queste circa 7,4 milioni sono rappresentate dalle carte Postepay Evolution, in aumento del 3% rispetto al 31 dicembre 2019. Nel corso dei primi nove mesi del 2020 le carte Postepay hanno sviluppato un transato complessivo per pagamenti di circa 15,4 miliardi di euro (+29% rispetto ai 12 miliardi dei primi nove mesi del 2019).

In ambito *Acquiring* a fronte di un numero di POS installati al 30 settembre di circa 137,5 mila (+6%, ovvero +7,7 mila POS rispetto a settembre 2019), il transato registrato nei primi nove mesi dell'anno è stato di 13,1 miliardi di euro (+3% pari a +0,3 miliardi di euro, rispetto ai primi nove mesi del 2019).

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 587 milioni di euro segnando un incremento di 8 milioni di euro (+1,5%), rispetto ai primi nove mesi del 2019. In particolare, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 39 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente per effetto principalmente dei maggiori costi variabili da traffico inerenti i servizi di telecomunicazioni fisse-mobili e di quelli legati all'operatività delle carte.

I costi per servizi resi dalle altre funzioni di Poste Italiane si riducono di 37 milioni di euro rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente per via principalmente della minore attività commerciale in Ufficio Postale legata all'emergenza sanitaria e a iniziative di efficienza poste in essere sulla gestione dei sistemi informativi, *back office*, antiriciclaggio e servizi postali. Il costo del lavoro si riduce di 5 milioni di euro rispetto all'analogo periodo del 2019 (principalmente per via della confluenza delle attività di presidio dei canali digitali all'interno della funzione DTO).

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta al 30 settembre a 196 milioni di euro, in crescita dell'8,7% rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

Tenuto conto della gestione finanziaria positiva per 5,5 milioni di euro (la quale accoglie proventi per la rivalutazione della partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l. di pari importo), e delle imposte del periodo, il settore chiude con un risultato netto di 145 milioni di euro, in crescita dell'8,4% (+11 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019.

Attività di periodo

In linea con gli indirizzi strategici del Piano Industriale del Gruppo sono state lanciate azioni finalizzate all'avvio del più grande ecosistema italiano dei servizi di pagamento.

Monetica

È proseguita nel periodo la commercializzazione di Postepay Connect, che, integrando Carta Postepay Evolution e SIM PosteMobile in un'unica app, si è confermata un'offerta unica e distintiva sul mercato italiano.

A partire dal mese di maggio, i clienti possono procedere, tramite l'app Postepay, con la richiesta in modalità completamente digitale.

Nel mese di giugno 2020 è stata altresì lanciata la nuova offerta Postepay Connect Back che consente ai clienti di ricevere mensilmente, per i Giga del piano tariffario non consumati, uno sconto in *cashback* accreditato direttamente sulla Carta Postepay Evolution e utilizzabile per qualsiasi tipologia di spesa. Dal mese di luglio, la nuova offerta può essere richiesta anche da app Postepay.

È stata avviata la commercializzazione della nuova carta Postepay PA dedicata alla Pubblica Amministrazione per la gestione dei fondi e contributi da distribuire ai cittadini per far fronte all'emergenza.

A settembre 2020 è stata lanciata la Postepay Digital Evolution, la carta *retail* prepagata completamente digitale, che può essere richiesta direttamente in app Postepay, attivabile in remoto e disponibile in tre diverse versioni: digitale senza IBAN, digitale con IBAN o carta fisica con IBAN.

In ambito *Acquiring* nel mese di gennaio è stato attivato il "Codice Postepay". Il servizio consente agli esercenti di effettuare gli incassi mediante la funzionalità Codice Postepay che, inserita all'interno dell'app Postepay, permette di scansionare i codici QR direttamente in app, in modo tale da restituire a schermo l'opzione di pagamento per poi procedere con la transazione. Il servizio "Codice Postepay" è attivo in tutti gli Uffici Postali.

Sempre in ambito *acquiring*, con riferimento all'accordo con Lottomatica – LIS Istituto di Pagamento, è pienamente operativo il servizio di accettazione dei pagamenti *bill payments* effettuati sui circa 54 mila punti vendita della rete. Inoltre, da gennaio 2020, è attivo il canale per il collocamento a distanza da parte di LIS del servizio di *acquiring* Postepay pos fisico su tutta la rete dei tabaccai affiliati.

Con riferimento ai servizi di *acquiring* per la Pubblica Amministrazione nel corso del 2020 è stata completata l'attivazione del servizio di *acquiring* Postepay degli Archivi Notarili di Stato e della Guardia di Finanza.

Nel corso dei primi nove mesi del 2020 è continuata la progressiva attivazione dei gestori ENI aderenti all'offerta dei servizi di *acquiring* Postepay pos fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay, esposta nell'ambito dell'app ENI Station, ed è stato rilasciato il nuovo servizio di *cashback*⁴³ su alcuni gestori indicati dal *partner* ENI.

Nell'ambito del settore dei trasporti, a settembre 2020, è stato avviato il servizio di accettazione delle carte di pagamento tramite il servizio di *acquiring* di Postepay presso i POS fisici di Trenitalia e nell'ambito del servizio di *acquiring e-commerce virtual* POS Corporate, sono stati rilasciati i servizi MO.TO. (*Mail Order/Telephone Order*) per l'accettazione dei pagamenti con carta tramite canale telefonico, i pagamenti con salvataggio dati carta (*Card on File*) e i pagamenti ricorrenti.

43. Il *cashback* è un servizio innovativo che consente al cliente titolare di una Carta Postepay o BancoPosta di ottenere, contestualmente al pagamento di un bene o di un servizio con carta di debito o prepagata, una piccola somma di denaro contante mediante un'unica transazione di pagamento effettuata sul POS.

Incassi e Pagamenti

Nel comparto Incassi le attività dei primi nove mesi del 2020 sono state orientate al consolidamento del ruolo di Poste nel sistema PagoPA⁴⁴. In tale contesto, da gennaio 2020, in linea con la *roadmap* dei rilasci previsti per la Trasformazione Digitale dei pagamenti per la Pubblica Amministrazione, è possibile pagare le cartelle esattoriali (ex RAV) tramite Poste che le veicola verso il sistema PagoPA. Inoltre nel mese di febbraio 2020 è stata ampliata l'offerta delle app con il pagamento del Bollo auto.

Infine, dal mese di maggio PostePay S.p.A. è attiva come prestatore di servizi di pagamento sul sistema PagoPA e pertanto è possibile effettuare i pagamenti tramite il servizio PagoPA su tutti i canali digitali, presso gli Uffici Postali e attraverso i Portali degli Enti creditori.

Telecomunicazioni

Nel corso del 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19, il mercato della Telefonia Fissa ha evidenziato una costante focalizzazione su soluzioni *internet* commercializzate attraverso canali digitali.

Nell'ambito della telefonia fissa è stata introdotta "PosteMobile Casa Web", la nuova offerta '*data only*' acquistabile esclusivamente *online* la cui installazione non necessita dell'intervento di un tecnico e offre traffico dati senza limiti con elevate *performance* (velocità fino a 300 Mbps), e un *modem* wi-fi incluso in comodato d'uso gratuito. L'offerta è acquistabile esclusivamente *online*, con un processo "*full-digital*".

Sempre con riferimento alla telefonia fissa è proseguito l'arricchimento della gamma d'offerta PosteMobile Casa Standard con l'offerta *voice only* "PosteMobile Casa Standard", ed è proseguita l'offerta '*voice&data*' "PosteMobile Casa Internet" che, lanciata da PostePay alla fine del 2019, ha consentito di ampliare il mercato *target* attraverso una soluzione caratterizzata da flessibilità e convenienza. L'offerta è infatti realizzata integralmente su rete radiomobile e ciò conferisce al cliente la massima flessibilità nell'utilizzo del servizio dati che può essere fruito ovunque (ad esempio presso il domicilio abituale o presso una seconda abitazione), purché il *modem* wifi sia collegato a una presa elettrica.

In tale contesto e nel quadro della strategia di consolidamento dei servizi di telefonia fissa e di ampliamento della gamma delle offerte rivolte al mercato consumer e *business*, PostePay ha siglato il 23 luglio un accordo con Open Fiber e uno con TIM per portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate di connettività *Internet* fornendo al Paese servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra larga.

Gli accordi con Open Fiber e TIM rafforzeranno la capacità del Gruppo di rispondere in maniera sempre più efficace alle diverse esigenze dei clienti confermando il ruolo centrale di Poste Italiane nel processo di digitalizzazione e di sviluppo economico del Paese.

44. Il sistema PagoPA è l'insieme di regole, *standard*, strutture organizzative e infrastrutture tecnologiche messe a disposizione da PagoPA S.p.A. per garantire l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni ed i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) abilitati, al fine di consentire i pagamenti elettronici a favore degli Enti Creditori.

Strategic Business Unit Servizi Finanziari



Contesto di mercato

Mercati finanziari

La diffusione della pandemia Covid-19 ha provocato una massiccia ricomposizione dei portafogli degli investitori verso attività più sicure. Nei mercati finanziari dei paesi avanzati, a partire dalla fine di febbraio 2020, forti turbolenze hanno investito tutti i comparti, in un contesto di elevata avversione al rischio per poi risalire con decisione. Nei mesi estivi i mercati azionari europei sono rimasti pressoché fermi (STOXX Europe 600 +0,21%), mentre nei mercati americani e cinesi il recupero è proseguito portando gli indici a superare i valori di inizio anno. Nel periodo gennaio-settembre 2020, lo S&P 500 ha guadagnato il 3,23% mentre l'EuroStoxx 50 ed il Nikkei 225 hanno perso rispettivamente il 15,4% e l'1,99%.

L'aumento degli acquisti diretti delle banche centrali è stato unito a linee di credito illimitate per le banche. In particolare, la FED nella prima parte dell'anno ha messo a disposizione una linea swap per fornire alle altre banche centrali liquidità in dollari: ciò ha favorito il calo delle tensioni sui mercati monetari internazionali e permesso la stabilizzazione del cambio euro/dollaro. La decisione della FED di procedere con acquisti massicci di titoli americani a breve termine e la successiva estensione dei programmi di acquisto anche ai *bond municipals*, emessi dagli Stati e dagli enti locali, ha ridotto la pressione sugli intermediari e sui mercati, che non sembravano in grado di far fronte al forte aumento della domanda di liquidità. La BCE ha seguito la FED e l'utilizzo del PEPP (*Pandemic Emergency Purchase Programme*) su titoli di durata anche inferiore all'anno, stabilizzando così il mercato monetario. La strategia BCE ha fornito supporto anche ai BTP, pertanto i rendimenti dei titoli di Stato italiani, dopo avere oscillato su valori relativamente elevati, si sono ridotti su tutte le scadenze dalla metà di maggio 2020. Lo *spread* decennale tra BTP e *Bund* a fine settembre 2020 si è così portato al di sotto dei valori di inizio anno (139 bps vs 164 bps) ed il rendimento del BTP a 10 anni è sceso nei nove mesi dall'1,42% a 0,87%.

Gli *spread* delle obbligazioni societarie nell'Area Euro sono aumentati. Nel complesso, lo *spread* delle obbligazioni delle società non finanziarie *investment grade* nell'Area Euro si è attestato a fine settembre 2020 a circa 90 bps, con un aumento di circa 30 bps rispetto a fine 2019. Sono aumentati anche gli *spread* del debito del settore finanziario, il cui differenziale rispetto al tasso privo di rischio è aumentato di circa 30 bps attestandosi a circa 95 bps. La *performance* è stata influenzata, in un contesto di tassi privi di rischio negativi o prossimi a zero, dall'impatto del Covid-19 sui mercati e dai conseguenti interventi di banche centrali e governi per sostenere l'economia.

	9M 2019	2019	1Q 2020	1H 2020	9M 2020
BTP 10Y	0,82	1,41	1,52	1,26	0,87
SWAP 10Y	(0,15)	0,20	(0,02)	(0,17)	(0,23)
BTP 15Y	1,37	1,89	1,92	1,68	1,23
SWAP 15Y	0,07	0,46	0,16	0,00	-0,05
BTP 30Y	1,91	2,47	2,44	2,22	1,75
SWAP 30Y	0,22	0,63	0,17	0,04	-0,01

Spread BTP Vs BUND 10 yrs



Sistema creditizio

Nel periodo gennaio-settembre 2020 l'attività creditizia ha registrato nel complesso un andamento positivo. Dalle statistiche provvisorie fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI⁴⁵), a settembre 2020 i prestiti al settore privato, corretti per tener conto dei prestiti non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati, sono cresciuti del 3,9% su base annua (0,5% a settembre 2019) collocandosi a 1.455 miliardi di euro. A settembre 2020, i prestiti a famiglie e imprese sono aumentati del 4,8% rispetto a un anno fa. I flussi di credito, che hanno principalmente riguardato le scadenze a medio e a lungo termine, hanno riflesso la maggiore domanda connessa con l'incremento del fabbisogno di liquidità; la domanda di mutui da parte delle famiglie a settembre 2020 è risultata in linea rispetto al mese precedente (+1,9% la variazione su base annua) mentre il credito al consumo ha mostrato una lieve decelerazione (+0,7% la variazione annua). Dal lato della raccolta si registra da inizio anno un andamento sostenuto di segno positivo. A settembre 2020 i depositi del settore privato (in conto corrente, certificati di deposito, pronti contro termine) sono aumentati dell'8% (+125 miliardi di euro) su base annua; la raccolta obbligazionaria ha continuato a ridursi registrando a settembre 2020 un calo del 6,3% (-1,6% a settembre 2019). I tassi sulle diverse forme di raccolta da clientela hanno mostrato una sostanziale stazionarietà. Il tasso medio complessivo sui depositi si è stabilizzato a settembre 2020 intorno allo 0,33%, in linea con i valori dei mesi precedenti. Lo *spread* fra il tasso medio sui prestiti e quello medio sulla raccolta a famiglie e società non finanziarie è risultato a settembre 2020 pari a 175 bps (179 bps nel mese precedente).

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 30 settembre 2020⁴⁶, patrimoni complessivamente pari a circa 2.314 miliardi di euro, rispetto a 2.307 miliardi di euro di fine dicembre 2019 (+0,3%). Con riferimento alle Gestioni di portafoglio (*Retail* e Istituzionali), il patrimonio è risultato pari a circa 1.193 miliardi di euro, in leggera crescita rispetto al dato di fine dicembre 2019, pari a 1.171 miliardi di euro (+1,9% sostanzialmente riconducibile al contributo positivo delle *performance*). Con riferimento alle Gestioni collettive (fondi comuni di investimento aperti e chiusi), il patrimonio della clientela è passato da circa 1.136 miliardi di euro a fine dicembre 2019 a circa 1.121 miliardi di euro a fine settembre 2020 (-1,3%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto, le masse si sono attestate a circa 1.058 miliardi di euro, rispetto ai circa 1.072 miliardi di euro a fine dicembre 2019 (-1,4% quale risultante del contributo positivo della raccolta pari a +1,0% e negativo delle *performance* pari a -2,4%). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nel periodo gennaio-settembre 2020, un saldo complessivamente positivo per 13,8 miliardi di euro, rispetto ai 59,6 miliardi di euro dello stesso periodo dell'anno precedente (il risultato del 2019 è in larga parte riconducibile ad operazioni infragruppo di Poste Italiane).

45. ABI - Economia e Mercati Finanziari-Creditizi - ottobre 2020.

46. Dati mensili (preliminari) con riferimento a settembre 2020; dati trimestrali (consolidati) con riferimento al 2019.

Contesto normativo

In data 22 gennaio 2020, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti del settembre 2018 sull'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) previsto dalla Direttiva "*Payment Services Directive*" (PSD2). Le modifiche, che si sono rese necessarie a seguito di alcuni chiarimenti della Commissione Europea relativamente all'applicazione dell'autenticazione forte al cliente (*Strong Customer Authentication*, SCA) a determinate tipologie di operazioni, sono state introdotte a partire dal 1° luglio 2020 e riguardano i formati di segnalazione dei dati sulle frodi connessi ad alcuni mezzi di pagamento. Con riferimento all'obbligo per i Prestatori di Servizi di Pagamento di adottare sistemi di autenticazione forte per consentire alla clientela di effettuare pagamenti con carta, si stanno completando le attività secondo quanto precedentemente comunicato dall'Azienda alla Banca d'Italia.

Nella Gazzetta Ufficiale n. 134 del 26 maggio 2020 è stato pubblicato il Decreto Legislativo n. 36 del 8 aprile 2020 contenente disposizioni correttive ed integrative del D.Lgs. di recepimento della Direttiva PSD2. Le nuove disposizioni sono volte anche all'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento UE n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Sempre in ambito PSD2, la Banca d'Italia ha pubblicato l'8 aprile 2020, un documento contenente le Istruzioni in merito all'esenzione dall'obbligo di realizzare la procedura di *contingency*⁴⁷, le esenzioni dall'adozione delle procedure di autenticazione forte del cliente per i pagamenti "*corporate*" e le modalità di segnalazione di problemi con le interfacce dedicate.

Relativamente ai documenti di trasparenza introdotti dalla Direttiva PAD (*Payment Account Directive*) dal 1° gennaio 2020 l'Azienda fornisce ai clienti il Documento Informativo sulle Spese (*Fee Information Document*) e si stanno finalizzando le attività per la predisposizione del Documento Riepilogo Spese (*Statement of fees*) riferibile al periodo che si concluderà il 31 dicembre 2020.

Sempre con riferimento alle Disposizioni di Trasparenza, il 10 gennaio 2020 Banca d'Italia ha pubblicato sul proprio sito gli aggiornamenti delle Guide sulla Centrale dei rischi, sul mutuo e sul credito ai consumatori che Poste Italiane ha provveduto a recepire nei relativi documenti di offerta.

Il 12 agosto 2020, la Banca d'Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Tali disposizioni introducono, a partire dal 1° ottobre 2020, novità in merito all'estensione a 60 giorni del tempo massimo di risposta ai reclami presentati dalla clientela e ampliano la tutela offerta dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con l'innalzamento da 100 mila euro a 200 mila euro del limite di competenza per valore delle controversie.

In data 8 maggio 2020, la CONSOB ha pubblicato una "Raccomandazione sulle modalità di rendicontazione *ex post* dei costi e degli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e accessori" rivolta agli intermediari, prevedendo apposite indicazioni: i) sulla riorganizzazione delle sezioni dell'attuale rendiconto; ii) sulla rappresentazione del portafoglio del cliente suddiviso in base alla tipologia di servizio di investimento prestato; iii) sulla facilità di riconciliazione delle voci esposte nell'informativa analitica e in quella aggregata; iv) sulle tempistiche di invio del Rendiconto annuale.

Alla luce delle forti turbolenze innescate dalla pandemia da Covid-19, la CONSOB ha adottato apposite misure volte a contenere la volatilità dei mercati finanziari e a ripristinare l'integrità del mercato, in particolare, nella seduta del 18 marzo 2020, l'Autorità, con Delibera n. 21303, ha temporaneamente introdotto un divieto di vendite allo scoperto e altre operazioni ribassiste su tutte le azioni negoziate sul mercato regolamentato italiano anche tramite derivati o altri strumenti finanziari. Tale divieto, fermo restando il continuo monitoraggio da parte dell'Autorità, è venuto meno nella seconda metà del mese di maggio 2020.

Sempre tenuto conto della volatilità dei mercati e del conseguente incremento dei rischi di mercato, di credito e di liquidità conseguenti alla pandemia da Covid-19, il 6 maggio 2020, l'ESMA ha pubblicato un Richiamo di Attenzione sull'importanza di rispettare gli obblighi comportamentali previsti dalla MiFID II. In particolare, il Richiamo pone l'attenzione: i) sul rispetto dei requisiti in materia di *Product Governance*; ii) sugli obblighi informativi nei confronti dei clienti e iii) sulla valutazione di adeguatezza dei prodotti offerti.

47. I prestatori di servizi di pagamento che detengono conti accessibili *online* devono predisporre un'interfaccia di accesso per consentire alle terze parti (*Third Party Providers*) di svolgere la propria attività. Qualora gli intermediari scelgano di adottare un'interfaccia dedicata, devono realizzare un meccanismo di emergenza (cd. soluzione di *fall-back* o procedura di *contingency*); le autorità nazionali possono esonerare i prestatori di servizi di pagamento dall'obbligo di predisporre la soluzione di *fall-back*, in presenza di determinate condizioni.

L'ESMA ha altresì pubblicato il 5 giugno 2020, la versione finale degli Orientamenti in tema di "*Guidelines on certain aspects of the MiFID II compliance function requirements*", volti a chiarire l'applicazione di determinati aspetti dei requisiti organizzativi, di *ownership*, di *skill* specifici della funzione Compliance di cui alla MiFID II; in particolare, l'ESMA ha allineato gli Orientamenti del 2012 al rinnovato *framework* normativo dettato dalla Direttiva MiFID II, senza modificarne tuttavia la sostanza.

In data 13 maggio 2020 è stato approvato il "Decreto Legge Rilancio" (come convertito dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77), che ha introdotto modalità semplificate di conclusione a distanza dei contratti aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento, di adesione a Organismi di Investimento Collettivi del Risparmio (OICR) e a contratti assicurativi; le suddette disposizioni regolano i contratti conclusi tra la data di entrata in vigore dello stato di emergenza e la sua cessazione.

Inoltre, in considerazione dell'emergenza epidemiologica in corso, la CONSOB con Delibera n. 21314 del 25 marzo 2020 ha prorogato di 60 giorni il termine di invio della "Relazione sulle modalità di svolgimento dei servizi di investimento" previsto per il 31 marzo 2020. L'Azienda ha trasmesso la suddetta Relazione in data 24 aprile 2020.

Il 23 luglio 2020 la CONSOB ha pubblicato un documento in consultazione che apporta modifiche sostanziali al Regolamento Intermediari relativamente ai requisiti di conoscenza e competenza del personale addetto alla prestazione del servizio di consulenza e al rilascio di informazioni e con il quale vengono eliminate dal testo del Regolamento Intermediari le prescrizioni di dettaglio, rimandando agli intermediari l'onere di identificare le modalità operative idonee a rispettare gli *standard* previsti.

Con riferimento alle modifiche al Regolamento Intermediari di cui alla Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 al fine di recepire la Direttiva *Insurance Distribution Directive* (IDD) in tema di regole di condotta applicabili alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi (*Insurance-Based Investment Products* - "IBIPs"), la CONSOB, con Delibera n. 21466 del 29 luglio 2020, ha emanato in via definitiva il suddetto Regolamento introducendo specifiche regole di condotta e obblighi informativi nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi IBIPs (Ramo I, Ramo III, e Multiramo nell'attuale operatività di BancoPosta).

Infine il 6 settembre 2020, la CONSOB ha pubblicato una Guida operativa in materia di *Transaction Reporting* al fine di razionalizzare e fornire chiarimenti circa le attività relative alla gestione degli obblighi di segnalazione previsti dalla Direttiva MiFID II.

Il 21 aprile 2020, la Banca d'Italia ha pubblicato il 32° aggiornamento della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, che modifica le disposizioni in materia di rischio tasso (IRRBB - *Interest rate risk in the banking book*) e *stress test* degli enti. A tale riguardo Poste Italiane, ha definito un modello interno IRRBB, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 5 marzo 2020.

In data 17 marzo 2020, l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) e la Banca d'Italia hanno pubblicato congiuntamente la lettera al mercato in cui è stata ribadita l'importanza dell'adozione delle corrette modalità in tema di vendita di prodotti abbinati ai finanziamenti, richiamando espressamente anche la collaborazione con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), in quanto competente in maniera trasversale per la tutela del consumatore.

Inoltre, il 3 settembre 2020 è entrato in vigore il Regolamento IVASS di esecuzione della Direttiva SDR2 (*Shareholder Rights Directive*) che introduce obblighi in capo a BancoPosta (quale intermediario che offre servizi di custodia e amministrazione di azioni o tenuta dei conti titoli per conto degli azionisti), di informare i clienti/azionisti di particolari eventi societari e fornire, su richiesta della società emittente, specifiche informazioni riguardanti l'identificazione dei clienti/azionisti stessi.

Andamento economico della SBU Servizi Finanziari

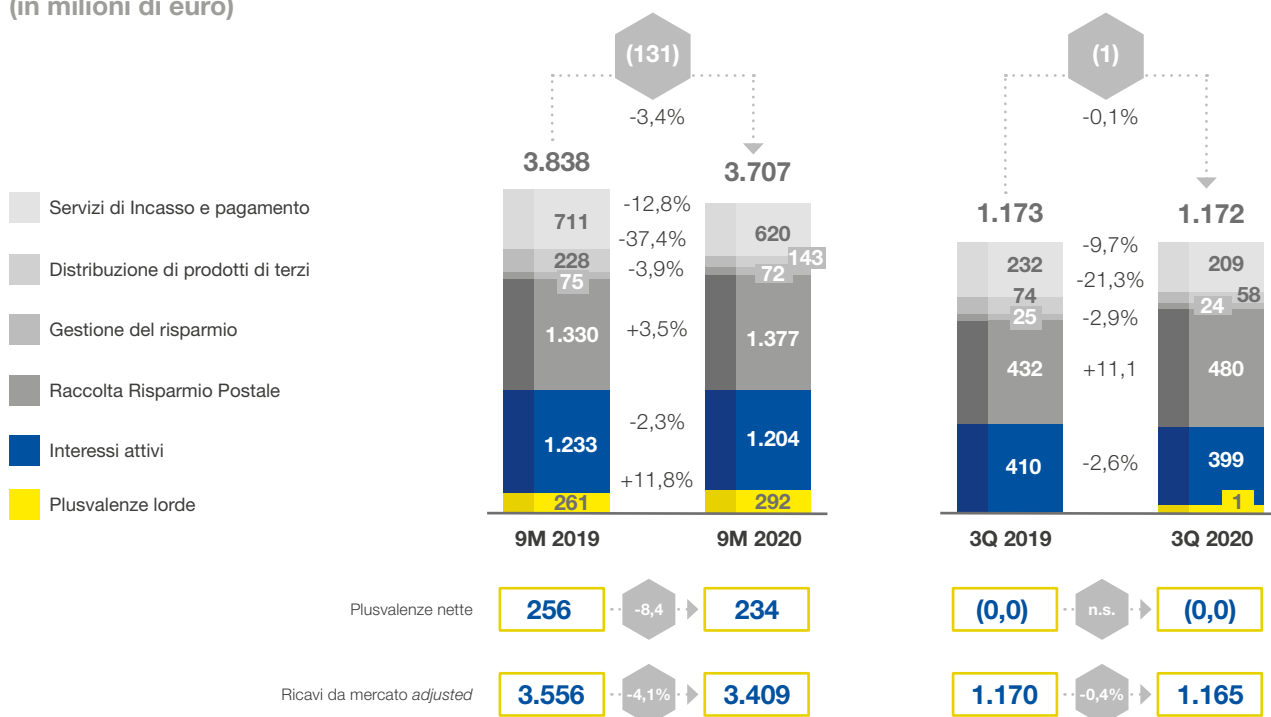
I risultati economici della SBU del periodo risultano penalizzati dalla minore operatività dovuta al *lockdown*, con ripresa dei ricavi a partire dal mese di giugno 2020 e *performance* stabili del terzo trimestre rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio.

Servizi Finanziari (dati in milioni di euro)	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	3.838	3.707	(131)	-3,4%
Ricavi da altri settori	535	500	(35)	-6,5%
Ricavi totali	4.373	4.208	(165)	-3,8%
Ricavi totali adjusted	4.091	3.909	(182)	-4,4%
Costi	175	200	+25	+14,4%
Costi vs altri settori	3.571	3.429	(143)	-4,0%
Costi totali	3.746	3.628	(118)	-3,1%
Costi totali adjusted	3.529	3.390	(139)	-3,9%
EBIT	627	579	(48)	-7,6%
EBIT adjusted	562	519	(43)	-7,6%
EBIT Margin %	14,3%	13,8%		
UTILE NETTO	440	407	(33)	-7,5%

Principali KPI	9M 2019	9M 2020	Δ	
Masse Gestite (in miliardi di euro)*	536	556	20	3,8%
Raccolta netta (in milioni di euro)	4.872	11.207	6.335	130,0%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	2.721	2.067	(655)	-24,1%
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	256	234	(21)	-8,4%
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	61,8	66,4	4,6	7,4%
Rendimento complessivo raccolta	2,59%	2,35%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	311	316	5,3	1,7%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	2.678	2.181	(497,3)	-18,6%

* Il dato indicato nella colonna 9M 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



Distribuzione prodotti terzi: Distribuzione di prodotti erogati/emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.).

Servizi di incasso e pagamento: Bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

Gestione del risparmio: Gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

Raccolta Risparmio Postale: Raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Interessi attivi: Interessi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali. La raccolta da clientela privata è impiegata in titoli governativi dell'area euro e la raccolta da clientela pubblica è impiegata in un conto di deposito fruttifero presso il MEF.

Plusvalenze Lorde: Plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta.

I Ricavi da mercato dei primi nove mesi del 2020 ammontano a 3.707 milioni di euro e registrano una contrazione di 131 milioni di euro rispetto ai 3.838 milioni di euro realizzati nei primi nove mesi del 2019 (-3,4%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) Interessi Attivi in leggera flessione rispetto al dato dei primi nove mesi del 2019 (-2,3%), essenzialmente per effetto del minore rendimento degli impieghi relativi alla raccolta su conto corrente della Pubblica Amministrazione (remunerato a un tasso variabile agganciato per il 50% al rendimento del BTP Decennale e per il 50% al BOT a 6 mesi); (ii) Plusvalenze pari a 292 milioni di euro, al lordo di Minusvalenze pari a 58 milioni di euro, in crescita di 31 milioni di euro rispetto ai 261 milioni di euro del 2019.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.377 milioni di euro, in crescita del 3,5% (+47 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019 per effetto della maggiore raccolta dei Buoni Fruttiferi Postali a campagna⁴⁸ mentre quelli relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 620 milioni di euro, in flessione del 12,8% (-91 milioni di euro) rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno ascrivibile prevalentemente a minori volumi sui bollettini.

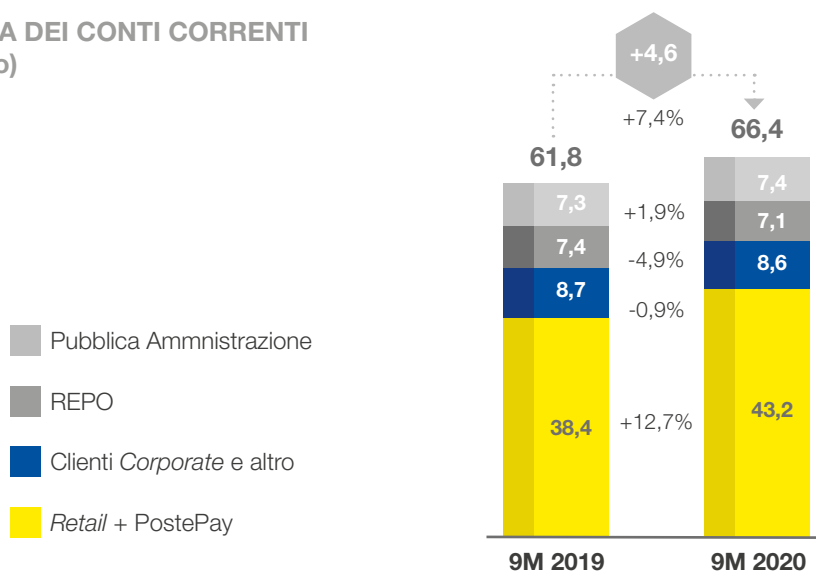
48. Buoni Fruttiferi Postali emessi a partire dal 1° gennaio 2018 e diversi dai BFP Ordinari. Per BFP Ordinari si intendono tutti i Buoni Fruttiferi Postali emessi fino al 31 dicembre 2017, nonché i Buoni Fruttiferi Postali emessi dal 1 gennaio 2018 delle tipologie "ordinari" e "dedicati a minori di età".

Con riferimento ai ricavi da distribuzione di prodotti di finanziamento che si attestano a 143 milioni di euro, in diminuzione di 85 milioni di euro rispetto ai 228 milioni di euro del 2019, la variazione è da ricondurre prevalentemente a una diminuzione dei volumi dei prestiti personali.

I ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio mostrano risultati in lieve flessione rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente (-3,9%).

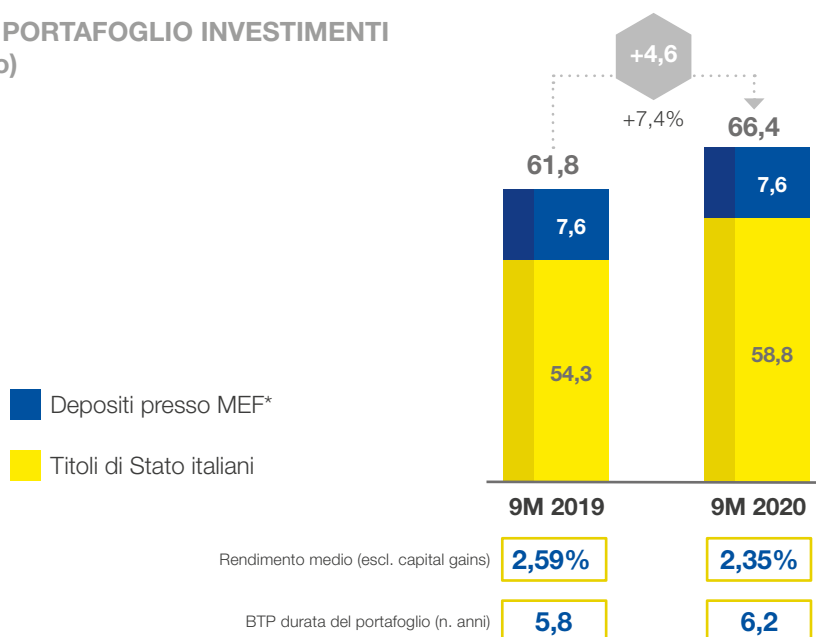
Il terzo trimestre 2020 mostra ricavi da mercato sostanzialmente in linea rispetto al terzo trimestre 2019 (-1 milione di euro), per l'effetto congiunto della crescita dei ricavi derivanti dal servizio di Raccolta del Risparmio Postale (+48 milioni di euro), compensata dalla flessione sia dei ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento (-22 milioni di euro), sia di quelli da distribuzione di prodotti di finanziamento (-16 milioni di euro) imputabili principalmente ai minori prestiti personali, che degli interessi attivi (-11 milioni di euro) essenzialmente per effetto della minore remunerazione correlata al portafoglio titoli in cui è impiegata la raccolta sui conti correnti riferibile alla clientela privata.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (in miliardi di euro)



Al 30 settembre 2020, la Giacenza Media dei conti correnti si incrementa passando da 61,8 miliardi di euro a 66,4 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 4,6 miliardi di euro, è da ricondurre prevalentemente al positivo contributo della clientela *Retail* e *PostePay* (+4,8 miliardi di euro). Per contro si registra una lieve contrazione relativamente al segmento *Clienti Corporate* per via della minore raccolta e un minor ricorso all'operatività in REPO.

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI (in miliardi di euro)

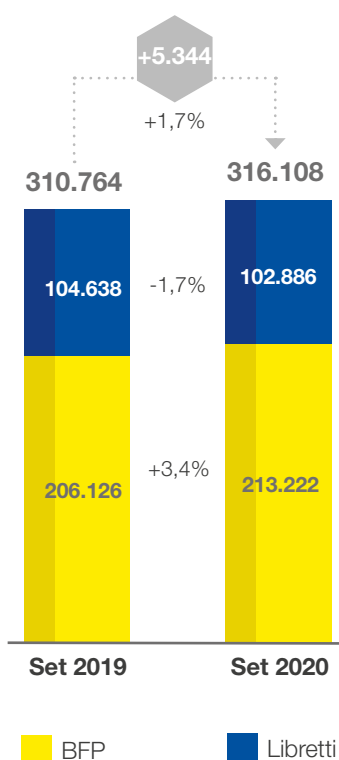


*Include liquidità sul Buffer ed esclude la liquidità di Poste Italiane.

Il contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici ha avuto l'effetto di ridurre inevitabilmente il rendimento medio dei titoli in portafoglio e di aumentarne marginalmente la *Duration*. L'impatto in termini assoluti della riduzione dei rendimenti sugli interessi prodotti dal portafoglio è stato, tuttavia, parzialmente compensato dall'incremento delle giacenze medie nel periodo considerato. Gli impieghi presso il MEF, tendenzialmente in linea con i primi 9 mesi del 2019, sono stati caratterizzati da una minore redditività a causa dei tassi di mercato in contrazione rispetto allo scorso anno.

RISPARMIO POSTALE

(giacenza media in milioni di euro)⁴⁹



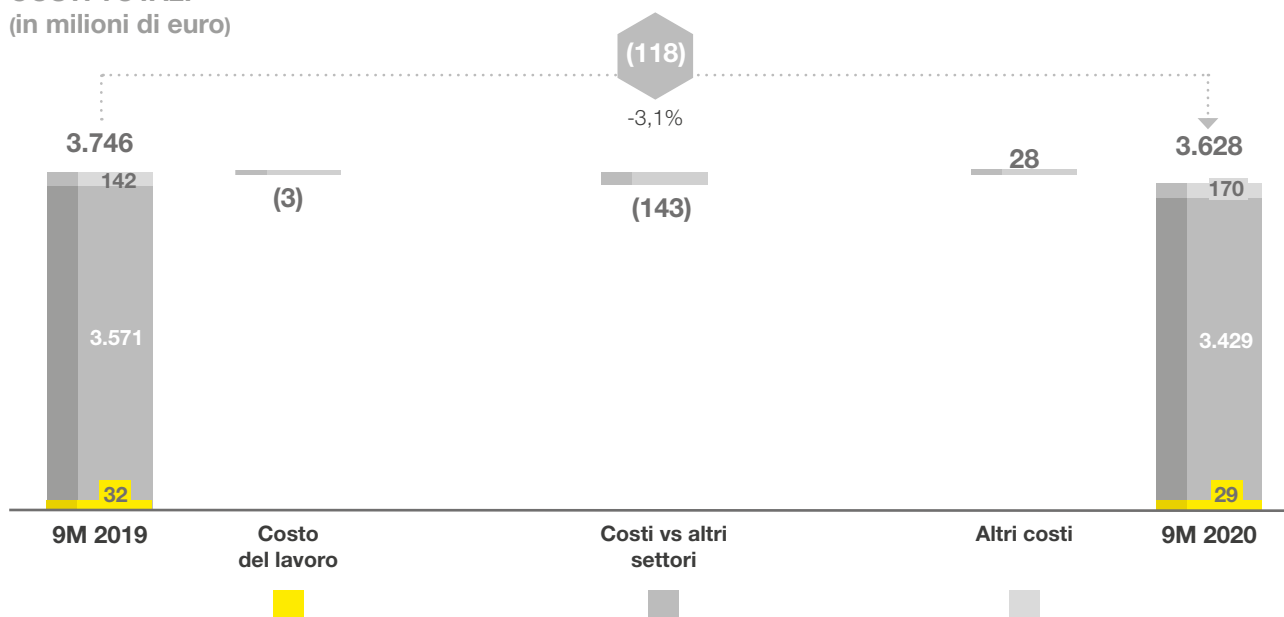
dati in milioni di euro	9M 2019	9M 2020	Var.	Var. %
Raccolta Netta del Risparmio Postale	(4.025)	(426)	3.599	89,4%

Al 30 settembre 2020 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -426 milioni di euro, in aumento di circa 3.600 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente. Tale incremento è da ricondurre alla maggior liquidità presente sui Libretti dovuta all'emergenza sanitaria Covid-19 e al contesto di mercato che hanno influenzato il comportamento della clientela, orientandola maggiormente all'utilizzo di prodotti di liquidità. Inoltre, l'incremento nella raccolta netta tiene conto delle iniziative economiche intraprese, volte a fronteggiare l'emergenza sanitaria (in particolare, degli accrediti anticipati al mese di settembre 2020 sui Libretti Postali delle pensioni relative al mese di ottobre 2020), e a gestire l'elevato ammontare di Buoni Fruttiferi Postali in scadenza.

Rispetto all'analogo periodo del 2019, la giacenza media dei Buoni Fruttiferi Postali mostra un significativo incremento, che ha più che compensato la diminuzione della giacenza media dei Libretti Postali.

49. Valore medio che esclude sia la capitalizzazione degli interessi del periodo che gli interessi maturati, ma non ancora esigibili, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



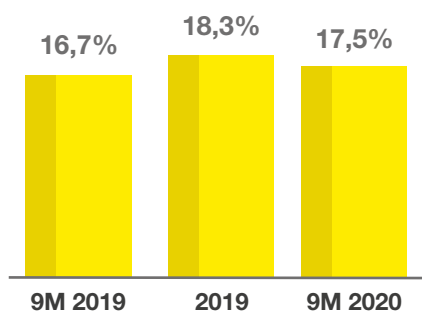
I costi totali del settore ammontano a 3.628 milioni di euro, in diminuzione di 118 milioni di euro (-3,1%) rispetto ai 3.746 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019, prevalentemente per effetto dei minori corrispettivi verso la rete commerciale, a fronte di un lieve incremento registrato nella voce altri costi operativi pari a 28 milioni di euro. Tale ultimo incremento è imputabile prevalentemente alle maggiori minusvalenze conseguite nel periodo (+52 milioni di euro) a valere sul portafoglio titoli (più che compensate dalle plusvalenze realizzate nell'ambito dello stesso), parzialmente compensate dai rilasci di fondi rischi (15 milioni di euro) riferiti principalmente all'iniziativa volontaria di tutela della clientela, conclusa nel corso dell'esercizio 2019, per il fondo Europa Immobiliare.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore nel periodo gennaio-settembre 2020 si attesta a 579 milioni di euro, in diminuzione del 7,6% rispetto al corrispondente periodo del precedente esercizio (-48 milioni di euro).

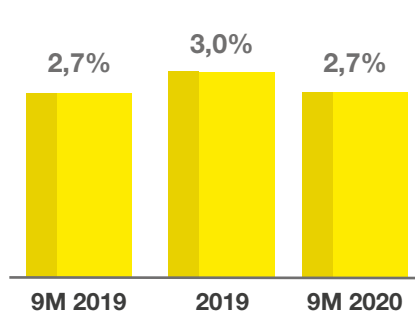
Tenuto conto della gestione finanziaria (negativa per 11 milioni di euro) e delle imposte del periodo (161 milioni di euro), il settore chiude con un risultato netto di 407 milioni di euro, in diminuzione di 33 milioni di euro rispetto ai 440 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 (-7,5%).

dati in milioni di euro	9M 2019	2019	9M 2020
CET1 CAPITAL	2.285	2.388	2.383
TOTAL ASSETS	90.917	85.010	99.100
RWA - Risk Weighted Assets	13.679	13.020	13.635

CET1 RATIO



LEVERAGE RATIO



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, si evidenzia come, a seguito della crescita dei volumi di raccolta e della variazione dello scenario di mercato, il *Leverage Ratio* è diminuito, posizionandosi al 30 settembre 2020 al 2,7%. Il *CET 1 Ratio* al 30 settembre 2020, si è attestato al 17,5%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta e registrando una contrazione prevalentemente correlata al calo dei tassi di interesse, che ha determinato l'aumento dei *collateral* versati alle controparti di transazioni in derivati di copertura.

Attività del periodo

Gestione del portafoglio titoli

Il portafoglio titoli, in cui è impiegata la raccolta effettuata da clientela privata sui conti correnti, del valore nominale di circa 57,5 miliardi di euro, è costituito per circa 53,7 miliardi di euro da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per circa 3,8 miliardi di euro da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti (garantiti dallo Stato italiano).

Nel corso del secondo semestre del 2020 le azioni messe in campo dalle Banche Centrali per contenere gli effetti negativi della pandemia (in particolare i programmi di acquisto di titoli di Stato varati dalla BCE ed il raggiungimento dell'accordo sul *Recovery Fund* tra i capi di governo europei), hanno determinato una progressiva riduzione della volatilità sui mercati finanziari. Lo *spread* BTP-Bund si è ristretto passando dai circa 170 bps di fine giugno 2020 ai circa 140 bps registrati a fine settembre 2020.

In tale contesto, la gestione si è concentrata sul completamento del programma di realizzazione delle plusvalenze previste per l'anno 2020 e sull'avvio di quello del prossimo anno eseguendo vendite forward con valuta 2021.

Relativamente agli acquisti, nel periodo in cui il livello medio dello *spread* era di circa 150 bps sono stati ultimati gli investimenti dei titoli in scadenza nel periodo in esame ed è stata investita la liquidità incrementale registrata dai conti correnti.

Inoltre, al fine di bloccare i bassi tassi di interesse monetari del momento, sono stati stipulati pronti contro termine con scadenza fino a 4 anni.

Risparmio Postale

Nell'ambito del Risparmio Postale, con l'obiettivo di migliorare la *customer experience* e la qualità dell'offerta alla clientela è stata introdotta dalla fine del mese di luglio la possibilità di aprire il Libretto Smart⁵⁰ direttamente dall'app BancoPosta ed è stata inoltre ampliata l'operatività *online* sui conti correnti BancoPosta per l'acquisto dei Buoni Fruttiferi Postali in modalità H24 7 giorni su 7.

Per supportare l'attività di raccolta *online* sui canali digitali (*web* e *app*) e aumentare la *customer base*, alla fine del mese di settembre 2020 è stata avviata la nuova edizione dell'Offerta Supersmart "Premium Digital", dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità. Infine, sempre nell'ottica di agevolare la raccolta e contestualmente favorire la diffusione dei prodotti dedicati ai minori, è stata introdotta la possibilità di sottoscrivere, da parte dei propri rappresentanti legali, Buoni dedicati ai minori.

Conti correnti

Nel comparto dei conti correnti *Retail* è stata prorogata, dal 30 giugno al 31 luglio 2020, la promozione sulle opzioni Start, Medium e Plus⁵¹ che prevede uno sconto sul canone mensile per un periodo di 12 mesi esclusivamente per le nuove aperture.

Nell'ambito del modello di servizio Premium, dedicato ai clienti ad alta patrimonializzazione ed esigenze sofisticate, è stata rilasciata la possibilità di gestire ed eseguire una consulenza a distanza al termine della quale il cliente potrà firmare i necessari documenti mediante firma elettronica avanzata nell'area dedicata di poste.it.

Nel comparto dei conti correnti *Business* e Pubblica Amministrazione, al fine di incrementare le nuove acquisizioni di valore e fidelizzare la clientela, è stata prorogata fino alla fine del 2020 la promozione che prevede il rimborso delle spese di tenuta conto per i clienti che sottoscrivono, anche non contestualmente, l'apertura del conto corrente BancoPosta Affari con abbinato il servizio Postepay "Codice"⁵² o il servizio di *acquiring* "Tandem POS Fisico" (che consente l'accettazione di pagamenti con carte di credito, di debito o prepagate anche in modalità *contactless*).

Nel quadro delle misure previste dal Decreto Legge n. 34/2020, convertito con modifiche nella Legge del 17 luglio 2020, n. 77 (Decreto Rilancio), per sostenere la ripresa economica del Paese, Poste Italiane ha avviato il servizio di cessione del credito di imposta per offrire a cittadini e imprese correntisti BancoPosta la possibilità di ottenere liquidità a fronte della cessione a Poste Italiane dei crediti previsti dalla normativa.

50. Il Libretto Smart è una versione del Libretto Nominativo Ordinario che consente ai clienti di effettuare operazioni dispositive anche attraverso il sito *internet* poste.it e l'App BancoPosta. Ai titolari di Libretto Smart è inoltre riconosciuta la possibilità di effettuare specifiche operazioni, come l'attivazione di Offerte Supersmart o il trasferimento di denaro da/verso un altro proprio libretto o conto corrente BancoPosta tramite girofondi.

51. Opzioni dell'attuale offerta del conto corrente *Consumer*, che hanno canoni diversi in base ai servizi inclusi.

52. Il servizio Codice Postepay è il servizio innovativo di accettazione che consente agli esercenti convenzionati di incassare pagamenti disposti dal cliente acquirente direttamente dalla propria app Postepay, inquadrando il QR code esposto dall'esercente.

Per le imprese, il servizio di cessione del credito è stato lanciato il 21 settembre 2020, attraverso il canale *online* e inizialmente solo per il credito relativo al “Bonus vacanze”. Dal 19 ottobre 2020 è disponibile anche il servizio di cessione relativo al *Superbonus* 110% sia per le imprese che per i privati, attraverso il canale *online* e presso gli Uffici Postali.

Gestione del risparmio

Nel comparto del risparmio gestito è stata avviata la distribuzione di due nuovi Fondi Comuni: una riedizione di “BancoPosta Focus Digital 2025”, incentrato sul potenziale dei settori della tecnologia dell'informazione e della robotica, di cui Anima SGR è il gestore delegato, e il Fondo “Poste Investo Sostenibile”, che punta su strumenti finanziari con i criteri dell'investimento sostenibile (ESG), il cui gestore delegato è Amundi SGR.

Per quanto riguarda il Risparmio Amministrato, nel mese di luglio 2020, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del BTP Futura legato all'andamento del PIL italiano e lanciato nell'ambito delle misure del Governo per far fronte all'emergenza generata dal Covid-19.

In merito al collocamento delle quote di Fondi immobiliari effettuato nel periodo 2002-2005, Poste Italiane, al fine di tutelare e mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo, fondati sulla fiducia e sulla trasparenza, ha intrapreso una seconda finestra di adesione all'iniziativa di tutela sul “Fondo Obelisco” dal 19 marzo al 30 giugno 2020. A causa dell'emergenza sanitaria, e alle misure restrittive conseguenti, il periodo di adesione è stato esteso al 31 ottobre 2020.

Distribuzione di prodotti di terzi

Nel periodo di riferimento, in relazione alla pandemia da Covid-19 sono state emanate numerose disposizioni legislative volte a introdurre misure urgenti a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, micro, piccole e medie imprese. In tale contesto il Gruppo congiuntamente ai *partner* per i quali colloca i prodotti di finanziamento, ha posto in essere tutte le iniziative previste dalla normativa, nonché quelle su base volontaria promosse da singoli intermediari o Associazioni di categoria.

A tale riguardo, con riferimento all'offerta dei Finanziamenti BancoPosta *Retail*, è stata avviata la promozione “Riparti Italia”, con condizioni economiche vantaggiose, per dare nuovo impulso all'attuale difficile congiuntura economica del Paese. Inoltre, è proseguita l'attività promozionale su Prestito BancoPosta Online, per incentivare l'utilizzo del canale a distanza ed è stata introdotta la facoltà di sospensione delle rate per Prestiti BancoPosta *Retail* e *Small Business* su tutto il territorio nazionale.

Nel periodo in esame è stata avviata l'offerta di un finanziamento chirografario a medio/lungo termine, assistito dalla Garanzia del Fondo Centrale, in misura pari al 100%, come definito ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera m) del Decreto Legge 8 aprile 2020 n. 23 (Decreto Liquidità) convertito nella Legge del 5 giugno 2020, n.40), destinato alle micro, piccole e medie imprese italiane (incluse le ditte individuali), la cui attività sia stata danneggiata dall'emergenza Covid-19. Il finanziamento è collocato da Poste Italiane ed è erogato da Mediocredito Centrale.

Nel mese di aprile 2020, è stato lanciato il prodotto di anticipazione del trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga dedicato ai clienti BancoPosta e Postepay Evolution con accredito dello stipendio. Sempre in relazione alle misure connesse all'emergenza sanitaria, in accordo con le banche finanziatrici, è stata data la possibilità ai titolari di mutui BancoPosta, di utilizzare il Fondo di solidarietà gestito da Consap, per i mutui prima casa, fino ad un massimo di 18 mesi con un contributo che copre il 50% degli interessi maturati durante il periodo di sospensione mentre, per quelli che non rientrano nei requisiti richiesti dal Fondo, è stata prevista la possibilità di sospensione del mutuo ipotecario per un massimo di 12 mesi.

Altre attività

In data 20 febbraio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato il rinnovo della Convenzione triennale 2020-2022 tra Poste Italiane e il Ministero delle Economie e delle Finanze che regola i servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato.

Nell'ambito investimenti, il Gruppo ha adeguato il proprio modello di “*go to market*” agli *standard* della “nuova normalità”, con il lancio di un modello di consulenza “a distanza” per il collocamento di polizze Vita (dall'8 maggio 2020) e, del Risparmio Postale (dal 3 giugno 2020). Tale opzione, opportunamente affiancata alla proposizione presso gli Uffici Postali, rappresenta un'alternativa per le fasce di clientela più esposte al rischio Covid-19 e per le quali è opportuno limitare la presenza fisica negli Uffici Postali, oltre che, *pro futuro*, offre un approccio multicanale utile per rafforzare e semplificare la relazione con il cliente.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi



Contesto di mercato

Ramo Vita

Sulla base dei dati ufficiali disponibili alla fine del mese di agosto 2020⁵³ per effetto del *lockdown*, la nuova produzione di polizze individuali sulla vita pari a 48,7 miliardi di euro alla fine di agosto 2020 ha registrato una contrazione rispetto allo stesso periodo del 2019 del 12,7%. Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 55,1 miliardi di Euro, e risulta in diminuzione (-14,2%) rispetto all'analogo periodo del 2019. Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di Ramo I ammontano alla fine di agosto 2020 a 33,7 miliardi di Euro, in sensibile flessione (-16,8%), stante gli effetti della sopramenzionata emergenza sanitaria, rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Risulta invece stabile rispetto al dato del medesimo periodo del 2019, la raccolta di prodotti di Ramo III (nella forma esclusiva *unit-linked*) con una raccolta pari alla fine del periodo a 14,3 miliardi di Euro. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 0,6 miliardi di euro) che registra nei primi otto mesi dell'anno un decremento (-26,9%) rispetto ai dati di fine agosto 2019. L'andamento dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (Ramo IV), continua a essere contenuto (circa 18,4 milioni di euro), e risulta in lieve calo (-1,2%) rispetto all'analogo periodo del 2019.

I nuovi contributi relativi alla gestione di fondi pensione aperti registrano alla fine di agosto 2020 una raccolta pari a 63 milioni di Euro segnando una diminuzione rispetto al corrispondente periodo del 2019 pari al 10,8%.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 95,2% del totale dei premi emessi e il 63,7% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 68,1% della nuova produzione è stata intermediata fino ad agosto 2020 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di circa 33,2 miliardi di Euro in flessione (-15,2%) rispetto all'analogo periodo del 2019. Riguardo invece l'intero canale agenziale, il volume di nuovi affari distribuito ha raggiunto gli 8,1 miliardi di Euro alla fine di agosto 2020, con un decremento del 2,1% rispetto al dato rilevato del medesimo periodo del 2019 e con un'incidenza sul totale della raccolta intermediata pari al 16,6%.

Per quanto riguarda la raccolta di nuove polizze mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano premi per 6,8 miliardi di Euro, in diminuzione (-13,7%) rispetto a quanto collocato nell'analogo periodo dell'anno precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 14%.

Nuova produzione individuale Vita per ramo di attività*

(dati aggiornati ad agosto 2020 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 2020 vs 2019
Vita - ramo I	33.720	-16,8%
Unit - Linked - ramo III	14.304	-0,3%
Capitalizzazioni - ramo V	642	-26,9%
Altro	80	-
Imprese italiane - extra UE	48.746	-12,7%
Imprese UE**	6.377	-24,3%
Totale	55.123	-14,2%

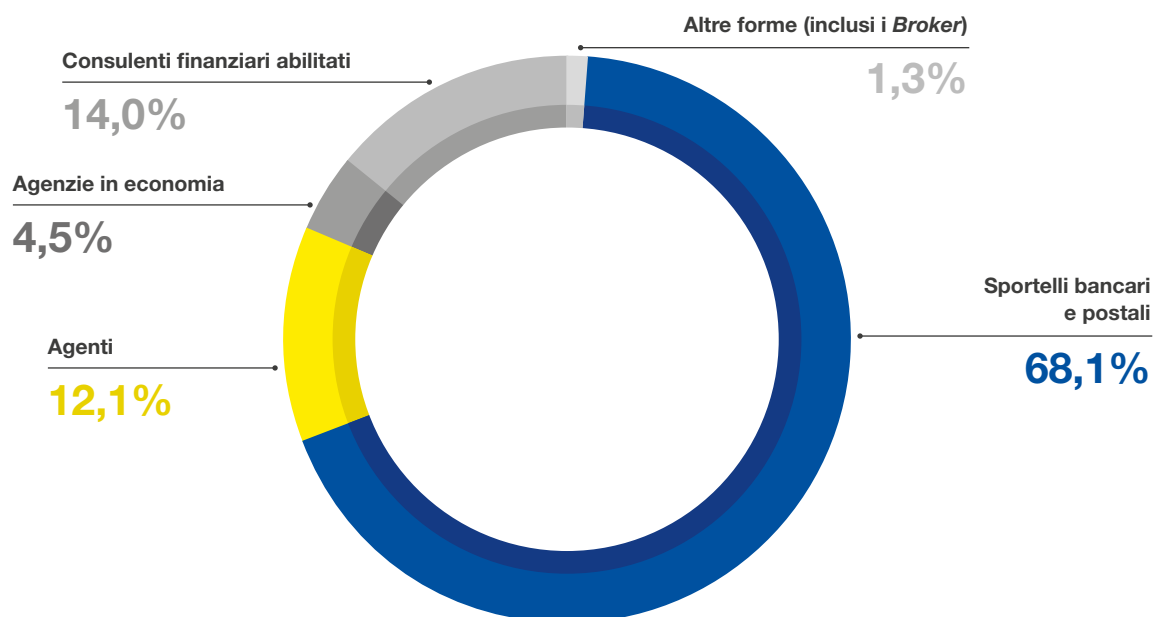
* Fonte: ANIA.

** Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione.

53. Fonte: Ania Trends nuova produzione vita (agosto 2020).

Nuova produzione Vita per canale distributivo

(dati aggiornati ad agosto 2020)



Fonte: ANIA.

Ramo Danni

Per quanto attiene al mercato assicurativo danni, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili (fonte: ANIA) alla fine del secondo trimestre del 2020, si sono attestati a 18,6 miliardi di Euro (-3,7%) rispetto al medesimo periodo del 2019 confermando il *trend* in diminuzione iniziato a partire dal mese di marzo e attribuibile esclusivamente alla situazione emergenziale legata al diffondersi del virus Covid-19 che ha pesantemente condizionato i processi di vendita e l'operatività delle imprese di assicurazione. Tale andamento è ascrivibile principalmente al forte calo del settore Auto (-6,1%), che ha registrato una riduzione dei premi del 6,3% che si è concentrata nel mese di aprile 2020 (-20%). Anche i premi del ramo corpi veicoli terrestri, che alla fine del secondo trimestre 2019 crescevano di quasi il 5%, si sono fortemente contratti nel secondo trimestre 2020 (-4,9%) segnando un calo di circa il 30% nel solo mese di aprile. Anche gli altri rami danni registrano una brusca frenata. Se alla fine del secondo trimestre 2019 la crescita era pari al 6%, alla fine di giugno 2020 si è registrato un calo del 1,7% per effetto principalmente della flessione registrata nel solo mese di aprile di oltre il 10%. Con riferimento al comparto No Auto, i rami che hanno registrato una variazione superiore alla media sono stati il ramo malattia con premi pari a 1,6 miliardi di Euro in calo del 2,4%, il ramo infortuni con premi pari a 1,7 miliardi e una flessione del 3,7%, il ramo RC Generale con premi pari a 2,1 miliardi di Euro che risulta stabile rispetto al 2019, il ramo tutela legale con premi pari a 0,3 miliardi di Euro e una crescita del 7,3%, il ramo perdite pecuniarie con premi pari a 0,3 miliardi di Euro con una diminuzione del 29% mentre il ramo altri danni ai beni con volumi pari a 1,7 miliardi di Euro e una crescita del 2,3%.

Per quanto riguarda i canali distributivi, relativamente ai premi raccolti dalle imprese italiane e le rappresentanze di imprese extra UE, quello agenziale si conferma leader con una quota di mercato pari al 74,2%, seppure in lieve calo rispetto al dato di fine giugno 2019 (pari al 74,5%). I *broker* hanno registrato una quota di mercato pari al 9,1%, rappresentando il secondo canale di distribuzione. Si registra inoltre una contrazione, seppur contenuta, della quota di mercato degli sportelli bancari e postali che si attesta al 7% (7,7% a fine giugno 2019).

L'incidenza della vendita diretta (direzione, vendita telefonica e *internet*) alla fine del secondo trimestre risulta pari al 9,4%, in lieve aumento rispetto al dato rilevato nel corrispondente periodo del 2019 (9,1%). I restanti 0,3% sono riferiti ai premi intermediati dai consulenti finanziari abilitati.

Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività*

(dati aggiornati a giugno 2020 in milioni di euro)

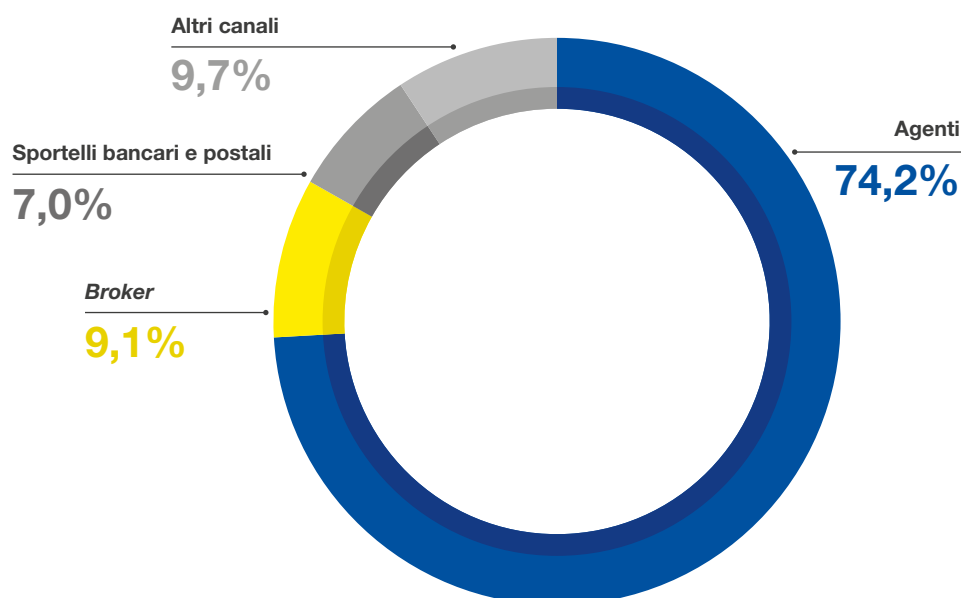
Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % II trim. 2020 vs II trim. 2019
Totale settore auto	8.283	-6,1%
Altri rami danni	10.335	-1,7%
Totale rami danni	18.618	-3,7%

* Fonte: ANIA.

** I premi si riferiscono alle imprese italiane, extra UE e alle imprese UE.

Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo*

(dati aggiornati a giugno 2020)



Fonte: ANIA.

* Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE operanti in regime di stabilimento.

Contesto normativo

Lettera al mercato del 17 marzo 2020 – Comunicazione congiunta IVASS - Banca d'Italia: offerta di prodotti abbinati a finanziamenti

L'Ivass ha comunicato che le banche, gli intermediari finanziari e le imprese di assicurazione che intendono offrire prodotti abbinati a finanziamenti, dovranno applicare e adottare specifiche procedure organizzative e di controllo interno che assicurino nel continuo una valutazione dei rischi e rispettare un insieme di regole, al fine di garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela. Il mancato rispetto delle regole vigenti, oltre a comportare l'applicazione delle sanzioni previste per la violazione degli obblighi di condotta verso la clientela, può esporre gli operatori a significativi rischi legali e reputazionali, con l'eventuale possibilità di un incremento dei requisiti patrimoniali delle competenti Autorità di vigilanza.

Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi ai sensi del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 ("Codice delle assicurazioni private")

Il Regolamento, che entrerà in vigore il 31 marzo 2021:

- individua i compiti e le responsabilità degli organi sociali coinvolti nel processo di approvazione e di distribuzione dei prodotti assicurativi;
- individua le regole e gli elementi di cui tener conto ai fini dell'individuazione del mercato di riferimento e del mercato di riferimento negativo;
- definisce i flussi informativi tra le imprese di assicurazione produttrici e i distributori tramite accordo da sottoscrivere obbligatoriamente e soggetto a revisione periodica;
- disciplina i meccanismi di distribuzione dei prodotti assicurativi;
- prescrive specifici obblighi di controllo in capo all'unità o struttura responsabile della distribuzione assicurativa per i distributori di prodotti assicurativi iscritti nelle sezioni A, B ed F del Registro Unico degli Intermediari e disciplina i rapporti di libera collaborazione tra gli intermediari coinvolti nell'attività di distribuzione dei prodotti stessi al fine di assicurare il pieno rispetto degli obblighi previsti dal Regolamento.

Provvedimento IVASS n. 97 del 4 Agosto 2020 – Requisiti supplementari per la distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi

Il provvedimento, che entrerà in vigore il 31 marzo 2021, completa la disciplina in materia di distribuzione dei prodotti IBIPs (*Insurance Based Investment Products*) per i canali di competenza dell'IVASS e contiene rinvii alle norme del Regolamento Delegato IBIPs, e alle disposizioni del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 che integra la direttiva Mifid II in materia di requisiti organizzativi e condizioni di esercizio delle attività delle imprese di investimento con riferimento alla consulenza indipendente. In particolare, vengono introdotte talune specifiche previsioni aggiuntive in merito in particolare a: informativa precontrattuale, vendita abbinata, conservazione della documentazione, formazione e aggiornamento professionale. Il Provvedimento contiene inoltre integrazioni e modifiche ai regolamenti nn. 23/2008, 24/2008, 38/2018, 40/2018 e 41/2018 con l'obiettivo di razionalizzare e semplificare gli obblighi a carico degli operatori e accrescere il livello di tutela dei contraenti.

Andamento economico della SBU Servizi Assicurativi

Risultati del periodo condizionati dalla pandemia e dal *lockdown* con impatti maggiori nella prima parte dell'esercizio. Ricavi in crescita nel terzo trimestre grazie alla graduale ripresa della raccolta (+0,9 miliardi rispetto al corrispondente trimestre del precedente esercizio).

Confermata la solidità patrimoniale del segmento assicurativo, con un *Solvency ratio* superiore sia ai vincoli regolamentari che alla *managerial ambition* (>200%).

Servizi Assicurativi (dati in milioni di euro)	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Ricavi da mercato	1.219	1.192	(27)	-2,2%
Ricavi da altri settori	0	0	(0)	-43,8%
Ricavi totali	1.219	1.192	(27)	-2,2%
Costi	109	99	(10)	-9,1%
Costi vs altri settori	381	380	(1)	-0,2%
Costi totali	490	479	(11)	-2,2%
EBIT	730	714	(16)	-2,2%
EBIT Margin %	59,8%	59,9%		
UTILE NETTO	519	523	3	+0,7%

Principali KPI	31 dicembre 2019	30 settembre 2020	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	140,2	147,9	7,6	5,4%
<i>Solvency Ratio</i>	276%	250%		

Ramo Vita	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro)*	13.722	12.239	(1.483)	-10,8%
di cui: Rami I-IV-V	12.245	10.784	(1.461)	-11,9%
di cui: Ramo III	1.477	1.455	(21)	-1,5%
Incidenza premi Multiramo sul totale	35%	34%		

Ramo Danni	9M 2019	9M 2020	VARIAZIONI	
Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro)*	186,0	184,7	-1,3	-0,7%
<i>Loss ratio</i> **	30,4%	41,5%		
<i>Expenses ratio</i> (vista ANIA)***	26,4%	29,1%		
<i>Combined ratio</i> (vista ANIA)****	56,8%	70,6%		

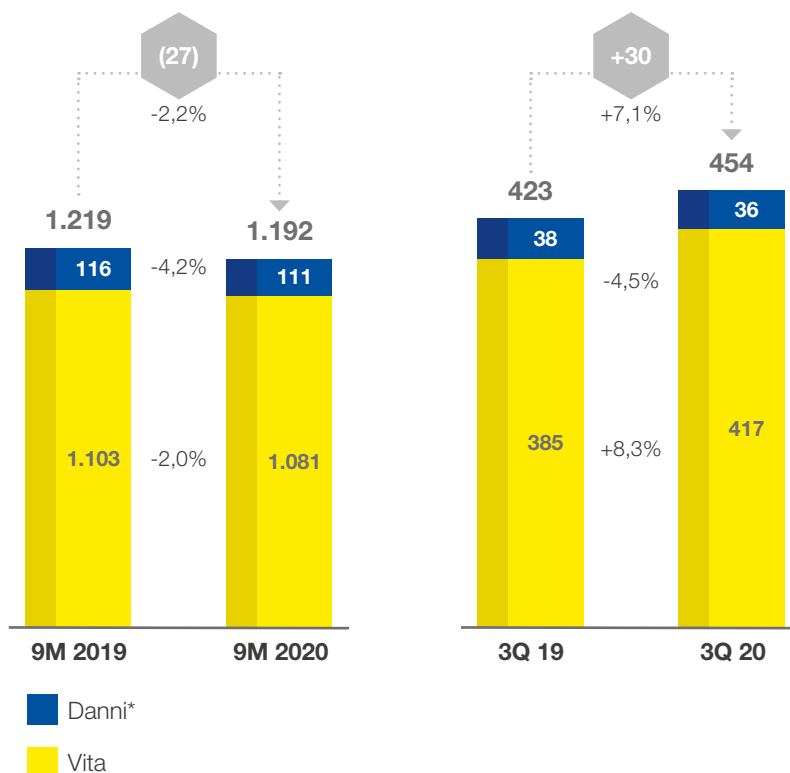
* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi e delle cessioni in riassicurazione.

** Corrisponde al rapporto tra gli oneri da liquidazione sinistri e i premi lordi di competenza.

*** Corrisponde al rapporto tra costi di funzionamento + provvigioni e i premi lordi contabilizzati.

**** Pari alla somma di *Loss* ed *Expenses ratio*.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



* Include Poste Welfare Servizi e altri ricavi.

L'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nei primi 9 mesi dell'esercizio un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 714 milioni di euro, in diminuzione del 2,2% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (730 milioni di euro).

I ricavi da mercato passano da 1.219 milioni di euro dei primi nove mesi del 2019 a 1.192 milioni di euro del corrispondente periodo del 2020 (-2,2%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.081 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 105 milioni di euro, al netto dei ricavi di Poste Welfare Servizi⁵⁴ e degli altri ricavi.

In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono rispetto al precedente periodo del 2% (-22 milioni di euro), principalmente per effetto dei minori caricamenti (-46 milioni di euro) e del minore margine protezione Vita (-4 milioni di euro), a seguito della flessione della raccolta lorda avuta nel periodo (-1,5 miliardi di euro rispetto ai primi 9 mesi del 2019), nonché dell'evoluzione delle altre riserve tecniche (-15 milioni di euro), prevalentemente per il *one-off* positivo rilevato nel I semestre 2019 sulla riserva spese, correlato all'aggiornamento del tasso di attualizzazione IVASS. Tali variazioni negative sono state parzialmente compensate dal maggiore margine finanziario (+43 milioni rispetto ai primi nove mesi del 2019), che beneficia dell'incremento delle masse medie gestite.

I ricavi netti Danni si attestano a 105 milioni di euro in diminuzione del 3% (-3 milioni di euro), rispetto all'analogo periodo del 2019, per effetto principalmente dell'evoluzione della riserva tecnica e oneri da liquidazione sinistri, che risente nei primi nove mesi del 2020 di minori rilasci (-14 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019, nel quale furono fatti rilasci di precedenti accantonamenti alla riserva sinistri in quanto non utilizzati, parzialmente compensati dalla crescita del *business* (premi lordi di competenza, +12 milioni di euro, ovvero +7%).

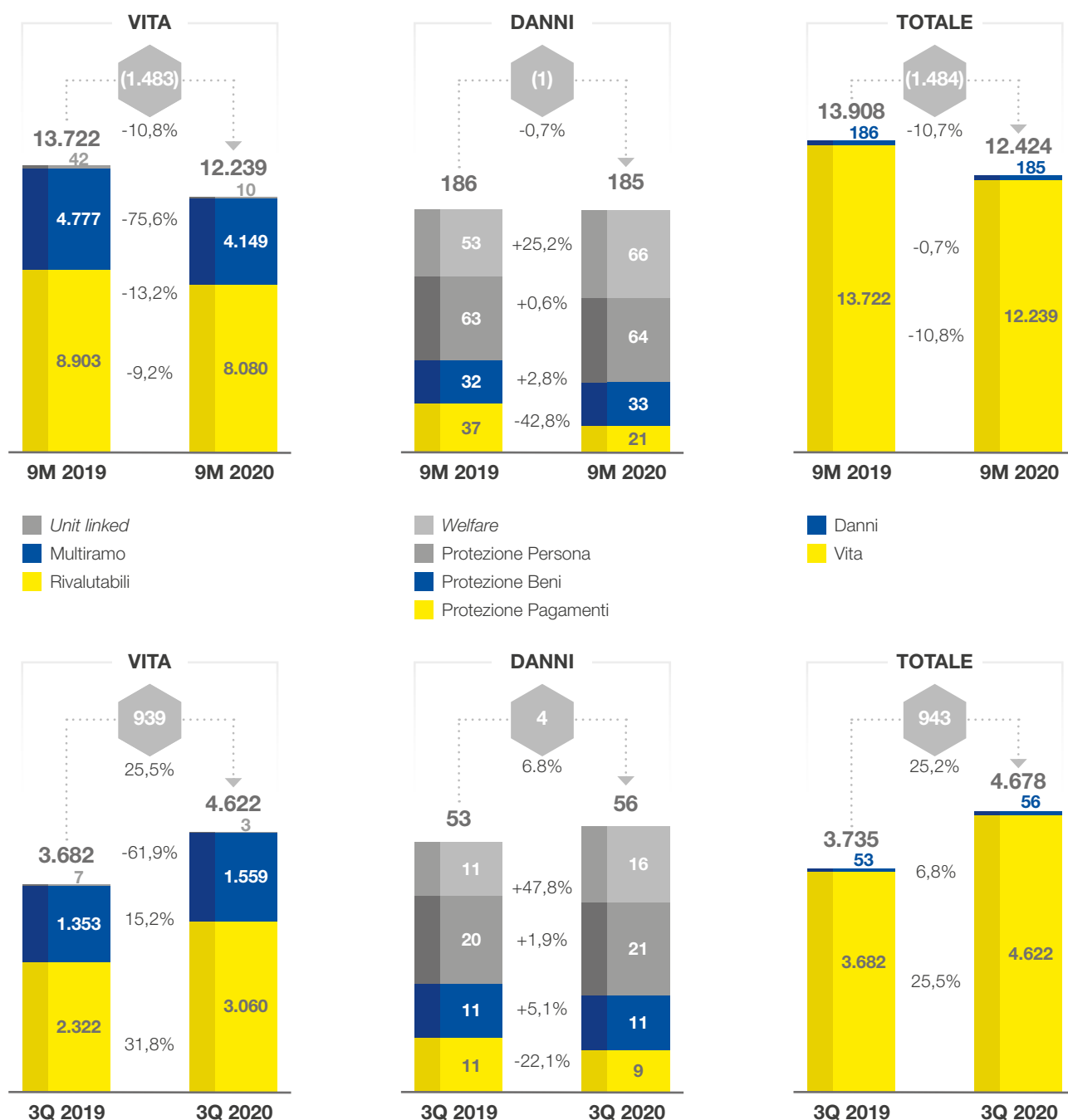
Il terzo trimestre 2020 presenta ricavi in crescita di 30 milioni di euro, +7,1% rispetto al terzo trimestre 2019. Tale andamento è imputabile ai maggiori caricamenti legati alla crescita della raccolta lorda Vita rispetto al terzo trimestre del precedente esercizio (+0,9 miliardi) nonché al miglioramento del margine finanziario Vita che cresce nel terzo trimestre sia per la crescita delle masse che per la crescita del margine medio.

⁵⁴ Poste Welfare Servizi, è l'azienda dei servizi del mondo sanitario del Gruppo Poste Italiane.

Le attività di Poste Welfare Servizi sono focalizzate negli ambiti del management e *outsourcing* amministrativo di Fondi Sanitari, gestione di un *Network* Sanitario delle strutture convenzionate, servizi ICT per istituzioni pubbliche e private. A partire da novembre del 2015, è entrata a far parte del Gruppo Poste Vita, come complemento strategico dell'offerta assicurativa sui temi del *Welfare* sanitario.

La raccolta del *business* Vita e Danni è rappresentata nella tabella che segue:

PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in milioni di euro)

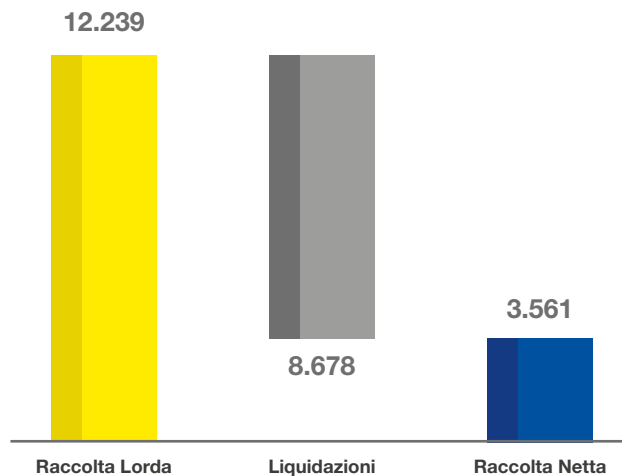


La raccolta lorda Vita e Danni al 30 Settembre 2020 è stata condizionata dalle limitazioni alla circolazione delle persone e alla parziale chiusura degli Uffici Postali dei mesi di marzo e aprile a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19.

La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 12,2 miliardi di euro in diminuzione del 10,8% rispetto al corrispondente periodo del 2019, con un *mix* di prodotti che si è mantenuto stabile rispetto ai primi nove mesi del 2019 con i prodotti Multiramo che hanno contribuito con il 34% e le polizze rivalutabili con il 66% della raccolta lorda Vita complessiva. Nel III trimestre la raccolta lorda ha beneficiato dell'allentamento delle limitazioni alla circolazione delle persone, registrando premi per 4,6 miliardi di euro, superiori di 0,9 miliardi di euro rispetto allo stesso trimestre del 2019.

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 185 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto all'analogo periodo del 2019 (-0,7%), con una minor raccolta della linea Protezione Pagamenti (-42,8%, -16 milioni di euro) compensata dalla maggior raccolta sui comparti *Welfare* (+25,2%, +13 milioni di euro) e su Protezione Beni (+2,8%).

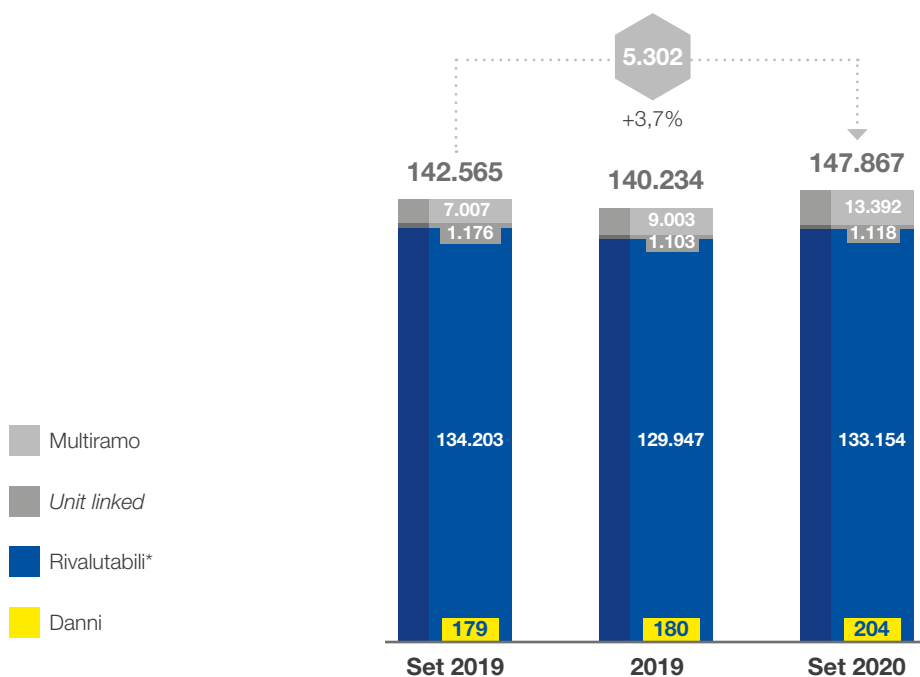
RACCOLTA NETTA VITA – 9M 2020 (in milioni di euro)



La raccolta netta del *business* Vita si attesta a 3,6 miliardi di euro e si mantiene positiva su tutti i portafogli di Gestione Separata e Fondi interni.

Il tasso di riscatto rilevato nei primi 9 mesi del 2020 è pari al 2,6%, in diminuzione rispetto al 2019 (pari al 2,9%) anche per effetto delle limitazioni alla circolazione e alla chiusura parziale degli Uffici Postali a seguito del *lockdown*.

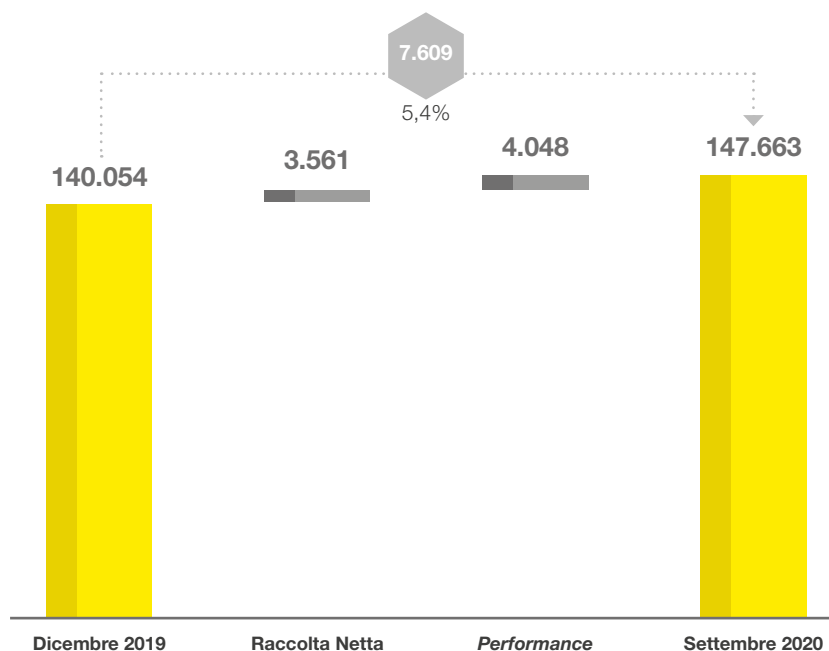
RISERVE TECNICHE (in milioni di euro)



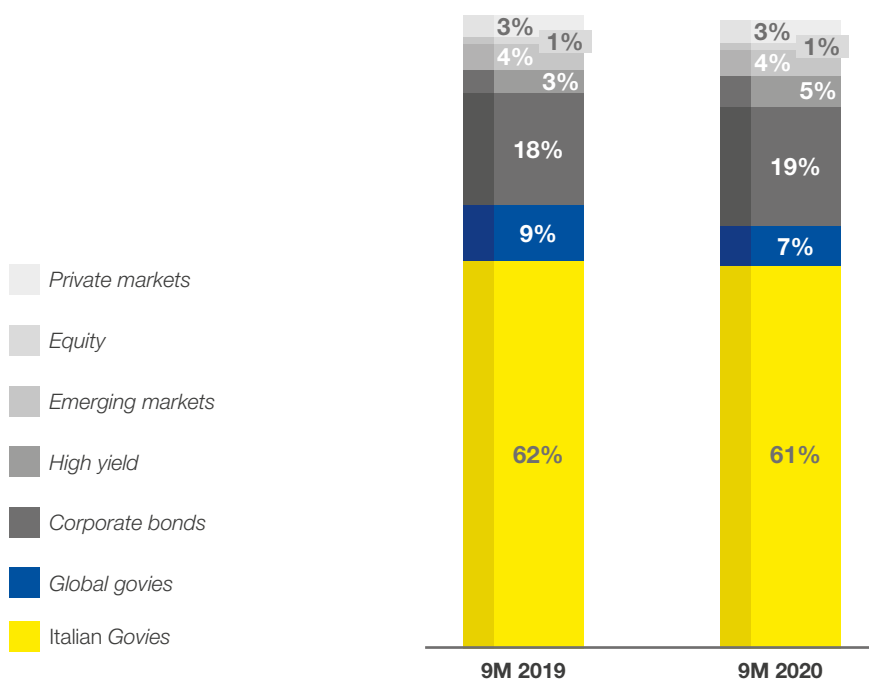
* Include Protezione e Previdenza.

Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 147,7 miliardi di euro e crescono di 7,6 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2019 principalmente per effetto della crescita delle riserve matematiche (+4,5 miliardi di euro), supportate dalla raccolta netta positiva e dall'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (+2,8 miliardi di euro) che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse. Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 204 milioni di euro (228 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione), in crescita del 13% rispetto al dato rilevato alla fine del 2019 (180 milioni di euro ovvero 207 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione).

MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE VITA (in milioni di euro)



RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI



A partire dal 2019 e fino a oggi, in coerenza con l'ultima *asset allocation* approvata della compagnia, è in corso un processo di diversificazione del portafoglio che vede una riduzione della concentrazione del rischio Italia, che si è concretizzato con la vendita di titoli governativi italiani, a favore di *asset class* che presentano una minore correlazione a tale rischio (titoli *corporate Investment Grade* e titoli *corporate High Yield*).

All'interno dei fondi *multi-asset*, la diversificazione si è manifestata con un riduzione della concentrazione del rischio legato ai titoli governativi globali.

In un contesto di mercato di estrema volatilità e incertezza, il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 30 settembre 2020 a 250%, in diminuzione rispetto a 276% rilevato a dicembre 2019 (-26 p.p.) e continua a mantenersi a livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

La variazione del periodo è dovuta alla riduzione dei fondi propri disponibili per l'incremento delle riserve tecniche, a seguito delle dinamiche negative dei mercati finanziari con riduzione dei tassi di interesse e per la maggiore valorizzazione delle garanzie di minimo detenute dagli assicurati.

Considerata la riduzione dei tassi di interesse, si registra inoltre un aumento del Requisito di Capitale, per il maggior assorbimento di capitale richiesto per i rischi di mercato e controparte, solo in parte compensato dai minori rischi operativo e tecnico vita collegati ai minori volumi di produzione registrati.

L'inclusione delle misure transitorie sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili consentendo un aumento del *Solvency Ratio* a 286% al 30 settembre 2020 (312% al 31 dicembre 2019).

Attività del periodo

Per garantire maggiori e più completi servizi al cliente, Poste Vita ha proseguito nel corso del periodo il percorso di evoluzione della gamma Multiramo con il lancio di "Poste Nuovi Progetti Futuri" che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale. A partire dal mese di luglio 2020 l'offerta dei prodotti di investimento assicurativo è stata ulteriormente arricchita con il lancio di "Poste Progetti Futuri Dinamica", nuova polizza multiramo dedicata alla clientela *Affluent*, che coniuga la garanzia del Ramo I con l'opportunità di un investimento in uno dei due fondi interni assicurativi Poste Vita Selezione Multipla e Poste Vita Soluzione Sostenibile (Fondo ESG) ed è caratterizzata da un approccio graduale alle opportunità offerte dai mercati finanziari.

Relativamente ai servizi di Protezione, è stata avviata l'adozione del nuovo modello "*tailor made*" che ha portato al lancio di "Poste Vivere Protetti", un unico prodotto che offre soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi nelle aree della persona, beni e patrimonio integrabili e modulabili tra loro. Inoltre, Poste Italiane ha prorogato fino al 31 dicembre 2020 l'estensione gratuita delle garanzie diaria e rimborso spese mediche da ricovero ospedaliero in caso di contagio da Covid-19 per tutti i sottoscrittori di una polizza salute.

Infine, nel periodo è stato avviato il lancio dell'offerta auto per i dipendenti di Poste Italiane e proseguono le attività per il lancio dell'offerta sul libero mercato.

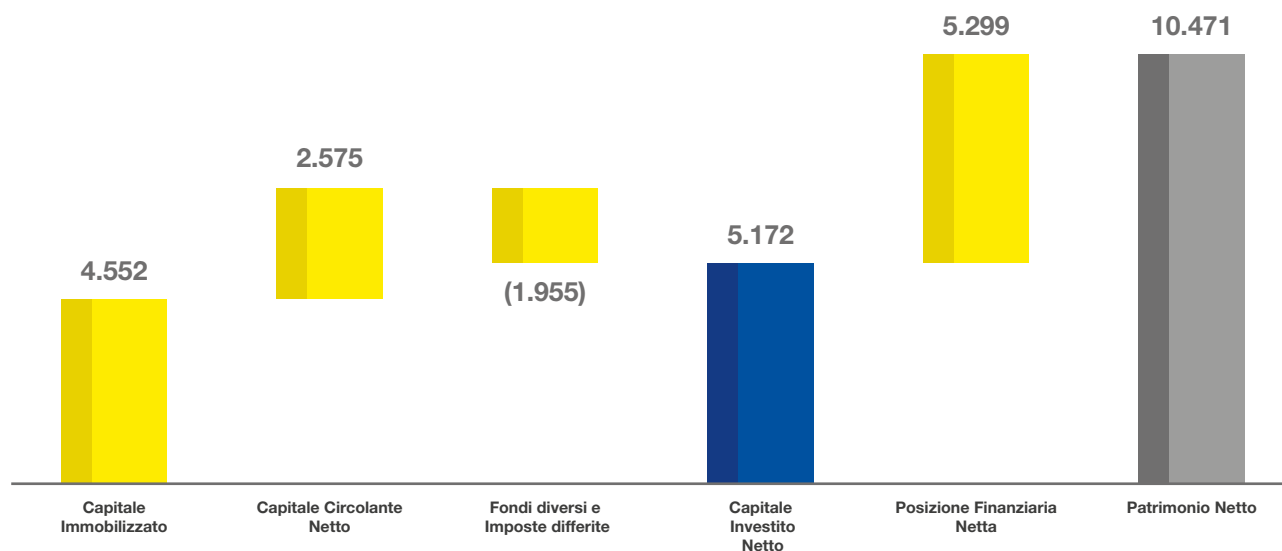


Andamento Patrimoniale e Finanziario del Gruppo

Dati in milioni di euro	31 dicembre 2019	30 settembre 2020	VARIAZIONI	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.578	4.552	(26)	-1%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.494	2.575	+1.081	+72%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.072	7.127	+1.055	+17%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITA'/PASSIVITÀ	(2.041)	(1.955)	+86	-4%
CAPITALE INVESTITO NETTO	4.031	5.172	+1.141	+28%
PATRIMONIO NETTO	9.698	10.471	+773	+8%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(5.667)	(5.299)	+368	-6%
<i>Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i>	<i>815</i>	<i>1.746</i>	<i>+931</i>	<i>+114%</i>

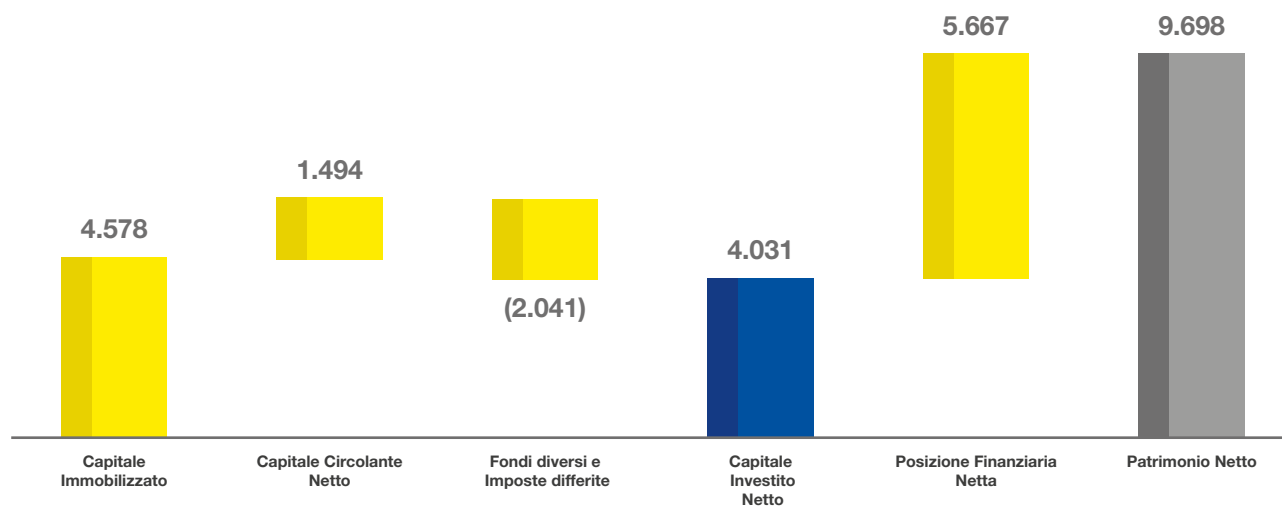
dati in milioni di euro

30 settembre 2020



dati in milioni di euro

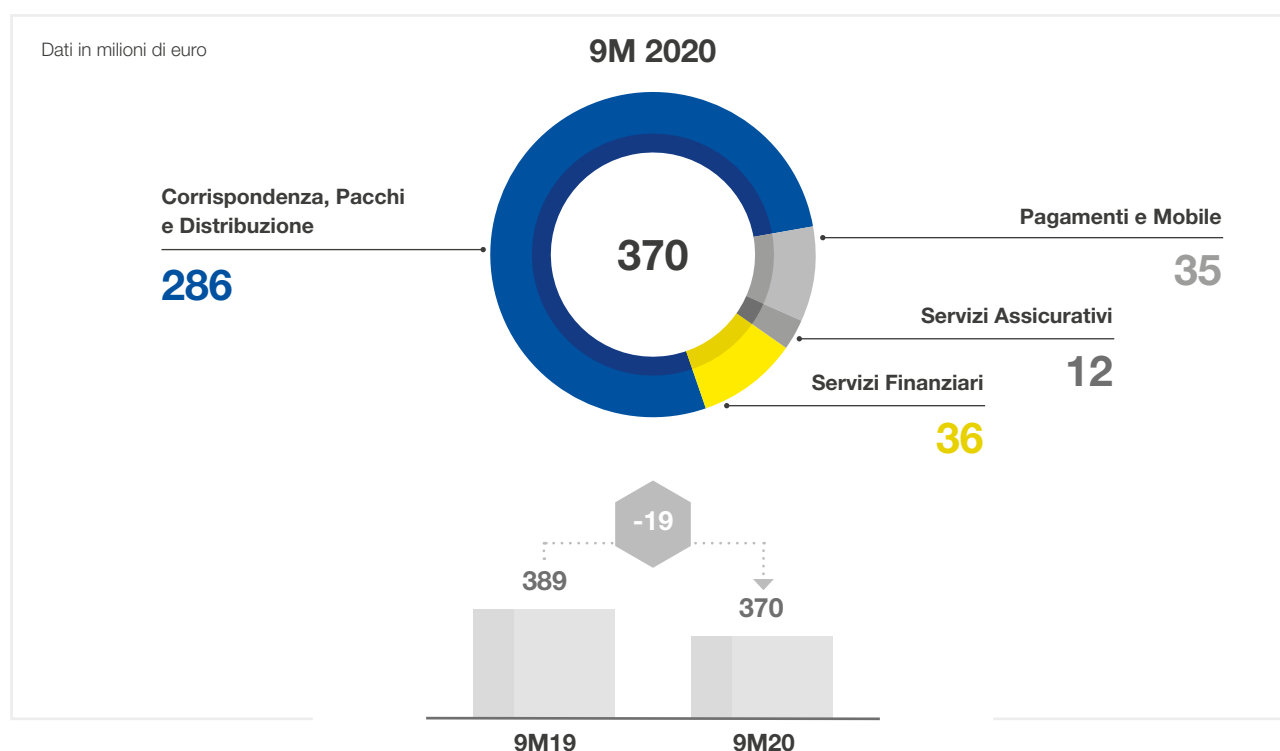
31 Dicembre 2019



Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 30 settembre 2020 si attesta a 4.552 milioni di euro, segnando un decremento di 26 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2019. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 370 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per stipula di nuovi contratti pari a 143 milioni di euro, più che compensati da ammortamenti per 517 milioni di euro.

Concorrono al saldo della voce le partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto per complessivi 610 milioni di euro, pressoché interamente riferibili agli investimenti in Anima Holding S.p.A. e FSIA Investimenti S.r.l.. Con riferimento alla partecipazione in Anima Holding S.p.A., si segnala che nel corso del periodo è stata effettuata una rettifica di 19 milioni di euro a seguito dell'esecuzione del *test di impairment* effettuato sul valore dell'avviamento implicito nel valore della partecipazione. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo Criteri di redazione e uso di stime.

Gli investimenti del Gruppo nei primi nove mesi del 2020 ammontano a 370 milioni di euro ed evidenziano un decremento del 5% rispetto ai primi nove mesi del 2019 (-19 milioni di euro). In conseguenza del particolare contesto dovuto all'emergenza Covid-19, il Gruppo ha revisionato il piano degli investimenti per verificarne la coerenza con le caratteristiche peculiari della "nuova normalità" (es.: distanziamento sociale, preferenza verso soluzioni *full digital*, etc.) e per tenere in considerazione la ridotta capacità produttiva dei fornitori.



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2018 – 2022 a supporto degli obiettivi di Piano strategico, circa il 77% degli Investimenti di Gruppo (286 milioni di euro) è stato destinato al processo di trasformazione della *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**.

In particolare, nell'ambito di tale *Business Unit* è proseguito l'ammodernamento delle strutture di recapito, di automazione dei centri di smistamento e di rinnovamento degli impianti di smistamento di SDA e della corrispondenza. Sono continuate le attività di rinnovo della flotta aziendale che hanno portato, già nel primo trimestre, al completamento della fornitura dei mezzi a due ruote Euro4 (a tutt'oggi circa 2.000 nuovi mezzi). Con la fine del *lockdown*, sono riprese le attività di rafforzamento della flotta *green*, che rappresenta uno degli obiettivi di Poste Italiane per ridurre in maniera significativa le emissioni inquinanti. Inoltre la particolare conformazione dei veicoli a tre ruote a basso impatto ambientale ne aumenta la stabilità e la sicurezza per il conducente e permette l'installazione di uno speciale baule che aumenta la quantità di pacchi e lettere trasportabili e che consente di sostenere l'incremento del volume dei pacchi consegnati a seguito dell'importante sviluppo dell'*e-commerce* registrato per via del *lockdown*. Nel terzo trimestre, sono stati inseriti ulteriori 191 nuovi mezzi elettrici a tre ruote, in aggiunta ai 650 del primo semestre, per un totale complessivo ad oggi di 841 (su un totale di 850 previsto per il 2020).

Per far fronte all'emergenza sanitaria (Covid-19) sono stati abilitati tutti gli strumenti necessari per assicurare la continuità dell'operatività da remoto. Questo ha portato alla distribuzione di PC Portatili, all'adozione massiva di Office 365 e Teams, e all'attivazione di connessioni VPN e di un *Service Desk* dedicato. Inoltre, sono stati rivisti i processi per la messa in sicurezza delle attività per garantire la continuità operativa degli operatori degli Uffici Postali, dei Portalettere e del *Customer Care* (attivazione Voice bot ritiro pensioni, attività del *Call center* e *Back Office* da remoto).

Il **Capitale circolante netto** al 30 settembre 2020 ammonta a 2.575 milioni di euro e si incrementa di 1.081 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2019. A tale variazione hanno concorso:

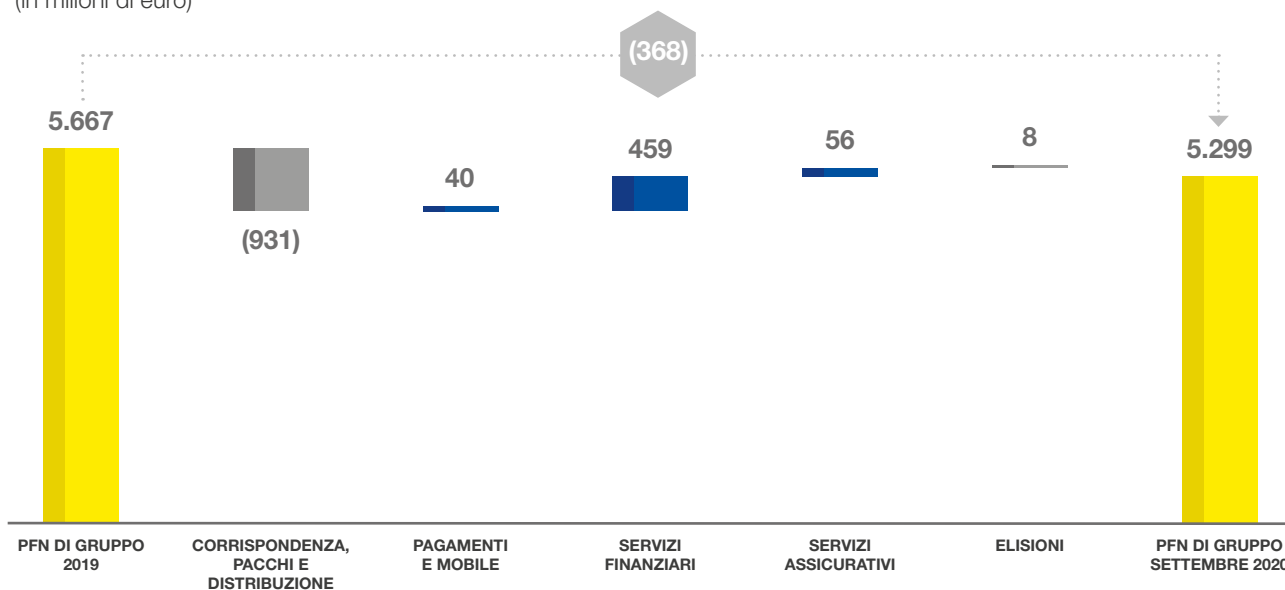
- maggiori Crediti per 359 milioni di euro, principalmente ascrivibili all'incremento dei crediti commerciali verso il MEF per 202 milioni di euro e crediti verso altri clienti per 115 milioni di euro;
- minori Debiti per 570 milioni di euro, relativi principalmente al decremento dei debiti verso il personale per 253 milioni di euro (include gli incentivi e le altre partite legate al pagamento dell'*una-tantum* a copertura della *vacatio* contrattuale 2019), a minori debiti tributari per 273 milioni di euro (in larga parte riconducibili alla riduzione dei debiti per imposte sulle riserve tecniche assicurative parzialmente compensati dall'aumento dei debiti per imposta di bollo).

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 30 settembre 2020 ammonta a 1.955 milioni di euro ed è sostanzialmente in linea con il 31 dicembre 2019 (decremento di 86 milioni). A tale voce contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.083 milioni di euro (1.218 milioni di euro a fine dicembre 2019) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 259 milioni di euro (421 milioni di euro al 31 dicembre 2019). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta per 207 milioni di euro (241 milioni al 31 dicembre 2019) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 287 milioni di euro (313 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Il **Patrimonio netto** al 30 settembre 2020 ammonta a 10.471 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2019, registra un incremento di 773 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo risente principalmente dell'utile del periodo di 898 milioni di euro e dell'incremento della riserva di *fair value* di 270 milioni di euro, a seguito delle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, al netto delle vendite effettuate nel periodo, detenuti principalmente dalla SBU Servizi Finanziari, parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per 402 milioni di euro quale saldo per l'esercizio 2019 (acconto di 200 milioni di euro già pagato nel mese di novembre 2019).

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(in milioni di euro)



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 30 settembre 2020 è in avanzo di 5.299 milioni di euro, in diminuzione di 368 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un avanzo di 5.667 milioni di euro). A tale variazione hanno concorso principalmente una gestione operativa positiva per 1,3 miliardi di euro (di cui 898 milioni di euro riferibili all'utile del periodo) e l'incremento registrato sul *fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI detenuti dalla SBU Servizi Finanziari relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* per 0,6 miliardi di euro, parzialmente compensati dalla variazione negativa del capitale circolante per complessivi 1,0 miliardi di euro, nonché la distribuzione di dividendi per 402 milioni e investimenti per 370 milioni di euro.

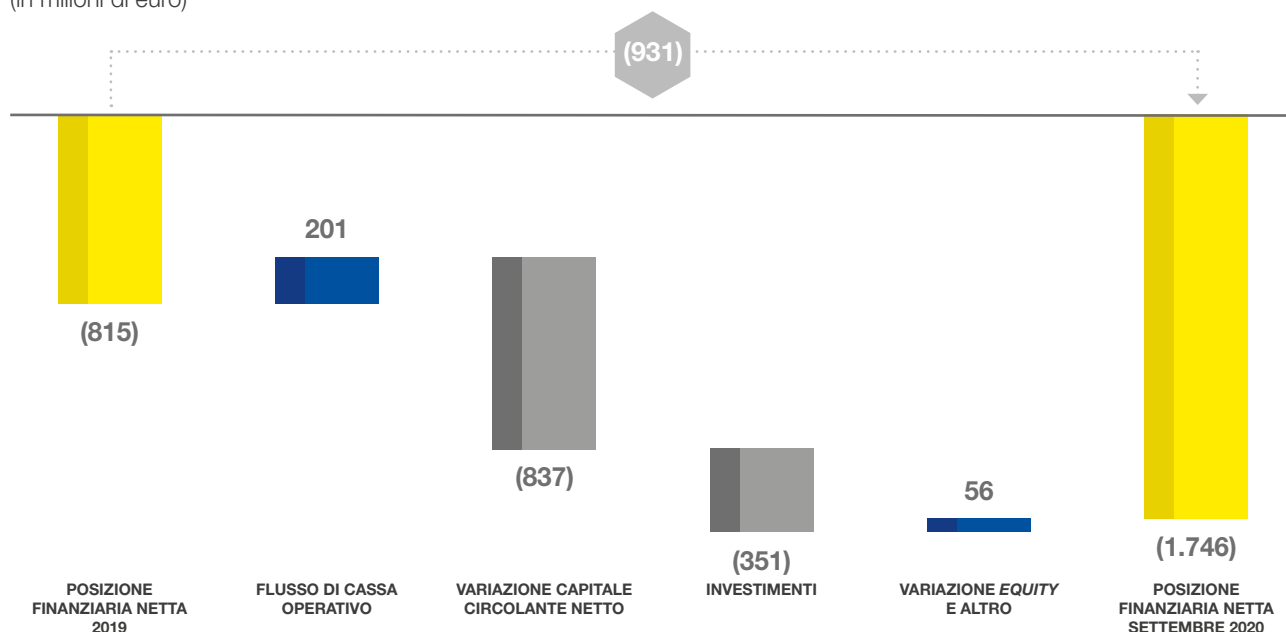
Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla SBU Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nel periodo è positiva per circa 4,0 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per positivi 0,6 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per positivi 3,4 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione negativa di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*. Al 30 settembre 2020 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 8,4 miliardi di euro (5,4 miliardi al 31 dicembre 2019). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione negativa degli strumenti derivati, la Capogruppo ha incrementato a favore delle controparti Depositi in garanzia per circa 2,5 miliardi di euro.

Al 30 settembre 2020, la SBU Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2019:

- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 5,7 miliardi di euro;
- un incremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 3,8 miliardi di euro, in larga parte ascrivibile a operazioni in pronti contro termine passive e a operazioni ordinarie di finanziamento, finalizzate entrambe ad investimenti in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi incrementali a fronte di operazioni di collateralizzazione;
- un incremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 7,6 miliardi di euro (inclusa la variazione positiva a Conto economico per 1,7 miliardi di euro relativa alla parte coperta da strumenti di *fair value hedge*);
- un incremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 2,2 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è positiva per 2,3 miliardi di euro;
- un decremento del deposito presso il MEF per 0,2 miliardi di euro.

Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(in milioni di euro)



La Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al 30 settembre 2020 è in disavanzo di 1.746 milioni di euro, in peggioramento di 931 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un disavanzo di 815 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.216 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un disavanzo di 530 milioni di euro (al 31 dicembre 2019 presentava un avanzo 436 milioni di euro).

Più in dettaglio, la sua evoluzione riflette principalmente:

- una gestione operativa positiva per 201 milioni di euro (di cui 489 milioni di euro relativi agli ammortamenti del periodo, parzialmente compensata dal risultato negativo del periodo per 177 milioni di euro e dalla variazione netta negativa dei fondi rischi e oneri, TFR e altre partite non monetarie per 111 milioni di euro);
- la variazione negativa del capitale circolante per 549 milioni di euro, relativo principalmente al decremento dei debiti verso il personale (include gli incentivi e le altre partite legate al pagamento dell'*una-tantum* a copertura della *vacatio* contrattuale 2019) e alla variazione netta di crediti e debiti commerciali, e un flusso monetario negativo per il pagamento del saldo e degli acconti per imposte correnti per 288 milioni di euro;
- investimenti per 351 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo da dividendi di 287 milioni di euro, che tiene conto dei dividendi pagati agli azionisti (402 milioni di euro), l'incremento di passività finanziarie nette per *leasing* per 145 milioni di euro, la rilevazione della passività finanziaria per l'acquisto delle quote di minoranza di MLK Deliveries S.p.A. per 49 milioni di euro e il flusso monetario negativo di 39 milioni di euro relativo alla cessione dei rami di azienda afferenti alle attività di gestione ICT del Gruppo Poste Vita in favore di Poste italiane.

I Debiti rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta si riferiscono principalmente a:

- tre finanziamenti a medio e lungo termine stipulati nel periodo per complessivi 750 milioni di euro;
- utilizzo, nel corso del periodo, di linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve per complessivi 660 milioni di euro;
- finanziamenti tramite operazioni di pronti contro termine su titoli di Stato per circa 508 milioni di euro;
- finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza a ottobre 2026;
- *private placement* per circa 50 milioni di euro.

Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

(dati in milioni di euro)	30 settembre 2020	31 dicembre 2019	VARIAZIONI	
Posizione finanziaria netta ESMA				
A. Liquidità	(2.367)	(851)	(1.516)	178,1%
B. Crediti finanziari correnti	(527)	(135)	(392)	290,4%
C. Debiti bancari correnti	1.173	1	1.172	-
D. Debiti per <i>leasing</i> correnti	216	215	1	0,5%
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	-	-	-	-
F. Altri debiti finanziari correnti	14	15	(1)	-6,7%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	1.403	231	1.172	507,4%
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	(1.491)	(755)	(736)	97,5%
I. Debiti bancari non correnti	1.323	573	750	-
L. Obbligazioni emesse	50	50	-	-
M. Debiti per <i>leasing</i> non correnti	1.000	1.036	(36)	-3,5%
N. Altri debiti non correnti	60	18	42	233,3%
O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)	2.433	1.677	756	45,1%
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	942	922	20	2,2%
Attività finanziarie non correnti	(92)	(474)	382	-80,6%
Posizione Finanziaria Netta	850	448	402	89,7%
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	896	367	529	144,1%
Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori	1.746	815	931	114,2%

Le disponibilità liquide e le linee di credito esistenti sono commisurate a coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 30 settembre 2020 le disponibilità liquide ammontano a 2,4 miliardi di euro (di cui 2,3 miliardi riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 2,1 miliardi di euro. Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 30 settembre 2020 e al 31 dicembre 2019.

Descrizione (milioni di euro)	Saldo al 30.09.2020	Saldo al 31.12.2019
Linee di credito <i>committed</i>	1.750	2.000
Finanziamenti a breve	1.750	2.000
Linee di credito <i>uncommitted</i>	1.896	1.964
Finanziamenti a breve	1.020	1.009
Scoperti di c/c	173	173
Crediti di firma*	703	782
Totale	3.646	3.964
Utilizzi <i>uncommitted</i>	1.015	356
Finanziamenti a breve	660	-
Crediti di firma	355	356
Totale	1.015	356

* Al 30 settembre 2020 i crediti di firma relativi alla Capogruppo sono 595 milioni di euro (675 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Digital Properties e Principali KPI's



Il Gruppo, in coerenza con le linee strategiche del Piano Industriale *Deliver 2022*, ha posto in essere un programma di “trasformazione digitale” di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto di eccellenza *full digital*, da affiancare e a complemento rispetto agli *asset* fisici degli Uffici Postali e della rete dei portalettere. Tale programma ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2020, in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria in corso, per rendere disponibile alla clientela un'ampia accessibilità ai prodotti del Gruppo in condizioni di assoluta sicurezza e, se richiesto, senza la necessità di presenza presso gli Uffici Postali.

Contesto di mercato

Il mercato Digitale italiano è costituito da circa 50 milioni di persone che accedono *online* e 35 milioni di utenti che sono attivi sui canali *social*. I canali digitali *web* e app di Poste Italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 24,6 milioni di utenti *retail* (20,1 milioni di utenti al 30 settembre 2019 e 20,8 milioni al 31 dicembre 2019) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di post vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e app è stata di oltre 2,7 milioni (1,9 milioni gli utenti medi giornalieri nello stesso periodo del 2019 e 2 milioni gli utenti medi giornalieri del 2019). Crescono le transazioni del canale digitale, raggiungendo 62,7 milioni per un valore transato di 15,1 miliardi di euro (40,6 milioni di transazioni nei primi nove mesi del 2019 per un valore transato di 11,1 miliardi di euro e 57,1 milioni di transazioni nell'anno 2019 per un valore transato di 15,6 miliardi di euro).

Mappatura *Digital Properties* e principali KPI's nel Gruppo Poste Italiane

Le *digital properties* del Gruppo ricomprendono, oltre al sito *web* *poste.it* le seguenti app:

POSTEPAY	BANCOPOSTA	UFFICIO POSTALE	POSTEID	POSTEMOBILE
				
13,3M Download* <i>Stock</i>	7,6M Download* <i>Stock</i>	5,8M Download* <i>Stock</i>	9,8M Download* <i>Stock</i>	4,6M Download* <i>Stock</i>
0,78M Utenti medi/giorno YTD	0,74M Utenti medi/giorno YTD	54k Utenti medi/giorno YTD	188k Utenti medi/giorno YTD	68k Utenti medi/giorno YTD
4,0 Rating Medio 4,4 Android 3,5 IOS	4,4 Rating Medio 4,5 Android 4,2 IOS 	4,3 Rating Medio 4,3 Android 4,3 IOS	4,3 Rating Medio 4,0 Android 4,5 IOS	3,9 Rating Medio 3,3 Android 3,9 IOS 4,4 Windows
Award 2020**				
POSTE.IT 	1,14M Visite medie al giorno YTD	0,88M Visite*** medie al giorno YTD		

Fonte: Webtrends, Adobe Analytics, Store iOS, Android, Windows, elaborazione interna (DTO-D&E).

Note:

* Utenti iOS e Android che hanno scaricato l'app; per app PM include anche utenti Windows.

** Ricerca PdA©/IRI 01/2020 su 12.000 consumatori italiani, su selezione di prodotti venduti in Italia. app BancoPosta per Servizi gestione spese - Salvadanaio Digitale.

*** Il nr di visitatori rappresenta il conteggio dei singoli *cookie* (*browser*) che hanno visitato il sito nel periodo di osservazione. Lo stesso utente che visita il sito utilizzando diversi *browser* e/o diversi *device* (*pc/mobile*) viene contato più volte.

Di seguito le *performance* dei principali KPI's sui nove mesi del 2020 con il confronto rispetto quelle registrate nell'analogo periodo del 2019.

Principali KPI Digital	9M 2019	9M 2020	Δ	
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane (in milioni) *	20,8	24,6	3,8	18,3%
Utenti giornalieri (<i>web</i> e <i>app</i>) (in milioni) **	1,9	2,7	0,8	42,2%
Numero transazioni Digitali - <i>Consumer</i> (in milioni)	40,6	62,7	22,0	54,2%
<i>Download app</i> (in milioni) *	30,8	41,1	10,4	33,7%
Poste Italiane <i>Digital e-Wallets</i> (in milioni) *	5,4	6,7	1,3	24,1%
Identità digitali (numero in milioni) *	4,1	8,5	4,4	106,1%
Identità digitali Private (numero in milioni) ***	0,6	4,4	3,8	633,3%

* Il dato presente nella colonna 9M 2019 si riferisce al 31 dicembre 2019.

** Media dei valori giornalieri nel periodo di riferimento.

*** Il dato presente nella colonna 9M 2019 si riferisce al 31 dicembre 2019. Le Identità Digitali Private sono le ID rilasciate la fruizione dei servizi *online* del Gruppo Poste Italiane; sono quindi ID private e rappresentano l'evoluzione delle credenziali di accesso al sito *poste.it* e a tutti i verticali ad esso collegati.

L'utilizzo dei canali digitali del Gruppo continua anche dopo il periodo di *lockdown*: in particolare, al 30 Settembre il *web* ha registrato volumi di traffico superiori rispetto al periodo pre-pandemia passando da una media di circa 0,7 milioni di visitatori giornalieri nei mesi di gennaio e febbraio 2020 ad una media di circa 0,93 milioni di visitatori nel periodo marzo-settembre 2020; anche le *app* mostrano volumi in crescita, passando da 1,65 a 1,94 milioni di visitatori giornalieri. Il numero di transazioni effettuate sui canali digitali è ormai stabile a 7,5 milioni di transazioni mensili (+37% rispetto periodo pre-pandemia), mentre aumenta il valore transato passando da una media di 1,4 miliardi di euro nei mesi di gennaio e febbraio 2020 a una media di 1,8 miliardi di euro nel periodo marzo-settembre 2020.

Nei primi nove mesi del 2020 sono proseguite le attività volte a semplificare ed evolvere l'esperienza sui canali digitali da parte dei clienti nell'utilizzo dei servizi di Poste Italiane nell'ambito dei pagamenti, dell'offerta finanziaria, della corrispondenza e della logistica, introducendo in particolare la possibilità di sottoscrivere direttamente in *app* PP la Postepay Connect, la nuova offerta mensile con *cashback*, ed in *app* BP il Conto Corrente (opzione Start e Giovani) e il Libretto Smart. È possibile inoltre acquisire la spedizione di un pacco direttamente da *app* Ufficio Postale con consegna dello stesso all'Ufficio Postale o al corriere. Sul fronte dei pagamenti sono stati abilitati nuovi servizi in *app* PP come il pagamento del bollo auto e la visualizzazione e gestione delle SIM Postemobile. Prosegue l'evoluzione del nuovo sistema Codice Postepay, da luglio 2020 sono stati abilitati infatti tutti gli Uffici Postali al nuovo sistema di pagamento, nonché il *roll out* della nuova *app* dedicata al mondo *business*, che accoglie in questa prima fase la gestione degli incassi tramite Codice Postepay,

Con riferimento alla soluzione Identità Digitale privata (*Account* di Poste Italiane) a fine settembre 2020 risultano attive oltre 4,4 milioni di Identità Digitali private. L'identità Digitale privata è stata lanciata nel 2019 ed è funzionale all'accesso sicuro a tutte le *digital properties* (dati, *account internet* e altri diritti nel mondo digitale) di Poste.

Relativamente al servizio di Identità Digitale pubblica, PostelD abilitato a SPID, utilizzabile per accedere ai servizi *online* della Pubblica Amministrazione e dei fornitori privati aderenti al circuito SPID, si osserva un'importante accelerazione della crescita della *customer base* di Poste Italiane. A fine settembre risultano attive circa 8,5 milioni di identità SPID, con una crescita del +118% rispetto allo stesso periodo del 2019. Poste Italiane detiene oltre l'80% delle identità rilasciate nel Sistema Pubblico di Identità Digitale.

Nuovo accordo con Microsoft per la digitalizzazione del Gruppo e del Paese

Nel corso del mese di maggio è stato compiuto un significativo passo in avanti nel percorso di trasformazione digitale del Gruppo, con il nuovo accordo siglato tra Poste Italiane e Microsoft, che mira a rafforzare la collaborazione tra i due *player*, con l'obiettivo di accelerare il processo di innovazione digitale di Poste Italiane mediante il potenziamento della propria rete e dei servizi offerti grazie alle piattaforme Microsoft, nonché di dare un nuovo impulso all'innovazione di PMI e Pubblica Amministrazione, con la creazione di servizi digitali innovativi sui quali le stesse potranno far leva per la loro crescita.

La collaborazione con Microsoft ha contribuito negli anni all'avanzamento tecnologico di Poste e del Paese grazie alla modernizzazione dell'infrastruttura e dei servizi offerti. La nuova *partnership* è stata siglata in un periodo storico, che ha segnato il primo semestre dell'anno, nel quale le piattaforme e i canali digitali hanno manifestato la loro importanza sul piano organizzativo del lavoro, in un contesto mondiale segnato dalla pandemia Covid-19. Poste Italiane ha infatti fatto leva sul *Cloud* Microsoft e beneficiato delle tecnologie del *partner* per innovare il modello di lavoro anche in una logica di *smartworking*, nonché per migliorare la *Customer Experience* in tutte le aree di *business* del Gruppo. Poste ha inoltre evoluto l'infrastruttura IT rendendola più scalabile e sicura.

Il nuovo accordo prevede che le due aziende lavorino insieme per la creazione di una "Piattaforma di Ecosistema per le PMI" mettendo a disposizione del mercato servizi congiunti per creare applicazioni locali e su misura, oltre a supportare le aziende nell'apprendimento delle nuove competenze digitali richieste con percorsi di formazione. Inoltre, si punterà a sviluppare una Piattaforma Nazionale di *Cloud* Ibrido combinando i pilastri dell'architettura DataCenter di Poste Italiane con le soluzioni *Cloud* Microsoft Azure per permettere al mondo delle aziende private e della Pubblica Amministrazione di intraprendere percorsi di trasformazione digitale e di modernizzazione dei servizi pubblici.

6. Evoluzione prevedibile della gestione



Il quadro economico del periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria ancora in corso ha generato una forte contrazione delle economie nazionali nella prima metà dell'anno generando significativi impatti anche sui risultati economici e finanziari del Gruppo Poste Italiane dei nove mesi. La ripresa dell'economia durante i mesi estivi, contraddistinta dall'allentamento progressivo delle misure di restrizione imposte dal Governo seguito alla discesa della curva dei contagi, si è riflessa in un graduale miglioramento delle *performance* del Gruppo, che ha registrato nel terzo trimestre dell'anno ricavi ed Ebit in crescita rispetto al medesimo periodo del 2019.

Nelle ultime settimane, si sta assistendo a un'evoluzione della pandemia, con il numero dei contagi in significativo aumento, con ripetuti interventi normativi da parte delle Istituzioni nazionali atti ad arginare il diffondersi del virus. Tale contesto contribuisce a condizionare lo scenario a breve termine nel quale si troverà a operare il Gruppo nei prossimi mesi, rendendolo significativamente incerto e comportando difficoltà nella formulazione di previsioni realistiche sui risultati economico finanziari alla fine dell'anno. In tale contesto il Gruppo ha comunque mostrato resilienza nella capacità di generare cassa e risultati economici positivi ed elevata solidità patrimoniale, come dimostrato dal CET1 *Ratio* di BancoPosta e dal *Solvency II Ratio* del Gruppo Assicurativo.

In linea con la *dividend policy* approvata nel corso dell'esercizio 2019, il Gruppo ha ritenuto sussistere le condizioni utili alla delibera dell'anticipo, a titolo di acconto, di parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020 per un ammontare complessivo pari a circa 211 milioni di euro.

Poste Italiane continuerà nel corso dell'ultima parte dell'anno il suo impegno nel tutelare la salute dei propri dipendenti e della clientela, supportando le comunità e le Istituzioni nazionali nella gestione della crisi, intercettando e guidando il cambiamento delle abitudini dei consumatori, delle imprese e della Pubblica Amministrazione, grazie alle sue caratteristiche di azienda sistemica.

Il Gruppo proseguirà a sviluppare nuovi modelli operativi e di *business* al fine di offrire ai clienti prodotti e servizi innovativi e integrati, facendo leva sulla valorizzazione dei propri asset fisici e del capitale umano, l'evoluzione delle *digital properties* (sito web e app) e potenziando l'utilizzo delle reti terze.

Sul fronte dei costi e degli investimenti, il Gruppo ha attivato un programma di riduzione, con l'obiettivo principale di ottenere risparmi strutturali di medio e lungo termine. In particolare, il Gruppo ha utilizzato le leve di flessibilità sul costo del lavoro per ridurre l'organico e ha adottato misure straordinarie sui costi legati alle *performance* commerciali e all'incentivazione manageriale (decurtato del 50% il bonus MBO). Il Gruppo ha inoltre fatto ricorso al Fondo di solidarietà in relazione al personale nei cui confronti, durante il periodo di emergenza sanitaria, è stata disposta la riduzione/sospensione dell'attività lavorative.

Di seguito le principali iniziative evolutive in corso nelle singole SBU.

Per quanto attiene il segmento Posta, Pacchi e Distribuzione, l'emergenza ha determinato una brusca accelerazione di *trend* già delineati: il calo della corrispondenza e la crescita dei pacchi legati all'*e-commerce*.

In relazione ai pacchi, per sostenere il deciso sviluppo del *business*, il Gruppo nei prossimi mesi inaugurerà due nuovi centri di smistamento, al nord e nel centro Italia, dotati di avanzate tecnologie di smistamento e nel rispetto degli *standard* ESG del Gruppo.

Nell'ambito dei Servizi Finanziari e Assicurativi, il Gruppo continuerà a supportare le Istituzioni, anche concordando pro-attivamente l'implementazione di tutte le misure utili alla gestione dell'emergenza così come già fatto a partire dal mese di marzo per il pagamento anticipato delle pensioni.

Nell'ambito del processo di evoluzione dell'approccio multicanale alla distribuzione dei prodotti, proseguirà l'impegno del Gruppo nello sviluppo di soluzioni digitali a supporto della consulenza e della vendita da remoto e del miglioramento della *customer experience*.

In merito al comparto dei Servizi Assicurativi, proseguirà l'offerta di una nuova gamma di prodotti alla clientela, sia ramo I che Multiramo, integrando anche prodotti di risparmio e protezione con l'obiettivo di consolidare la posizione di *leadership* nel

mercato, ribilanciando progressivamente l'attività di raccolta verso prodotti che, pur nel prioritario rispetto delle esigenze della nostra clientela, risultino anche *capital light*.

Il settore Pagamenti e Mobile continua a perseguire la propria *mission* strategica di diventare il principale ecosistema dei pagamenti in Italia e assicurare la convergenza tra pagamenti e Telco e tra canali fisici e digitali, cercando di orientare il cambiamento delle abitudini dei clienti.

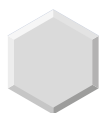
Il Gruppo sarà impegnato nello sviluppo di una nuova carta, Postepay Debit, che andrà progressivamente a sostituire l'attuale carta di debito BancoPosta, garantendo così al cliente tutti i servizi attualmente disponibili sulla Carta BancoPosta, più elementi aggiuntivi e differenzianti, quali ad esempio i pagamenti tramite «Codice» Postepay, ovvero altri servizi di pagamento digitale tramite l'app Postepay.

Nel corso dei prossimi mesi è previsto inoltre l'ampliamento di alcune funzionalità dell'app Postepay quali la vendita da app della carta Postepay Evolution con spedizione della carta fisica presso il domicilio indicato dal cliente, e il servizio di ricarica direttamente dall'app tramite addebito su un qualsiasi conto corrente bancario dotato di servizio di *online banking*, utilizzando la modalità di *Payment Initiation Service*⁵⁵ (PIS), come previsto dalla normativa PSD2.

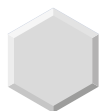
55. Servizi di disposizione di ordini di pagamento *online*, regolamentati dalla PSD2, che consentono a un utente di disporre un pagamento tramite un prestatore di servizi di pagamento diverso da quello presso il quale l'utente detiene il conto.



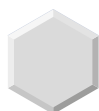
7. Altre informazioni



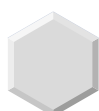
Eventi di rilievo successivi al 30 settembre 2020



Operazioni di maggiore rilevanza



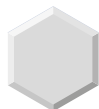
Relazioni industriali



Corporate University



Welfare



Procedimenti tributari, in materia previdenziale e rapporti con le Autorità

Eventi di rilievo successivi al 30 settembre 2020



Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto Intermedio di Gestione al 30 settembre 2020 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 11 novembre 2020, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane S.p.A. al 30 giugno 2020, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione e delle relative prospettive economiche attese al 31 dicembre 2020 nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2019, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020. A tal fine la Società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433-bis del Codice Civile, dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione.

L'acconto pari a 0,162 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, sarà messo in pagamento a decorrere dal 25 novembre 2020, con "data stacco" della cedola n. 7 coincidente con il 23 novembre 2020 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 24 novembre 2020.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data dell'11 novembre 2020, pari a 1.300.852.035, l'ammontare complessivo dell'acconto risulta pari a 211 milioni di euro.

Operazioni di maggiore rilevanza



Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, dal 1 gennaio al 30 settembre 2020, 8 operazioni di pronti contro termine passivi, 2 operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso e 27 operazioni di compravendita titoli di Stato.

Relazioni industriali



Emergenza Covid-19

Nel corso del mese di marzo 2020, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, l'Azienda e le OO.SS. hanno sottoscritto alcuni accordi finalizzati a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del virus.

Il 23 marzo 2020, al fine di monitorare l'evolversi della situazione ed adottare misure straordinarie per dare concreta attuazione ai provvedimenti volta per volta assunti dalle competenti Autorità, è stato istituito a livello nazionale un Comitato OPN (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) con il compito di applicare e verificare le regole individuate dal "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto da Governo e Parti Sociali il 14 marzo 2020. Il Comitato OPN, che si avvale della collaborazione diretta e costante dei componenti dell'Organismo Paritetico Nazionale, opera in stretta sinergia con gli Organismi Paritetici Regionali al fine di valorizzare la conoscenza delle specificità territoriali e nell'intento di favorire un efficace e tempestivo coordinamento tra centro e territorio. Al riguardo, il Comitato ha posto particolare attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, pulizia e sanificazione), favorendo il ricorso allo *smart working* e rimodulando le attività lavorative per ridurre il più possibile la presenza dei lavoratori in servizio e quindi la loro concentrazione all'interno dei luoghi di lavoro. Inoltre, al fine di adottare un approccio integrato alla valutazione e gestione del rischio connesso all'emergenza pandemica, l'Azienda, d'intesa con le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali e con il Comitato OPN, ha predisposto specifici Protocolli distinti per i principali ambiti organizzativi nonché le integrazioni dei DVR delle Unità Produttive e le relative Istruzioni Operative di Sicurezza, aggiornati in funzione delle diverse disposizioni normative intervenute e coerenti con la Linea Guida emanata dall'INAIL.

Sempre in data 23 marzo 2020 è stato sottoscritto un ulteriore Accordo che, tenuto conto della rimodulazione organizzativa aziendale, ha temporaneamente sospeso tutte le azioni in materia di politiche attive del lavoro da riattivare non appena le condizioni lo permetteranno. Al riguardo, tenuto conto del progressivo allentamento delle misure di restrizione disposte dal Governo e della graduale riattivazione dei processi aziendali, nel corso del mese di maggio 2020 l'Azienda ha riattivato alcune leve di politiche attive quali le trasformazioni da *part time* a *full time* in ambito nazionale, l'interpellanza portalettere verso il sud Italia ed il *job posting* sportelleria.

Inoltre, in data 29 luglio 2020, sono state definite nell'ambito di un accordo con tutte le Organizzazioni Sindacali le leve di politiche attive e le relative numeriche valide per l'anno 2020. L'intesa prevede, per Mercato Privati, 500 assunzioni di operatori di sportello *part time* (250 FTE), 440 proposte di conversioni da *part time* in *full time* (220 FTE), 220 proposte di mobilità volontaria nazionale, 480 sportellizzazioni e 650 assunzioni di specialisti; per quanto riguarda invece Posta, Comunicazione e Logistica, 1.000 proposte di conversioni da *part time* in *full time* (500 FTE), 700 proposte di mobilità volontaria nazionale e un numero stabilizzazioni di contratti a tempo determinato che saranno definiti sulla base dei posti (*part time/full time*) che non saranno coperti o che si scopriranno per effetto dei processi di conversioni e o mobilità.

In data 30 aprile l'Azienda e Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'accordo in materia di ricorso al **Fondo di Solidarietà** per i dipendenti delle Aziende del Gruppo che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane. L'attivazione del Fondo di Solidarietà, che rappresenta lo strumento di ammortizzazione sociale alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni, consentirà di coprire le assenze conseguenti alla sospensione o riduzione dell'attività lavorativa, connesse alle esigenze di procedere alla sanificazione degli ambienti di lavoro, nonché quelle derivanti dai tempi di fornitura dei dispositivi di protezione/sicurezza. Per tali assenze l'Azienda si è resa disponibile a garantire il 100% della retribuzione fissa e continuativa spettante, facendosi carico di integrare il trattamento economico che il Fondo di Solidarietà riconosce negli importi massimi previsti per gli ammortizzatori sociali; i periodi saranno considerati utili anche ai fini della maturazione degli istituti economici e normativi

diretti, indiretti, immediati e differiti (es. ferie, PIR, Ex Festività, ratei di 13[^] e 14[^], TFR) e non determineranno decurtazioni di punteggio nelle procedure di Mobilità territoriale e nazionale.

Con la medesima intesa è stato definito che il personale avrà tempo fino al 30 settembre 2021 per recuperare i permessi concessi dall'Azienda per venire incontro alle esigenze dei dipendenti che, in relazione all'emergenza sanitaria, si siano trovati nell'impossibilità di svolgere la prestazione lavorativa (figli minori di 14 anni, familiari conviventi in situazioni di disabilità o immunodepressione, soppressione dei mezzi di trasporto pubblico, ecc.). In alternativa al recupero, i lavoratori interessati potranno optare, su loro richiesta, per la fruizione di ferie, PIR o permessi per festività soppresse.

Sempre in data 30 aprile, le Parti hanno siglato un altro accordo, con finalità solidaristiche, relativo all'attivazione della cd. **Ora Etica**; tale intesa ha consentito ai dipendenti delle Società del Gruppo di donare, su base volontaria, l'importo equivalente alla retribuzione netta di un'ora del proprio lavoro, attraverso una trattenuta sulla busta paga. Il Gruppo Poste Italiane, a sua volta, contribuirà all'iniziativa attraverso una donazione pari alla somma raccolta tra i dipendenti.

I contributi saranno versati sul conto corrente del Dipartimento della Protezione Civile, con l'obiettivo di fornire un concreto supporto nelle azioni volte a contrastare la diffusione del contagio e a far fronte alle necessità della popolazione connesse all'emergenza epidemiologica.

Il 14 aprile 2020, l'Azienda ha sottoscritto con **Assidipost-Federmanager** un accordo sulle iniziative di sostegno nei confronti delle Istituzioni maggiormente impegnate nell'emergenza sanitaria e nei confronti dei colleghi e delle loro famiglie colpiti dal contagio. L'accordo prevede che i dirigenti, su base volontaria, potranno donare parte della propria retribuzione lorda e giornate di ferie. L'Azienda, a fronte della disponibilità manifestata dai dirigenti, integrerà le donazioni con un proprio contributo.

Infine, in linea con i valori di solidarietà e vicinanza alle persone e attenzione alla sostenibilità aziendale e tenendo conto dello sforzo collettivo senza precedenti in cui è impegnato l'intero Paese, l'Azienda ha deciso di **decurtare il 50% del bonus "MBO 2020" per tutto il personale dirigente**.

Con la finalità di dare un immediato segnale di vicinanza alle famiglie dei colleghi deceduti, sono stati inoltre adottati diversi interventi di sostegno tra i quali, un supporto economico attraverso il riconoscimento di un sussidio, l'opportunità di valutare interventi assunzionali a favore dei familiari in linea con le vigenti previsioni aziendali e iniziative emblematiche e commemorative in ricordo dei colleghi.

Inoltre al fine di tutelare le persone contagiate dal Covid-19, sono state ampliate le coperture offerte ai dipendenti dal Fondo Sanitario di Gruppo. In particolare, è stata prevista l'introduzione, in caso di ricovero ospedaliero, di una diaria specifica - differenziata in caso di degenza in terapia intensiva - nonché un indennizzo forfettario nei casi di quarantena presso la propria abitazione imposta a seguito del test positivo al tampone Covid-19. Le citate prestazioni sono cumulabili tra loro, operano retroattivamente ed avranno efficacia fino al 31/12/2020; inoltre, le prestazioni stesse sono estese anche al nucleo familiare dei dipendenti, qualora incluso nelle coperture sanitarie.

In data 10 luglio 2020 l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un accordo che ha prorogato fino al 30 settembre 2020 la possibilità di utilizzare il Lavoro Agile attivato in relazione all'emergenza sanitaria relativa al Covid-19. L'intesa prevede inoltre che, per effettive esigenze organizzative, possono essere disposti dei "rientri" in sede che saranno preventivamente comunicati dal Responsabile tenendo comunque conto delle esigenze di tutela della salute del lavoratore, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di distanziamento sociale e salubrità degli ambienti di lavoro. L'intesa sottoscritta riguarda tutte le Aziende del Gruppo Poste Italiane che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A.. In data 8 ottobre, tenuto conto del perdurare della fase emergenziale, è stato convenuto di prorogare le modalità di utilizzo del Lavoro Agile nel Gruppo Poste Italiane fino al 31 gennaio 2021, anche in coerenza con le previsioni di cui al Decreto Legge 125/2020.

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane

Nel mese di gennaio è stato avviato il confronto, tutt'ora in corso, con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. In tale ambito sono state istituite tre commissioni finalizzate alla revisione del testo contrattuale con riferimento al sistema di relazioni industriali e dei diritti sindacali, alla disciplina del rapporto di lavoro e al sistema di assistenza sanitaria integrativa.

In attesa della definizione del rinnovo del CCNL, il 18 febbraio 2020 è stato sottoscritto un accordo per il riconoscimento di un importo, erogato nel mese di aprile 2020, a titolo di spettanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019.

Politiche attive del lavoro in ambito Mercato Privati e Posta Comunicazione e Logistica

Con riferimento alle misure di politiche attive in ambito Mercato Privati, il 14 gennaio 2020, è stata raggiunta una nuova intesa che individua le leve gestionali (sportellizzazioni, assunzioni da mercato esterno in regime *part time* e clausole elastiche) che saranno declinate tenendo conto delle peculiarità territoriali, al fine di consentire il potenziamento del presidio della clientela con conseguente miglioramento degli *standard* qualitativi.

Con riferimento alle iniziative mirate a garantire la copertura e la piena operatività del servizio di recapito, in data 20 febbraio 2020 le Parti hanno sottoscritto un accordo per l'attivazione della clausola elastica speciale, ai sensi del vigente CCNL, per il personale *part time*.

Il 7 luglio 2020 è stata raggiunta un'intesa con le Organizzazioni sindacali che ha definito, in coerenza con i precedenti accordi di riorganizzazione che hanno interessato la funzione, le modalità di gestione delle ricadute occupazionali derivanti dall'implementazione del nuovo modello organizzativo della filiera commerciale di Mercato Privati. Tale modello si focalizza su una logica geografica e di potenziamento del presidio delle attività commerciali a livello di Filiale, passando da un impianto definito sui singoli canali/comparti a un modello territoriale che si pone l'obiettivo di soddisfare le complessive esigenze dei clienti, pur mantenendo un supporto commerciale dedicato su specifici prodotti/servizi (Finanziamenti e Protezione) a livello di Macro Area.

La realizzazione del progetto sarà monitorata attraverso tavoli sindacali di verifica sia nazionali che territoriali.

Alla fine del mese di luglio 2020 l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali una nuova classificazione degli Uffici Postali, coerente sia con le modifiche intervenute nelle caratteristiche della rete sia con le nuove esigenze di *business*, nonché un nuovo modello organizzativo della rete stessa, basato su una logica "*Hub & Spoke*". Al riguardo, il 22 luglio 2020 le Parti hanno sottoscritto un verbale che definisce l'avvio di una fase sperimentale sui due progetti sopra citati, coinvolgendo un campione di 6 filiali

Trattamento economico e normativo dei lavoratori di Poste Welfare Servizi S.r.l

L'11 febbraio 2020, a seguito della disponibilità di Poste Welfare Servizi ad applicare il CCNL di Poste Italiane in luogo di quello del Commercio, le Parti hanno raggiunto un'intesa che ha definito il trattamento economico e normativo da applicare ai propri lavoratori nonché a quelli interessati, dal 1 marzo 2020, dalla cessione del ramo d'azienda afferente alle attività di gestione ICT di Poste Welfare Servizi in favore di Poste Italiane.

Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale

Nel corso del periodo è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione del personale che, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione di alcuni progetti, nonché la sottoscrizione di accordi per consentire all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa e dal Fondo di Solidarietà.

Particolare attenzione è stata riservata alla formazione *online* e alla sua finanziabilità, in considerazione dell'importante ruolo che tale modalità formativa ha assunto nel contesto della situazione emergenziale connessa alla diffusione del virus Covid-19, nonché del maggiore ricorso alla stessa da parte dell'Azienda per rispettare le indicazioni governative e per garantire le necessarie misure di sicurezza e tutela della salute dei dipendenti.

Premio di risultato

Il 23 luglio 2020 è stata sottoscritta dalle OO.SS. e validata dal Coordinamento Nazionale delle RSU l'intesa sul premio di risultato per Poste Italiane e per le Società del Gruppo Poste Vita, Poste Assicura, EGI, BancoPosta Fondi SGR e PostePay. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2020. Nell'ambito dell'intesa è stata confermata la possibilità per il lavoratore di destinare, tutto o parte del premio di risultato, al Fondo Aperto di Assistenza Integrativa Poste Vita, al Fondo Poste ovvero ad altri fondi pensionistici complementari oppure optare per servizi *Welfare* ad elevato impatto sociale.

Corporate University



Nel corso del periodo sono state gestite complessivamente circa 3,7 milioni di ore di formazione, erogate per il 14% in aula e per l'86% in modalità *online*.

In relazione al nuovo contesto di emergenza sanitaria e di distanziamento sociale, la *Corporate University* ha rimodulato il piano formativo 2020, mettendo a disposizione un'offerta formativa interamente *online*, consentita anche dal recente avvio della nuova piattaforma di formazione (HCM Oracle). Contestualmente, l'adozione del pacchetto Microsoft Office365 in tutta l'azienda ha consentito la realizzazione di corsi di formazione in modalità *Webinar* o *Virtual Classroom*, abilitando la prosecuzione della didattica frontale e del contesto d'aula benché a distanza. In relazione a ciò, per garantire trasversalmente la conoscenza dello strumento *Teams* (e in generale della *suite* O365) è stato erogato il percorso *Adoptions Office 365*.

Tra le iniziative più rilevanti a livello trasversale, è stata resa disponibile una piattaforma di *Open Learning Area* (OLA) con oltre 200 corsi messi a disposizione secondo la logica dell'autoformazione. Per i responsabili di struttura sono stati messi a disposizione contenuti formativi sullo sviluppo delle competenze manageriali, di conoscenza del contesto e di confronto con gli altri mercati. Nel mese di settembre è stato reso disponibile verso tutta la popolazione aziendale il corso *online* "Impresa e Tutela dei Diritti Umani", con l'obiettivo di contribuire alla creazione e diffusione di una cultura aziendale consapevole e attenta ai temi dei diritti umani, nonché di promuovere la conoscenza dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite.

Welfare



Prosegue l'impegno aziendale nella salvaguardia del benessere delle persone attraverso iniziative orientate a rafforzare il sistema di *welfare* con interventi a favore dei dipendenti e delle loro famiglie.

Nell'ambito delle iniziative a sostegno delle nuove generazioni sono state realizzate azioni di orientamento scolastico a favore dei figli dei dipendenti e di ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili, tra le quali il programma *Next Generation*, in cui i giovani hanno partecipato ad *hackathon*, sfidandosi sui temi dell'innovazione digitale.

Continuano inoltre, nell'area salute, le iniziative di prevenzione sui corretti stili di vita, che hanno visto il coinvolgimento in laboratori digitali di genitori e figli, la realizzazione di campagne informative sui rischi del fumo e l'offerta di visite gratuite nelle sedi aziendali su alcuni fattori di rischio oncologico.

Procedimenti tributari, in materia previdenziale e rapporti con le Autorità



La trattazione che segue, redatta ai sensi del principio contabile IAS 37 – Accantonamenti, passività e attività potenziali, riporta i procedimenti in corso più rilevanti e per i quali sono intervenute significative variazioni nei primi nove mesi del 2020. Per la trattazione completa si rimanda al Bilancio al 31 dicembre 2019.

Procedimenti tributari

Negli esercizi dal 2009 al 2011, l'Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale del Lazio, Ufficio grandi contribuenti, ha notificato a **Poste Vita** atti di contestazione relativi agli anni d'imposta 2004, 2005 e 2006 per presunte violazioni IVA, recante sanzioni di circa 2,3 milioni di euro per asserita omessa regolarizzazione di fatture per commissioni di delega incassate. Con riferimento a tali contenziosi, attualmente pendenti innanzi alla Corte di Cassazione, la Compagnia, tenuto conto dell'orientamento ormai consolidato della Suprema Corte in materia, ha ritenuto opportuno cogliere la facoltà concessa dal D.L. n. 119 del 23 ottobre

2018, di procedere alla definizione agevolata dei contenziosi in essere, mediante il versamento di una somma pari a 0,35 milioni di euro, ovvero il 15 per cento dell'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate nei tre diversi atti di contestazione. La valutazione di aderire alla facoltà concessa dal citato D.L. 119/2018 è avvalorata dall'adesione al regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate previsto dal D.L. 5 agosto 2015, n.128, (cd. *Cooperative Compliance*). Dal momento che entro il termine del 31 luglio 2020 (termine previsto dal comma 12 dell'art. 6 del D.L. 119/2018) non sono pervenute alla Compagnia comunicazioni di diniego da parte dell'Agenzia delle Entrate, la definizione dei contenziosi si può ritenere correttamente perfezionata. La Compagnia ha quindi provveduto a rilasciare quanto accantonato nel fondo rischi (circa 2,3 milioni di euro).

Con riferimento a **Postel**, in data 8 ottobre 2015 si è concluso, con la consegna di un Processo Verbale di Constatazione nel quale sono stati contestati i diritti alla detrazione dell'IVA e alla deducibilità dell'IRAP, un controllo fiscale eseguito dalla Guardia di Finanza sulle imposte sui redditi e sulle ritenute, relativo ad asseriti omessi versamenti contributivi da parte di Postel negli anni dal 2010 al 2014 nei confronti di personale dipendente e/o collaborativo di un fornitore. In relazione agli avvisi di accertamento per i periodi 2010 e 2011, Postel ha deciso di avvalersi della definizione agevolata ex art. 11 del D.L. 24 aprile 2017, n. 50, mentre in merito agli altri periodi di accertamento per i quali l'Agenzia delle Entrate ha accertato maggiori IVA, IRES, IRAP e ritenute, Postel ha proposto ricorso. Con riferimento a questi ultimi:

- per il periodo d'imposta 2013, in data 24 giugno 2020, scaduti i termini per l'impugnazione, è passata in giudicato la pronuncia favorevole alla Società;
- per il periodo di imposta 2014, nell'udienza tenutasi il 30 settembre 2020 la Commissione Tributaria Provinciale di Roma, preso atto del provvedimento, emesso dall'Agenzia delle Entrate, di annullamento integrale in autotutela con cui si è provveduto ad annullare integralmente l'avviso di accertamento impugnato con contestuale richiesta di estinzione del giudizio per cessata materia del contendere e compensazione delle spese di lite, si è riservata di decidere.

Procedimenti in materia previdenziale

A partire dall'esercizio 2012, l'Agenzia INPS di Genova Ponente ha emesso nei confronti di **Postel** degli avvisi di addebito, per complessivi 24,9 milioni di euro al 30 settembre 2020, con i quali è stato richiesto il pagamento di contributi previdenziali afferenti CIG, CIGS, mobilità e CUAF non coperti dal regime IPOST. Avverso tali richieste, sono stati proposti ricorsi al Tribunale di Genova.

Tenuto conto delle sentenze, delle motivazioni addotte e delle ulteriori pretese avanzate dall'INPS, la Società ha adeguato i propri Fondi rischi sulla scorta del parere dello studio legale che la assiste nel contenzioso.

Il fondo iscritto in bilancio al 30 settembre 2020 risulta pari a 10,76 milioni di euro.

Banca d'Italia

Il 26 febbraio 2020, la Banca d'Italia ha avviato un'ispezione ordinaria e di carattere generale su BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, ai sensi dell'articolo 6-ter del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58. Successivamente in data 22 maggio 2020, l'Autorità ha comunicato l'interruzione dell'ispezione, in relazione all'impossibilità dovuta all'emergenza sanitaria in corso, di completare a distanza alcune attività di verifica e che per le suddette motivazioni, non è prevista la consegna di un rapporto ispettivo ordinario.

In data 5 maggio 2020, è pervenuta la comunicazione della Banca d'Italia contenente gli esiti delle verifiche di trasparenza dalla stessa condotte, dal 22 maggio al 19 luglio 2019, presso 24 Uffici Postali, che hanno tra l'altro riguardato: la struttura organizzativa di BancoPosta, del Gruppo e della rete territoriale, la gestione dei rapporti con i *partner* esterni, la gestione dei disconoscimenti delle operazioni di pagamento. La Società ha predisposto un piano contenente le misure correttive da porre in essere con indicazione delle modalità di attuazione e dei tempi previsti che è stato comunicato alla Banca d'Italia il 3 luglio 2020.

CONSOB

Nel mese di gennaio 2020, la CONSOB ha avviato un'ispezione di carattere generale ai sensi dell'articolo 6-ter comma 1 del D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID II. La verifica ispettiva è tutt'ora in corso. Nel mese di luglio 2020, la CONSOB ha formalizzato una richiesta in merito alle verifiche condotte sui criteri di valorizzazione del *Transaction Reporting*. Il relativo riscontro è stato fornito il 24 agosto 2020.

AGCM

In data 19 novembre 2019, l'AGCM ha avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere nell'ambito del servizio di recapito della corrispondenza e, in particolare delle raccomandate, in possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. In particolare, secondo le segnalazioni di alcuni clienti: i) le caratteristiche pubblicizzate del servizio "recapito delle raccomandate" non avrebbero trovato riscontro nel servizio effettivamente prestato; ii) non aver chiaramente dichiarato che il servizio di "ritiro digitale delle raccomandate" potrebbe in futuro non essere più gratuito. Nel mese di gennaio 2020 sono state ammesse a partecipare al procedimento alcune associazioni dei consumatori. L'Autorità a conclusione del procedimento ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 5 milioni di euro. La Società ha tenuto conto della sanzione nel calcolo dei Fondi vertenze con terzi al 30 settembre 2020. Avverso il predetto procedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio ed ora si è in attesa di fissazione dell'udienza di merito.

In data 6 aprile 2020 l'AGCM ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-*bis* della Legge n. 192/98 e dell'art. 14 Legge n. 287/90, un procedimento nei confronti di Poste Italiane, a seguito della segnalazione di un fornitore terzo che ha lamentato la supposta imposizione, da parte di Poste Italiane, di clausole contrattuali ingiustificatamente gravose. In particolare, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali, intervenuta a metà del 2017, il fornitore non sarebbe, di fatto, riuscito a offrire altrimenti i servizi che svolgeva nel mercato per l'obbligo di rispettare regole e parametri organizzativi ritenuti tali da irrigidire eccessivamente la struttura aziendale, rendendola inadatta a operare con soggetti diversi da Poste Italiane. In data 8 giugno del 2020 si è svolta un'audizione nella quale Poste Italiane ha esposto la propria posizione e, successivamente, l'Autorità ha chiesto la consegna di documentazione. Il procedimento è tutt'ora nella fase istruttoria.

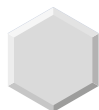
Autorità Garante per la protezione dei dati personali

In data 15 gennaio 2014 il Garante *Privacy*, al termine di un procedimento avviato nei confronti di **Postel** nel 2009, ha disposto l'applicazione di una sanzione di 0,34 milioni di euro dei cui effetti la società ne ha tenuto conto nel bilancio 2013. Contro tale disposizione Postel ha proposto ricorso e istanza di sospensione al Tribunale Civile di Roma, quest'ultima accolta dal giudice con ordinanza del 16 giugno 2014. In data 21 gennaio 2016 il giudice ha annullato l'ordinanza di ingiunzione del Garante *Privacy* limitatamente alla sanzione di 0,1 milioni di euro, rigettando invece le altre eccezioni preliminari di merito di Postel. Avverso la suddetta sentenza, per la parte della sanzione non annullata dal Tribunale, la Società ha proposto ricorso innanzi alla Corte di Cassazione, che ha respinto il ricorso presentato dalla Società e ha confermato la sanzione di 0,34 milioni di euro. Si è in attesa che il Garante *Privacy* riassuma il giudizio innanzi al Tribunale di Roma, come pronunciato dalla Corte di Cassazione.

Pur nella pendenza del giudizio in Cassazione di cui sopra, l'Agenzia delle Entrate – Riscossione ha notificato una cartella di pagamento in cui, oltre a richiedere il pagamento dell'importo di 0,24 milioni di euro a titolo di sanzione, come ridotta dalla sentenza del Tribunale di Roma, ha provveduto ad applicare, *inter alia*, una maggiorazione di 0,12 milioni di euro. Postel ha impugnato la cartella, che è stata parzialmente annullata relativamente alla richiesta di 0,12 milioni di euro dal Tribunale di Roma. Avverso tale sentenza il Garante ha proposto ricorso per Cassazione notificato il 3 agosto 2018 e Postel ha provveduto a costituirsi regolarmente in giudizio. La Cassazione aderendo integralmente alle argomentazioni della Società, ha dichiarato inammissibile il ricorso presentato dall'Autorità, condannandola anche alla rifusione delle spese legali.



8. Prospetti contabili consolidati al 30 settembre 2020



Criteri di redazione e uso di stime



Prospetti contabili consolidati

Criteri di redazione e uso di stime



Criteri di redazione

I principi contabili utilizzati, i criteri di rilevazione e di misurazione, nonché i criteri e i metodi di consolidamento applicati nella redazione del presente Resoconto intermedio di gestione sono gli stessi adottati per la redazione della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019, cui si rimanda per una loro più ampia trattazione. A integrazione dei principi contabili adottati per la redazione della Relazione finanziaria annuale, si riportano di seguito i principi, le interpretazioni e le modifiche ai principi esistenti, rilevanti per il Gruppo Poste Italiane, di prima adozione al 1° gennaio 2020:

- Modifiche ai riferimenti al *Conceptual Framework* nel corpo degli IFRS. Le modifiche aggiornano alcuni dei riferimenti e delle citazioni negli *standard* e nelle interpretazioni IFRS in modo che facciano riferimento al *Conceptual Framework* rivisto o specificano la versione del *Conceptual Framework* a cui si riferiscono.
- Modifiche allo **IAS 1 - Presentazione del bilancio** e allo **IAS 8 - Principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori** finalizzate a chiarire la definizione di “rilevante” al fine di rendere più facile per le imprese formulare giudizi sulla rilevanza e per migliorare la rilevanza delle informazioni nelle note al bilancio.
- Modifiche all'**IFRS 9 - Strumenti finanziari**, allo **IAS 39 - Strumenti finanziari: rilevazione e valutazione** e all'**IFRS 7 - Strumenti finanziari: informazioni integrative** con le quali sono state introdotte deroghe temporanee e limitate all'applicazione delle disposizioni in materia di contabilizzazione delle operazioni di copertura in modo tale che le imprese possano continuare a rispettare le disposizioni presumendo che gli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse esistenti non siano modificati a seguito della riforma dei tassi interbancari (*Interest Rate Benchmark Reform*)⁵⁶. Le deroghe sono finalizzate ad evitare gli effetti del *discontinuing* dovuti alla mera situazione di incertezza della riforma dei tassi di interesse. In particolare, per la valutazione della relazione economica, le modifiche introdotte prevedono che l'entità debba presumere che l'indice di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse dello strumento coperto e dello strumento di copertura non sia modificato a seguito della riforma dei tassi.
- Modifiche all'**IFRS 3 - Aggregazioni aziendali** che forniscono chiarimenti in merito alla definizione di attività aziendale al fine di rendere più facile l'attuazione pratica.

56. La riforma degli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse si riferisce alla riforma, che riguarda l'intero mercato, di un indice di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse, inclusa la sostituzione di un indice di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse con un tasso di riferimento alternativo, quale quello risultante dalle raccomandazioni contenute nella relazione del Consiglio per la stabilità finanziaria del luglio 2014 «*Reforming Major Interest Rate Benchmarks*».

Si segnala inoltre che in data 12 ottobre 2020 è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea una modifica al principio contabile IFRS 16 - *Covid-19 Related Rent Concessions*. Il documento prevede per i locatari la facoltà di contabilizzare le riduzioni dei canoni connesse al Covid-19 senza dover valutare, tramite l'analisi dei contratti, se è rispettata la definizione di *lease modification* dell'IFRS 16. Pertanto i locatari che applicano tale facoltà potranno contabilizzare gli effetti delle riduzioni dei canoni di affitto direttamente a Conto economico alla data di efficacia della riduzione. L'applicazione di tale modifica, disposta a partire dal 1° giugno 2020 per gli esercizi finanziari che hanno avuto inizio il 1° gennaio 2020 o successivamente, non ha evidenziato effetti significativi nel presente Resoconto intermedio di gestione.

Uso di stime

La predisposizione dell'informativa finanziaria richiede il ricorso a stime e assunzioni che possono determinare significativi effetti sui valori finali indicati nei prospetti contabili e nell'informativa fornita. L'elaborazione di tali stime implica l'utilizzo delle informazioni disponibili e l'adozione di valutazioni soggettive, fondate anche sull'esperienza storica, utilizzate ai fini della formulazione di assunzioni ragionevoli per la rilevazione dei fatti di gestione. Le stime e le assunzioni sono riviste periodicamente e gli effetti di ogni variazione sono riflessi contabilmente nell'esercizio in cui avviene la revisione di stima, se tale revisione influenza solo l'esercizio corrente, o anche nei periodi successivi se la revisione influenza il periodo corrente e quelli futuri. Per loro natura, le stime e le assunzioni utilizzate possono variare di esercizio in esercizio e, pertanto, non è da escludersi che negli esercizi successivi i valori iscritti in Bilancio possano variare anche in maniera significativa a seguito del mutamento delle valutazioni soggettive utilizzate.

Per la redazione del presente Resoconto intermedio di gestione si è fatto ricorso a un utilizzo più esteso dei metodi di stima rispetto alla Relazione finanziaria annuale, tenuto altresì conto dell'emergenza sanitaria in corso, legata alla diffusione pandemica del Coronavirus che influirà in maniera decisa sull'evoluzione del contesto economico e sociale dei prossimi mesi e che rende difficile effettuare realistiche previsioni sull'evoluzione economica e finanziaria del mercato e del Gruppo Poste Italiane nell'ultimo periodo del 2020.

Tale contesto di profonda incertezza, rende particolarmente articolato effettuare delle stime che di norma si basano comunque su complesse valutazioni soggettive e assunzioni legate all'esperienza storica e di volta in volta ritenute ragionevoli e realistiche in funzione delle relative circostanze. Pertanto, tenuto conto della eccezionalità del contesto economico e sociale dovuto alla pandemia in corso, i fattori utilizzati per la determinazione delle stime potranno essere in futuro oggetto anche di una consistente rivisitazione con effetti anche significativi sui valori dei bilanci futuri.

Inoltre, tenuto conto di quanto richiesto dall'ESMA⁵⁷, nonché del Richiamo di attenzione CONSOB n° 6/20 del 9 aprile 2020, il Gruppo ha condotto un'analisi al fine di individuare le poste per le quali è previsto un uso più consistente di assunzioni e stime e che possono essere maggiormente influenzate dall'andamento economico finanziario dei prossimi mesi.

Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari

Ai fini del calcolo dell'*impairment* e della determinazione della *stage allocation*, i principali fattori oggetto di stime da parte del Gruppo Poste Italiane sono i seguenti, relativi al modello interno elaborato per *Sovereign, Banking, e Corporate*:

- stima dei *rating* per controparti;
- stima della Probabilità di *default* "PD" per controparti.

Per quanto riguarda i crediti commerciali, invece, il Gruppo Poste Italiane non applica la cd. *stage allocation* in conformità a quanto consentito dal *Simplified Approach*. L'*impairment*, per tali poste di Bilancio, avviene sulla base di una:

- svalutazione analitica: al superamento di una soglia di credito definita si procede ad un monitoraggio analitico della singola posizione creditoria, sulla base di elementi probativi interni o esterni; oppure
- svalutazione forfettaria: elaborazione di una matrice di determinazione delle perdite storiche osservate.

Tenuto conto della situazione di elevata volatilità dell'attuale scenario macroeconomico e di incertezza delle prospettive future, alcune Autorità europee (quali la BCE e l'ESMA) hanno fornito talune raccomandazioni in merito all'applicazione della metodologia di *impairment* degli strumenti finanziari, invitando le entità a non classificare in maniera automatica eventuali crediti che presentano evidenze di deterioramento nel portafoglio *non performing*, ritenendo invece necessario considerare le moratorie e le misure di sostegno poste in essere dai vari Stati colpiti dall'emergenza Covid-19.

57. Orientamenti ESMA pubblicati in data 11 marzo 2020 e *Public Statement* ESMA 32-63-951 del 25 marzo 2020.

Al fine di rispondere alle disposizioni dell'IFRS 9, il quale richiede di includere nel calcolo delle perdite attese sugli strumenti finanziari un approccio *forward looking*, tenuto altresì conto degli effetti della pandemia Covid19, per il presente Resoconto intermedio di gestione, il Gruppo ha ritenuto opportuno continuare ad utilizzare gli scenari di previsione aggiornati in sede di predisposizione della Relazione finanziaria semestrale, per tenere conto di nuovi elementi basati sulle stime della Commissione UE per l'esercizio 2020 che hanno portato ad una modifica della PD dell'Italia e delle altre controparti *Sovereign* rispetto a quanto utilizzato nelle valutazioni della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019. In merito, invece, alle controparti *Corporate e Banking* la metodologia utilizzata prevede un incremento della PD coerente con l'aumento di rischio settoriale registrato dalle agenzie di *rating* per ogni livello di *rating*.

Per quanto riguarda i crediti commerciali, al fine di riflettere gli effetti derivanti dalla pandemia di Covid-19, si è provveduto come di seguito descritto:

- per i crediti commerciali soggetti a svalutazione analitica è stato incrementato il livello di PD in maniera coerente all'incremento di rischio settoriale registrato dalle agenzie di *rating*;
- per i crediti commerciali soggetti a svalutazione forfettaria, invece, ai fini del calcolo delle perdite attese si è provveduto ad individuare *cluster* omogenei di clientela rappresentativi della composizione del portafoglio crediti. Ad ogni *cluster* sono state associate differenti percentuali di svalutazione forfettaria, suddivise per fasce di scaduto, variare sulla base dell'incremento di rischio storicamente registrato nelle fasi di *stress* acuto.

Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni

L'effettuazione dei *test* comporta l'assunzione di stime che dipendono da fattori che possono cambiare nel corso del tempo, con conseguenti effetti anche significativi nella valutazione delle poste oggetto del *test*.

Al 30 settembre 2020, in presenza di *trigger event* conseguenti all'emergenza sanitaria ed in conformità alle disposizioni dello IAS 36 – Riduzione di valore delle attività, sono stati aggiornati i *test di impairment* sul valore degli avviamenti e sugli altri attivi immobilizzati. La metodologia adottata è stata la stessa utilizzata per lo svolgimento degli *impairment test* per la Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019, alla quale si rimanda per ulteriori dettagli.

I *test di impairment* eseguiti al 30 settembre 2020 si riferiscono a:

CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

L'attuale contesto, caratterizzato da una significativa volatilità delle principali grandezze di mercato e da una profonda aleatorietà delle aspettative economiche, ulteriormente aggravate dalla pandemia in corso, nonché il declino del mercato postale in cui il Gruppo opera, rendono difficile l'elaborazione di previsioni che possano definirsi, senza alcuna incertezza, attendibili. In tale contesto, al 30 settembre 2020, anche tenuto conto di quanto previsto dal Piano Industriale 2018-2022 del Gruppo, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 26 febbraio 2018, nonché del perdurare del declino del settore postale, la CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione della Capogruppo è stata oggetto di *impairment test* al fine di determinare un valore d'uso confrontabile con il complessivo valore di bilancio del capitale investito netto.

Per stimare il valore d'uso della CGU si è fatto riferimento alle previsioni economiche del Piano Industriale 2018-2022 aggiornate tuttavia per tenere conto da un lato dei consuntivi 2019 e dall'altro dei possibili effetti del *lockdown* sull'esercizio in corso e sui successivi. Sulla scorta delle informazioni disponibili e della revisione delle stime sottostanti sono stati elaborati diversi scenari, ponderati rispetto alla loro probabilità di accadimento, e le relative risultanze utilizzate per l'esecuzione del *test di impairment*. Nella determinazione del *terminal value*, calcolato sulla scorta dell'ultimo anno di previsione esplicita, si è proceduto alla normalizzazione del reddito, tenendo anche conto dell'esistenza di eventuali elementi positivi il cui valore non sia riflesso nelle previsioni esplicite dell'arco di piano. Inoltre, si è fatto riferimento ai prezzi di trasferimento con cui è previsto che il Patrimonio BancoPosta remunererà i servizi resi dalla rete commerciale di Poste Italiane. È stato utilizzato un tasso di crescita di lungo periodo dello 1,1% e un WACC del 4,80%. L'analisi ha permesso di concludere positivamente sulla congruità dei valori di bilancio, così come le relative analisi di sensitività sulle variabili significative che hanno confermato ampiamente i valori contabili.

Partecipazione in Anima Holding S.p.A.

Con riferimento al *test* di *impairment* della partecipazione in Anima Holding S.p.A., il valore d'uso è stato determinato prendendo in considerazione le previsioni disponibili 2020-2022, un tasso di crescita di lungo periodo dello 1,1% (1,14% al 31 dicembre 2019) e il più aggiornato costo del capitale proprio (ke) del 7,42% (rispetto al 7,54% utilizzato al 31 dicembre 2019). Sulla base delle risultanze del *test*, non è emersa la necessità di rettificare ulteriormente il valore di carico della partecipazione rispetto a quanto già effettuato nel corso del primo semestre 2020, nel quale è stata rilevata una rettifica di valore con un corrispondente effetto negativo di 19 milioni di euro sul risultato economico consolidato.

Attività materiali e immateriali

Nel corso del periodo in commento, nell'ambito del più ampio processo di aggiornamento del Piano industriale che ha previsto, tra l'altro, un'analisi strategica del patrimonio del Gruppo, è stata svolta, con il supporto tecnico/specialistico di un soggetto terzo, una complessa attività di valutazione e articolazione del portafoglio immobiliare in *cluster* omogenei che ha evidenziato vite utili e valori residui di talune categorie degli attivi immobilizzati diversi da quelli precedentemente stimati.

Conseguentemente, in coerenza con i principi contabili di riferimento, è stata allungata la vita economico-tecnica residua di talune categorie di cespiti ed è stato rideterminato il relativo valore residuo. Gli ammortamenti del Gruppo per il periodo chiuso al 30 settembre 2020, calcolati in accordo ai valori rideterminati a partire dal 1° gennaio, risultano inferiori per circa 90 milioni di euro rispetto agli ammortamenti che sarebbero stati determinati sulla base delle previsioni relative alle vite utili e valori residui stimate negli esercizi precedenti.

La vita utile delle principali classi di cespiti del Gruppo, rideterminata per effetto delle suddette analisi, è dettagliata nella seguente tabella:

Immobili, impianti e macchinari	Anni (fino al 31 dicembre 2019)	Anni (dal 1° gennaio 2020)
Fabbricati strumentali	25-33	40-59
Migliorie strutturali su immobili di proprietà	20	18-31
Impianti	4-10	8-23
Costruzioni leggere	10	10
Attrezzature	3-10	3-10
Mobili e arredi	3-8	3-8
Macchine d'ufficio elettriche ed elettroniche	3-10	3-10
Automezzi, autovetture e motoveicoli	4-10	4-10
Migliorie su beni di terzi	durata stimata della locazione*	durata stimata della locazione*
Altri beni	3-5	3-5

* Ovvero, vita utile della miglioria apportata, se inferiore alla durata stimata della locazione.

Investimenti immobiliari	Anni (fino al 31 dicembre 2019)	Anni (dal 1° gennaio 2020)
Immobili	25-33	39-42
Migliorie strutturali su immobili di proprietà	20	17-18

La vita utile e il valore residuo, la cui revisione periodica è richiesta dai principi contabili in occasione della predisposizione dell'informativa finanziaria, saranno ulteriormente oggetto di verifica anche in occasione degli aggiornamenti del piano industriale.



Prospetti contabili consolidati

Stato patrimoniale consolidato

Attivo (milioni di euro)	30 settembre 2020	31 dicembre 2019
Attività non correnti		
Immobili, impianti e macchinari	2.040	2.015
Investimenti immobiliari	28	44
Attività immateriali	666	648
Attività per diritti d'uso	1.208	1.254
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	610	617
Attività finanziarie	207.216	194.207
Crediti commerciali	5	5
Imposte differite attive	1.181	1.199
Altri crediti e attività	3.565	3.729
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	55	58
Totale	216.574	203.776
Attività correnti		
Rimanenze	169	140
Crediti commerciali	2.483	2.166
Crediti per imposte correnti	277	52
Altri crediti e attività	1.115	938
Attività finanziarie	30.027	24.727
Cassa e depositi BancoPosta	4.272	4.303
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	5.875	2.149
Totale	44.218	34.475
TOTALE ATTIVO	260.792	238.251

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	30 settembre 2020	31 dicembre 2019
Patrimonio netto		
Capitale sociale	1.306	1.306
Riserve	2.958	2.646
Azioni proprie	(40)	(40)
Risultati portati a nuovo	6.241	5.786
Totale Patrimonio netto di Gruppo	10.465	9.698
Patrimonio netto di terzi	6	-
Totale	10.471	9.698
Passività non correnti		
Riserve tecniche assicurative	147.892	140.261
Fondi per rischi e oneri	462	501
Trattamento di fine rapporto	1.032	1.135
Passività finanziarie	18.664	13.964
Imposte differite passive	1.021	887
Altre passività	1.407	1.525
Totale	170.478	158.273
Passività correnti		
Fondi per rischi e oneri	621	717
Debiti commerciali	1.589	1.627
Debiti per imposte correnti	347	274
Altre passività	1.696	2.110
Passività finanziarie	75.590	65.552
Totale	79.843	70.280
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	260.792	238.251

Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo consolidato

Terzo trimestre 2020	Terzo trimestre 2019	(milioni di euro)	Primi nove mesi 2020	Primi nove mesi 2019
779	800	Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	2.251	2.555
185	171	Ricavi da pagamenti e mobile	522	477
1.172	1.174	Ricavi da servizi finanziari	3.707	3.838
453	424	Ricavi da servizi assicurativi al netto delle variazioni delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	1.192	1.219
4.673	3.728	Premi assicurativi	12.393	13.854
882	1.273	Proventi derivanti da operatività assicurativa	2.441	4.537
(5.354)	(4.526)	Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(13.041)	(17.006)
252	(51)	Oneri derivanti da operatività assicurativa	(601)	(166)
2.589	2.568	Ricavi netti della gestione ordinaria	7.672	8.089
624	557	Costi per beni e servizi	1.773	1.637
16	18	Oneri derivanti da operatività finanziaria	111	53
1.246	1.289	Costo del lavoro	3.878	4.121
178	194	Ammortamenti e svalutazioni	517	575
(9)	(7)	Incrementi per lavori interni	(27)	(21)
47	54	Altri costi e oneri	111	150
9	5	Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	65	34
478	459	Risultato operativo e di intermediazione	1.244	1.540
19	19	Oneri finanziari	54	59
30	22	Proventi finanziari	83	76
-	-	Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	1	-
9	2	Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	(1)	6
498	464	Risultato prima delle imposte	1.271	1.563
146	144	Imposte sul reddito	373	480
352	320	UTILE DEL PERIODO	898	1.083
352	320	di cui Quota Gruppo	898	1.083
-	-	di cui Quota di spettanza di Terzi	-	-
0,271	0,246	Utile per azione	0,691	0,833
0,271	0,246	Utile diluito per azione	0,691	0,833

Conto economico complessivo consolidato

Terzo trimestre 2020	Terzo trimestre 2019	(milioni di euro)	Primi nove mesi 2020	Primi nove mesi 2019
352	321	Utile/(Perdita) del periodo	898	1.083
Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo				
<i>Strumenti di debito valutati al FVOCI</i>				
1.774	2.651	Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	598	2.744
1	(2)	Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(230)	(213)
-	-	Incremento/(Decremento) per perdite attese	7	3
<i>Copertura di flussi</i>				
(30)	61	Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	75	122
(15)	(6)	Trasferimenti a Conto economico	(19)	(86)
(494)	(771)	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(122)	(732)
-	-	Quota di risultato delle società valutate con il metodo del Patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	(1)
-	-	Incremento/(Decremento) delle riserve relative a gruppi di attività e passività in dismissione (al netto dell'effetto fiscale)	-	-
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo				
<i>Strumenti di capitale valutati al FVOCI</i>				
-	-	Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	1	-
-	-	Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto	-	-
10	(52)	Utili/(Perdite) attuariali da TFR	10	(115)
(2)	15	Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(2)	33
-	-	Quota di risultato delle società valutate con il metodo del Patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	-	-
1.244	1.895	Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	318	1.754
1.596	2.215	TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO	1.216	2.837
1.596	2.215	di cui Quota Gruppo	1.216	2.838
-	-	di cui Quota di spettanza di Terzi	-	-

Prospetto di movimentazione del Patrimonio netto consolidato

	Patrimonio netto											
	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserve					Riserva piani di incentivazione	Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi	Totale Patrimonio netto
			Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Riserva fair value	Riserva Cash flow hedge	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto					
(milioni di euro)												
Saldo al 1° gennaio 2019	1.306	-	299	1.210	(69)	89	2	-	5.268	8.105	-	8.105
Totale Conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	1.812	26	(2)	-	1.000	2.837	-	2.837
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	(574)	(574)	-	(574)
Altre variazioni	-	(40)	-	-	-	-	-	-	-	(40)	-	(40)
Saldo al 30 Settembre 2019	1.306	(40)	299	1.210	1.743	115	-	-	5.694	10.329	-	10.329
Totale Conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	(725)	1	-	-	291	(433)	-	(434)
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	(200)	(200)	-	(200)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	2
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1
Saldo al 31 dicembre 2019	1.306	(40)	299	1.210	1.018	115	2	2	5.786	9.698	-	9.698
Totale Conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	270	40	-	-	906	1.216	-	1.216
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	(402)	(402)	-	(402)
Operazioni con azionisti di minoranza	-	-	-	-	-	-	-	-	(49)	(49)	-	(49)
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	2
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6
Saldo al 30 Settembre 2020	1.306	(40)	299	1.210	1.288	155	2	4	6.241	10.465	6	10.471

Rendiconto finanziario sintetico consolidato

(milioni di euro)	Primi nove mesi 2020	Primi nove mesi 2019
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	1.265	1.639
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	884	1.556
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	2.149	3.195
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	2.149	3.195
Risultato del periodo	898	1.083
Ammortamenti e svalutazioni	517	575
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	49	27
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(2)	1
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(29)	(6)
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	(512)	(188)
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	(594)	34
Variazioni dei fondi rischi e oneri	(134)	(393)
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(94)	(109)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	37	97
Altre variazioni	38	(40)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]	174	1.081
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	9.851	10.660
Liquidità netta generata/(assorbita) dalle attività finanziarie da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(10.626)	(13.879)
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	(1.262)	(3.279)
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	4.623	6.160
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]	2.586	(338)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]	2.760	743
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(370)	(389)
Partecipazioni	(2)	-
Altre attività finanziarie	(36)	(15)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	4	1
Partecipazioni	-	1
Altre attività finanziarie	8	27
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]	(396)	(375)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	1.763	(958)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	(40)
Dividendi pagati	(402)	(574)
Altre operazioni con azionisti di minoranza	1	-
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]	1.362	(1.572)
Flusso delle disponibilità liquide [f]=[c+d+e]	3.726	(1.204)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	5.875	1.991
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	5.875	1.991
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(3.222)	(821)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	2.653	1.170



9. Dichiarazione del Dirigente Preposto

Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari Alessandro Del Gobbo dichiara, ai sensi dell'art. 154 *bis* comma 2 del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile contenuta nel presente Resoconto intermedio di gestione al 30 settembre 2020 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.



10. Appendice

Conto economico consolidato

Conto economico consolidato riclassificato (dati in milioni di euro)	9M 2020	9M 2019	VARIAZIONI		3Q 2020	3Q 2019	VARIAZIONI	
Ricavi	7.672	8.089	(417)	-5,2%	2.589	2.568	22	0,8%
<i>di cui:</i>								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	2.251	2.555	(305)	-11,9%	779	800	(22)	-2,7%
Servizi di Pagamento e mobile	522	477	45	9,5%	185	171	14	8,2%
Servizi Finanziari	3.707	3.838	(131)	-3,4%	1.172	1.173	(1)	-0,1%
di cui plusvalenze	292	261	31	11,8%	1	(0)	1	-
Servizi Assicurativi	1.192	1.219	(27)	-2,2%	454	423	30	7,1%
Costi	5.911	5.974	(63)	-1,1%	1.933	1.915	18	1,0%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	3.878	4.121	(243)	-5,9%	1.245	1.288	(43)	-3,4%
di cui costo del lavoro ordinario	3.863	4.109	(245)	-6,0%	1.238	1.285	(48)	-3,7%
di cui incentivi all'esodo	12	13	(2)	-13,4%	8	5	3	59,1%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	3	(1)	4	-337,1%	(0)	(2)	2	-79,1%
Altri costi operativi	2.034	1.853	181	9,7%	688	626	62	9,8%
EBITDA	1.761	2.115	(354)	-16,7%	656	653	3	0,5%
Ammortamenti e svalutazioni	517	575	(58)	-10,1%	178	194	(16)	-8,3%
EBIT	1.244	1.540	(296)	-19,2%	479	459	19	4,2%
EBIT Margin	16,2%	19,0%			18,5%	17,9%		
Proventi/(Oneri) finanziari	27	23	4	19,3%	19	4	15	334,2%
Utile lordo	1.271	1.563	(291)	-18,7%	498	464	34	7,4%
Imposte	373	480	(107)	-22,2%	145	144	1	0,9%
Utile netto	898	1.083	(185)	-17,1%	353	320	33	10,3%
Utile netto per azione (€)	0,69	0,83	(0,14)	-17,1%	0,27	0,25	0,03	10,3%

Contribuzione delle *Strategic Business Unit* al Conto economico consolidato

9M 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Pagamenti e Mobile	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed Elisioni	Totale
Totale ricavi	5.630	783	4.208	1.192	(4.140)	7.672
Ricavi da terzi	2.251	522	3.707	1.192		7.672
Ricavi infrasettoriali	3.379	260	500	0	(4.140)	(1.403)
Totale costi	5.874	587	3.628	479	(4.140)	6.428
Costo del lavoro totale	3.804	19	29	25		3.878
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>3.791</i>	<i>19</i>	<i>29</i>	<i>24</i>		<i>3.863</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		<i>12</i>
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>		<i>3</i>
Altri costi operativi	1.528	269	170	67		2.034
Ammortamenti e svalutazioni	489	21	0	7		517
Costi infrasettoriali	54	278	3.429	380	(4.140)	-
EBIT	(244)	196	579	714		1.244
EBIT MARGIN	-4,3%	25,0%	13,8%	59,9%		16,2%
Proventi/(Oneri) finanziari	5	6	(11)	27		27
Utile lordo	(238)	201	568	741		1.271
Imposte	(62)	56	161	218		373
Utile netto	(177)	145	407	523		898

Conto economico per *Strategic Business Unit*

Conto economico della <i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (dati in milioni di euro)	9M 2020	9M 2019	VARIAZIONI		3Q 2020	3Q 2019	VARIAZIONI	
Ricavi	5.630	6.059	(429)	-7,1%	1.902	1.851	51	2,8%
Corrispondenza	1.377	1.833	(456)	-24,9%	453	563	(110)	-19,6%
Pacchi	764	599	166	27,7%	291	200	91	45,6%
Altri ricavi	109	124	(15)	-12,1%	34	37	(3)	-6,9%
Ricavi infrasettoriali	3.379	3.504	(124)	-3,5%	1.123	1.051	73	6,9%
Costi	5.385	5.517	(132)	-2,4%	1.783	1.747	36	2,1%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	3.804	4.036	(232)	-5,7%	1.222	1.261	(38)	-3,0%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>3.791</i>	<i>4.024</i>	<i>(233)</i>	<i>-5,8%</i>	<i>1.215</i>	<i>1.258</i>	<i>(43)</i>	<i>-3,4%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>10</i>	<i>12</i>	<i>(2)</i>	<i>-18,5%</i>	<i>7</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>69,1%</i>
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	<i>3</i>	<i>(1)</i>	<i>4</i>	<i>-335,5%</i>	<i>(0)</i>	<i>(2)</i>	<i>2</i>	<i>79,4%</i>
Altri costi operativi	1.528	1.428	100	7,0%	541	470	71	15,2%
Costi infrasettoriali	54	54	(0)	-0,1%	20	17	3	19,5%
EBITDA	245	542	(297)	-54,8%	119	104	15	14,3%
Ammortamenti e svalutazioni	489	538	(49)	-9,2%	170	181	(12)	-6,5%
EBIT	(244)	4	(248)	-	(50)	(77)	27	34,7%
EBIT Margin	-4,3%	0,1%			-2,6%	-4,2%		
Proventi/(Oneri) finanziari	5	6	(1)	-13,5%	(1)	2	(3)	-142,4%
Utile lordo	(238)	10	(249)	n.s.	(51)	(75)	24	31,7%
Imposte	(62)	20	(82)	-401,5%	(9)	(15)	6	38,7%
Utile netto	(177)	(10)	(167)	n.s.	(42)	(60)	18	30,0%

**Conto economico della Strategic Business Unit
Pagamenti e Mobile
(dati in milioni di euro)**

	9M 2020	9M 2019	VARIAZIONI		3Q 2020	3Q 2019	VARIAZIONI	
Ricavi	783	759	24	3,2%	274	262	11	4,3%
Monetica	264	247	17	6,9%	94	86	8	8,9%
Altri pagamenti	48	57	(9)	-16,5%	19	20	(1)	-4,3%
TLC	211	173	38	21,9%	71	64	7	11,1%
Ricavi infrasettoriali	260	282	(21)	-7,5%	89	92	(3)	-3,0%
Costi	566	559	7	1,2%	197	186	11	5,9%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	19	24	(5)	-19,1%	6	9	(2)	-25,6%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>19</i>	<i>24</i>	<i>(5)</i>	<i>-19,1%</i>	<i>6</i>	<i>9</i>	<i>(2)</i>	<i>-25,6%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
Altri costi operativi	269	221	48	22,0%	91	86	5	5,4%
Costi infrasettoriali	278	314	(37)	-11,7%	100	92	9	9,3%
EBITDA	217	200	17	8,6%	76	76	0	0,3%
Ammortamenti e svalutazioni	21	20	1	7,4%	7	7	0	3,4%
EBIT	196	180	16	8,7%	69	69	(0)	0,0%
EBIT Margin	25,0%	23,7%			25,3%	26,4%		
Proventi/(Oneri) finanziari	6	6	(0)	-2,9%	6	2	4	232,7%
Utile lordo	201	186	15	8,3%	75	71	4	5,5%
Imposte	56	51	4	8,2%	20	20	0	0,4%
Utile netto	145	134	11	8,4%	55	51	4	7,5%

**Conto economico della Strategic Business Unit
Servizi Finanziari
(dati in milioni di euro)**

	9M 2020	9M 2019	VARIAZIONI		3Q 2020	3Q 2019	VARIAZIONI	
Ricavi	4.208	4.373	(165)	-3,8%	1.364	1.336	27	2,1%
Plusvalenze lorde	292	261	31	11,8%	1	(0)	1	-
Interessi attivi	1.204	1.233	(29)	-2,3%	399	410	(11)	-2,6%
Raccolta Risparmio Postale	1.377	1.330	47	3,5%	480	432	48	11,1%
Servizi di Incasso e Pagamento	620	711	(91)	-12,8%	209	232	(22)	-9,7%
Distribuzione di prodotti di terzi	143	228	(85)	-37,4%	58	74	(16)	-21,3%
Gestione del risparmio	72	75	(3)	-3,9%	24	25	(1)	-2,9%
Ricavi infrasettoriali	500	535	(35)	-6,5%	191	163	28	17,3%
Costi	3.628	3.746	(118)	-0,7%	1.182	1.144	38	3,3%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	29	32	(3)	-8,8%	9	10	(1)	-11,9%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>29</i>	<i>31</i>	<i>(1)</i>	<i>-4,6%</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>(1)</i>	<i>-10,4%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>(0)</i>	<i>-35,6%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>(0)</i>	<i>-46,1%</i>
Altri costi operativi	170	142	28	19,7%	36	51	(15)	-30,1%
Costi infrasettoriali	3.429	3.571	(143)	-4,0%	1.138	1.083	55	5,1%
EBITDA	579	627	(48)	-7,6%	181	192	(11)	-5,7%
Ammortamenti e svalutazioni	0,4	0,4	0,0	-0,1%	0,0	0,0	0	171,0%
EBIT	579	627	(48)	-7,6%	181	192	(11)	-5,7%
EBIT Margin	13,8%	14,3%			13,3%	14,4%		
Proventi/(Oneri) finanziari	(11)	(4)	(7)	-169,2%	2	(2)	4	222,0%
Utile lordo	568	623	(55)	-8,8%	183	190	(7)	-3,5%
Imposte	161	183	(22)	-11,9%	49	55	(6)	-10,5%
Utile netto	407	440	(33)	-7,5%	134	135	(1)	-0,6%

Conto economico della <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi (€m)	9M 2020	9M 2019	VARIAZIONI		3Q 2020	3Q 2019	VARIAZIONI	
Ricavi	1.192	1.219	(27)	-2,2%	454	423	30	7,1%
<i>Up Front Vita</i>	221	267	(46)	-17,2%	86	73	13	17,4%
Margine Finanziario Vita	830	786	43	5,5%	324	303	21	7,1%
Margine Protezione Vita	23	27	(4)	-15,4%	7	4	3	77,4%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/ oneri tecnici	8	23	(15)	-65,5%	(0)	5	(5)	-100,7%
Ricavi netti Vita	1.081	1.103	(22)	-2,0%	417	385	32	8,3%
Premi assicurativi	176	164	12	7,4%	58	56	2	4,4%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(68)	(45)	(23)	-49,9%	(22)	(17)	(5)	-27,2%
Risultato della Riassicurazione	(5)	(12)	8	61,0%	(2)	(4)	1	32,4%
Proventi netti Danni	1	2	(0)	-15,8%	1	1	(1)	-59,8%
Ricavi netti Danni	105	108	(3)	-3,0%	34	36	(2)	-5,3%
Altri ricavi e proventi	6	8	(2)	-20,0%	2	2	0	10,3%
Ricavi infrasettoriali	0	0	(0)	-43,8%	0	0	0	69,1%
Costi	472	472	(0)	-0,1%	174	142	31	22,1%
<i>di cui:</i>								
Costo del lavoro totale	25	29	(4)	-13,1%	7	9	(1)	-17,2%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	24	29	(5)	-16,1%	7	9	(2)	-17,8%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	0	1	-	0	0	0	-
Altri costi operativi	67	63	4	7,0%	21	20	1	6,9%
Costi infrasettoriali	380	381	(1)	-0,2%	145	114	32	27,7%
<i>di cui provvigioni</i>	337	360	(22)	-6,2%	130	107	22	20,8%
EBITDA	721	747	(27)	-3,5%	280	281	(1)	-0,4%
Ammortamenti e svalutazioni	7	17	(10)	-60,3%	1	6	(5)	-77,8%
EBIT	714	730	(16)	-2,2%	279	275	3	1,2%
EBIT Margin	59,9%	59,8%			61,4%	65,0%		
Proventi/(Oneri) finanziari	27	15	12	84,0%	12	3	10	359,3%
Utile lordo	741	744	(4)	-0,5%	291	278	13	4,6%
Imposte	218	225	(7)	-3,1%	85	84	1	1,4%
Utile netto	523	519	3	0,7%	206	194	12	6,0%

Sintesi patrimoniale

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	30 settembre 2020	31 dicembre 2019	VARIAZIONI	
Immobilizzazioni materiali	2.068	2.059	9	0,4%
Immobilizzazioni immateriali	666	648	18	2,8%
Attività per diritti d'uso	1.208	1.254	(46)	-3,7%
Partecipazioni	610	617	(7)	-1,1%
Capitale immobilizzato	4.552	4.578	(26)	-0,6%
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.337	6.978	359	5,1%
Debiti commerciali e Altre passività	(4.692)	(5.262)	570	-10,8%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(70)	(222)	152	-68,5%
Capitale circolante netto	2.575	1.494	1.081	72,4%
Capitale investito lordo	7.127	6.072	1.055	17,4%
Fondi per rischi e oneri	(1.083)	(1.218)	135	-11,1%
Trattamento di fine rapporto	(1.032)	(1.135)	103	-9,1%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	160	312	(152)	-48,7%
Capitale investito netto	5.172	4.031	1.141	28,3%
Patrimonio netto	10.471	9.698	773	8,0%
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>898</i>	<i>1.342</i>	<i>(444)</i>	<i>-33,1%</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>1.288</i>	<i>1.018</i>	<i>270</i>	<i>26,5%</i>
Passività finanziarie	94.254	79.516	14.738	18,5%
Riserve tecniche assicurative nette	147.837	140.203	7.634	5,4%
Attività finanziarie	(237.243)	(218.934)	(18.309)	8,4%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.272)	(4.303)	31	-0,7%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(5.875)	(2.149)	(3.726)	173,4%
Posizione finanziaria netta	(5.299)	(5.667)	368	-6,5%

30 settembre 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Elisioni e Rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.039	26	1	2	-	2.068
Immobilizzazioni immateriali	629	20	-	18	(1)	666
Attività per diritti d'uso	1.177	14	2	24	(9)	1.208
Partecipazioni	1.434	400	207	157	(1.588)	610
Capitale immobilizzato	5.279	460	210	201	(1.598)	4.552
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	3.091	469	2.895	2.563	(1.681)	7.337
Debiti commerciali e Altre passività	(2.911)	(640)	(2.354)	(469)	1.682	(4.692)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	149	(52)	(6)	(162)	1	(70)
Capitale circolante netto	329	(223)	535	1.932	2	2.575
Capitale investito lordo	5.608	237	745	2.133	(1.596)	7.127
Fondi per rischi e oneri	(781)	(8)	(276)	(18)	-	(1.083)
Trattamento di fine rapporto	(1.023)	(3)	(3)	(2)	(1)	(1.032)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	381	16	(471)	234	-	160
Capitale investito netto	4.185	242	(5)	2.347	(1.597)	5.172
Patrimonio netto	2.439	484	4.134	5.002	(1.588)	10.471
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(177)</i>	<i>145</i>	<i>407</i>	<i>523</i>	<i>-</i>	<i>898</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>4</i>	<i>67</i>	<i>1.217</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>1.288</i>
Passività finanziarie	5.521	6.973	91.782	321	(10.343)	94.254
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	147.837	-	147.837
Attività finanziarie	(1.408)	(7.175)	(89.629)	(148.105)	9.074	(237.243)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.272)	-	-	(4.272)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.367)	(40)	(2.020)	(2.708)	1.260	(5.875)
Posizione finanziaria netta	1.746	(242)	(4.139)	(2.655)	(9)	(5.299)

31 dicembre 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Elisioni e Rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.023	25	1	10	-	2.059
Immobilizzazioni immateriali	576	21	-	51	-	648
Attività per diritti d'uso	1.218	9	1	27	(1)	1.254
Partecipazioni	1.434	393	221	157	(1.588)	617
Capitale immobilizzato	5.251	448	223	245	(1.589)	4.578
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.720	233	2.843	2.428	(1.246)	6.978
Debiti commerciali e Altre passività	(3.048)	(398)	(2.078)	(984)	1.246	(5.262)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(149)	(9)	1	(65)	-	(222)
Capitale circolante netto	(477)	(174)	766	1.379	-	1.494
Capitale investito lordo	4.774	274	989	1.624	(1.589)	6.072
Fondi per rischi e oneri	(857)	(10)	(330)	(21)	-	(1.218)
Trattamento di fine rapporto	(1.126)	(3)	(3)	(3)	-	(1.135)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	392	16	(349)	253	-	312
Capitale investito netto	3.183	277	307	1.853	(1.589)	4.031
Patrimonio netto	2.368	479	3.987	4.452	(1.588)	9.698
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(306)</i>	<i>271</i>	<i>640</i>	<i>737</i>	<i>-</i>	<i>1.342</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>6</i>	<i>-</i>	<i>971</i>	<i>41</i>	<i>-</i>	<i>1.018</i>
Passività finanziarie	3.061	5.539	78.219	295	(7.598)	79.516
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	140.203	-	140.203
Attività finanziarie	(1.395)	(5.645)	(77.078)	(141.936)	7.120	(218.934)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.303)	-	-	(4.303)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(851)	(96)	(518)	(1.161)	477	(2.149)
Posizione finanziaria netta	815	(202)	(3.680)	(2.599)	(1)	(5.667)

Variazioni 9M 2020 vs FY 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi	Elisioni e Rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	16	1	-	(8)	-	9
Immobilizzazioni immateriali	53	(1)	-	(33)	(1)	18
Attività per diritti d'uso	(41)	5	1	(3)	(8)	(46)
Partecipazioni	-	7	(14)	-	-	(7)
Capitale immobilizzato	28	12	(13)	(44)	(9)	(26)
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	371	236	52	135	(435)	359
Debiti commerciali e Altre passività	137	(242)	(276)	515	436	570
Crediti (Debiti) per imposte correnti	298	(43)	(7)	(97)	1	152
Capitale circolante netto	806	(49)	(231)	553	2	1.081
Capitale investito lordo	834	(37)	(244)	509	(7)	1.055
Fondi per rischi e oneri	76	2	54	3	-	135
Trattamento di fine rapporto	103	-	-	1	(1)	103
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(11)	-	(122)	(19)	-	(152)
Capitale investito netto	1.002	(35)	(312)	494	(8)	1.141
Patrimonio netto	71	5	147	550	-	773
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>(2)</i>	<i>67</i>	<i>246</i>	<i>(41)</i>	<i>-</i>	<i>270</i>
Passività finanziarie	2.460	1.434	13.563	26	(2.745)	14.738
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	7.634	-	7.634
Attività finanziarie	(13)	(1.530)	(12.551)	(6.169)	1.954	(18.309)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	31	-	-	31
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.516)	56	(1.502)	(1.547)	783	(3.726)
Posizione finanziaria netta	931	(40)	(459)	(56)	(8)	368

Indicatori alternativi di performance

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questo Resoconto, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo. Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE IMMOBILIZZATO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE INVESTITO NETTO: è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CET 1 CAPITAL: L'indicatore include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

CET 1 RATIO: Il coefficiente esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto all'esposizione ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) e il totale *Risk Weighted Assets* – RWA.

COMBINED RATIO: è un indicatore di redditività che misura l'incidenza percentuale dei costi complessivi per sinistri e spese rispetto al valore dei premi di competenza e ai premi lordi contabilizzati nel periodo ed è calcolato come la somma del *Loss ratio* e dell'*Expense ratio*.

EBIT (*Earning before interest and taxes*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT margin: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*): indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

EXPENSE RATIO: è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati.

LEVERAGE RATIO: Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) ed il totale attivo di bilancio quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

LOSS RATIO: è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: è la somma delle Attività finanziarie, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

RWA (Risk Weighted Assets): L'indicatore esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TSR (Total Shareholder Return): misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

EBIT e UTILE ADJUSTED: per consentire una migliore valutazione e una maggiore comparabilità dei dati, di seguito viene riportata la riconciliazione tra EBIT e Utile netto "reported" e EBIT e Utile netto adjusted:

Riconduzione dei valori da Reported ad Adjusted	9M 2019	9M 2020
RICAVI REPORTED	8.089	7.672
ADJUSTMENT	282	298
Plusvalenze	261	292
Azioni Visa (valutazione al FV ex IFRS 9/variazioni FV derivato)	19	7
Visa plusvalenza vendita azioni	1	0
RICAVI ADJUSTED	7.807	7.374
COSTI REPORTED	6.549	6.428
ADJUSTMENT	30	64
Early Retirements	13	12
Accantonamento Fondi Immobiliari	0	(15)
Minusvalenze su Gross Capital Gains	6	58
Azioni Visa (valutazione al FV ex IFRS 9/variazioni FV derivato)	11	10
COSTI ADJUSTED	6.519	6.364
EBIT REPORTED	1.540	1.244
TOTALE PARTITE ADJ	(252)	(234)
EBIT ADJUSTED	1.288	1.010
GESTIONE FINANZIARIA REPORTED	23	27
ADJUSTMENT	0	19
Svalutazione Anima	0	19
GESTIONE FINANZIARIA ADJUSTED	23	46
RISULTATO ANTE IMPOSTE REPORTED	1.563	1.271
RISULTATO ANTE IMPOSTE ADJUSTED	1.311	1.056
RISULTATO NETTO REPORTED	1.083	898
ADJUSTMENT	(182)	(148)
ADJ SU EBIT (AL NETTO DELL'EFFETTO IMPOSTE)	(182)	(167)
ADJ SU GESTIONE FINANZIARIA (AL NETTO DELL'EFFETTO IMPOSTE)	0	19
RISULTATO NETTO ADJUSTED	901	751

Poste Italiane S.p.A.

Sede Legale in Roma – Viale Europa, n. 190
Capitale sociale € 1.306.110.000,00 interamente versato
Codice Fiscale e Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996
R.E.A. di Roma n. 842633
Partita I.V.A. n. 01114601006

Progetto a cura di
Poste Italiane S.p.A.
Corporate Affairs - Comunicazione

Novembre 2020

Questo documento è consultabile anche sul sito web
www.posteitaliane.it

Progetto grafico

centrale
COMUNICAZIONE

Videoimpaginazione



Stampa a cura di

Postel

Questo volume è stampato su carta FSC® amica delle foreste.
Il logo FSC identifica prodotti che contengono carta proveniente da foreste gestite secondo i rigorosi standard ambientali, economici e sociali definiti dal Forest Stewardship Council®



Poste Italiane S.p.A.
Sede legale: Viale Europa, 190
00144 Roma - Italia
www.posteitaliane.it

Posteitaliane