

BILANCIO INTEGRATO 2022 SINTESI



LA NOSTRA **STORIA**
NEL **FUTURO** DEL PAESE

Posteitaliane



Crescere sostenibili.

Per un 2030 carbon neutral

BILANCIO INTEGRATO 2022 SINTESI



LA NOSTRA **STORIA**
NEL **FUTURO** DEL PAESE



INQUADRA IL QR CODE
E GUARDA IL VIDEO



INDICE



Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese	4
<hr/>	
<i>Highlights</i>	6
<i>Outcome 2022</i> del processo di creazione di valore in Poste Italiane	6
Gli impatti generati da Poste Italiane	8
Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs	11
<hr/>	
Evoluzione prevedibile della gestione	18
<hr/>	
Contesto esterno	20
<hr/>	
Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane	22
Processo di creazione del valore in Poste Italiane	23
Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane	24
Azionariato di Poste Italiane	26
Il Piano Strategico	30
<i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	32
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari	35
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi	38
<i>Strategic Business Unit</i> Pagamenti e Mobile	41
<hr/>	
La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane	44
I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano Strategico	44
Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane	46
<hr/>	

Il Percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore	52
<hr/>	
Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG	54
Premi e riconoscimenti ESG	54
<hr/>	
Gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane	57
Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane	57
<hr/>	
Le principali iniziative a supporto della sostenibilità	59
<hr/>	
Il Regolamento sulla Tassonomia Europea	60
<hr/>	
La <i>Governance</i> di sostenibilità	62
<hr/>	
Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane	63
Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione	65
L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani	68
La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico	70
La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate	74
<hr/>	
Risultati economico-finanziari	77
Andamento Economico	77
Andamento Patrimoniale e Finanziario	79
<i>Capital Management Framework</i>	80
<hr/>	
I pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane	82
Integrità e trasparenza	84
Valorizzazione delle persone	90
Diversità e inclusione	98
Valore al territorio	104
Transizione <i>green</i>	110
<i>Customer experience</i>	118
Innovazione	126
Finanza sostenibile	134
<hr/>	

Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese

Poste Italiane ricopre un ruolo fondamentale all'interno del tessuto nazionale italiano. L'Azienda si configura come *leader* nel settore logistico e all'avanguardia nel settore finanziario, assicurativo e nei servizi di pagamento, ponendosi come promotrice dello sviluppo socio-economico della realtà in cui è immersa. Attraverso i suoi **12.755 Uffici Postali**, distribuiti all'interno di una rete che conta **120.000 dipendenti**, il Gruppo assicura una presenza capillare nel Paese, contribuendo ad accrescere la percezione di vicinanza dell'Azienda ai cittadini. In tale prospettiva, Poste Italiane è consapevole che il proprio contributo possa costituire uno strumento di estremo rilievo per accompagnare la ripresa economica rispetto alle difficoltà causate dal contesto emergenziale degli ultimi due anni, contribuendo attivamente al benessere delle comunità in cui opera.



Il **Purpose** di Poste Italiane



Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il successo sostenibile, l'innovazione, digitalizzazione e la coesione sociale del Paese

Il 2022 ha segnato un punto decisivo per la ripresa del Paese dopo oltre due anni di crisi sanitaria da Covid-19, durante il quale Poste Italiane ha potuto confermare ulteriormente la sua centralità nel supporto alla comunità e al territorio in cui opera. Grazie alla sua capillarità sul territorio nazionale, il Gruppo ha rappresentato un punto di riferimento per il Paese in un momento di definizione di nuovi equilibri post-pandemia, nonché di crisi umanitaria ed energetica dovute al conflitto in Ucraina. Poste Italiane ha rafforzato la propria collaborazione con le Istituzioni, supportando da un lato la Pubblica Amministrazione e dall'altro i piccoli comuni, contribuendo alla transizione digitale e sostenibile del Paese, in linea con l'ambizioso obiettivo di *carbon neutrality* al 2030.

Poste Italiane adotta un modello di *business* sostenibile che si fonda su un processo di creazione del valore che utilizza in maniera ottimale capitali finanziari e non-finanziari, integrando sinergicamente il Piano Industriale con gli obiettivi ESG

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha portato avanti la sua transizione verso un modello di *business* che prevede l'integrazione degli obiettivi ESG, nell'ottica in cui la sostenibilità ambientale e sociale, insieme all'innovazione e alla digitalizzazione di prodotti e processi, costituiscano elementi fondamentali dello sviluppo economico. Su questi fattori, infatti, si fonda il **Piano Strategico**, strumento con il quale il Gruppo si pone l'obiettivo di guidare il Paese verso una crescita responsabile e sostenibile.

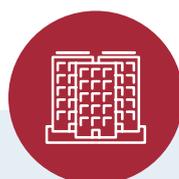
Highlights

Outcome 2022 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



FINANZIARIO



FISICO STRUTTURALE



INTELLETTUALE



Ricavi: 11,9 € mld (+6% a/a)

EBIT: 2,3 € mld (+24% a/a)



Record Storico

Utile netto 1,5 € mld (EPS 1,163 €)

Crescita del DPS per il 2022 (+10% a/a)

Masse gestite/amministrate: 562 € mld

EBIT SBU Pagamenti e Mobile: 379 € mld (+35% a/a)

Protezione retail: 223 € mln di premi (+18% a/a) x2 vs. 2016

Leadership nel proximity payment mediante l'acquisizione di LIS

Acquisizioni: Plurima, Agile Lab, e Sourcesense e OPA su Net Insurance

12.755 Uffici Postali e 120 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nell'anno)

Strategia Omnicanaale: >20 mln (+19% a/a) di interazioni giornaliera di cui >9 mln su canali digitali

Reti terze: ~ 58.000 punti fisici di contatto

~ 26 mln di identità digitali (SPID) rilasciate

Realizzato a Pomezia un imponente impianto fotovoltaico di 1.900 m² che consente un risparmio di 260 tonnellate di CO₂

Primo operatore in Italia per carte prepagate (21,4 mln) e transazioni e-commerce (+15,1% a/a)

Oltre 400 Cassette postali Smart, delle quali 300 nei Piccoli Comuni, per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza

Brand Finance: Poste Italiane tra le 25 aziende globali per la forza del marchio (+13 posizioni a/a)

Poste Italiane vince il premio Assochange per l'iniziativa di people engagement INSIEME 24 SI: 2.900 contributori di idee e colleghi che hanno messo a disposizione le proprie competenze per realizzarle

Prima classificata agli AiFin in Italian Award 2022 categoria «HR e Organizzazione» per il Progetto «INSIEME 24SI»

Poste.it è il primo sito italiano nella classifica Audiweb e 11° a livello internazionale

Il Conto BancoPosta Business premiato ai Milano Finanza Banking Awards 2022

PostePay al 1° posto, per il migliore servizio clienti nella prima edizione della Italy's Best Customer Service

Il progetto 160 anni di Poste ottiene il 1° posto nella categoria «Best Event» del Grand Prix Felea 2022

Ottenuta certificazione ISO 30415: "Diversity & Inclusion"

Nel corso del 2022 il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha generato risultati rilevanti a livello di sistema, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, ed in coerenza con il *framework* degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



INQUADRA IL QR CODE
PER ASCOLTARE I PODCAST
RELATIVI AI 6 CAPITALI



UMANO



SOCIALE
RELAZIONALE



NATURALE



~ 6 mln di ore di formazione erogate nel 2022

Oltre 6.900 interventi di Politiche Attive del Lavoro nel corso del 2022

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, valido fino a marzo 2023

Premio di risultato 2022: incremento del 5% a/a

Poste Italiane è Top Employer per il 4° anno consecutivo

Poste Italiane riceve la certificazione Equal Salary per la sua politica di equità retributiva

Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR) per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento della digital divide nei piccoli centri

Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore su progetti di sostenibilità e volontariato

Consegna gratuita dei decoder necessari per la nuova tv digitale ai pensionati meno abbienti

Erogazione, tramite gli Uffici Postali, del contributo di sostentamento in favore dei profughi ucraini

Poste Italiane è tra i leader della sostenibilità 2022 nella classifica dei 200 pionieri italiani (Il Sole 24 Ore) e nella Top 25 del ranking della sostenibilità economica

Il logo Poste e Telegrafi ottiene il riconoscimento di "marchio storico di interesse nazionale"

Poste Italiane entra a far parte dello Stoxx Global ESG Leaders Index e dell'indice Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100

Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta 100% green in omnicanalità

~ 23.000 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ~3.600 elettrici

Recapito full green: recapito a zero emissioni in 28 centri città

~ 1.600 edifici coinvolti nel progetto Smart Building*, oltre 410 mila lampade LED installate

La posta online diventa green – carta certificata FSC**, biodegradabile e riciclabile

SIM ECO realizzate mediante un ciclo produttivo sostenibile e certificato FSC**

"Change the world 2022": Fortune premia Poste Italiane per l'elettificazione delle consegne

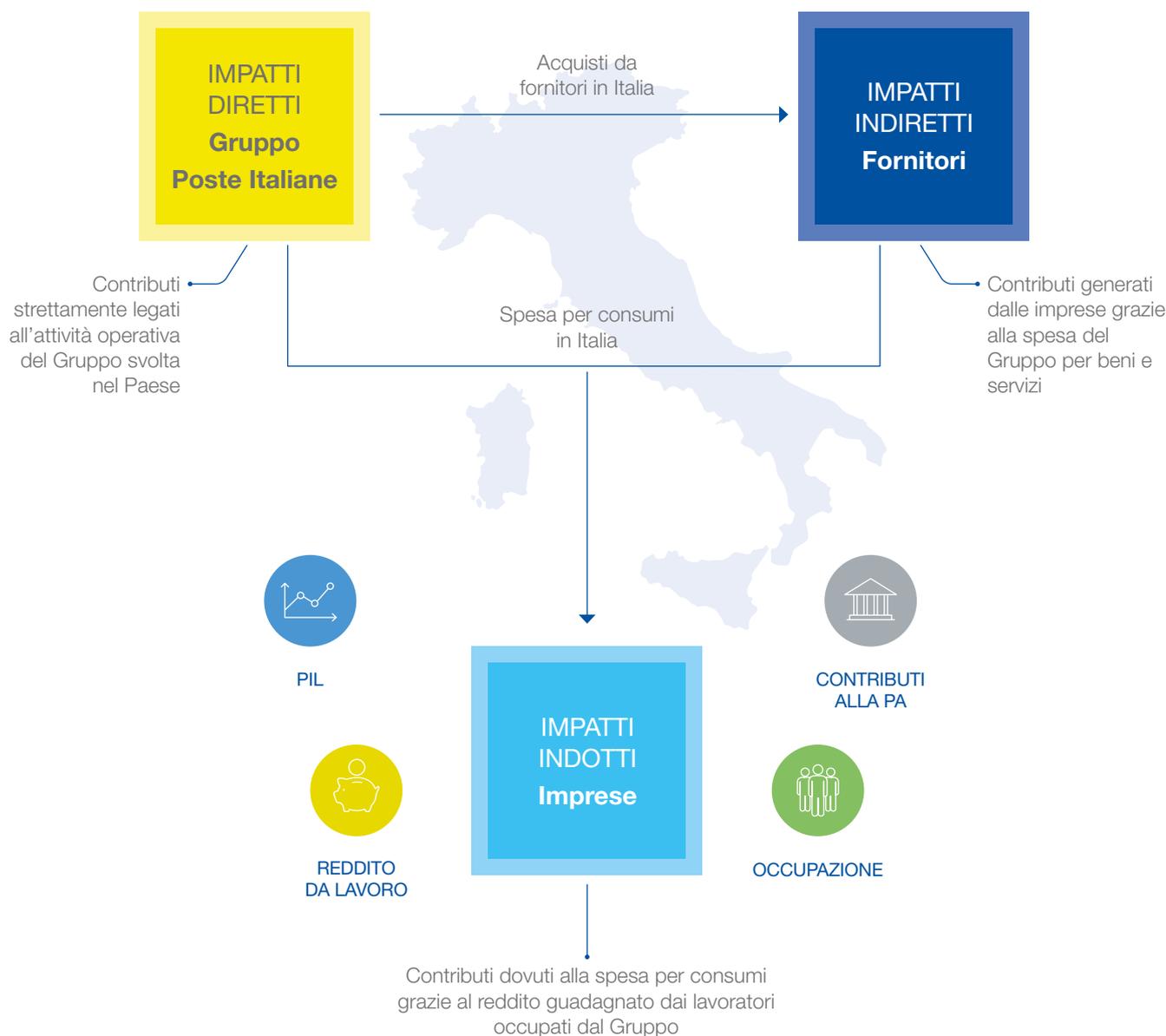
* Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

** Certificazione FSC (Forest Stewardship Council): il legno o la carta di cui è composto il prodotto provengono da materiale da riciclo e recupero.

Gli impatti generati da Poste Italiane

Attraverso il ruolo di *leadership* ricoperto nei settori logistico, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, Poste Italiane ricopre una funzione di primaria importanza nella creazione di valore economico sia per gli *stakeholder* direttamente impattati dall'attività d'impresa che per l'intero Sistema Paese.

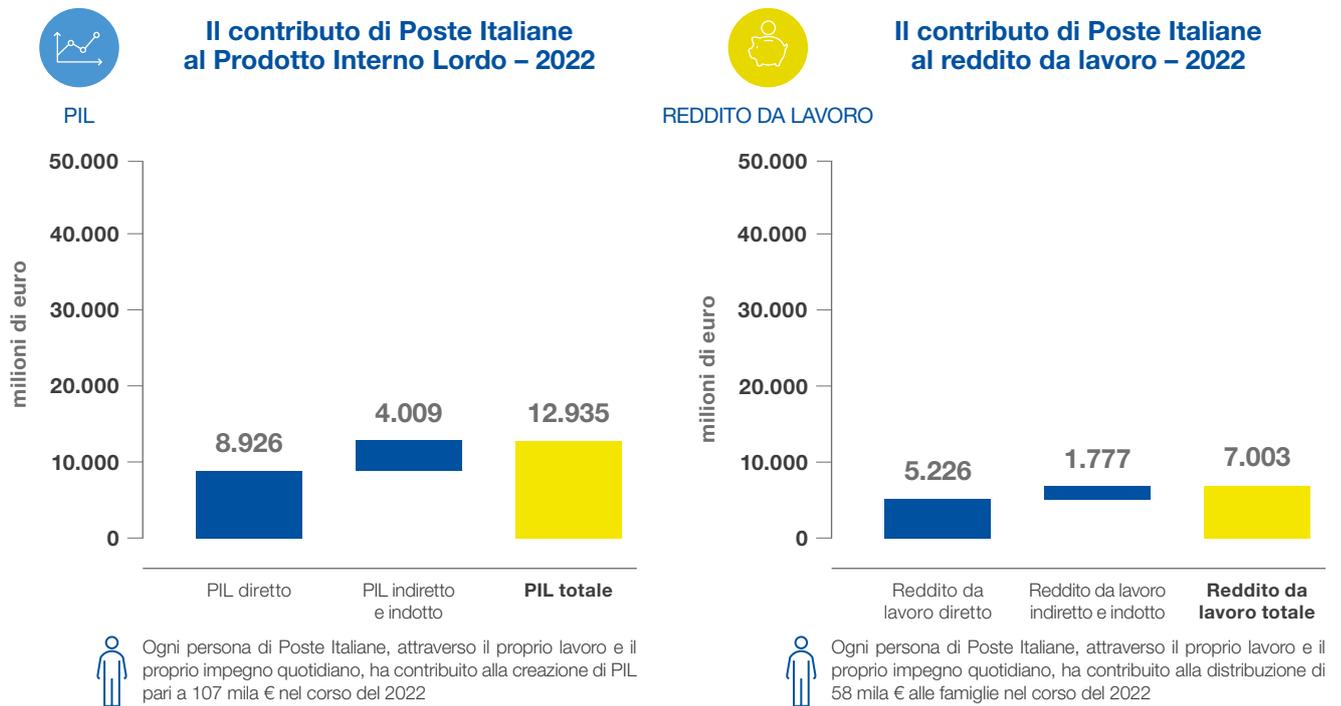
Il processo di creazione di valore economico di Poste Italia



Nel 2022 Poste Italiane ha registrato un fatturato di circa **11,9 miliardi** di euro e ha generato impatti diretti, indiretti e indotti che si sono riversati sull'intera economia italiana.

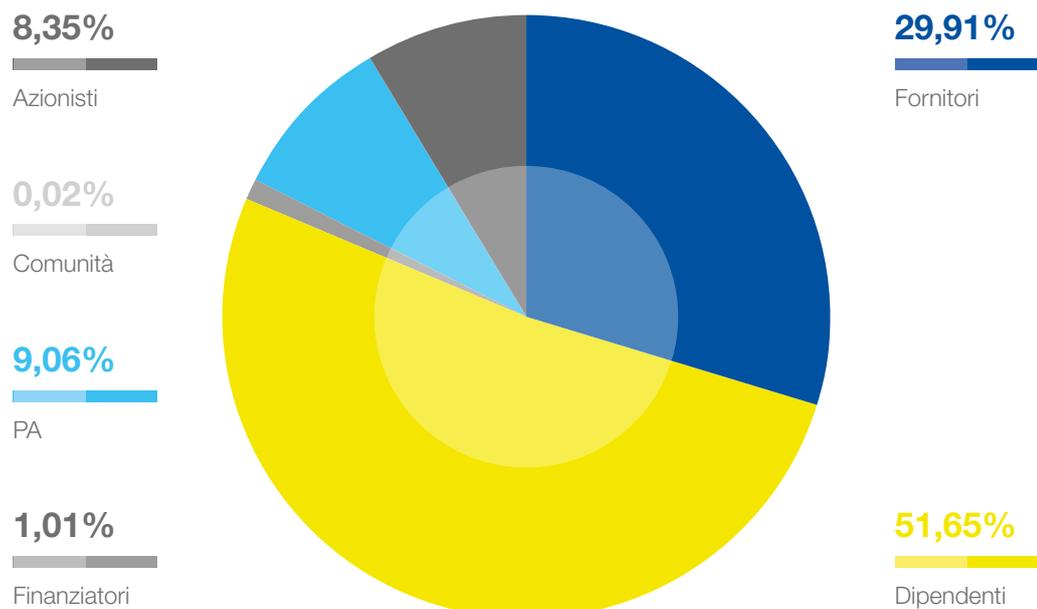
In particolare, il Gruppo Poste Italiane nel 2022 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di **12,9 miliardi di euro** e, sostenendo un totale di circa 181 mila posti di lavoro, ha contribuito alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,1 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di **7 miliardi di euro**.

Il lavoro e l'impegno quotidiano delle singole persone del Gruppo contribuiscono alla creazione di valore da parte di Poste Italiane:



Nel 2022, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,1 miliardi di euro, portando all'occupazione di 17.000 persone e ad una distribuzione di reddito di 527 milioni di euro. Infine, sono stati creati oltre 340 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

Ripartizione valore economico distribuito



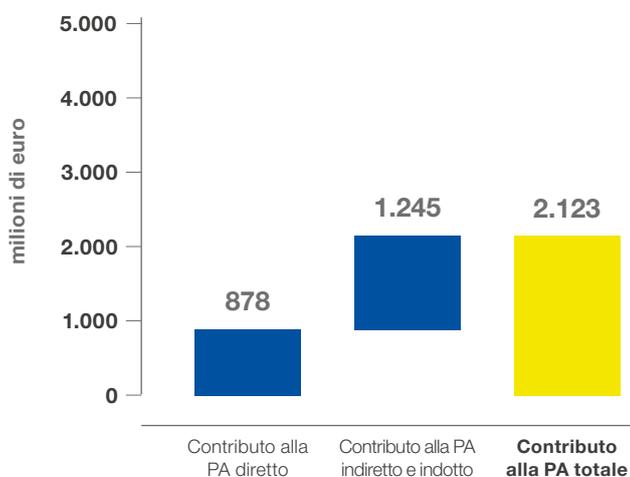
Poste Italiane fornisce, inoltre, un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali fornitori, dipendenti, finanziatori, comunità, Pubblica Amministrazione e azionisti. Tale valore rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di *stakeholder*, in conformità ai requisiti dello *standard* di rendicontazione 201-1 dei GRI *Standards*.

Nell'esercizio 2022, oltre l'**84%** della **ricchezza aziendale** prodotta è stata **distribuita** ai propri **stakeholder**; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 51,65% e il 29,91% del valore distribuito totale.



Il contributo di Poste Italiane alla PA – 2022

CONTRIBUTI ALLA PA

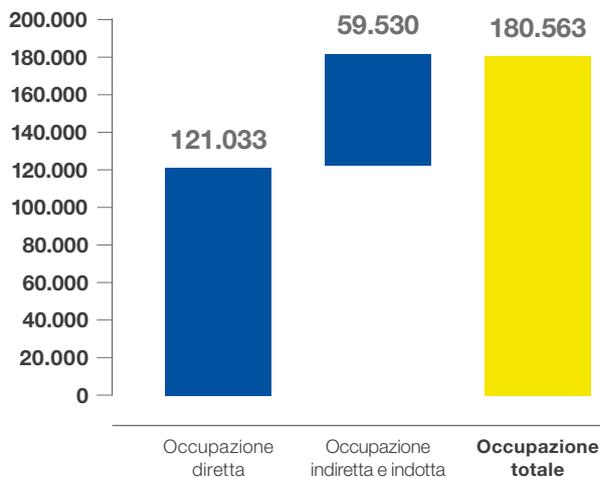


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 11,6 mila € nel corso del 2022



Il contributo di Poste Italiane all'occupazione – 2022

OCCUPAZIONE



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2022

Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Poste Italiane è parte integrante del sistema economico, sociale e produttivo del Paese, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità. Le attività dell'Azienda generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

La seguente rappresentazione mette in risalto la correlazione tra gli *outcome* del modello di *business* di Poste Italiane e i «social need» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quinta edizione del Rapporto SDGs (2022) elaborata dall'ISTAT. La rappresentazione fornisce una descrizione dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite.



Goal 1: **stradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo**

Italia

- Nel 2021, circa 5,6 milioni di individui (9,4%) sono in condizioni di **povertà assoluta**. Rispetto al 2020, l'incidenza della povertà è rimasta stabile a livello nazionale, con una diminuzione nel Nord-ovest (-2,1 punti percentuali) e un aumento nel Nord-est (+0,4 p.p.), al Centro (+0,7 p.p.), al Sud (+1,5 p.p.) e nelle Isole (+0,1 p.p.). **L'incidenza della povertà** è lievemente diminuita per tutte le fasce di età, tranne che per i più giovani (0-17 anni) per cui è aumentata di 0,7 p.p.
- Nel 2021, il **costo dell'abitazione** rappresenta un peso difficilmente sostenibile per il 7,2% della popolazione, dato stabile rispetto al 2020 e sui livelli minimi del periodo. Nell'ultimo decennio, le distanze tra le regioni si sono leggermente ampliate.
- Il **rischio di povertà o esclusione sociale** rimane stabile rispetto al 2021 (25,4%, +0,1 p.p.), ma comunque elevato nel confronto europeo, collocando l'Italia agli ultimi posti nella graduatoria dei Paesi Ue. Rispetto a dieci anni prima le distanze regionali, nel complesso, non si sono ridotte.

Posteitaliane



- Nel 2022, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **120 iniziative**, privilegiando quelle con un rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, e in particolare nelle aree periferiche del Paese. Poste Italiane ha contribuito con circa 351.000 € in **donazioni di beneficenza**, 1.547.450 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 55.000 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di circa 1.954.000 €.
- Nel mese di **dicembre 2022** Poste Italiane ha contribuito a supportare la comunità residente nell'isola di **Ischia**, colpita **dall'alluvione** del 26 novembre 2022, nel ritorno alla propria quotidianità.
- Grazie al **supporto** di Poste Italiane, la Protezione Civile ha potuto effettuare complessivamente oltre **140.000 pagamenti** a favore di oltre **30.000 rifugiati a causa del conflitto in Ucraina**.



Goal 3: **garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età**

Italia

- Nel 2021 il totale dei **decessi** per il complesso delle cause è in calo rispetto al 2020, anche se a **livelli ancora elevati**, con 709.035 decessi, 37 mila in meno rispetto al 2020 (-5,0%), 63 mila in più rispetto alla media 2015-2019 (+9,8%).
- Gran parte dell'eccesso del 2021 è dovuto al **Covid-19** ed è stato osservato nel primo quadrimestre, quando la copertura vaccinale era molto bassa.
- La **pandemia** e le misure per contenerla continuano a influenzare l'andamento della **mobilità e dell'incidentalità stradale** anche nel 2021.
- Il perdurare dell'emergenza sanitaria ha portato i cittadini a rinunciare a molte **prestazioni sanitarie**: l'11% ha desistito per problemi economici o per difficoltà di accesso al servizio e per gli **effetti della pandemia** (erano il 9,6% nel 2020 e il 6,3% nel 2019).

Posteitaliane



- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e *in itinere*) nel 2022 sono diminuiti di circa il 20% rispetto al 2021.
- **68.930 dipendenti** sono stati formati su tematiche di **Salute e Sicurezza** nel corso del 2022.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.
- In relazione alla **copertura Covid-19** da parte del **Fondo Sanitario**, è stata condivisa la **diaria** in favore dei lavoratori ricoverati in terapia intensiva, con **effetto retroattivo** a partire da giugno 2021 fino al 31 marzo 2022.



Goal 4: garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti

Italia

- I posti disponibili nei **servizi per la prima infanzia** pubblici e privati sul territorio italiano, nell'anno educativo 2020/2021, hanno coperto il 27,2% dei bambini fino a 2 anni compiuti. Ampio il **divario** tra Centro-Nord e Mezzogiorno.
- Nel 2021, la quota dei **giovani** 18-24enni che escono dal sistema di istruzione e formazione **senza aver conseguito un diploma** o una qualifica è pari al 12,7% (517 mila giovani) e in marginale riduzione rispetto all'anno precedente (14,2%).
- Nell'anno scolastico 2021/2022, la quota di ragazzi della V classe della scuola secondaria di secondo grado che non hanno raggiunto un livello di **competenza alfabetica** sufficiente è stata del 48,5%, e la **competenza matematica** inadeguata è del 49,9%.
- Nel 2021, in Italia la quota di popolazione dai 30 ai 34 anni che ha completato l'**istruzione terziaria** è pari al 26,8% in riduzione rispetto all'anno precedente (27,8%). La quota di popolazione è più bassa al Mezzogiorno (20,7%) e tra gli uomini (25%).
- Nel corso del 2021, il 9,9% degli individui di 25 e 64 anni hanno svolto almeno una attività formativa nelle ultime 4 settimane (erano stati il 7,1% nel 2020 e l'8,1% nel 2019), recuperando ampiamente la perdita avvenuta nel 2020, a causa delle azioni di **contrasto alla diffusione del Covid-19**.

Posteitaliane

- Nel biennio 2021-2022 sono state erogate complessivamente oltre **12 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2022, il **21,5%** dell'organico del Gruppo possiede una laurea mentre il **66,8%** detiene il **diploma**.
- È proseguita la collaborazione con i principali **atenei** e **Business School** per l'approfondimento di **competenze innovative**.
- Poste Italiane continua a investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli **STEM**, anche promuovendo l'inserimento di **giovani donne** attraverso questa formazione.



Goal 5: raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze

Italia

- Nel 2020 risultano attivi 263 **Centri Antiviolenza** (erano 281 nel 2019) e 242 Case Rifugio (257 nel 2019).
- Nel 2020 sono stati commessi 116 **omicidi di donne** (111 nel 2019). L'83,6% di questi è avvenuto in **ambito domestico**.
- Nel 2021, il rapporto tra il **tasso di occupazione** delle **donne** di 25-49 anni con figli in età prescolare e il tasso di occupazione di quelle senza figli si attesta a 73%, in calo rispetto al 2020 (-1,2 punti percentuali). Il rapporto è più sfavorevole per le donne di 25-34 anni (60,4%), per quelle con basso titolo di studio (48,7%) e per quelle di nazionalità straniera (46,4%).
- Nel 2021, la **rappresentanza femminile italiana al Parlamento europeo** è pari al 39,5% (+0,5 p.p. rispetto alla media Ue27). In lieve aumento nel 2021 la quota di donne elette nei Consigli regionali.
- Alla fine del 2021, l'Italia occupa la seconda posizione (38,8%) dopo la Francia (45,3%) per **presenza femminile nei CdA** e nei ruoli di alta dirigenza delle grandi società quotate in borsa. Ancora ridotti i **ruoli di Amministratore Delegato** (1,9%) e **Presidente** (3,5%), che rappresentano rispettivamente il 2,4% del valore totale di mercato delle imprese quotate e il 20,7% della capitalizzazione complessiva.

Posteitaliane

- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al **32,40%** in **posizioni manageriali**, al **16,3%** per il **top management** e al **20,8%** in **posizioni STEM**.
- Attraverso la "**Sospensione delle rate dei mutui ipotecari**" è stato confermato, anche nel 2022, l'impegno di Poste Italiane nell'**inclusione** delle **donne vittime di violenza**.
- Nel 2022 è proseguito il **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali.
- Poste Italiane ha finanziato interamente il **progetto "Autonomia abitativa donne vittima di violenza"** che ha previsto la consegna, a marzo 2022, di **10 alloggi**, ristrutturati e arredati, destinati a **40 donne vittime di violenza**.
- Poste Italiane ha aderito a "**Parks - Liberi e Uguali**", per la creazione di ambienti di lavoro inclusivi e rispettosi di tutti i dipendenti, e in particolare di quelli appartenenti alla **comunità LGBTQIA+**.
- Il **44,4% del Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da donne.



Goal 6: garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti

Italia

- Nelle **reti di distribuzione dell'acqua potabile** dei comuni capoluogo di provincia e città metropolitana nel 2020 sono erogati quotidianamente 236 litri per abitante, circa un litro in meno rispetto al 2018.
- La **quota dell'acqua immessa in rete** che nel 2020 raggiunge gli utenti finali è pari al 63,8% (0,9 punti percentuali in più rispetto al 2018).
- In più di un capoluogo su tre si registrano livelli di **efficienza della rete di distribuzione dell'acqua potabile** inferiori al 55%, mentre in un capoluogo su cinque i valori superano il 75%.
- Nel 2020, in 11 comuni capoluogo di provincia e città metropolitana, tutti ubicati nel Mezzogiorno, sono state adottate **misure di razionamento nella distribuzione dell'acqua potabile**.
- Rimane elevata, seppur stabile, la quota di famiglie che dichiarano di non fidarsi di bere **l'acqua del rubinetto** (28,5% nel 2021).
- La quota di famiglie che lamentano **irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua** nelle loro abitazioni è pari al 9,4% nel 2021, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (8,9% nel 2020).

Posteitaliane



- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2022 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa **1.585 megalitri**, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,821 Ml) e a risorse idriche di terze parti (1.582 Ml), confermando il *trend* positivo di riduzione del prelievo idrico.



Goal 7: garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti

Italia

- Nel 2020, l'apporto complessivo da **Fonti Energetiche Rinnovabili** al consumo finale lordo di energia raggiunge il 20,4% (+3,4 punti percentuali rispetto al target europeo e nazionale), segnando un miglioramento di 7,4 p.p. negli ultimi dieci anni.
- Benché la **crescita delle fonti rinnovabili** abbia contribuito a **ridurre la dipendenza energetica** dall'estero del nostro Paese, la quota di importazioni nette sulla disponibilità energetica lorda dell'Italia è una delle più elevate dell'Ue27.
- Nel 2020, gli andamenti dei **consumi finali di energia**, che riflettono anche gli effetti delle misure di *lockdown*, si contraggono dell'8,9%. La **caduta** è meno accentuata di quella della Spagna, ma **superiore al livello medio Ue27** e a Francia e Germania.
- Interrompendo la serie di progressive riduzioni che aveva caratterizzato gli ultimi dieci anni, il 2020 segna un lieve **incremento dell'intensità energetica totale**, alimentato dal settore industriale (+6,3%), mentre i servizi confermano i valori del precedente anno.
- Il numero delle **autovetture elettriche ed ibride** cresce consistentemente e, nel 2021, raggiunge il 36,4% tra le auto di nuova immatricolazione.

Posteitaliane



- Nel 2022, circa il **99% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da fonti 100% rinnovabili certificate** attraverso Garanzie di Origine.
- L'**intensità energetica** delle emissioni dirette e indirette GHG Scope 1 e 2, è **diminuita** di circa il **19%** rispetto al 2021.
- Nel 2022, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **21,7 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 12.630 tCO₂e** e un risparmio monetario annuale di più di **2,7 milioni di euro**.
- Nel 2022, Poste Italiane ha fatto il suo **ingresso nel mercato energetico** attraverso l'offerta «**Energia160**», rivolta a dipendenti e pensionati del Gruppo.



Goal 8: promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Italia

- Il 2021 è stato caratterizzato da una decisa **ripresa dell'attività economica**. Le variazioni annue del Pil in volume, del Pil per abitante e per occupato sono consistenti (rispettivamente +6,6%, +7,2%, e +6,0%).
- A trainare la ripresa economica sono stati soprattutto i settori delle **costruzioni** (con un incremento del valore aggiunto per occupato del 14,5%) e dell'**industria** in senso stretto (+11,8%), insieme ad alcuni comparti dei servizi, come **alloggio e ristorazione** (+23,6%) e **trasporti e magazzinaggio** (+12,7%), significativamente influenzati dall'emergenza sanitaria.
- Il **tasso di disoccupazione** ha segnato un aumento marginale (9,5%; +0,2 p.p.), riflettendo anche la ripresa delle azioni di ricerca di lavoro che ha determinato una riduzione dell'inattività. Il tasso di disoccupazione permane su livelli ampiamente superiori a quelli europei.

Posteitaliane



- Nel 2022 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **12,9 miliardi di euro di PIL**, **7 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **181 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 107 mila € di PIL, 58 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,5 persone.
- Nello stesso anno il Gruppo ha effettuato **7.872 nuove assunzioni**, un numero tre volte maggiore di quello registrato nel 2021, delle quali il 53% erano uomini e il 47% donne.
- Il 1° marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un **Accordo con le Organizzazioni Sindacali**, con vigenza fino al 31 marzo 2023, che regola l'applicazione del **Lavoro Agile** in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) rinnovato il 23 giugno 2021.



Goal 9: costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione

Italia

- Nel 2020, il **trasporto passeggeri** ha registrato un **crollo delle presenze** a causa delle misure restrittive per contrastare la pandemia. Anche il **sistema della logistica** è stato colpito, seppure in misura inferiore rispetto al trasporto passeggeri.
- Nel 2020, l'intensità di **emissioni di CO₂** sul valore aggiunto ha continuato a diminuire, scendendo del 2,4% rispetto al 2019 e del 5,1% rispetto al 2018.
- Nel 2021, l'**industria manifatturiera**, dopo la battuta d'arresto nel 2020 per la temporanea chiusura di alcune attività durante il *lockdown*, ha ripreso a **crescere**.
- Gli **investimenti** in ricerca e sviluppo, software, beni di proprietà intellettuale hanno mostrato una minore reattività al ciclo economico del 2021 e la loro quota ha subito una brusca contrazione, attestandosi rispettivamente al 7,8%, 8,4% e 16,7%, con una diminuzione di 1,2, 1,1 e 2,4 punti percentuali rispetto al 2019.
- Nel 2020, la **spesa** in ricerca e sviluppo è diminuita in valore assoluto rispetto all'anno precedente pur registrando un aumento della sua intensità pari al 1,51% del Pil.

Posteitaliane



- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovamento del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi *green* nel 2016 al 37% nel 2022. L'obiettivo è di **sostituire l'intera flotta** con mezzi a **basse emissioni** entro il 2024.
- Nel 2022 è entrato in funzione a Pomezia il **più grande impianto fotovoltaico** realizzato da Poste Italiane **nel Lazio** e fra i più grandi in Italia.
- Attraverso la **campagna antifrode "Poste Sicuri Online"**, il Gruppo ha presentato nel 2022 un **vademecum** per prevenire eventuali truffe nei confronti dei suoi clienti.



Goal 10: ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi

Italia

- Nel 2021, il **reddito disponibile lordo pro-capite** delle famiglie residenti in Italia è tornato a crescere (+3,8%) dopo la flessione dell'anno precedente. L'aumento del potere d'acquisto è stato di intensità minore (+2,1%).
- Nel 2020 si è registrato un aumento dell'indicatore che esprime la **diseguaglianza del reddito netto** al livello di 5,9, ben 0,2 punti in più rispetto al 2019. I redditi familiari pro capite del 40% della popolazione a più basso reddito sono diminuiti in misura maggiore rispetto a quelli del totale della popolazione (-2,1 e -0,2 rispettivamente nel 2020).
- Nel 2020, si è ulteriormente ridotto il numero dei nuovi **permessi di soggiorno rilasciati** a cittadini stranieri, attestati a 106.503, il 39,9% in meno rispetto al 2019. A differenza dell'anno precedente sono diminuiti soprattutto i permessi rilasciati per motivi di studio (-58,2%), come effetto delle chiusure prolungate dei confini dovute alla pandemia da Covid-19.

Posteitaliane



- Nel 2022 Poste Italiane ha rivolto un'attenzione particolare **alle categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha proseguito il **programma** avviato a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Il Gruppo ha promosso il «**Progetto Polis**», per favorire la **coesione economica, sociale e territoriale** del Paese e il superamento del **digital divide** nei **piccoli centri e nelle aree interne**.
- Poste Italiane ha portato avanti numerose **iniziative di volontariato d'impresa**, come la *partnership* con il Forum Terzo settore per l'implementazione di una piattaforma per il volontariato d'impresa.
- Per **sostenere la comunità sul piano finanziario**, ad aprile 2022 in collaborazione con Credimi S.p.A., è stato lanciato il «**Prestito BancoPosta Business Link Online**», che consente di offrire prestiti digitali a ditte individuali e piccole imprese.



Goal 11: rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

Italia

- Nel 2021 il 17,6% della popolazione lamenta problemi relativi alle **carenze strutturali e di umidità nelle abitazioni**; il disagio è più accentuato nel Mezzogiorno (19,9%).
- Nel 2021 gli utenti classificati come assidui frequentatori dei **mezzi pubblici** con 14 anni e più rappresentano una quota inferiore al 10% (erano il 15,1% nell'anno pre-pandemico), mentre gli studenti che si recano nel luogo di studio solo con mezzi pubblici sono circa il 25% (erano il 28,5% nel 2019).
- Nel 2020 prosegue il processo di diminuzione della **quota di rifiuti urbani conferiti in discarica**, che si attesta al 20,1%, un valore ancora lontano dall'obiettivo Ue al 2035 (10%). I volumi pro capite diminuiscono nei capoluoghi metropolitani per effetto della pandemia.
- Nel 2020 i livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, in particolare per il PM_{2,5}, ma i valori restano elevati nelle grandi città, con i conseguenti rischi per la salute umana.

Posteitaliane



- Nel 2022 Poste Italiane ha generato **37.245,3 tonnellate di rifiuti**, di cui **36.438,8** sono stati **recuperati** e **806,5** sono stati **smaltiti**.
- Il Gruppo ha partecipato al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili 2022**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziative di carattere locale**, portando avanti progetti locali come l'inaugurazione di un nuovo Ufficio Postale presso la Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico in via Alvaro del Portillo 200, a Roma.
- A **luglio 2022** Poste Italiane ha inaugurato a **Palermo** un nuovo **impianto fotovoltaico** per la produzione di energia, in grado di soddisfare l'equivalente del **consumo energetico** di un anno intero di ben **250 abitazioni**.



Goal 12: garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Italia

- Nel 2020, la **caduta dei consumi delle famiglie**, legato alle azioni di contrasto alla diffusione della pandemia, ha contribuito a una consistente **riduzione dei rifiuti urbani per abitante**, che hanno raggiunto i 487 chilogrammi pro capite (-3,2% rispetto al 2019), un valore inferiore a quelli dell'Ue27 e delle principali economie europee (ad eccezione della Spagna).
- Nel 2020 si segnalano avanzamenti nei processi di **gestione e di riconversione in nuove risorse dei rifiuti**. Aumentano il tasso di utilizzo circolare dei materiali (21,6%; + 2,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente), la percentuale di riciclaggio dei rifiuti urbani (54,4%; +1,1 p.p.) e la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (63,0%; +1,7 p.p.).
- Grazie a miglioramenti delle *performance* italiane superiori al profilo medio Ue27, il nostro Paese si colloca, nella graduatoria europea, al quarto posto per il **tasso di utilizzo circolare dei materiali** e al sesto per il **tasso di riciclaggio**.
- Nel 2020, in Italia, le attività produttive hanno generato 9,8 milioni di tonnellate di **rifiuti speciali pericolosi**, registrando un calo del 3% rispetto al 2019. La produzione di rifiuti speciali pericolosi è tuttavia in crescita rispetto al 2014, così come è in aumento il rapporto tra rifiuti speciali pericolosi e Pil.

Posteitaliane

- Il totale dei materiali utilizzati (kg) dal Gruppo nel 2022 è aumentato del 2% rispetto al 2021 mentre il totale dei **materiali rinnovabili utilizzati è aumentato del 3%**. È inoltre aumentato il volume dei **materiali** (carta, cartone e inchiostri/toner) **utilizzati che provengono da riciclo**. Il *trend* conferma una crescita correlata allo sviluppo dei volumi in ambito *e-commerce*.
- Nel 2022 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua **quinta edizione**, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli *stakeholder*.



Goal 13: adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

Italia

- In Europa continuano a **diminuire le emissioni di gas serra**: nel 2019 sono il 24% in meno rispetto al 1990. L'Italia è tra i cinque Paesi Ue27 che forniscono il contributo maggiore a tale riduzione.
- Nel 2020, le **emissioni di gas serra** dell'economia italiana scendono del 9,8% rispetto all'anno precedente, anche per effetto della frenata dell'attività economica dovuta alle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19.
- Si registra un **elevato pericolo di frane e alluvioni in numerose regioni italiane**, conseguenza anche dei cambiamenti climatici. Nel 2020, il 2,2% della popolazione residente in Italia vive in **aree a pericolosità da frana elevata o molto elevata** e l'11,5% in aree a media pericolosità di alluvione.

Posteitaliane

- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la **carbon neutrality entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del **Global Compact** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da **We Mean Business Coalition**. Nel 2021 il Gruppo è diventato *supporter* ufficiale della **Task Force on Climate Related Disclosures**.
- Nel corso del 2022 sono stati **investiti 21,7 mln €** in progetti per **ridurre le emissioni** derivanti dalle attività del Gruppo.



Goal 16: promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

Italia

- Nel 2020 in Italia sono stati commessi 289 omicidi volontari, pari allo 0,5 per 100.000 abitanti. Il **tasso di omicidi** è significativamente diminuito dal 2004, prevalentemente per gli uomini.
- Al 31 dicembre 2021, i **detenuti in attesa di primo giudizio** erano 8.527, pari al 15,8% della popolazione carceraria, un valore inferiore in termini assoluti a quello dell'anno precedente, ma superiore in termini di incidenza sul totale dei detenuti.
- Nel 2021 diminuisce significativamente (dal 6,2% al 5,5%) la percentuale di cittadini che lamentano difficoltà nel raggiungere almeno tre **servizi essenziali**.

Posteitaliane

- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Grazie alla collaborazione con il **Dipartimento dei Vigili del Fuoco** del Ministero dell'Interno, Poste Italiane ha provveduto alla consegna di **500 sacchi a pelo** destinati ai profughi ucraini, accolti in Lettonia, e **due rilevatori di radiazioni** presso le ambasciate di Praga e Cracovia, utili in caso di esposizione della popolazione a radiazioni.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400 – Sustainable procurement**, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.
- Nel 2022 il **Sistema di Gestione Ambientale** certificato secondo la **ISO 14001:2015** è stato esteso a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti maggiore di 300.



Goal 17: rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

Italia

- Nel 2021, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,5% del Pil, con un incremento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2020.
- Nel 2020, il **rapporto tra Aiuto Pubblico allo Sviluppo (APS)** e reddito nazionale lordo rimane stabile rispetto ai due anni precedenti (0,22%). Anche l'APS destinato ai Paesi meno sviluppati sul reddito nazionale lordo rimane invariato rispetto all'anno precedente (0,06%).
- Nel 2021, le **rimesse dei lavoratori immigrati in Italia** ammontano a circa 7,7 miliardi di euro, con una crescita del 14,3% rispetto al 2020. Nella media del periodo 2011-2020, il flusso delle rimesse in uscita è pari allo 0,36% del Pil, e nel 2021 raggiunge lo 0,44 %.
- Nel 2021, gli **utenti regolari di Internet** (dai 16 ai 74 anni) sono l'80,2%. Di questi, il 34,1% utilizza internet per interagire on line con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.

Posteitaliane

- Poste Italiane è parte di un **network di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, *UN Women*, il Salone CSR e molte altre.
- Poste Italiane tramite **PostePay S.p.A.** ha mantenuto gli accordi con **Open Fiber** e **TIM** per ampliare il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con **nuovi servizi ultrabroadband** in fibra ottica e per **ridurre il digital divide in Italia**.
- Nel 2022 **PostePay** ha lanciato il prodotto PosteCasa Ultraveloce Start, per il mercato **ultrabroadband**.
- Nel 2022 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2,1 miliardi di euro di gettito fiscale**.

Evoluzione prevedibile della gestione

Dall'inizio dell'anno 2022 l'attività economica globale ha mostrato segnali progressivi di rallentamento correlati, inizialmente, alla diffusione delle varianti del Covid-19 e, successivamente, allo scoppio del conflitto russo-ucraino nel mese di febbraio. L'instabilità della situazione geopolitica è proseguita nel corso dell'anno accompagnata dalla crisi energetica, in gran parte conseguenza del conflitto, e da pressioni sulle catene di approvvigionamento; tali fattori hanno comportato un'*escalation* dei prezzi dell'energia e la loro trasmissione a quelli degli altri beni e servizi. A ciò si è aggiunto nel periodo il ripetuto rialzo dei tassi di interesse deciso dalle principali banche centrali per mitigare la crescita dell'inflazione. Tale contesto ha provocato una crescente incertezza sulle prospettive economiche, con inevitabili rischi di deterioramento dello scenario macroeconomico per il 2023.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha realizzato nel 2022 risultati finanziari record, in linea con la *upgraded guidance* comunicata alla "comunità finanziaria" a novembre 2022, che hanno consentito di incrementare il dividendo riconosciuto agli azionisti per l'anno 2022 (DPS a €0,650, +10% a/a rispetto al +7% a/a previsto dalla *dividend policy*). Il Gruppo Poste Italiane, oltre a contraddistinguersi per una struttura di *business* diversificata che consente di beneficiare di un costante effetto di fisiologico bilanciamento tra i trend che interessano i suoi *business*, ha storicamente dimostrato resilienza nei momenti di incertezza economica e turbolenza finanziaria, affermandosi anzi come un "porto sicuro" per i risparmiatori, grazie a un portafoglio di offerta finanziaria caratterizzato da prodotti con ridotta esposizione al rischio e volatilità. Al riguardo, si evidenzia che il Gruppo ha esposizioni trascurabili verso gli istituti di credito recentemente coinvolti in situazioni di dissesto finanziario. La struttura dei costi del Gruppo è flessibile, con una significativa componente di costi variabili correlata ai ricavi; il Gruppo si approvvigiona e compete principalmente nell'ambito del mercato domestico, non ha unità produttive dislocate nei paesi colpiti dal conflitto russo-ucraino, o limitrofi, e ha trascurabili rapporti commerciali con tali Paesi; pertanto, non ha ripercussioni dirette che potrebbero comportare impatti significativi sui propri *business* o ricadute di rilievo sulla propria redditività. Il Gruppo beneficia infine degli effetti di azioni poste in essere in momenti di mercato favorevoli, finalizzate a mitigare le oscillazioni di prezzo dei fattori produttivi ovvero operazioni di copertura dal rischio di oscillazione dei prezzi del carburante e delle forniture di gas ed energia. Il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro è in corso di validità fino alla fine del 2023.

Il 30 marzo 2023 è stato presentato alla comunità finanziaria l'aggiornamento della strategia per l'anno in corso rivedendo le prospettive delle diverse *Strategic Business Unit*. Confermato l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato e integrato per offrire agli italiani un punto di accesso unico e omnicanale per una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Nella *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione: dopo un 2022 di sostanziale stabilità nel comparto dei pacchi e della logistica, si prevede il ritorno ad un percorso di crescita, comunque condizionato dall'incertezza delle variabili macroeconomiche di riferimento. In tale scenario il Gruppo mira ad accelerare il percorso di trasformazione verso un "operatore logistico a 360 gradi": rientrano in tale strategia l'acquisizione di Plurima, volta a entrare nel settore specifico della logistica ospedaliera, il rinnovo della partnership con Amazon per 5 anni e la recente partnership con DHL (annunciata il 10 marzo 2023) che conferma l'impegno del Gruppo nello sviluppo del *business* internazionale. La SBU, nel comparto della corrispondenza, continuerà ad adeguare la propria offerta e le proprie tariffe, gestendo lo strutturale declino legato al *mail* per l'*e-substitution*.

Nella *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari il Risparmio Postale rimarrà al centro dell'offerta di servizi finanziari del Gruppo, disponendo di una proposizione commerciale rinnovata e competitiva, confermandosi uno strumento semplice e trasparente per i risparmiatori; al tempo stesso il margine di interesse continuerà a contribuire ai ricavi supportato da tassi superiori in un mutato contesto macro.

La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi conferma la sua rilevanza nella profittabilità del gruppo anche a seguito dell'implementazione del principio contabile IFRS17, con il riconoscimento di un *Contractual Service Margin* (CSM) in transizione pari a circa 11 miliardi di euro che supporterà una profittabilità sostenibile nel tempo. Il Gruppo fa leva sulla posizione di *leadership* nel comparto Vita e mira a sviluppare il comparto Danni con un'offerta integrata modulare composta da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi. L'acquisizione di Net Insurance, che si perfezionerà nel corso del secondo trimestre, contribuirà ad accelerare la crescita e la redditività del *business* della protezione.

Con riferimento alla *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile, l'acquisizione della società LIS, *leader* nei pagamenti di prossimità, garantirà un'accelerazione della strategia omnicanale del Gruppo, con lo sviluppo di nuovi servizi e facendo leva sulla complementarietà della rete dei tabaccai con gli Uffici Postali e i canali digitali. Inoltre, a partire da gennaio 2023 è stata lanciata sul mercato la nuova offerta di Poste Energia per luce e gas, ora disponibile sui canali digitali *web* e *app*, con oltre 150 mila contratti sottoscritti a fine marzo. L'offerta è esemplare della chiarezza della proposizione commerciale e semplicità d'uso dei servizi di Poste Italiane, garantendo una esclusiva esperienza omnicanale dei clienti.

Proseguirà l'impegno per la *digital transformation* del Gruppo con il supporto ai cittadini, alle imprese e alla PA nel processo di digitalizzazione, Poste Italiane conferma il proprio ruolo di pilastro strategico connettendo in maniera effettiva ed efficace il Paese. La recente acquisizione di Sourcesense, operante nello sviluppo di soluzioni *cloud-native* basate su tecnologia *open source*, mira a accelerare la *digital transformation* del Gruppo con l'internalizzazione di competenze chiave a supporto di una piattaforma operativa all'avanguardia, mentre attraverso l'acquisizione di Agile Lab, il Gruppo rafforzerà la propria presenza nella moderna "industria dei dati", potenziando le proprie capacità di costruire attività "*data-driven*" per l'utilizzo interno e per il mercato.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo investirà significative risorse nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese con particolare riferimento a circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti divenendo casa dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO₂ e l'efficientamento degli immobili; continuerà inoltre la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali, nonché lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.

Contesto esterno

Nel corso del 2022 l'economia mondiale è stata condizionata dalle ripercussioni dell'invasione ucraina da parte della Russia e dalle nuove misure di *lockdown* adottate in Cina fino al mese di novembre, in risposta alla nuova ondata di Covid-19. Lo scoppio del conflitto russo-ucraino ha esercitato pressioni sulle catene mondiali di approvvigionamento e sui mercati delle materie prime alimentando dinamiche inflazionistiche su scala globale.

Nelle principali economie avanzate il rallentamento dell'attività economica nel 2022 è riconducibile all'indebolimento della domanda e all'avvio di un ciclo di inasprimento delle politiche monetarie restrittive adottate dalle principali banche centrali, per contrastare l'aumento delle pressioni inflazionistiche.

L'allentamento delle restrizioni connesse alla pandemia e delle strozzature dal lato dell'offerta, a partire dalla primavera, hanno sostenuto l'attività fino al terzo trimestre, ma negli ultimi mesi si è acuita l'incertezza tra gli operatori economici e gli indicatori congiunturali segnalano un peggioramento della fase ciclica.

Il Fondo Monetario Internazionale stima¹ che il prodotto mondiale decelererà nel corso del 2023 al 2,9% (dal 3,4% del 2022). Il rallentamento sarà più marcato nell'area dell'euro, per la quale il Fondo stima una crescita pari allo 0,7% nel 2023. La stima della Commissione Europea nel mese di novembre è di appena lo 0,3%.

La dinamica dell'economia globale, già caratterizzata da aree in rallentamento, se non in contrazione, dipenderà nei prossimi mesi in modo rilevante da una calibrazione efficace della politica monetaria, dall'evoluzione del conflitto e dall'emergere di eventuali nuove strozzature di offerta, legate alle nuove ondate pandemiche presenti in Cina.

L'inflazione ha continuato nel corso dell'anno a mantenersi a livelli elevati; a novembre 2022, nell'area dell'euro, l'inflazione ha raggiunto il 10% e la BCE ritiene che si manterrà su un livello superiore all'obiettivo del 2% per un prolungato periodo di tempo. Il Consiglio direttivo nella riunione di dicembre 2022 ha innalzato di 50 punti base i tre tassi di interesse di riferimento², per la quarta volta consecutiva, abbandonando definitivamente l'orientamento accomodante della politica monetaria mantenuto nel periodo pandemico.

+3,7%
**La crescita del PIL
italiano del 2022**

Nel mese di luglio 2022 la BCE ha annunciato la *Transmission Protection Instrument* (TPI), uno strumento che consentirà di sostenere una trasmissione efficace della politica monetaria in tutti i Paesi dell'Eurozona, sempre per adempiere all'obiettivo primario di garantire la stabilità dei prezzi.

L'**economia italiana**, dopo la profonda recessione del 2020 ha registrato una vigorosa ripresa, con sette trimestri consecutivi di crescita superiore alle aspettative, la quale nel terzo trimestre 2022 ha portato il PIL a superare di 0,5 punti percentuali il livello del trimestre precedente e del 2,6% il livello del terzo trimestre 2021, grazie all'aumento dei consumi di servizi e beni durevoli e all'andamento ancora molto favorevole degli investimenti in beni strumentali³. Nel quarto trimestre del 2022 il prodotto interno lordo è diminuito dello 0,1% rispetto al trimestre precedente e cresciuto dell'1,4% rispetto al quarto trimestre del 2021⁴, consolidando una crescita per il 2022 che rimane sostenuta al 3,7% nell'intero anno.

Il tasso di disoccupazione è sceso di oltre un punto percentuale nel corso dell'anno e si è mantenuto stabile nell'ultimo trimestre 2022 al 7,8%⁵.

A ottobre e novembre 2022, l'inflazione armonizzata ha toccato un picco del 12,6% dal 9,4% registrato a settembre attestandosi a dicembre al 12,3% a/a, con una media annua dell'8,7%.

Nella Nota di aggiornamento al DEF⁶, approvata dal Consiglio dei Ministri nel mese di dicembre, il Governo ha rivisto al rialzo il sentiero del deflatore⁷ dei consumi delle famiglie e quello del PIL. Rivista al rialzo per il 2022 anche la crescita, con un livello tendenziale del Prodotto Interno Lordo (PIL) che aumenta al 3,7% rispetto al 3,3% programmato dal DEF nel mese di settembre. Per contro, la previsione per il 2023 scende in misura sostanziale, dal 2,4% allo 0,4%.

1. World Economic Outlook Update – gennaio 2023.

2. Il tasso di interesse sulle operazioni di rifinanziamento principali, sulle operazioni di rifinanziamento marginale e sui depositi presso la banca centrale sono stati innalzati rispettivamente al 2,50%, al 2,75% e al 2,00%, con effetto dal 21 dicembre 2022.

3. ISTAT - Conti Economici Trimestrali - III Trimestre 2022.

4. ISTAT - Conti Economici Trimestrali - IV trimestre 2022, pubblicato il 3 marzo 2023.

5. ISTAT Occupati e disoccupati (dati provvisori) - dicembre 2022, pubblicato il 31 gennaio 2023.

6. Documento di Economia e Finanza.

7. Fattore di moltiplicazione cui si ricorre per eliminare formalmente l'effetto dell'inflazione sui valori.

Le entrate tributarie e contributive nei primi otto mesi del 2022 sono state superiori alle attese, nonostante le imponenti misure di mitigazione del costo dell'energia. A seguito del cambiamento introdotto nel trattamento contabile dei crediti di imposta da parte dell'ISTAT, l'indebitamento netto delle Amministrazioni Pubbliche per il 2022⁸ in rapporto al PIL, pari all'8,0% del PIL, è aumentato rispetto alle previsioni del Governo (5,1% del PIL). Secondo le nuove proiezioni⁹ l'elevata crescita nominale dell'economia prevista per quest'anno ed il miglioramento del saldo primario porteranno a una discesa del rapporto tra debito lordo e PIL più accentuata rispetto a quanto previsto nel DEF, che passerà dal 149,8% del 2021 al 144,7% nel 2022 (147% nel DEF).

8. ISTAT - PIL e Indebitamento delle Amministrazioni Pubbliche - Anno 2022, pubblicato il 1° marzo 2023.

9. ISTAT - PIL e Indebitamento Amministrazioni Pubbliche 2020-2022, pubblicato il 1° marzo 2023.

Il modello di *business* di Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



I PRINCIPALI INPUT



Finanziario

- Capitale sociale (di proprietà, flottante)
- Capitale di debito
- Onere del Servizio Postale Universale
- Risparmio postale e depositi
- Premi assicurativi



Fisico-strutturale

- Immobili, Uffici Postali, Filiali e ATM
- Rete logistica
- Infrastruttura IT *hardware*
- Sistemi IT *software*



Intellettuale

- Integrità e trasparenza
- Sistema normativo aziendale
- Diritti di proprietà intellettuale



Umano

- Talento
- Competenze specialistiche e manageriali
- Esperienza
- Integrità
- Salute e sicurezza



Sociale-relazionale

- Rapporti con enti e istituzioni
- Relazioni sindacali
- Relazioni con gli altri *stakeholder*



Naturale

- Energia rinnovabile
- Energia fossile
- Materiali

LA GOVERNANCE,
LA STRATEGIA INTEGRATA,
LE AREE DI *BUSINESS*
E GLI *OUTPUT*

INPUT

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

- Servizio Postale Universale
- Consegna di corrispondenza e pacchi
- Consegna di prodotti di *e-commerce*
- Comunicazioni elettroniche

VALORE

Pagamenti e Mobile

- Servizi di pagamento
- Telefonia mobile
- Servizi digitali per la Pubblica Amministrazione
- Servizi digitali per il Gruppo
- Offerta Energia

Output

KPI

Indicatori chiave di *performance* degli *Input*

Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli *Input* e degli *Outcome* sui capitali utilizzati da Poste Italiane»

Processo di creazione del valore in Poste Italiane

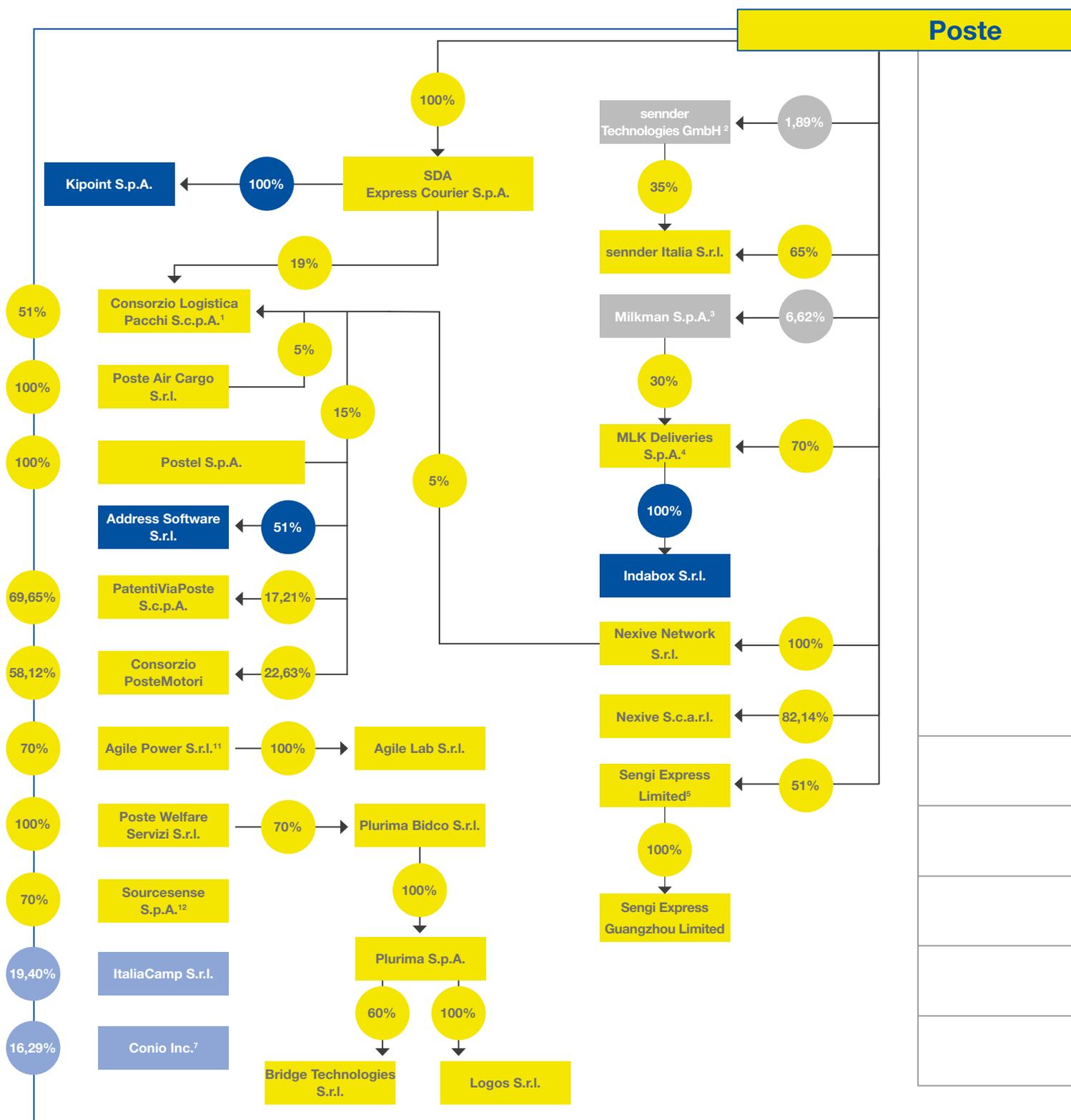
Il processo di creazione di valore di Poste Italiane è costituito da un modello di *business*, una *Governance* e un Piano Strategico integrati con una prospettiva ESG, e prende in considerazione sei diverse tipologie di capitali: finanziario, fisico-strutturale, intellettuale, umano, sociale-relazionale e naturale. In questo modo il Gruppo è in grado di determinare una propria offerta di prodotti e servizi (c.d. “*output*”) e generare impatti (c.d. “*outcome*”) non solo economici, ma anche ambientali e sociali, riconducibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

La figura che segue esemplifica l’interazione tra strategia, il processo di creazione di valore e le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane.



Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane

Il modello di *business* di Poste Italiane viene implementato attraverso la struttura organizzativa del Gruppo e dalle sue società che attraverso le attività e i servizi proposti contribuiscono alla creazione di valore nel tempo. Il Gruppo possiede al 31 dicembre 2022, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 51 società e consorzi, di cui 36 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 6 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

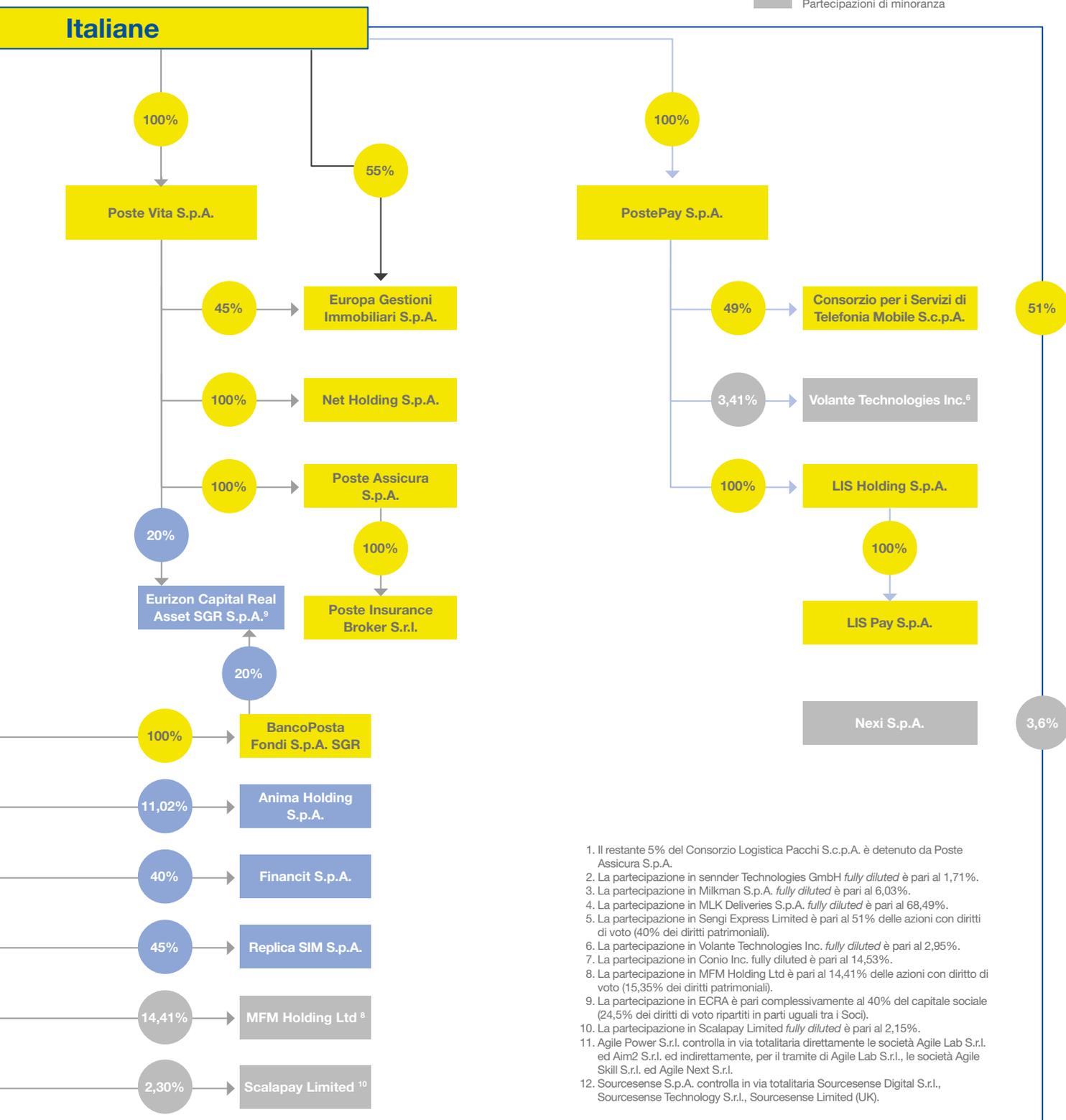


Legenda Business Units

- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Servizi Finanziari e Assicurativi
- Pagamenti e Mobile

Legenda Partecipazioni

- Consolidata integralmente
- Controllata valutata a Patrimonio Netto
- Collegata valutata a Patrimonio Netto
- Partecipazioni di minoranza



1. Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
2. La partecipazione in sender Technologies GmbH *fully diluted* è pari al 1,71%.
3. La partecipazione in Milkman S.p.A. *fully diluted* è pari al 6,03%.
4. La partecipazione in MLK Deliveries S.p.A. *fully diluted* è pari al 68,49%.
5. La partecipazione in Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali).
6. La partecipazione in Volante Technologies Inc. *fully diluted* è pari al 2,95%.
7. La partecipazione in Conio Inc. *fully diluted* è pari al 14,53%.
8. La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 14,41% delle azioni con diritto di voto (15,35% dei diritti patrimoniali).
9. La partecipazione in ECRA è pari complessivamente al 40% del capitale sociale (24,5% dei diritti di voto ripartiti in parti uguali tra i Soci).
10. La partecipazione in Scalapay Limited *fully diluted* è pari al 2,15%.
11. Agile Power S.r.l. controlla in via totalitaria direttamente le società Agile Lab S.r.l. ed Aim2 S.r.l. ed indirettamente, per il tramite di Agile Lab S.r.l., le società Agile Skill S.r.l. ed Agile Next S.r.l.
12. Sourcesense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Limited (UK).

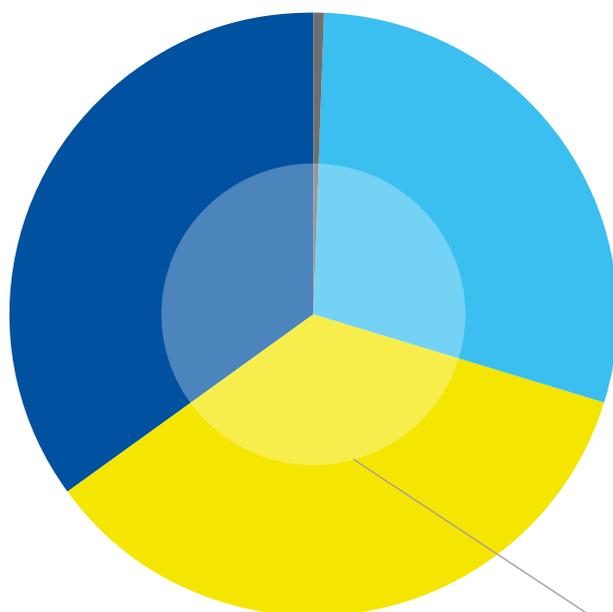
Azionariato di Poste Italiane

35,00%

Cassa Depositi e Prestiti

35,16%

Flottante



0,58%

Azioni proprie

29,26%

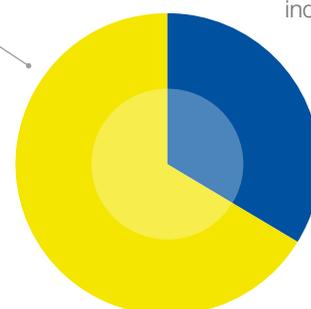
Ministero dell'Economia e delle Finanze

33,8%

Investitori individuali

66,2%

Investitori istituzionali



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 31 dicembre 2022 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle 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. Il 33,9%¹⁰ delle azioni possedute da investitori istituzionali¹¹ di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social and Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 dicembre 2022, n. 1.298.574.009 risultano in circolazione (n. 7.535.991 azioni proprie).

L'Assemblea ordinaria degli azionisti del 27 maggio 2022 ha autorizzato il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di n. 2,6 milioni di azioni ordinarie della Società e un esborso complessivo fino a 40 milioni di euro. L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare; non è stato invece previsto alcun limite temporale per la disposizione delle azioni proprie acquistate. Nel periodo tra il 30 maggio e il 13 giugno 2022, Poste Italiane ha concluso il programma di acquisto di azioni proprie acquisendo n. 2.600.000 azioni proprie per un controvalore complessivo di circa 25,3 milioni di euro.

10. Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

11. Gli investitori istituzionali di Poste Italiane rappresentano il 23,3% del capitale sociale e il 66,2% del flottante.

Pagina volutamente lasciata in bianco

La Corporate Governance di Poste Italiane

Organi di Amministrazione e Controllo



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. Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 26/01/2022, al fine di allineare la composizione dei Comitati endo-consiliari alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia (circolare Banca d'Italia n. 285 del 17/12/2013 – 35° aggiornamento) in materia di governo societario, ha indicato: Giovanni Azzone in qualità di Presidente e Bernardo De Stasio in qualità di membro del Comitato Nomine e *Corporate Governance*. Conseguentemente a partire da tale data, la composizione del Comitato Nomine e *Corporate Governance* è la seguente: Giovanni Azzone (Presidente), Bernardo De Stasio (membro), Mimi Kung (membro).



L'Assemblea ordinaria degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., riunitasi in Roma in unica convocazione il giorno 8 maggio 2023 presso gli uffici della Società siti in viale Europa n. 175, ha rinnovato il Consiglio di Amministrazione che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2025. Di seguito la composizione del nuovo Consiglio di Amministrazione:

- Silvia Maria Rovere, Presidente;
- Matteo Del Fante, Consigliere⁸;
- Carlo D'Asaro Biondo, Consigliere;
- Valentina Gemignani, Consigliere;
- Paolo Marchioni, Consigliere;
- Matteo Petrella, Consigliere;
- Armando Ponzini, Consigliere;
- Vincenza Patrizia Rutigliano, Consigliere;
- Vanda Ternau, Consigliere.

3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024. Fino al 27 maggio 2022 il Collegio sindacale era così composto: Mauro Lonardo, Presidente; Luigi Borrè, Sindaco effettivo; Maria Rosa Adiatori, Sindaco effettivo; Alberto De Nigro, Sindaco supplente; Maria Francesca Talamonti, Sindaco supplente; Antonio Santi, Sindaco supplente.

4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.

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

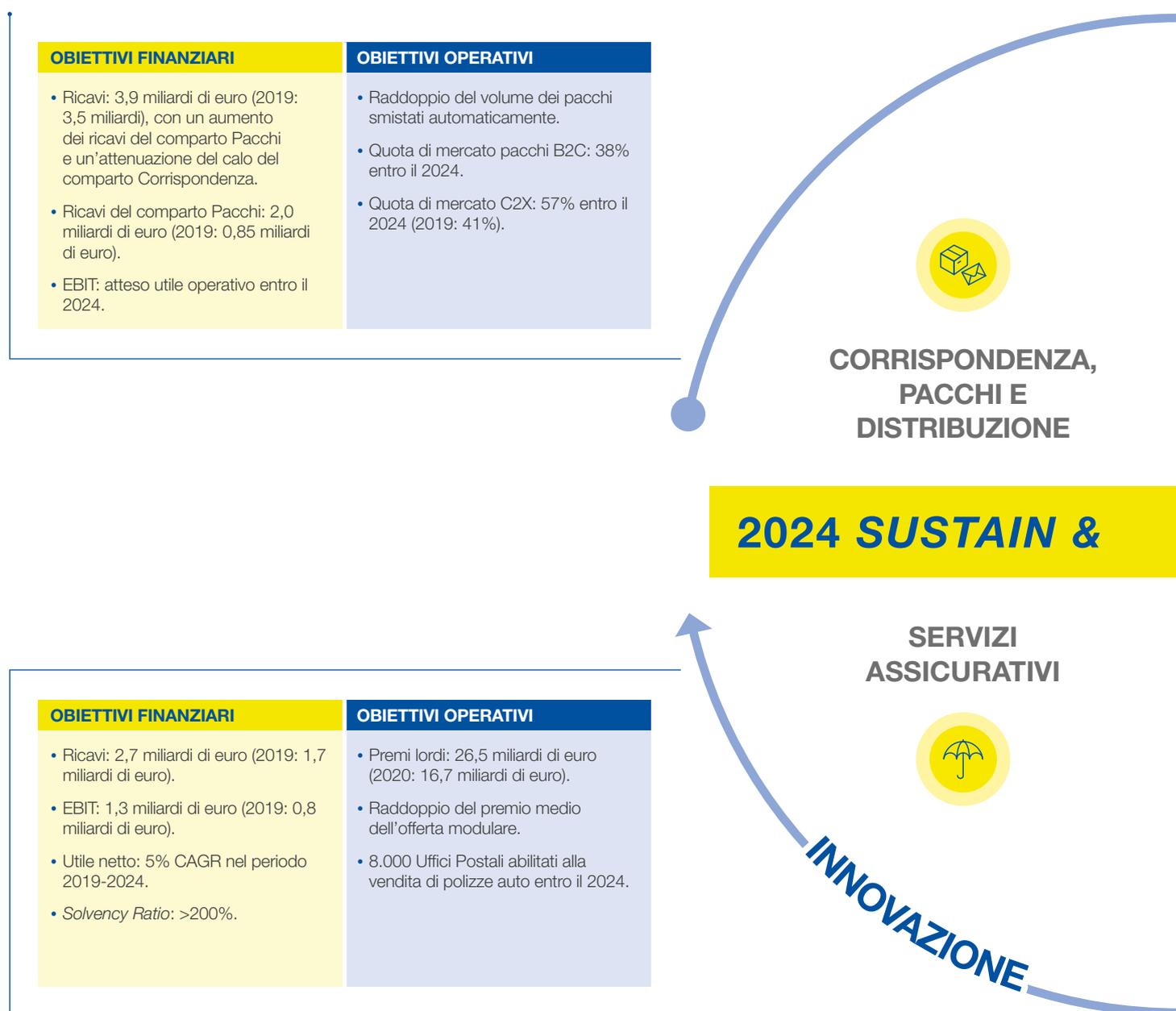
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.

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

8. Confermato quale Amministratore Delegato e Direttore Generale della Società nel consiglio di amministrazione dell'8 maggio 2023.

Il Piano Strategico

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi definiti nel Piano Strategico. All'interno del Piano sono previsti investimenti per 3,1 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari. A queste si aggiunge il "Progetto Polis" che, nell'ambito del PNRR, mira sia a rinnovare e modernizzare gli Uffici Postali che a valorizzare il patrimonio immobiliare del Gruppo con iniziative di *coworking*.



All'interno del grafico successivo si riportano i principali *target* finanziari e operativi definiti per le quattro aree di *business*, riferibili al 2024.

Il Piano Strategico

mira a conseguire una **crescita responsabile** e accompagnare il percorso di **Sostenibilità** e di **inclusione sociale** del Paese.

SOSTENIBILITÀ



PAGAMENTI E MOBILE

OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2019: 0,7 miliardi di euro).
- EBIT: 0,4 miliardi di euro (2019: 0,2 miliardi), con CAGR dell'1%.

OBIETTIVI OPERATIVI

- Portafoglio di Postepay Evolution atteso a 11,6 milioni di carte emesse.
- Transazioni su carte attese in aumento del 14% in CAGR, a 2,7 miliardi di euro.

INNOVATE PLUS

SERVIZI FINANZIARI



OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 6,1 miliardi di euro (2019: 5,8 miliardi di euro).
- EBIT: 0,7 miliardi di euro (2019: 0,9 miliardi di euro).
- *Common Equity Tier 1 Capital*: 17%.

OBIETTIVI OPERATIVI

- Attività finanziarie totali: aumento a 615 miliardi di euro da 569 miliardi nel 2020, con l'aumento della penetrazione di prodotti vita.

Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficiamento delle reti distributive, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti C2X e B2B grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*.

I servizi vengono erogati attraverso **2 network logistici**, la Rete Logistica Postale e la Rete Logistica dei Pacchi, ulteriormente integrate tra di loro dal 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio 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. Inoltre, nel corso del 2020, l'avvio delle attività di MLK Deliveries ha consentito l'attivazione di una terza rete di "ultimo miglio", specializzata nella consegna dei pacchi con servizi a valore aggiunto ("Same Day" - recapito in giornata e "Scheduled Delivery" - recapito programmato). Nel mese di maggio 2022 è stata acquisita una quota di maggioranza della società Plurima, azienda italiana *leader* nel settore della logistica sanitaria.

31 mila
portalettere

4 hub
automatizzati



Operazioni societarie strategiche



Agile Lab S.r.l.

Società specializzata nel *Data Management*, con un'offerta di soluzioni tecnologiche su misura che sfruttano l'intelligenza artificiale, nonché servizi di rivendita di prodotti *software open source* sviluppati dai *partner* tecnologici.



Sourcesense S.p.A.

Società che opera nel settore IT in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*. Controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l. e Sourcesense Limited (UK).



Plurima S.p.A.

Plurima è una società *leader* di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private operando attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli.

L'attività della rete logistica postale possiede caratteristiche uniche e conta su quasi **31.000 portalettere** e **1.388 centri di recapito**. Inoltre, in continuità con il percorso avviato negli ultimi anni, Punto Poste, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata fortemente ampliata e può contare su circa **15.000 punti di consegna** costituiti da *locker* e *collect point* (in prevalenza tabaccai) che offrono un servizio continuativo, 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7. Rispetto ai pacchi e prodotti espresso di maggiori dimensioni, questi vengono consegnati attraverso le società controllate SDA Express Courier e sender. Tale rete può contare, oltre che sulla capillarità dei 12.755 Uffici Postali, su circa **5.700 linee di pick-up** e **90 filiali per la raccolta**; su **4 hub** automatizzati e **5 mini-hub** per lo smistamento; su circa **900 linee** di trasporto su strada e **5.700 linee** di recapito.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della Strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Pacchi / Logistico >	L'offerta pacchi si è arricchita di una nuova funzionalità che permetterà ai <i>seller</i> , utenti di piattaforme <i>Second Hand</i> , di spedire dai punti di prossimità (Uffici Postali, negozi e tabaccai della Rete Punto Poste), anche in modalità <i>Paperless</i> , ovvero senza la necessità di stampare l'etichetta.	
	Prosegue l'estensione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni, che può avvenire in modalità <i>instant</i> (entro 90 minuti dall'acquisto), programmata (nel momento desiderato) o <i>next day</i> (giorno successivo all'acquisto). Il servizio è attivo in oltre 170 Comuni.	
	Nel mese di maggio 2022 è stata acquisita una quota di maggioranza della società Plurima, azienda italiana <i>leader</i> nel settore della logistica sanitaria.	
Corrispondenza >	Progetto " <i>Smart Letter Boxes</i> ". Nel corso del 2022 sono state installate a Napoli 13 nuove cassette con schermo, che si aggiungono alle 405 cassette installate dall'avvio del programma.	
	A partire dal mese di giugno 2022, è stata avviata una manovra tariffaria che ha riguardato alcuni servizi di Corrispondenza e Notifica. Le variazioni di prezzo riguardano sia alcuni prodotti appartenenti ai Servizi Universali che ulteriori, in ottica di coerenza di offerta. Sono state avviate le attività propeedeutiche per un'ulteriore manovra tariffaria prevista nel corso del 2023 e con la Delibera 29/23/CONS, pubblicata il 14 febbraio 2023, l'AGCom ha avviato il procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali. Per maggiori informazioni si rinvia al paragrafo "Contesto normativo ed evoluzione dello scenario regolatorio" della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.	

Le **performance** del 2022 della *Strategic Business Unit* evidenziano una flessione dei ricavi sia nel *business* della corrispondenza tradizionale sia nel *business* dei pacchi, nonostante il contributo positivo dei ricavi derivanti dall'acquisizione della società Plurima. Il risultato operativo è penalizzato dai maggiori accantonamenti a fondi rischi, parzialmente mitigati dalla diminuzione del costo del lavoro.

I **ricavi della corrispondenza** registrano una riduzione nell'anno (-17 milioni di euro; -0,8%), concentrata sul terzo trimestre (-14 milioni di euro, -2,9%); analogamente i **ricavi del comparto pacchi** registrano una flessione (-8 milioni di euro; -0,5%), dovuta sia alla normalizzazione degli andamenti del mercato, sia agli effetti sull'economia derivanti dal conflitto russo-ucraino. Tuttavia, nel corso dell'anno, la decrescita del comparto pacchi registrata nella parte iniziale, generata da un mercato incerto, si è progressivamente attenuata con un *trend* in continuo miglioramento; in particolare, nell'ultimo trimestre dell'anno i ricavi e i volumi sono cresciuti rispettivamente del 5% (+19 milioni di euro) e del 4,2% (+3 milioni di invii) rispetto all'analogo trimestre del 2021. La flessione dei ricavi del 2022 è parzialmente compensata dall'ingresso nel *business* della logistica ospedaliera, tramite l'acquisizione della società Plurima (+45 milioni di euro).



Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Ricavi

3,7 €mld (-1,2% a/a)

EBIT

-326 €mln (-8,2% a/a)

Utile Netto

-361 €mln (-59,4% a/a)

CAPEX

627 €mln

KPI Operativi	2022	2021	VARIAZIONI	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	72	70	+2	+3,0%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	71	80	(10)	-12,2%
Nuova Rete Punto Poste (numero di <i>Lockers</i> e punti di ritiro alternativi)	15.117	13.504	+1.613	+11,9%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi*(%)	6,0	2,6	+3	+131,4%
Distribuzione				
Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	+0	+0,1%
Numero Uffici Postali	12.755	12.761	(6)	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.853	6.979	+874	+12,5%
Rete ATM Postamat	8.118	8.107	+11	+0,1%
ESG				
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)	3.653	1.737	+1.916	+110,3%
Colonnine elettriche installate	4.012	1.737	+2.275	+131,0%
Cassette postali <i>smart</i>	418	405	+13	+3,2%
N. edifici coinvolti nel progetto <i>Smart Building</i> **	1.617	652	+965	+148,0%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)	163	35	+128	n.s.

n.s. non significativo.

* Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (*Lockers*, Tabaccai e altri *collect points*) sul totale volumi pacchi B2C.

** Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

In linea con quanto previsto nel programma di **investimenti** 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico, circa il 77% degli investimenti del Gruppo Poste Italiane (627 milioni di euro) è stato destinato all'automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione. In particolare, nel corso dell'anno è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito, con l'inserimento di circa 15.000 nuovi mezzi, di cui circa 1.900 elettrici, circa 7.000 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Inoltre, sono state installate circa 2.300 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 dicembre 2022 risultano installate circa 4.000 colonnine elettriche.

**~23.000
mezzi a basse
emissioni disponibili
nella flotta, di cui
circa 3.600 elettrici**

Nel corso dell'esercizio corrente sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 13 centri città che si aggiungono ai 15 centri città già realizzati nel corso del 2021, per un complessivo di 28 centri città. Per quanto riguarda i Comuni invece, sono 110 quelli con recapito a zero emissioni.

In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (più di 32.000 nel 2022), all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (oltre 960 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building* nel 2022) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂. Sono stati inoltre installati nel corso dell'anno oltre 120 impianti fotovoltaici.

**~1.600
edifici coinvolti
nel progetto *Smart
Building* al 31
dicembre 2022**

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari svolge le attività di collocamento e distribuzione di servizi finanziari e assicurativi, quali conti correnti, prodotti di risparmio postale, fondi comuni di investimento, finanziamenti erogati da istituti bancari *partner* e polizze.

L'area di *business* si pone come obiettivo strategico un'ulteriore evoluzione del modello di servizio, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza ed un rinnovato *focus* sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento CQS, anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore.

Le principali attività di periodo nel 2022 hanno riguardato l'ampliamento della gamma di servizi di risparmio postale, incrementando i rendimenti e ripristinando il collocamento di diverse tipologie di Buoni Fruttiferi Postali. **È stata inoltre avviata la distribuzione del fondo** "Focus Nuovi Consumi 2028", e per i tre Fondi "Azionario Flessibile", "Orizzonte Reddito" ed "Azionario Internazionale", la politica di investimento è stata integrata in modo da tenere conto anche dei fattori ESG.

In continuità con gli anni precedenti, sono proseguite le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria in relazione all'emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole medie imprese e donne vittime di violenza di genere.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della Strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Risparmio postale >	Nel corso del periodo, a seguito delle evoluzioni del contesto macroeconomico, Cassa Depositi e Prestiti ha modificato la gamma d'offerta dei Buoni Fruttiferi Postali, incrementandone i rendimenti e ripristinando il collocamento di diverse tipologie di buono: il Buono 3x2, il Buono 3 anni Plus, il Buono Rinnova (dedicato alla clientela che ha rimborsato Buoni Fruttiferi Postali scaduti) e il Buono Soluzione Eredità (dedicato ai beneficiari di un procedimento successorio concluso in Poste Italiane) e sospendendo l'emissione del Buono 5x5 e del Buono Obiettivo 65. Nei mesi di luglio e agosto è stato collocato il Buono 3 anni Premium dedicato alla clientela che apporta nuova liquidità. Inoltre, è stata avviata la commercializzazione del Buono Risparmio Sostenibile, che offre a scadenza la possibilità di ottenere un premio legato all'andamento di un indice azionario connesso al mondo ESG.	
Conti Correnti >	È iniziata la vendita a distanza del "Conto BancoPosta Affari" e "BPIOL – BancoPostalImpreseOnline", che sarà arricchita con l'apporto di altri prodotti accessori (prestiti) al conto corrente. È prevista l'introduzione della vendita a distanza anche per il "Conto BancoPosta Business Link".	

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Gestione del Risparmio >	<p>Nel mese di gennaio 2022 è stata avviata la distribuzione del fondo “Focus Ambiente Marzo 2028”, un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di settori economici collegati alla tutela dell’ambiente.</p> <p>È stata inoltre avviata la distribuzione del fondo “Focus Nuovi Consumi 2028”, che prevede un’esposizione azionaria collegata al tema emergente dei nuovi consumi (come per esempio l’<i>e-commerce</i>).</p> <p>A partire dal mese di maggio 2022, per i tre fondi “Azionario Flessibile”, “Orizzonte Reddito” ed “Azionario Internazionale”, la politica di investimento è stata integrata in modo da tenere conto anche dei fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di <i>governance</i>.</p> <p>È stato lanciato il fondo “BancoPosta Obbligazionario Italia 6 anni” che mira a realizzare – in un orizzonte temporale di circa 6 anni (scadenza 31 dicembre 2028) – un rendimento del portafoglio in linea con quello espresso mediamente da strumenti finanziari obbligazionari <i>corporate</i> e governativi di analoga durata, attraverso un investimento in titoli denominati in euro principalmente di emittenti italiani.</p> <p>È stato lanciato il fondo “Banco-Posta Investo Protetto 2028”, un fondo flessibile della durata di circa 6 anni che combina due componenti, una obbligazionaria e una azionaria, e punta a proteggere il capitale investito e a cogliere al contempo le opportunità di crescita offerte dai mercati finanziari.</p>	
	<p>È stato avviato il collocamento di “Poste Gestione Patrimoniale”, una gestione di portafoglio in collaborazione con Moneyfarm, che dispone di 4 linee di investimento in ETF diversificate e calibrate in base alla propensione al rischio e agli obiettivi di investimento dei clienti, caratterizzate inoltre da una politica di investimento orientata ai fattori ESG.</p>	
	<p>Nel mese di giugno 2022 Poste Italiane ha partecipato al collocamento della 17° emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Italia, titolo legato all’andamento dell’inflazione italiana con le novità del doppio premio di fedeltà (corrisposto in due occasioni, durante e al termine della vita del titolo) e della durata pari a 8 anni; nel mese di novembre 2022, la Società ha partecipato al collocamento della 18° emissione del BTP Italia, anch’esso indicizzato all’inflazione italiana e con durata pari a 6 anni.</p>	
Risparmio Amministrato >	<p>Congiuntamente con i <i>partner</i> per i quali sono distribuiti i prodotti di finanziamento, sono proseguite nel corso del 2022 le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria nel corso del 2020 in relazione all’emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese. Inoltre, è stato dato seguito, in collaborazione con le banche finanziatrici, ad un’iniziativa a supporto delle donne vittime di violenza di genere, che permette la sospensione del pagamento delle rate del mutuo ipotecario.</p>	
	<p>Nel corso dell’anno è stato lanciato il “Prestito BancoPosta Consolidamento”, che permette al cliente, attraverso l’estinzione dei prestiti in essere con uno o più istituti, di accorparli in un unico impegno mensile (un’unica rata).</p>	
	<p>È stata rinnovata l’offerta del “Prestito Green”, utile a finanziare lavori di ristrutturazione della casa (ad esempio impianto fotovoltaico) o l’acquisto di un’auto ibrida o elettrica.</p>	
Distribuzione di prodotti di terzi >	<p>Con riferimento al prodotto “Quinto BancoPosta”, sono state integrate delle nuove funzionalità “Anticipo” e “Consolido” che permettono ai clienti rispettivamente di richiedere un’anticipazione sull’importo finanziato e di estinguere le rate in essere di altri finanziamenti mantenendo un’unica rata.</p>	
	<p>Nel mese di aprile 2022, relativamente ai finanziamenti dedicati alla clientela <i>business</i>, è stato lanciato, in collaborazione con Credimi S.p.A., il “Prestito BancoPosta Business Link Online”, nonché la nuova gamma di prestiti interamente digitali dedicati a ditte individuali e società.</p>	

Il **risultato operativo** della SBU dell'anno è in crescita rispetto al 2021 grazie principalmente agli interessi attivi netti maturati sull'impiego della raccolta di conti *retail* e della Pubblica Amministrazione.

I **Ricavi da mercato** nel 2022 ammontano a 4.939 milioni di euro e registrano una crescita di 156 milioni di euro rispetto ai 4.783 milioni di euro realizzati nell'anno precedente (+3,3%). Nel dettaglio, gli Interessi Attivi netti risultano in crescita rispetto al 2021 (+425 milioni di euro; +28,6%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento dell'impiego della giacenza da conto corrente relativa al comparto della Pubblica Amministrazione (+218 milioni di euro) e per l'impiego in crediti di imposta (+215 milioni di euro). I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.600 milioni di euro, in diminuzione dell'8,7% (-153 milioni di euro) rispetto al 2021, a fronte del mutato scenario macroeconomico che ha accelerato i rimborsi anticipati dei Buoni Fruttiferi Postali deprimendo la raccolta netta del risparmio postale, nonostante l'adeguamento dell'offerta e dei rendimenti intervenuta nella seconda parte dell'anno; la remunerazione prevista dalla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti si è attestata nel 2022 al livello minimo (*floor*).

Gli **investimenti** complessivamente realizzati nella SBU ammontano a 60 milioni di euro e sono principalmente riferiti all'ampliamento della gamma dei prodotti del Risparmio Postale, Vita e Fondi, in ottica multicanalità e al miglioramento della *customer experience*.



Servizi Finanziari

Ricavi

4,9 €mld (+3,3% a/a)

EBIT

887 €mIn (+18,9% a/a)

Utile Netto

622 €mIn (+11,9% a/a)

CAPEX

60 €mIn

KPI Operativi	2022	2021	VARIAZIONI	
Masse gestite/amministrate (in miliardi di euro)	562,0	586,1	(24,1)	-4,1%
Raccolta netta (in milioni di euro)	(488)	15.137	(15.625)	-103,2%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	(7.208)	2.096	(9.304)	n.s.
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	86,5	79,1	+7,5	+9,4%
Rendimento complessivo raccolta*	2,24%	1,88%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	315,5	318,1	(2,6)	-0,8%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.296	3.321	(24,6)	-0,7%

n.s. non significativo

* Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio.

Le **masse gestite/amministrate**, che ammontano al 31 dicembre 2022 a 562 miliardi di euro, sono diminuite del 4,1% (-24 miliardi di euro) rispetto ai 586 miliardi di euro del 31 dicembre 2021, per effetto principalmente dell'andamento negativo dei mercati finanziari che ha inciso sul *fair market value* delle riserve tecniche Poste Vita (-26,8 miliardi di euro) e di una minore raccolta netta sul Risparmio Postale (-11,1 miliardi di euro), solo parzialmente mitigato da una raccolta netta positiva sul comparto dell'assicurazione vita (+7,6 miliardi di euro) e sui conti correnti (+2,8 miliardi di euro). La **raccolta netta del Risparmio postale** (-11,1 miliardi di euro) è influenzata per -1,5 miliardi di euro dai minori accrediti dei ratei pensionistici rispetto al 2021 (undici ratei rispetto ai dodici del 2021) per effetto della fine delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria.

562 €mld
Masse gestite/
amministrate

La **giacenza media dei conti correnti** si è incrementata rispetto all'esercizio precedente, passando da 79,1 miliardi di euro a 86,5 miliardi di euro. Tale aumento è da ricondurre alla crescita di tutti i segmenti di *business* e, nello specifico, al contributo positivo della Pubblica Amministrazione (+4,9 miliardi di euro, +52,4%) e della clientela Retail e PostePay (+2,3 miliardi di euro, +4,6%).

Il **Leverage Ratio** al 31 dicembre 2022 si è attestato al 2,9%, in lieve diminuzione rispetto al 31 dicembre 2021 (3,0%) come conseguenza del venir meno del beneficio della sterilizzazione della Cassa e del Deposito presso Banca d'Italia (Reg.EU 2020/873) di BancoPosta nel computo dei correttivi imputati sull'attivo riportato al denominatore della formula del *ratio*. Tale correttivo è stato applicato fino al primo trimestre del 2022 in ragione dell'emergenza sanitaria.

Il **CET1 Ratio** al 31 dicembre 2022 si è attestato al 20,3%, mentre il **Total Capital Ratio** comprensivo dell'*Additional Tier1* è pari a 23,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Poste Italiane è *leader* nel settore assicurativo Vita e offre soluzioni competitive e di alto livello per i settori Danni e servizi di *Welfare*.

Nel comparto assicurativo, il Gruppo mira ad affermarsi come operatore in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Poste Vita ha l'obiettivo di confermarsi *leader* nel ramo Vita, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale. La strategia del ramo danni prevede, inoltre, l'aumento della profittabilità grazie all'offerta modulare, completata dall'assicurazione auto, fornita ai clienti senza assunzione di rischio grazie agli accordi distributivi siglati con primarie società di assicurazione italiane.

Il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, ha previsto la definizione di un approccio robusto all'interno della "Politica di Assicurazione Responsabile", sottoposta ad un processo di revisione nel corso del 2022. Il Gruppo fa leva sulla posizione di *leadership* nel comparto Vita e mira a sviluppare il comparto Danni con un'offerta integrata modulare composta da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi. L'acquisizione di Net Insurance, che si perfezionerà nel corso del secondo trimestre 2023, contribuirà ad accelerare la crescita e la redditività del *business* della protezione.

Riserve tecniche
nette del Gruppo
Poste Vita pari a
139,9 mld €

Coefficiente di
solvibilità pari a
253%

Operazioni societarie strategiche



Net Insurance S.p.A.

Net Insurance è una compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione ("CQ"), alla protezione e all'*insurtech*, grazie ad accordi con partner tecnologici.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della Strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Vita >	<p>Per il ramo Vita, nel corso del periodo sono state lanciate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la polizza multiramo "Poste Progetto Dinamico Bonus" (<i>restyling</i> della polizza Poste Progetto Dinamico) dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e che prevede la possibilità della restituzione sotto forma di <i>bonus</i>, a partire dal 18° mese dalla data di decorrenza del contratto, del costo applicato al premio unico iniziale; - la polizza multiramo "Poste Progetto Capitale" a premio ricorrente della durata di 10 anni, che unisce la stabilità della Gestione Separata Posta ValorePiù (ramo I) e le potenzialità dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (uno dei quali ESG). È prevista inoltre la possibilità di restituzione del costo applicato sul premio iniziale sotto forma di due <i>bonus</i>: (i) uno a partire dal quinto anno; (ii) l'altro a scadenza dei dieci anni di durata del prodotto; - la polizza multiramo "Poste Progetto Valore 360", che prevede la possibilità per i sottoscrittori di estendere la componente di protezione con la Temporanea Caso Morte (TCM) "Poste Protezione Affetti 360". Il prodotto Multiramo prevede tre linee d'investimento, tutte con una componente del 30% di Gestione Separata e una del 70% di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi che promuovono caratteristiche ESG e diversificate in base al profilo rischio/rendimento del cliente. 	
Danni >	<p>È stata avviata nel segmento <i>business</i> la vendita fuori sede, della nuova polizza collettiva "Poste Welfare Infortuni", dedicata alla copertura dei rischi di infortuni professionali ed extraprofessionali dei dipendenti delle aziende contraenti.</p> <p>In ambito <i>restyling</i> della linea patrimonio della polizza modulare "Poste Vivere Protetti", è stata lanciata la nuova copertura "Protezione Digitale", che amplia la protezione del nucleo familiare ai danni che si possono subire/creare per le attività che si svolgono <i>online</i>.</p>	 

Le **performance** operative della SBU del 2022 risultano solide e in crescita rispetto ai risultati del 2021 grazie alla crescita dei ricavi di entrambi i comparti: Vita e Danni.

I **ricavi da mercato** passano da 1.861 milioni di euro del 2021 a 2.153 milioni di euro del 2022 (+15,7%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 2.002 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 151 milioni di euro. In particolare, i **ricavi netti del comparto Vita** hanno beneficiato principalmente del contributo positivo del margine finanziario (+215 milioni di euro) correlato alla crescita delle masse medie gestite e alla maggiore redditività grazie ai rendimenti crescenti delle Gestioni Separate. I **ricavi netti del comparto Danni** si attestano a 151 milioni di euro in crescita rispetto al 2021 (+30 milioni di euro, +25,1%) per la crescita dei premi lordi contabilizzati (+67 milioni di euro) parzialmente mitigata dalla crescita degli oneri per sinistri (+37 milioni di euro, +22%) correlata alle nuove garanzie dell'offerta modulare e alla crescita del *business Welfare*.

Nel corso dell'anno, nell'ambito della SBU sono stati realizzati **investimenti** per 26 milioni di euro, principalmente orientati allo sviluppo e al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.



Servizi Assicurativi

Ricavi

2,2 €mld (+15,7% a/a)

EBIT

1,4 €mld (+20,7% a/a)

Utile Netto

979 €mIn (+18,8% a/a)

CAPEX

26 €mIn

KPI Operativi	31 dicembre 2022	31 dicembre 2021	VARIAZIONI	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	139,9	159,0	(19,1)	-12,0%
<i>Solvency Ratio</i>	253%	261%		
Ramo Vita				
Premi lordi contabilizzati – Vita (in milioni di euro)*	17.179	17.574	(395)	-2,2%
<i>di cui: Rami I-IV-V</i>	13.957	13.749	209	+1,5%
<i>di cui: Ramo III**</i>	3.222	3.826	(604)	-15,8%
Raccolta netta Vita (in milioni di euro)	7.611	8.082	(471)	-5,8%
Plusvalenze latenti (in miliardi di euro)	(14,0)	13,2	(27,2)	n.s.
Tasso di riscatto	3,5%	3,0%		
% di prodotti ESG su prodotti di investimento***	60%	50%		
Ramo Danni				
Premi lordi contabilizzati – danni (in milioni di euro)****	392	319	+73	+23,0%
Premi medi giornalieri – offerta modulare (in migliaia di euro)*****	269	205	+63	+30,9%
Premi intermediati su <i>motor</i> (in migliaia di euro)	12.018	5.843	+6.176	+105,7%
<i>Combined ratio</i> (netto riassicurazione)*****	87,7%	91,1%		
<i>Loss ratio</i>	59,3%	59,5%		

* Include i premi contabilizzati, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

** I premi lordi contabilizzati di ramo III sono comprensivi della quota target dei nuovi prodotti Multiramo con definizione della quota "linked".

*** Per i prodotti in collocamento viene valorizzata la presenza di una componente ESG. Sono esclusi i prodotti a campagna con raccolta lorda annua inferiore a 100 milioni di euro.

**** Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

***** Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona.

***** Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (provvigioni di competenza + oneri relativi a sinistri + saldo lavoro ceduto + costi di funzionamento + altri oneri e proventi tecnici) e i premi lordi di competenza.

La **raccolta lorda** del **business Vita** si è attestata nel 2022 a 17,2 miliardi di euro, in diminuzione del 2,2% (-0,4 miliardi di euro) rispetto all'esercizio 2021, per effetto del decremento della raccolta afferente ai prodotti Multiramo (-2,6 miliardi di euro), ma con un'incidenza, sulla raccolta lorda complessiva, che è continuata ad essere rilevante (44%). Tale andamento risulta parzialmente compensato dall'incremento della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali, che registrano nell'anno una crescita di 2,2 miliardi di euro.

La raccolta del **business Danni** ammonta a 375 milioni di euro, in crescita di 67 milioni di euro (+21,5%) rispetto al 2021 (309 milioni di euro) trainata da tutti i comparti, ovvero la linea "Protezione Modulare", le polizze protezione pagamenti e il segmento "Welfare".

Il **tasso di riscatto** pari a 3,5% risulta in crescita rispetto al precedente esercizio (3,0%) ma sempre molto inferiore rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2022, a 6,71%.

Il **Solvency Ratio** al 253% al 31 dicembre 2022 conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Il Settore dei Pagamenti e Mobile comprende le attività di gestione dei pagamenti, dei servizi di monetica e dei servizi di telefonia mobile e fissa e mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia dal 2022, mercato nel quale l'Azienda è entrata sfruttandone la liberalizzazione. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di poter sfruttare i canali fisici, digitali e le reti terze, permetterà di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, aumentando così il valore per il Gruppo nel suo complesso.

L'intento del Gruppo è quello di offrire servizi avanzati e digitali, orientando la propria offerta verso la lotta al contante e all'utilizzo della moneta elettronica. A tal proposito, nel mese di settembre 2022 è stato acquisito il 100% di LIS Holding (e della società controllata LIS Pay) che consentirà al Gruppo Poste Italiane di consolidare la propria *leadership* nel mercato dei pagamenti e nell'ecosistema di servizi digitali.

28,9 mln
di carte emesse

+7,9 €mld
sul transato
complessivo

Operazioni societarie strategiche



LIS Holding S.p.A.

LIS è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità attraverso una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati e offre servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers*.



Scalapay Limited

Società che opera in diversi paesi europei nel mercato Buy Now Pay Later ("BNPL") sui canali *online* e fisici, permettendo ai clienti finali di pagare un prodotto/servizio in tre rate mensili senza interessi, a fronte di una commissione pagata dai merchants.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della Strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
Energia >	Il 15 giugno 2022 il Gruppo è entrato nel mercato dell'energia con un'offerta, 100% <i>green</i> nella luce e 100% compensata in termini CO ₂ per il gas, dedicata a dipendenti e pensionati del Gruppo. Nel corso del secondo semestre 2022 sono proseguite le attività propedeutiche al lancio dell'iniziativa sul mercato <i>mass market</i> , avvenuto nel mese di gennaio 2023 nella rete degli Uffici Postali e a febbraio sui canali digitali.	
Monetica/ Incassi e Pagamenti >	Nel mese di settembre 2022 è stato acquisito il 100% di LIS Holding (e della società controllata LIS Pay) che consentirà al Gruppo Poste Italiane di consolidare la propria <i>leadership</i> nel mercato dei pagamenti e nell'ecosistema di servizi digitali, in linea con la strategia omnicanale integrata del Piano Strategico. Nel corso del quarto trimestre 2022 è stato finalizzato il processo di inserimento di LIS all'interno del Gruppo ed è stato avviato il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.	

Monetica >

Nel mese di marzo 2022 è stata lanciata la nuova carta di debito Postepay riservata al *target* di clientela Premium. La nuova carta, con un *design* e un *packaging* dedicato, verrà associata a funzionalità esclusive che sono disponibili dal mese di dicembre 2022 (es. prelievo di contante oltre i limiti *standard*) e altre che lo saranno dal 2023, quali ad esempio il bonifico oltre i limiti *standard* dai canali digitali. Nel mese di dicembre 2022, al fine di ampliare la gamma di prodotti offerti alla clientela Premium, sono state introdotte le due nuove carte di credito: Premium e Premium Blu. Le nuove carte sono caratterizzate da un *card design* dedicato e servizi a valore aggiunto rispetto all'attuale offerta.



In linea con gli obiettivi strategici ESG, nel corso del 2022 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay a carte realizzate in materiale eco-sostenibile, avviata nel corso del 2021 con la Postepay Green, la Carta di debito Postepay e la Postepay Evolution.



Nell'ambito del servizio Codice PostePay è proseguita nel 2022 l'iniziativa Postepay Cashback. A partire dal mese di luglio 2022 è stata evoluta l'esperienza d'uso della modalità di pagamento con Codice con il lancio di "QR Code Web" (Codice Web), la soluzione che permette, al titolare della carta, di inquadrare il QR Code generato automaticamente nella pagina di pagamento, senza *click* aggiuntivi.



Con riferimento al Segmento dei Piccoli Operatori Economici (POE), nel corso dell'anno sono stati resi disponibili i servizi Codice, Pos Fisico e Mobile Pos. Dal mese di novembre 2022, è stata avviata la vendita della carta Postepay Evolution Business dal FEU. Quest'ultimo consente la vendita congiunta dei servizi di *acquiring* con altri prodotti (es. conto corrente, carta Postepay Evolution Business) mediante un processo di vendita ottimizzato.



Telecomunicazioni >

Nel corso del 2022 sono proseguite le azioni commerciali volte all'aumento della penetrazione nel mercato *ultrabroadband* con l'offerta di PosteCasa Ultraveloce, la soluzione "*data only*", sottoscrivibile *online*, con un processo "*full-digital*" e da Ufficio Postale, che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti. L'offerta prevede inoltre una seconda connessione su rete mobile per navigare da subito senza limiti di Giga e portare il WiFi ovunque, e include un Modem WiFi e una chiavetta USB in comodato d'uso gratuito. La strategia d'offerta è stata diversificata sulla base del canale acquisitivo (*online* e Uffici Postali) e un'offerta dedicata ai dipendenti.



Le **performance** della SBU del 2022 risultano in crescita rispetto al 2021, con il contributo positivo derivante da tutti i comparti (monetica, incassi e pagamenti e telecomunicazioni). Anche il comparto Energia, partito a giugno 2022 su un *target* ristretto di clientela, rileva buone *performance* sull'esercizio 2022.

I **ricavi da mercato** nell'anno 2022 si attestano a 1.147 milioni di euro e segnano una crescita di 265 milioni di euro rispetto a dicembre 2021 (+30%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti. In particolare, il comparto **Incassi e Pagamenti** ha rafforzato le proprie *performance* a seguito dell'acquisizione, avvenuta nel mese di settembre 2022, della società LIS Holding S.p.A., che apporta sul 2022 ricavi incrementali pari a 93 milioni di euro ai ricavi della SBU (distribuiti tra i comparti Monetica e Incassi e Pagamenti), mentre il *business* **Energia** ha beneficiato del lancio dei servizi di vendita di energia elettrica e gas nel mese di giugno 2022 verso un *target* ristretto di dipendenti, famigliari e pensionati del Gruppo.

Gli **investimenti** dell'anno della SBU ammontano a 97 milioni di euro e hanno riguardato gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti IT per l'area bollettino e PagoPA e quelli finalizzati a supportare il lancio dell'offerta di energia elettrica e gas sul mercato nazionale.



Pagamenti e Mobile

Ricavi

1,1 €mld (+30% a/a)

EBIT

379 €mIn (+34,8% a/a)

Utile Netto

270 €mIn (-36,6% a/a)

CAPEX

97 €mIn

KPI Operativi	2022	2021	VARIAZIONI	
Monetica e Pagamenti				
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro)*	71.390	61.086	+10.304	+16,9%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro)**	57.377	49.448	+7.929	+16,0%
Numero di Carte (in milioni)***	28,9	28,6	+0,3	+1,1%
di cui Carte Postepay (in milioni)	21,4	21,1	+0,2	+1,1%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	9,5	8,4	+1,0	+12,1%
di cui Postepay Green (in migliaia)	72,7	30,1	+42,6	n.s.
di cui Carte Connect (in migliaia)	539,7	418,1	+121,6	+29,1%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	2.340	2.013	+327	+16,2%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)*****	599	520	+79	+15,1%
Incidenza dei bollettini accettati su canali alternativi(*) (in %)	37%	40%		
Incidenza ricariche Postepay su canali alternativi(*) (in %)	81%	80%		
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)	4.815	4.725	+90	+1,9%
di cui Sim Mobile (stock in migliaia)	4.459	4.427	+32	+0,7%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)	356	298	+58	+19,3%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)	99,1	28,4	+71	n.s.
MNP (Mobile Number Portability) – acquisizioni (in migliaia)	590,8	591,1		
Energia				
Contratti sottoscritti (in migliaia)	47	-	n.s.	n.s.

n.s.: non significativo

(*) Include transazioni effettuate su Reti terze e Canali digitali (Properties Poste Italiane Retail, Business e Altri canali digitali).

* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

** Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

*** Include carte Postepay e carte di debito.

**** Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect.

***** Include transazioni e-commerce + web (su digital properties di Poste Italiane).

Al 31 dicembre 2022 lo stock complessivo delle **carte di pagamento** (prepagate e Postepay *debit*) è pari a 28,9 milioni, con un **transato complessivo** in crescita di circa 7,9 miliardi di euro rispetto all'esercizio precedente. Nel corso del 2022 **è stato registrato inoltre un incremento delle transazioni delle carte di pagamento** del 16,2% (+327 milioni di transazioni) rispetto al 2021, grazie anche al contributo delle transazioni *e-commerce* (+79 milioni di transazioni).

Al 31 dicembre 2022 la percentuale dei bollettini accettati sulle reti terze e sui canali digitali è in lieve calo rispetto a quella registrata nel precedente esercizio, mentre si conferma la prevalenza dei canali alternativi all'Ufficio Postale per le ricariche delle Postepay (81%).

In ambito **Telecomunicazioni**, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 dicembre 2022, è rappresentata da circa 4,5 milioni di linee (+0,7% a/a) mentre quella relativa ai servizi di telefonia fissa da 356 mila linee (+19,3% a/a)

La maggiore operatività delle carte di pagamento e la crescita della *customer base* nella telefonia hanno riconfermato le *performance* positive del 2021, sia in termini di ricavi che in termini di risultato operativo.

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane, costituita dal Piano Strategico ESG e da un insieme di Politiche di Sostenibilità, è volta al raggiungimento degli obiettivi nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale. Tale Strategia è coerente con le attività e con i criteri di *business* di Poste Italiane, nell'ambito del quadro strategico più ampio definito dal Gruppo.

Il Piano Strategico ESG comprende tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, che il Gruppo ha fissato ai fini del miglioramento costante delle proprie *performance* di sostenibilità. Il Piano è integrato in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel **Piano Strategico**, con il fine di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e di inclusione sociale dell'Italia. Inoltre, tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono incorporati nelle politiche adottate, che regolamentano in modo sinergico le diverse tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano Strategico

2024
SUSTAIN
&
INNOVATE
PLUS

L'Azienda, impegnata quotidianamente nella creazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs, si pone l'obiettivo di traghettare il Paese verso la *carbon neutrality* entro il 2030. In particolare, attraverso iniziative come la cosiddetta "Green Challenge", che comprende l'ingresso nel mercato *energy* con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO₂ tramite lo sviluppo di strumenti *ad hoc*, Poste Italiane è in grado di comunicare al meglio l'innovativa filosofia di impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



1
**INTEGRITÀ
E TRASPARENZA**



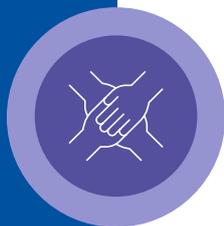
5
**TRANSIZIONE
GREEN**



2
**VALORIZZAZIONE
DELLE PERSONE**



6
**CUSTOMER
EXPERIENCE**



3
**DIVERSITÀ
E INCLUSIONE**



7
INNOVAZIONE



4
**VALORE
AL TERRITORIO**



8
**FINANZA
SOSTENIBILE**



Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di **analisi di materialità** finalizzato all'identificazione dei temi prioritari, sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo e da formalizzare in termini di politiche e *target*.

Tale processo, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato in tre fasi:



In un'ottica di continuo miglioramento, Poste Italiane ha perfezionato quanto avviato nel 2021 revisionando la metodologia di analisi di materialità allineandola alle previsioni contenute nell'aggiornamento 2021 degli *standard* GRI per la prospettiva *inside-out*, e ha tenuto conto delle disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità, seppur ancora in *draft*, per la prospettiva *outside-in*, facendo un esercizio di **doppia materialità** in anticipo rispetto all'entrata in vigore prevista per il FY 2024. Secondo la prospettiva *inside-out*, l'Azienda ha preso in considerazione gli impatti significativi, attuali o potenziali, su persone e ambiente direttamente connessi alle proprie attività, prodotti e servizi, comprese le attività a monte e a valle della sua catena del valore. Nell'ambito della prospettiva *outside-in* ha tenuto conto, invece, dei rischi e delle opportunità di sostenibilità che possono influenzare positivamente o negativamente i flussi di cassa futuri e quindi creare o erodere il valore aziendale nel breve, medio o lungo termine, influenzandone lo sviluppo, la *performance* ed il posizionamento.

La significatività degli impatti è stata definita attraverso il **coinvolgimento diretto degli stakeholder** tramite le iniziative di ascolto ed *engagement* realizzate, di cui l'annuale *Forum Multistakeholder* rappresenta la massima espressione.



FORUM MULTI STAKEHOLDER 2022



La sesta edizione del *Forum*, tenutasi in diretta *streaming* al fine di garantire la più ampia partecipazione possibile, ha visto la presenza di circa 1.100 *stakeholder*, più del doppio rispetto all'anno precedente, e ha rappresentato un importante momento di confronto con i principali interlocutori del Gruppo sulle strategie, sui temi dello sviluppo sostenibile e sull'integrazione di questi all'interno dei progetti industriali dell'Azienda definiti nel Piano Strategico.

Nello svolgimento dell'attività, gli *stakeholder* hanno preso parte, a seconda della categoria di appartenenza, a cinque *Focus Group* legati ai diversi Pilastri di Sostenibilità. Tramite un *tool* digitale accessibile da *smartphone* e *pc* che ha favorito una visualizzazione immediata e dinamica dei risultati, i partecipanti al *Forum* hanno espresso le proprie valutazioni rispetto ai temi materiali potenzialmente rilevanti per l'Azienda.

I risultati del processo di *engagement* dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggior significatività degli impatti sottostanti i seguenti temi: l'innovazione e la digitalizzazione, gli impatti ambientali della logistica e la sicurezza informatica per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; l'innovazione e la digitalizzazione, la formazione e lo sviluppo del personale e l'integrità e la trasparenza in merito alla prospettiva *outside-in*.

Lavorare con trasparenza e integrità	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Formazione e sviluppo del personale
Welfare e benessere del personale	Relazioni con le parti sociali	Salute e sicurezza sul lavoro
Tutela dei diritti umani in Azienda	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Inclusione finanziaria	Impatti ambientali degli immobili
Impatti ambientali della logistica	Qualità e <i>Customer experience</i>	Cybersecurity, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione



Integrità
e trasparenza



Valorizzazione
delle **persone**



Diversità
e inclusione



Valore
al **territorio**



Transizione
green



Customer
experience



Innovazione

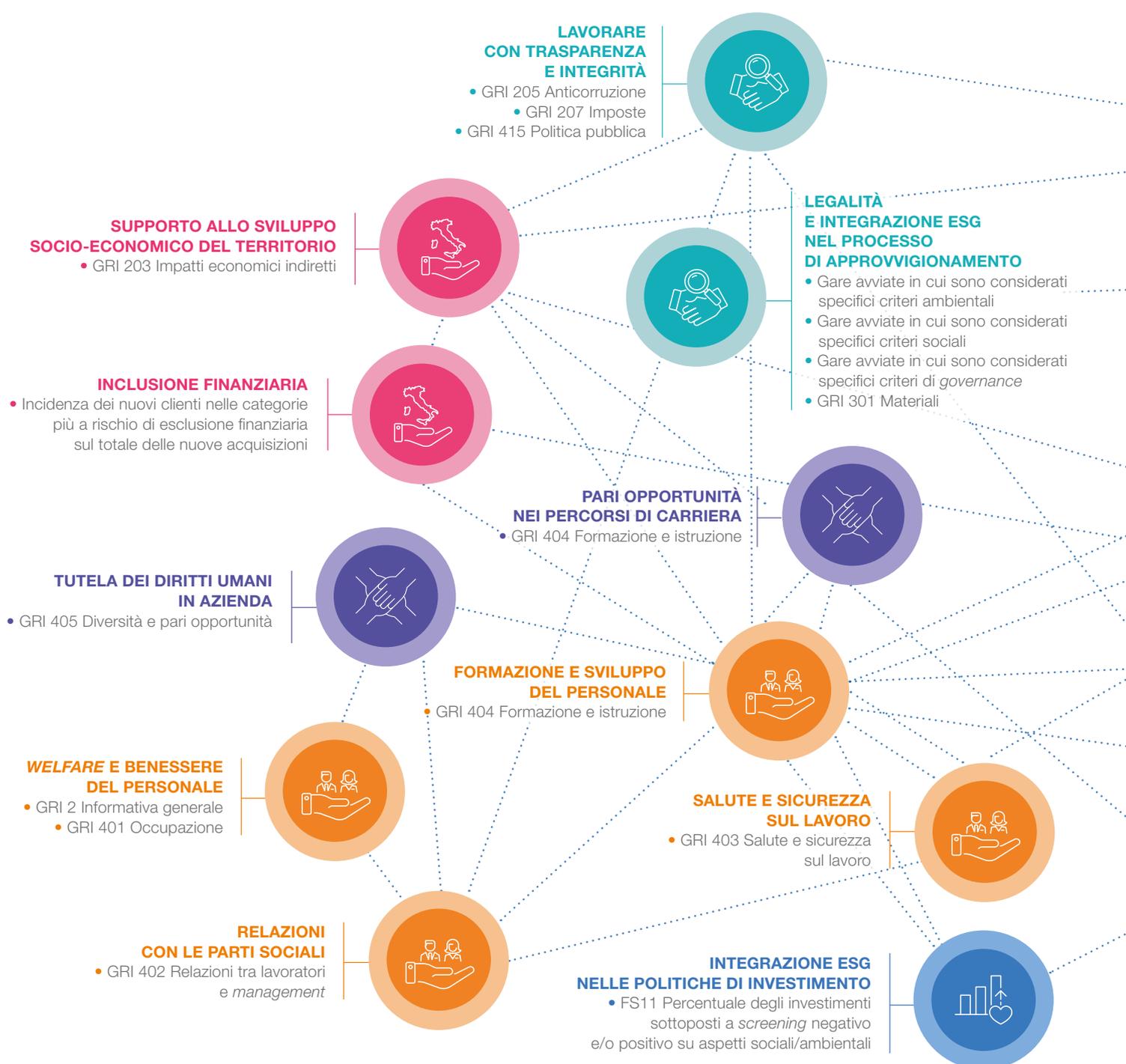


Finanza
sostenibile

Pagina volutamente lasciata in bianco

Interconnessione tra temi materiali e metriche

L'approccio decisionale integrato adottato da Poste Italiane tiene conto della combinazione, correlazione e interdipendenza tra le tematiche che impattano in modo rilevante le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo. A tal proposito, il processo decisionale, che prevede azioni specifiche mirate al perseguimento del successo sostenibile, considera le connessioni e le interdipendenze tra la moltitudine di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. A tale scopo, in accordo con le indicazioni fornite dall'*International <IR> Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.



 **Integrità**
e trasparenza

 **Valorizzazione**
delle **persone**

 **Diversità**
e inclusione

 **Valore**
al **territorio**

 **Transizione**
green

 **Customer**
experience

 **Innovazione**

 **Finanza**
sostenibile



**DIALOGO E TRASPARENZA
CON LE ISTITUZIONI**

- Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche



IMPATTI AMBIENTALI DELLA LOGISTICA

- GRI 302 Energia
- GRI 305 Emissioni



IMPATTI AMBIENTALI DEGLI IMMOBILI

- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua e scarichi idrici
- GRI 306 Rifiuti
- GRI 305 Emissioni



**INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
DI PRODOTTI, SERVIZI E PROCESSI**

- Numero dei servizi digitali offerti
- Numero delle transazioni digitali



**CYBERSECURITY, SICUREZZA
INFORMATICA E PRIVACY**

- GRI 418 *Privacy* dei clienti



**QUALITÀ
E CUSTOMER EXPERIENCE**

- Qualità del Servizio Universale
- Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
- Reclami dei clienti per tipologia
- Soddisfazione dei clienti
- Conciliazioni



**INTEGRAZIONE ESG NELLE
POLITICHE DI ASSICURAZIONE**

- FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

Il Percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore

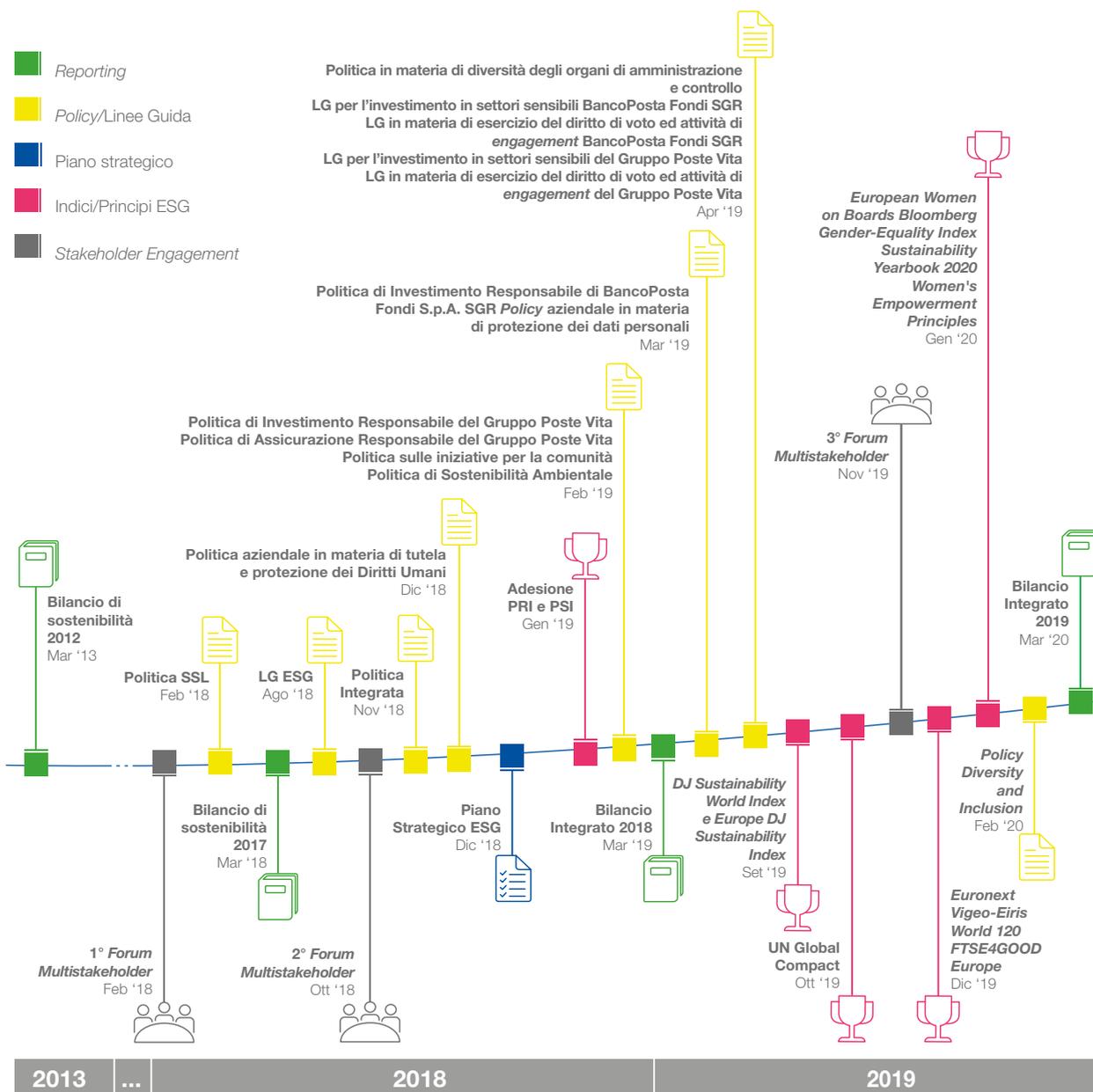
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



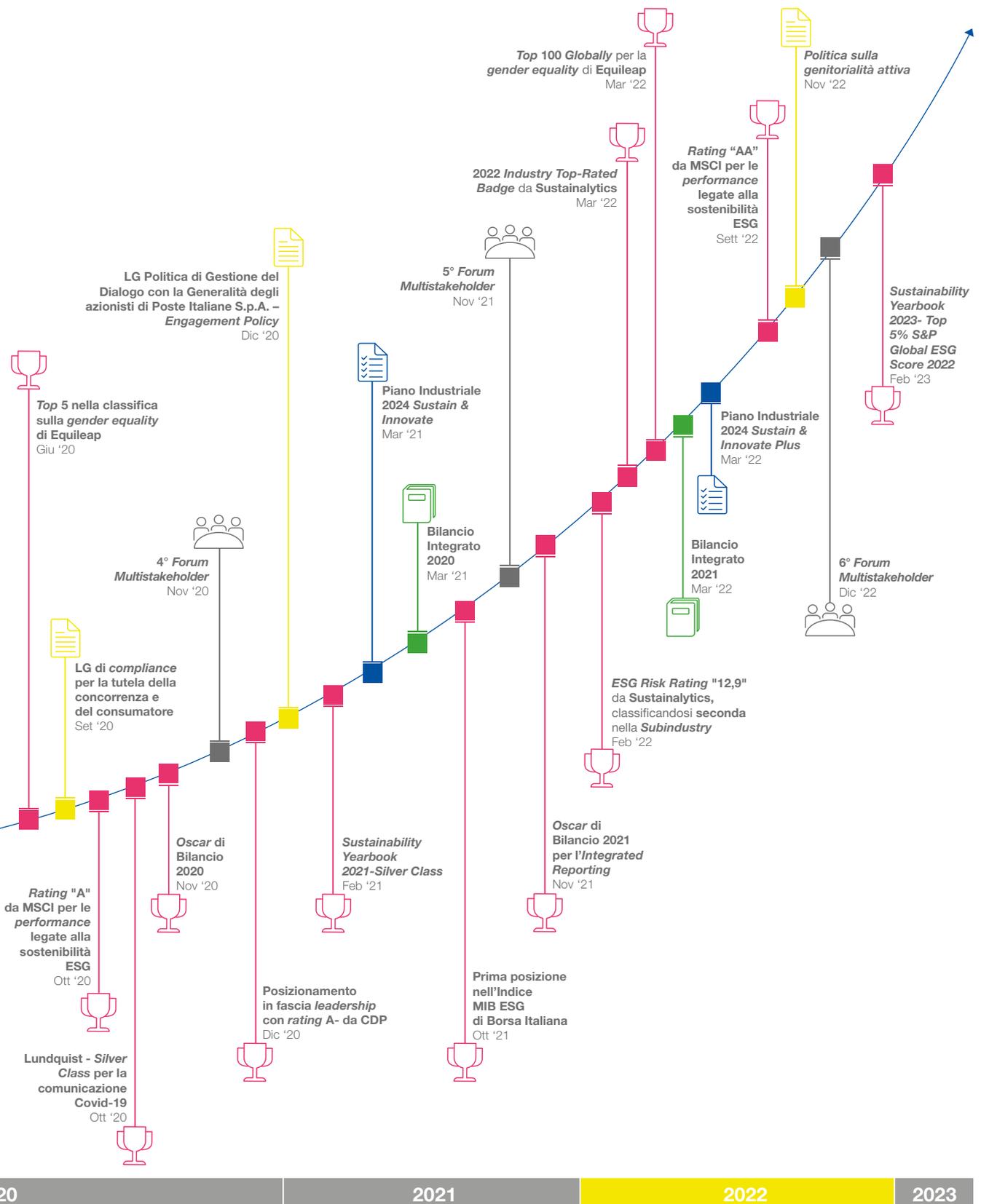
Essendo un *driver* essenziale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, la sostenibilità rappresenta una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia di Poste Italiane.

Nel corso degli ultimi anni il Gruppo ha intrapreso un ambizioso percorso volto al consolidamento della propria Strategia di Sostenibilità, orientata alla **creazione di valore condiviso** per gli *stakeholder* di Poste Italiane e alla crescita reputazionale dell'Azienda.

Il Gruppo, pertanto, si è impegnato a diffondere una cultura aziendale incentrata sulle tematiche di natura sostenibile che trovano attuazione concreta in funzione della declinazione di tre principali direttrici – *Reporting*, *Strategia* e *Governance*. L'impegno intrapreso ha permesso sin da subito il conseguimento di importanti trasformazioni evolutive e, al contempo, ha consentito a Poste Italiane di raggiungere **numerosi e prestigiosi traguardi** nazionali ed internazionali.



Attraverso lo sviluppo di politiche di inclusione e solidarietà, Poste Italiane presta particolare attenzione alla sostenibilità e alla responsabilità sociale d'impresa nelle proprie scelte strategiche e finanziarie



Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG

Nel contesto attuale la creazione di valore si basa sempre di più su capitali intangibili; pertanto, Poste Italiane considera la reputazione un *asset* fondamentale capace di indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei confronti dell'Azienda ma ne accresce la competitività. A tale scopo, il Gruppo ha deciso di dar seguito al proprio impegno confermando la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio e alla comunità, ancor più in un momento difficile come quello determinato dal contesto attuale nazionale e internazionale.

Grazie al notevole impegno messo in campo da Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche intraprese, volte a consolidare l'immagine e la reputazione del Gruppo, l'Azienda nel corso degli ultimi anni ha conseguito molteplici premi e riconoscimenti.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Premi e riconoscimenti ESG

Top Employer Italia 2023



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2023* per il quarto anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

Poste Italiane è tra i 25 brand più forti al mondo secondo Brand Finance



Poste Italiane è tra le prime 25 aziende globali per forza del marchio secondo la classifica stilata da Brand Finance. L'Azienda ha ottenuto un punteggio di 89/100 e il *rating* AAA, migliorando di 13 posizioni rispetto al 2021. Sono solo 84 i *brand* globali con *rating* AAA.

Al 1° gennaio 2022 il *brand* dell'Azienda ha raggiunto il valore di 7,8 miliardi di dollari, con un incremento del 26% sull'anno precedente.

Brand Finance Global 500



Poste Italiane rientra nuovamente nel *Brand Finance Global 500*. La classifica, che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo, attesta nel 2023 il posizionamento di Poste Italiane al 283° *rank*.

La più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione "EQUAL-SALARY"



La certificazione, rilasciata da "EQUAL-SALARY", organizzazione svizzera indipendente senza scopo di lucro in collaborazione con l'Università di Ginevra, permette alle società di verificare e rendere pubblica l'equità retributiva, a parità di mansione, all'interno dell'organizzazione aziendale. Poste Italiane è la prima tra le società del FTSE MIB del settore assicurativo e la più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione "EQUAL-SALARY" per la rigorosa applicazione delle politiche retributive senza pregiudizi di genere, a testimonianza dell'impegno nella creazione di un ambiente lavorativo inclusivo e di una cultura aziendale improntata sul rispetto e sulle pari opportunità nei percorsi di carriera.

Postepay Green prodotto dell'anno



Nel 2022, "Postepay Green" ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2022" nella categoria "Servizi Finanziari giovani". La carta ecosostenibile di Poste Italiane, dedicata ai ragazzi tra i 10 e 17 anni, rappresenta lo strumento di pagamento con il quale PostePay S.p.A. ha avviato la conversione dei prodotti verso materiali *ecofriendly*; questa, infatti, è realizzata con materiali come plastica marina proveniente dagli oceani, materiali di origine biologica (PLA) o con plastica biodegradabile, grazie all'aggiunta di additivi. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità sia di innovazione di Poste Italiane che di sostegno alla *New Generation*: la carta, infatti, abilita genitori e figli all'utilizzo di funzionalità innovative e *smart* e rappresenta un primo strumento per educare i giovani ad una gestione del denaro consapevole e responsabile, con uno sguardo anche alle tematiche ambientali.

Leader nella comunicazione media 2022



Nel 2022 Poste Italiane si conferma per il terzo anno consecutivo tra le aziende premiate e certificate per l'impatto della loro comunicazione aziendale con il BIC, la certificazione ideata da *Fortune Italia* ed *Eikon Strategic Consulting*.

Il Gruppo ha risalito la TOP TEN di EIKON Consulting che valuta e compara la *performance* dell'attività di *media relation* e la visibilità delle prime aziende italiane sui principali media nazionali.

Confermata la 3° posizione nel Webranking Europe 500 di Poste Italiane



Nell'ambito della ventiseiesima edizione europea della ricerca "Webranking Europe 500", condotta da Lundquist in collaborazione con la società svedese Comprend, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si colloca in terza posizione, confermando il proprio posizionamento a livello europeo rispetto all'anno precedente. Il Gruppo ha inoltre conquistato il premio "5 Stars" nella ricerca "Trust" di Lundquist per la trasparenza nella comunicazione, e il primo posto nella sezione carriere e nel settore assicurativo.

Poste al top per i giovani



Poste Italiane è stata riconosciuta come una tra le aziende più attrattive per gli studenti nel mercato del lavoro in Italia dalle classifiche "Most Attractive Employer 2022 - Studenti". Il Gruppo, negli studi curati da *Universum Global*, società svedese leader nell'*employer branding*, è in decima posizione nel segmento "Business/Commerce", in nona posizione nel segmento "Law", in ottava posizione nel ranking "Humanities/Liberal Arts/Education" e ventitreesima nel ranking "Engineering/IT/Natural Sciences".

Gruppo Poste Italiane all'ottavo posto nella classifica Audiweb



Nella classifica Audiweb che rileva l'*audience* italiana di siti e *mobile app*, a dicembre 2022, Poste Italiane si è collocata all'ottavo posto assoluto tra tutti gli editori con oltre 26,3 milioni di utenti unici mensili.

Poste Italiane prima Classificata ai Financial Innovation Italian Award -Progetto "INSIEME 24SI"



Nell'edizione 2022 di Financial Innovation Italian Award, Poste Italiane si è classificata prima per il premio di HR e Organizzazione con il Progetto "INSIEME 24SI", e seconda nella stessa categoria con il Progetto "App NoidiPoste". Inoltre, il Gruppo ha ottenuto altri due riconoscimenti durante la premiazione: il terzo posto con il progetto PostePremium nella categoria *Wealth Management* e il terzo posto nella classifica "Premio Speciale Istituzione Finanziaria Innovativa" dell'anno 2022.

Intranet Italia Champions



Poste Italiane è stata premiata nell'ambito di "Intranet Italia Champions", l'evento annuale promosso e organizzato da *Intranet Management* e *Ariadne Digital*, dedicato alle iniziative e alle funzionalità più innovative introdotte attraverso le *intranet* aziendali. L'Azienda è stata premiata nel 2022 nella categoria "Community e Social" per l'App NoidiPoste.

**Poste Italiane premiata al
Touchpoint Strategy Award 2022
per la campagna “Fianco a Fianco”**



Poste Italiane è stata premiata per la campagna “Fianco a Fianco” nell’edizione 2022 dei Touchpoint Strategy Awards, dedicati al *brand positioning* e alla costruzione delle più efficaci strategie di comunicazione.

Inoltre, in occasione del “Touchpoint New York Festivals Award”, la campagna ha vinto il premio Bronze.

**Poste Italiane premiata
Winner Silver agli Effe Awards**



Poste Italiane è *Winner Silver* degli Effe Awards per ben due volte in due anni, per l’efficacia delle campagne di marketing e le *performance* della comunicazione. In particolare, la campagna pubblicitaria “Zuppa Inglese” è stata premiata *Winner Silver* per l’anno 2022.

**NC Awards premia le campagne
pubbлицarie di Poste Italiane**



In occasione degli NC Awards 2022, Poste Italiane è stata premiata per la campagna “Fianco a Fianco”, con il primo posto nella categoria “Banche e Assicurazioni” e il terzo posto nella categoria “Servizi di interesse pubblico”. Inoltre, con la campagna “Poste Delivery” il Gruppo ha ottenuto il secondo posto nella categoria “ADV online”.

**Poste Italiane premiata
ai Media Key Awards**



Poste Italiane ha conquistato 2 premi negli ultimi due anni in occasione dei Media Key Awards. In particolare, la campagna filatelica “grandi Storie, piccolo spazio 2021” è stata premiata nel 2022 nella categoria “Press&Outdoor”.

**TOP 50 Fortune
CHANGE THE WORLD2022**



Poste Italiane è tra le 50 aziende che, grazie all’impatto del loro *business* e alla sostenibilità, stanno cambiando il mondo secondo il Fortune Change the World 2022.

**Premiata l’iniziativa di people
engagement “INSIEME 24 SI”**



Poste Italiane ha ottenuto nel 2022 il premio Assochange per l’iniziativa di *people engagement* “INSIEME 24 SI”, che ha coinvolto i dipendenti del Gruppo in qualità di autori di idee innovative per la strategia dell’Azienda.

**L’evento celebrativo per i 160 anni
del Gruppo Poste Italiane
premiato dal FEIEA**



Poste Italiane è stata insignita del Grand Prix Award 2022 per l’evento celebrativo dei 160 anni di storia dell’Azienda. Il premio è stato assegnato da FEIEA, Europea Association For Internal Communication.

Gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nel corso del 2022 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di sostenibilità, i quali costituiscono validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione e per l'eventuale miglioramento della *performance* interna al Gruppo.

Gli indici di sostenibilità, infatti, vengono utilizzati con una duplice finalità: se da un lato sono oggetto di utilizzo da parte degli azionisti e degli *stakeholder* come strumento di riferimento per valutazioni relative alle *performance* di sostenibilità dell'Azienda rispetto agli altri operatori del mercato, dall'altro vengono utilizzate per analisi interne condotte dal *management* aziendale con l'obiettivo di sviluppare i piani di investimento sostenibile del Gruppo.

Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane



Nel 2022 Poste Italiane ha confermato la propria presenza per il quarto anno consecutivo all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



FTSE4Good

Poste Italiane è entrata per il quarto anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità *FTSE4Good*. Gli indici *FTSE4Good Europe* e *FTSE4Good Developed* includono le aziende che si distinguono per una gestione trasparente e l'applicazione di criteri ESG. L'Azienda si è distinta in particolar modo per le proprie *performance* in ambito *Social* e *Governance*.



L'Azienda si è posizionata, per il terzo anno consecutivo, all'interno della fascia "Leadership" con rating A- della classifica annuale stilata da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*). In particolare, Poste Italiane si è distinta per la sua trasparenza nella rendicontazione e per la definizione di politiche e strategie di *business* inclusive di obiettivi *climate-related*.



Nel 2022 Poste Italiane si è confermata al primo posto sia nella classifica complessiva "Universo", sia nella sezione "Transport&Logistics", consolidando la propria presenza nell'indice *Euronext Vigeo-Eiris World 120* e negli indici regionali *Euronext Vigeo Eurozone 120* e *Europe 120*.



A partire da ottobre 2021, confermandosi anche nel 2022, Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di Euronext MIB ESG, figurando prima tra le società *best performer*. Il MIB ESG rappresenta il primo indice *blue-chip* per l'Italia dedicato alla sostenibilità, combinando elementi di *performance* economica con valori *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG).



A novembre 2022, il Gruppo è entrato nel nuovo indice relativo all'uguaglianza di genere "Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100", rientrando tra le 100 aziende dell'Eurozona che hanno dimostrato un forte impegno al fine di migliorare la parità di genere negli ambienti di lavoro.



A marzo 2022 l'Azienda ha ottenuto da parte di *Sustainalytics* un *ESG Risk Rating* pari a 12,7 (*Low risk*), classificandosi seconda a livello *Universe* nella *subindustry Air Freight and Logistics*.



Nel 2023 Poste Italiane è stata riconosciuta da *Sustainalytics* come *top ESG performer* su un *panel* che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello mondiale, ottenendo il *2023 Industry Top-Rated Badge*.



Poste Italiane è stata confermata per il quarto anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda ha migliorato la propria *performance* rispetto al precedente esercizio, ottenendo ancora una volta uno *score* ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI, che include 484 aziende, appartenenti a 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 16 trilioni USD, con sede in 45 paesi e regioni.



Nel 2022 il Gruppo è entrato nella Top 100 della classifica globale sulla parità di genere stilata da *Equileap*. In particolare, Poste Italiane è tra i 19 gruppi a livello mondiale che hanno superato il *gender pay gap*, nonché tra le 5 aziende italiane che sono rientrate nella classifica globale e prima nel settore *financial*.



Poste Italiane ha confermato la propria presenza nell'edizione 2023 del *Sustainability Yearbook* di *S&P Global*, l'Annuario di Sostenibilità che valuta le *performance* ESG delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo rientra nel 9% delle 7.800 aziende valutate per l'ingresso nel *Sustainability Yearbook*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 5% S&P Global ESG Score 2022".



Il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio *rating* pari a 1, considerato il massimo della valutazione, negli ambiti *Environment* e *Social*, nel *Institutional Shareholder Services* Inc. (ISS). Nel 2022, inoltre, Poste Italiane ha migliorato la valutazione della dimensione *Governance* raggiungendo anche per il presente ambito un punteggio massimo pari ad un *rating* di 1.



Poste Italiane nel 2022 ha migliorato la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore conquistando la valutazione, in termini di *rating*, di "AA" da parte di MSCI, una delle principali agenzie per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale.



Poste Italiane nel 2022 ha debuttato nello *STOXX Global ESG Leaders Index*, ovvero l'indice che include circa 400 società *leader* globali in termini di sostenibilità aziendale, il quale è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo *STOXX Global 1800*.

Le principali iniziative a supporto della sostenibilità

Poste Italiane, essendo parte integrante di un **network di associazioni** operanti in ambito nazionale e internazionale che si pone l'obiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di sostenibilità, è in grado di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



UN Global Compact: è la più grande iniziativa di sostenibilità corporativa al mondo. Un appello alle aziende per allineare strategie e operazioni ai principi universali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione e intraprendere azioni che promuovano gli obiettivi della società. È un'iniziativa volontaria per attuare i principi di sostenibilità universale e adottare misure per sostenere gli obiettivi delle Nazioni Unite.



Principles for Responsible Investment: i PRI sono un insieme di sei principi che indicano le principali azioni da svolgere per l'investitore e offrono strumenti specifici (es. *framework*, linee guida) finalizzati all'integrazione di fattori di natura ambientale, sociale e di *governance* (ESG) all'interno delle politiche di investimento tradizionali.



Principles for Sustainable Insurance: i PSI sono un'iniziativa ad adesione volontaria, supportata dalle Nazioni Unite, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connessi a tematiche ESG nel settore assicurativo. Lanciati nel 2012, i PSI sono allineati e costituiscono un completamento dei principi del *UN Global Compact*.



UN Women: è l'entità delle Nazioni Unite dedicata all'uguaglianza di genere e all'*empowerment* delle donne. *UN Women* è stata istituita per accelerare i progressi nel soddisfare le esigenze delle donne in tutto il mondo. In particolare, supporta gli Stati membri delle Nazioni Unite mentre definiscono gli *standard* globali per raggiungere l'uguaglianza di genere e collabora con i governi e le società civili per progettare leggi, politiche, programmi e servizi necessari per garantire che gli *standard* siano attuati efficacemente e vadano davvero a beneficio delle donne e delle ragazze di tutto il mondo.



Salone CSR: è il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità. È un'occasione per condividere idee e trovare percorsi comuni attraverso decine di incontri, centinaia di relatori e migliaia di visitatori. Il Salone permette di conoscere le imprese che hanno fatto della sostenibilità un *driver* strategico, incontrare i giovani, contribuire a costruire il futuro della CSR. Il Salone si svolge per due giorni, che sono intensi grazie a un ricco programma culturale, molti appuntamenti stimolanti, tante occasioni per fare *networking*.



Sodalitas: fondazione che nasce nel 1995 su iniziativa di Assolombarda, come prima realtà a promuovere la sostenibilità d'impresa in Italia, contribuendo all'evoluzione del ruolo dell'impresa come attore sociale e non solo economico, mettendo al servizio della società civile i punti di forza della cultura d'impresa. Realtà unica nel Paese, perché capace di unire l'impegno di oltre 100 imprese *leader* e di un gruppo di *manager* volontari e punto di riferimento delle aziende che considerano la sostenibilità una dimensione strategica fondamentale, si accredita come il *partner* delle Istituzioni Europee per attuare in Italia l'Agenda sulla Sostenibilità; si distingue per la capacità di realizzare iniziative *multi-stakeholder* con cui generare valore sociale condiviso.



Anima per il Sociale: associazione che riunisce un gruppo di *manager* e aziende con la missione di diffondere tra le imprese del territorio la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e della sostenibilità, sul piano economico, sociale e ambientale. La *partnership* consente al Gruppo di accedere al *network* dell'associazione – costituito da grandi imprese, associazioni, onlus, enti ed istituzioni – e di tenersi aggiornato attraverso attività di monitoraggio, comunicazione e formazione, partecipando ad iniziative ed eventi in tema di *Corporate Social Responsibility*.



CSR Manager: *network* costituito da professionisti che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, Pubblica Amministrazione, enti *non profit*) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali. La rete associativa offre l'opportunità di partecipare ai convegni organizzati, accedere ai documenti e agli studi elaborati dal *network* e condividere *best practice* con gli altri associati.



Valore D: nata nel 2009, è la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile a sostegno di un maggior equilibrio di genere all'interno delle 150 organizzazioni associate. Tale collaborazione permette a Poste Italiane, in qualità di socio sostenitore dal 2012, di partecipare attivamente a programmi e laboratori organizzati dall'Associazione, oltre che di prendere parte a *benchmark* e allo scambio di *best practice* sui temi del *diversity management*, della conciliazione dei tempi di vita lavorativa e tempi di vita privata e familiare e del *welfare*.

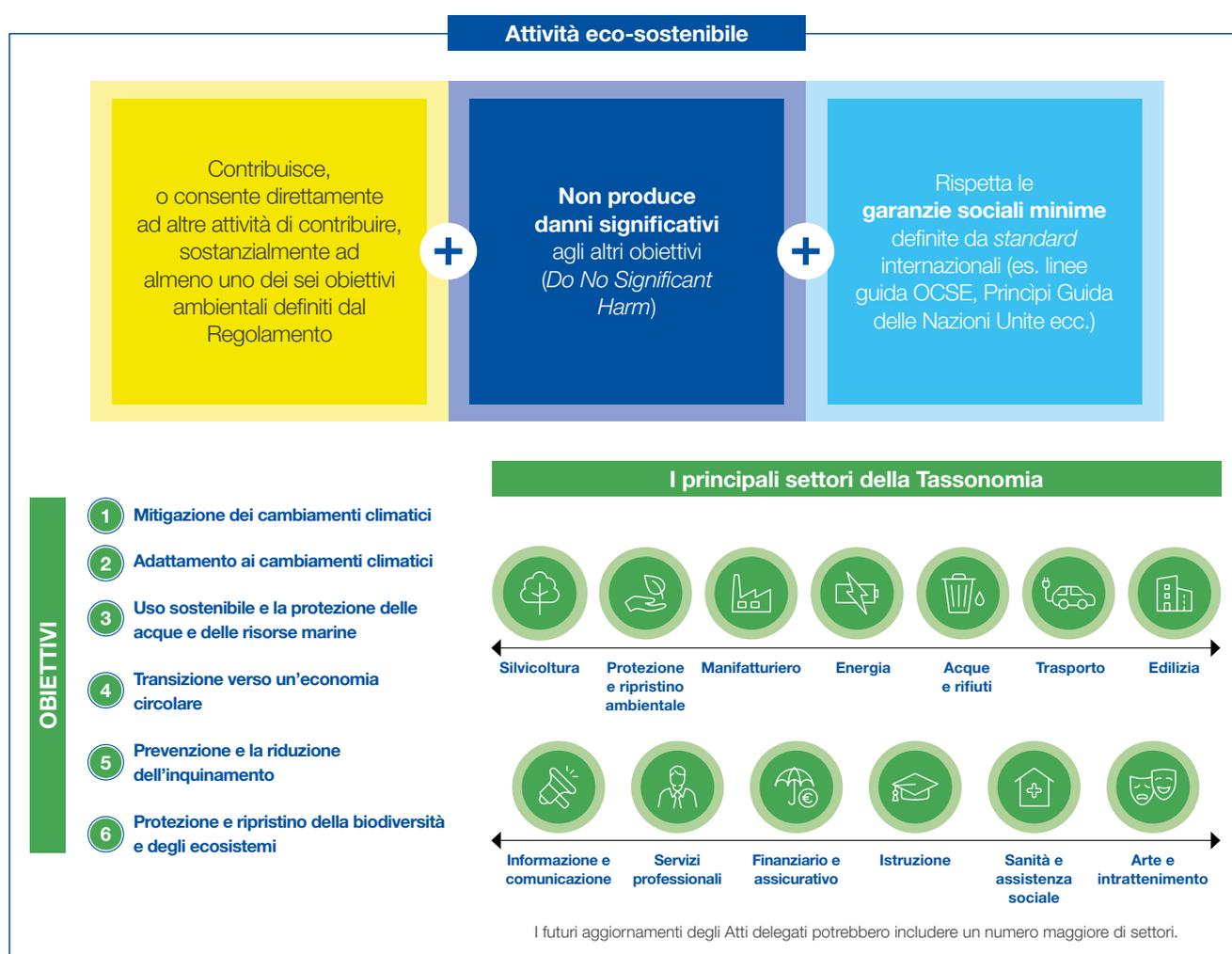


ASPHI: organizzazione che promuove da oltre 30 anni l'integrazione di persone disabili nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso della tecnologia ICT. La collaborazione con Poste Italiane è consolidata da diversi anni in relazione all'adesione a programmi di inclusione e valorizzazione dei disabili nei contesti aziendali.

Il Regolamento sulla Tassonomia Europea

In virtù della crescente attenzione da parte dell'Unione Europea ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, il 22 giugno 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il **Regolamento UE n.852/2020** (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri affinché un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile. Rinnovando, infatti, il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione verso un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici, efficiente in termini di risorse ed in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del Green Deal europeo, la Commissione Europea ha introdotto il Regolamento Tassonomia con l'obiettivo di instaurare un sistema di classificazione unificato per le attività sostenibili e stabilire, al contempo, con un linguaggio comune una chiara definizione di ciò che è «green».

Inoltre, la Commissione Europea ha definito sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili:



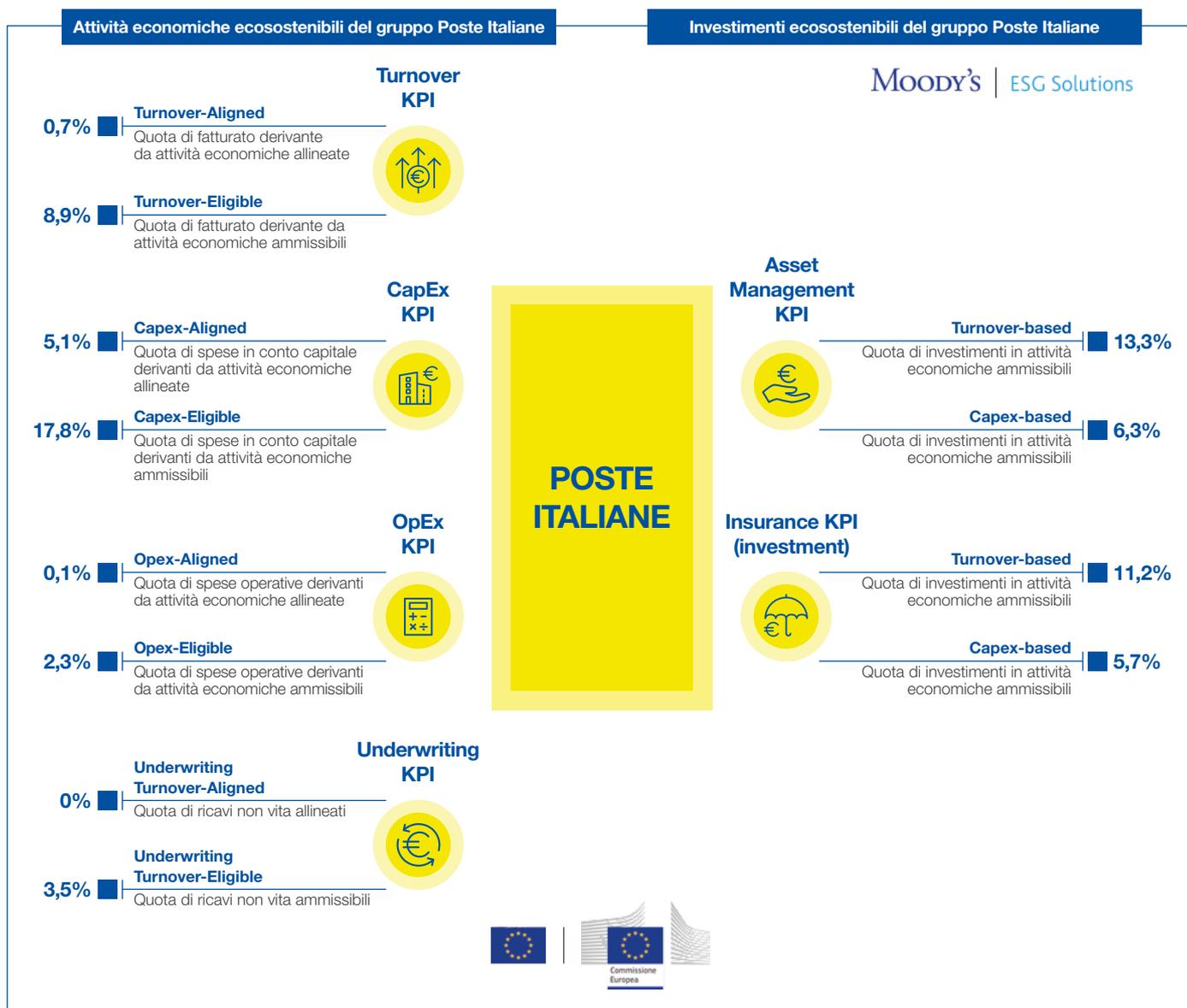
Le modalità di rappresentazione delle informazioni di sostenibilità ambientale che le società finanziarie e non finanziarie sono tenute a fornire sono state stabilite dal Regolamento Delegato UE n.2178/2021, che integra le disposizioni previste dal Regolamento Tassonomia e precisa il contenuto e le modalità di determinazione dei cosiddetti "indicatori fondamentali di prestazione" o "KPI" oggetto di rendicontazione e delle informazioni di natura qualitativa che dovranno corredarli.

Il Gruppo Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico in grado di fornire una *disclosure* adeguata e rappresentativa del proprio profilo di *business*. In particolare, tale approccio è stato introdotto a seguito di un'attenta analisi delle attività economiche nonché del contesto normativo di riferimento, nell'ambito dell'impegno messo in campo come parte attiva nel conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea.

In linea con il principio di trasparenza verso il mercato da sempre seguito, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione in grado di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) sia dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, ai sensi della normativa in vigore relativa alle modalità di rendicontazione dei gruppi misti, Poste Italiane ha ritenuto di perseguire una duplice modalità di rendicontazione, fornendo sia una *disclosure* su base consolidata dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*, che una *disclosure* dei KPI previsti dalla normativa e ritenuti maggiormente rappresentativi del *business* finanziario e assicurativo del Gruppo Poste Italiane per le *Financial Undertakings*. Tale scelta è stata guidata dalla convinzione che la presente modalità di rendicontazione possa contribuire a completare il quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane, consentendo loro di disporre di una informativa coerente con le disposizioni normative in vigore, tuttora in fase di completamento.

Il processo di rendicontazione delle richieste informative declinate dal Regolamento Tassonomia ha previsto un'attenta analisi della normativa e delle relative evoluzioni, al fine di individuare, valutare e consolidare le informazioni qualitative e di natura gestionale e/o contabile necessarie per il relativo calcolo degli indicatori rappresentativi dell'allineamento (*alignment*) per le *Non Financial Undertakings* e dell'ammissibilità (*eligibility*) per le *Financial Undertakings*. Tale processo, pertanto, ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo *owner* del dato, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di *business* per l'identificazione delle attività allineate e ammissibili alla Tassonomia, in ottemperanza ai relativi criteri di ecosostenibilità associati alle singole attività economiche oggetto di valutazione, nonché la connessa gestione del processo di *data collection*.

Di seguito sono riportate le risultanze ottenute attraverso l'approccio definito dal Gruppo per l'adempimento degli **obblighi di disclosure** previsti dalla **Tassonomia UE**, frutto del recepimento delle principali novità al fine del calcolo dei KPI. Di seguito vengono forniti i risultati. Si specifica che l'*Asset Management* KPI e l'*Insurance* KPI (*investment*) sono stati calcolati attraverso il supporto dell'agenzia di *rating* internazionale Moody's.



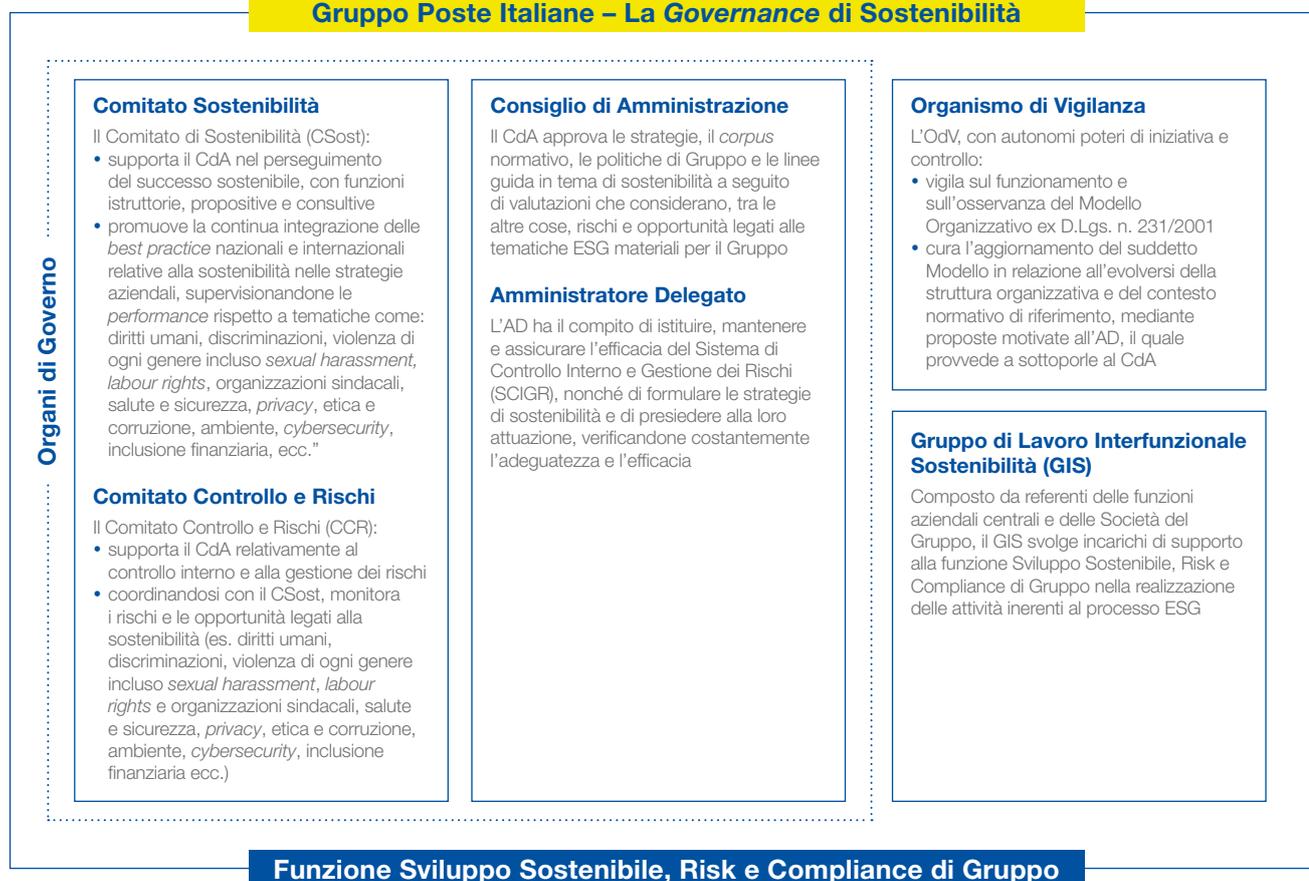
La Governance di sostenibilità

Il Gruppo ha adottato una Strategia di Sostenibilità che mette a sistema una **Governance in ambito ESG**, un insieme di politiche e linee guida di sostenibilità, parte del *corpus* normativo aziendale (dove si individuano principi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per l'Azienda e per gli *stakeholder*) e un Piano Strategico ESG, ossia un complesso di obiettivi di sostenibilità che contribuisce al benessere del Paese e che garantisce a Poste Italiane di essere allineata ai più ambiziosi obiettivi comuni definiti a livello mondiale nell'ambito della sostenibilità. Tale strategia permette al Gruppo di andare ben oltre gli attuali obblighi normativi e di ricoprire un ruolo centrale nella creazione di valore sostenibile per la comunità.

L'assetto di *Corporate Governance* riflette le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* (entrato in vigore il 1° gennaio 2021 in sostituzione del precedente Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana e vigente fino al 31 dicembre 2020). Inoltre, Poste Italiane si assicura che i membri del CdA siano dotati delle competenze necessarie alla piena comprensione dei *business* di operatività del Gruppo e di ulteriori competenze specifiche, ritenute rilevanti per il perseguimento del successo sostenibile dell'Azienda. A tal proposito, si segnala, a titolo esemplificativo, che il 66,7% (6 su 9 – compreso l'AD) dei componenti del CdA hanno competenze in materia di *enterprise risk management*. Inoltre, rispetto alle tematiche di sostenibilità, il 55,6% (5 su 9 – compreso l'AD) dei membri del CdA presenta delle competenze in merito.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva, su base trimestrale, le linee guida e le strategie di Sostenibilità sulla base di valutazioni che considerano, tra le altre cose, i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono risultare rilevanti in termini di reputazione per il Gruppo.

Gruppo Poste Italiane – La Governance di Sostenibilità



- definisce gli indirizzi ed obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa, identificando il set di indicatori per il monitoraggio delle *performance* in ambito ESG.
- costituisce, a livello di Gruppo, il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi, servendosi, a tal fine, del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto e degli altri presidi di rischio presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo.

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

PRINCIPALI
CAPITALI COLLEGATI

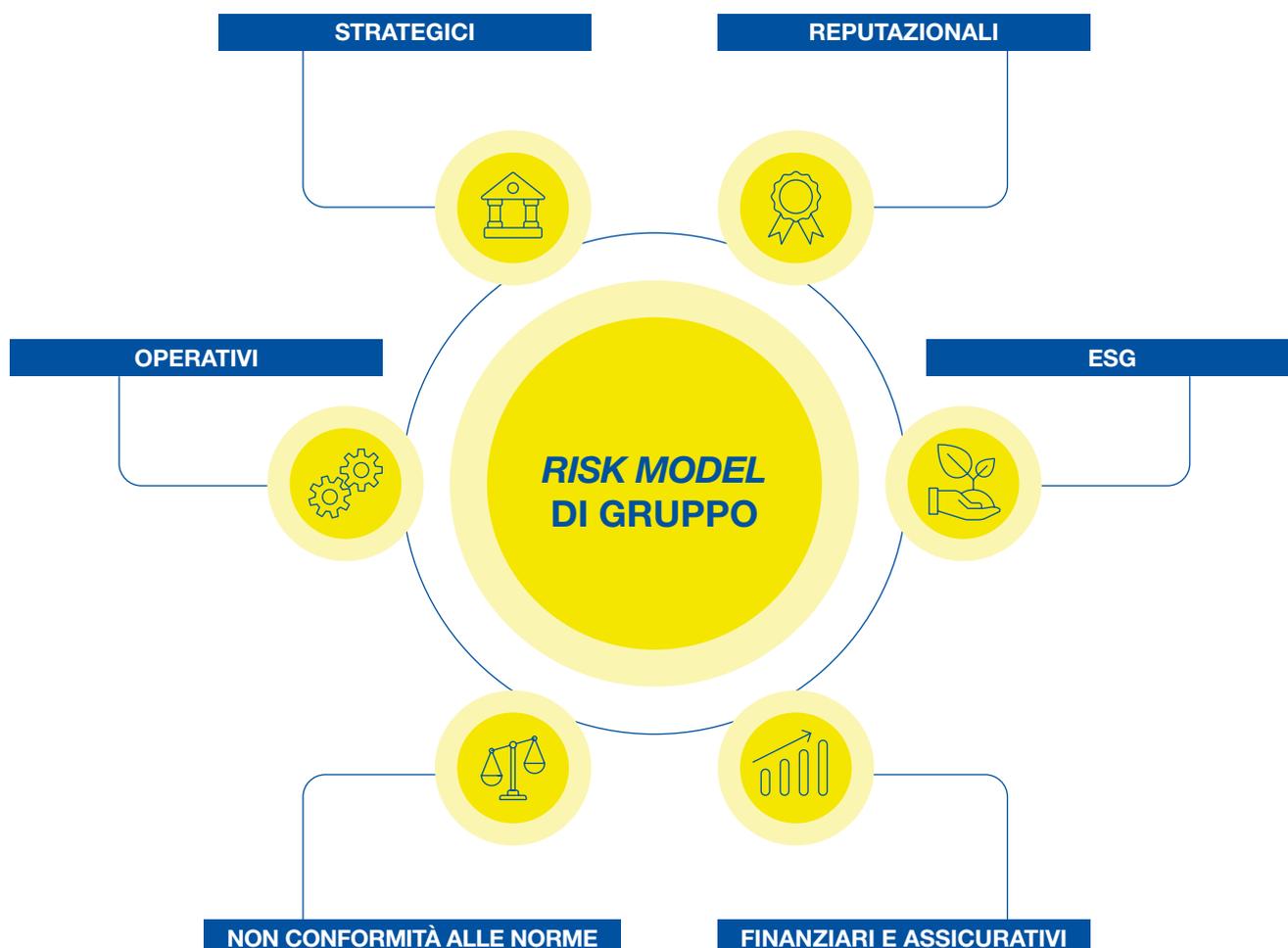


In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione di valore nel lungo termine a beneficio non solo degli azionisti, ma anche in considerazione degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società.

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, 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, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

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.

Di seguito si riportano le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane:



Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce della crisi umanitaria ed energetica causate dal conflitto tra Russia e Ucraina.

Climate change

I rischi legati al cambiamento climatico, categorizzati in rischi di transizione e rischi fisici, nonché le opportunità collegate e le specifiche azioni di mitigazione, in considerazione sia degli impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, che di quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico)

Tutela dei diritti umani

I potenziali rischi che possono compromettere il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle attività proprie di Poste Italiane che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner* (L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani)



Rischi Emergenti

I rischi emergenti che consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale e che sono potenziali *game changer*, quali l'attuale instabilità geopolitica (La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate)

Rischi associati ai temi materiali

I potenziali rischi correlati alla Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane nonché alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane identificate attraverso il processo di analisi di materialità (Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione)

Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Con l'obiettivo di assicurare un'efficace integrazione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, si riportano di seguito i rischi non finanziari associati ai temi materiali, specificandone il pilastro di riferimento e i correlati capitali finanziari e non finanziari.

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 Integrità e trasparenza	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	 Umano  Intellettuale  Finanziario
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	 Umano  Sociale-relazionale  Finanziario
 Valorizzazione delle persone	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	 Umano  Intellettuale
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	 Umano
	Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	 Sociale-relazionale
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	 Umano

 Diversità e inclusione	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	 Umano
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di <i>driver</i> oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	 Sociale-relazionale
 Valore al territorio	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	 Sociale-relazionale
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	 Sociale-relazionale  Finanziario
 Transizione green	Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	 Naturale
	Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	 Fisico-strutturale
 Customer experience	Qualità e <i>Customer experience</i>	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	 Sociale-relazionale
	<i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	 Intellettuale  Finanziario
 Innovazione	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	 Intellettuale  Fisico-strutturale  Finanziario

 Finanza sostenibile	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	 Finanziario
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	 Umano  Sociale-relazionale  Intellettuale  Naturale

L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

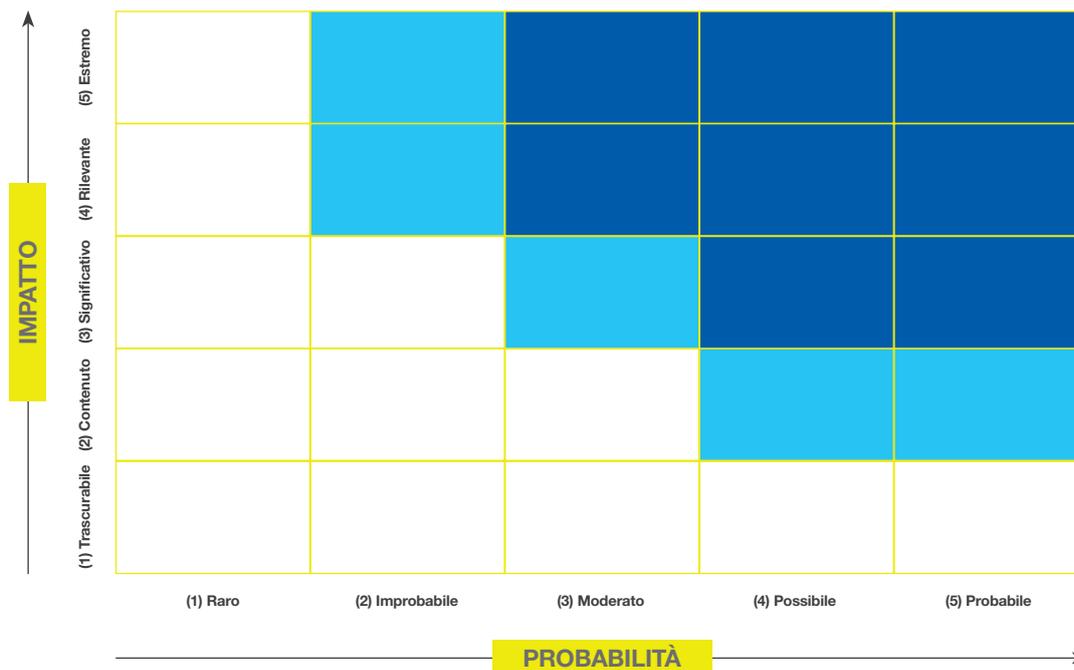


Al fine di monitorare e gestire rischi e opportunità relativi ai diritti umani in tutte le loro forme, la "Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" si pone come uno strumento utile a definire un approccio chiaro sulla gestione delle attività di Poste Italiane e di quelle affidate a terzi o condotte con i *partner*, a conferma dell'impegno del Gruppo nella realizzazione di un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Poste Italiane ha adottato una specifica "*Policy Diversity & Inclusion*" allo scopo di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani. La politica, inoltre, ha lo scopo di definire le modalità di creazione di valore all'interno degli ambienti lavorativi, valorizzando la diversità in tutte le sue forme e valutando i rischi collegati al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda.

Inoltre, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede, attraverso l'applicazione di procedure di *risk assesment*, l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani. Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze (ad esempio, previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria) ed è strutturato come segue:

- identificazione dei *driver* di rischio legati ai diritti umani (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, parità retributiva, lavoro forzato, traffico di esseri umani, lavoro minorile, ecc.);
- identificazione e analisi dei *driver* più rilevanti rispetto al *business* di Poste Italiane;
- esecuzione di un *assessment* con lo scopo di:
 - identificare le aree maggiormente esposte al rischio di violazione dei diritti umani;
 - identificare misure atte alla mitigazione di tale rischio (es. certificazioni, linee guida, politiche, accordi contrattuali, *due diligence*, formazioni, *audit*, ecc.);
 - definire potenziali piani di azione nel caso tali misure fossero assenti o inadeguate;
 - monitorare l'implementazione dei piani di azione.



L'esito di tale attività è riportato all'interno della seguente *heatmap* di rischio al fine di prioritizzare le eventuali modalità di intervento in base al livello di rischio di ciascuna area analizzata.

In particolare, tali attività vengono individuate sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. Le analisi si concentrano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane, con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, e dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Dunque, nello specifico, tali attività sono applicate con riferimento ai seguenti gruppi: dipendenti propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori di terze parti, comunità locale, persone con disabilità, vittime di violenza, clienti, *freelancer* e *business partner*. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint ventures* e *partnership*.

I rischi legati ai diritti umani sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* – in relazione a Poste Italiane (dipendenti) e terze parti (fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria), tenendo conto, dunque, di tematiche come il lavoro forzato, il traffico di esseri umani, il lavoro minorile, la libertà di associazione, i diritti sindacali, la parità retributiva, episodi di violenza e discriminazione, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ecc.

Di seguito si riportano i *driver* di rischio individuati, per la cui gestione il Gruppo implementa molteplici azioni.



La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane è consapevole della rilevanza che l'Azienda assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera e, pertanto, si pone l'obiettivo di ridurre il proprio impatto ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia del Paese. Considerando la rilevanza dell'identificazione dei potenziali impatti economici derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo adotta un approccio responsabile nello svolgimento delle proprie attività. L'impegno dell'Azienda nella transizione verso un'economia *low-carbon* è sostenuto da obiettivi di riduzione delle emissioni nell'ambito delle operazioni commerciali in linea con il Piano Industriale, per poter raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, supportando così l'ambizioso obiettivo dell'Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

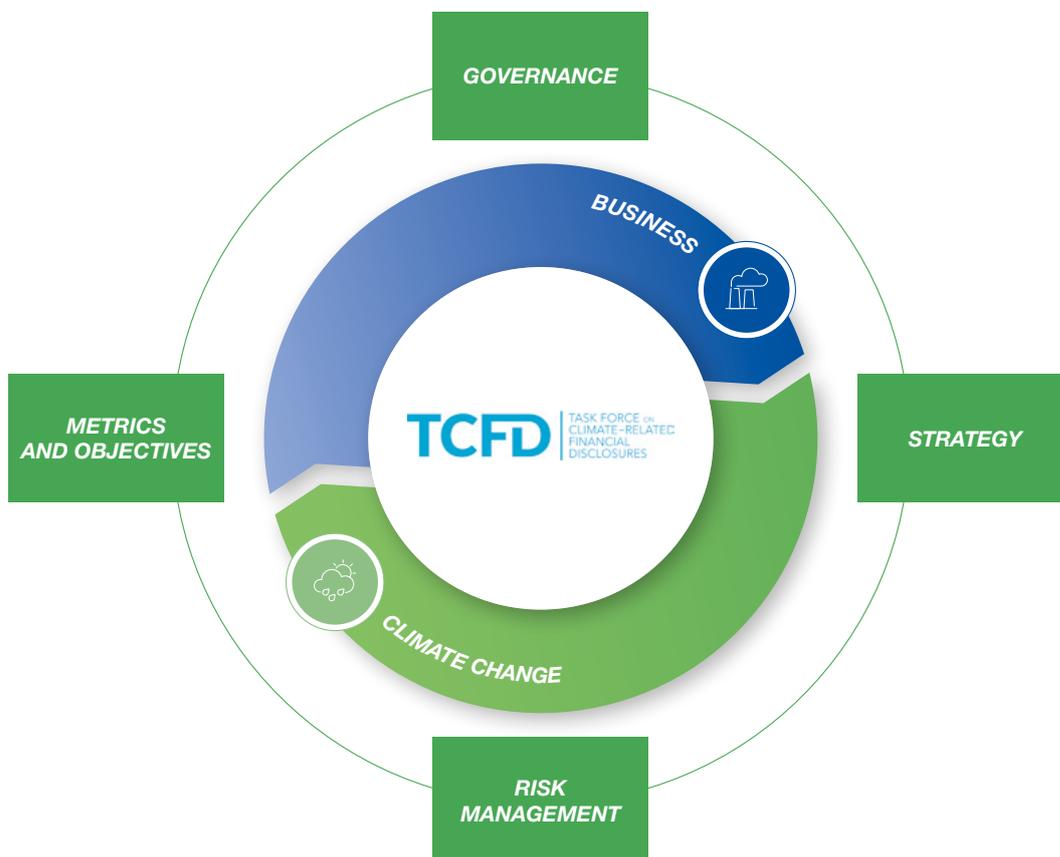
Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del "Global Risks Report" pubblicata dal World Economic Forum a gennaio 2023. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i *leader* mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il *report* rivela come i primi tre rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei "5 Top Global Risk" individuati nel *report*. Poiché la lotta al cambiamento climatico rappresenta ormai una strada obbligata, è necessario considerare tali aspetti nella definizione delle strategie e delle attività operative delle aziende.



I 5 Top Global Risk

- 1 **Failure to mitigate climate change**
(incapacità di migliorare i cambiamenti climatici)
- 2 **Failure of climate change adaptation**
(incapacità di adattarsi ai cambiamenti climatici)
- 3 **Natural disaster and extreme weather event**
(Disastri naturali ed eventi meteorologici estremi)
- 4 **Biodiversity loss and ecosystem collapse**
(Perdita di biodiversità e collasso degli ecosistemi)
- 5 **Large scale involuntary migration**
(Migrazione involontaria su larga scala)

↑
10 anni



Poste Italiane, in accordo con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, rendiconta le informazioni riguardanti il cambiamento climatico sulla base degli ambiti definiti dalla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD): Governance, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. La TCFD, istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato una serie di raccomandazioni al fine di assistere le società nella rendicontazione delle informazioni sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali, in modo trasparente e completo.

Poste Italiane identifica i potenziali impatti derivanti dal cambiamento climatico, promuovendo lo sviluppo sostenibile nella consapevolezza dei rischi in cui incorre il proprio *business*

Il processo adottato da Poste Italiane per la gestione del rischio climatico è integrato nei processi multidisciplinari di gestione del rischio a livello aziendale, pertanto i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico sono compresi nell'insieme di tutte le tipologie di rischio e opportunità individuate dal sistema di *risk management* aziendale. Poste Italiane considera diversi *driver* di rischio, riconducibili ai due macro-ambiti rischi di transizione e rischi fisici, per classificarli relativamente al cambiamento climatico. Dopo l'individuazione e l'associazione dei rischi a ciascun *driver*, l'Azienda ha proseguito collegando i temi materiali e capitali impattati, definendo le opportunità e i potenziali impatti negativi correlati e individuando le azioni di mitigazione specifiche da attuare. Durante il processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha tenuto in considerazione sia le proprie attività dirette, che le operazioni di *upstream* e *downstream*, includendo infine i clienti in quanto principali beneficiari dei prodotti dell'Azienda. Il Gruppo ha definito attività e azioni per il *business* rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni).

Relativamente ai rischi di transizione, considerando le organizzazioni International Energy Agency (IEA) e Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) e la principale letteratura in tema come riferimento, il Gruppo ha eseguito una verifica di diversi scenari per avere un quadro sui potenziali sviluppi futuri. In particolare, Poste Italiane ha impiegato, dopo una valutazione delle possibili alternative, due scenari, IAE 450 e IEA B2DS, ritenuti i più coerenti con il lasso temporale previsto per i beni e le attività, e di conseguenza i più adatti al *business* e agli obiettivi del Gruppo rispetto all'allineamento verso il mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario IEA 450 descrive un percorso energetico coerente con l'obiettivo di contenere l'aumento medio della temperatura globale a 2°C, limitando la concentrazione di gas serra nell'atmosfera a circa 450 parti per milione di CO₂ equivalente. Entro l'anno 2030, lo scenario prevede che il settore energetico sia fortemente caratterizzato dalle energie rinnovabili, con un netto miglioramento dell'efficienza dei veicoli e dei processi, e una diffusa sostituzione del carbone con il gas naturale nella produzione di energia. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione completa dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni, che garantiranno una riduzione dei consumi energetici.

Lo scenario IEA B2DS è stato preso in considerazione, anche data la rilevanza attribuitagli da SBTi (Science Based Target Initiative) per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra. Il *focus* è sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e di tecnologie per ridurre le emissioni di gas serra. Poste Italiane si è impegnata ufficialmente, infatti, a fissare *target science-based* per le proprie emissioni di gas serra.



L'analisi di scenario condotta dall'Azienda, oltre a considerare le ipotesi di base dei modelli, ha preso in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. Il Gruppo ha successivamente effettuato delle proiezioni del proprio *business* volte all'identificazione di rischi e opportunità collegate. Il perimetro dell'analisi ha coinvolto il settore della logistica, includendo, quindi, i trasporti, gli edifici e le strutture, *asset* chiave per il *business* dell'Azienda e per l'obiettivo di *Carbon Neutrality*.

A valle delle diverse attività di analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti:



A seguito dell'analisi effettuata da Poste Italiane, è emerso che il rischio che si verifichi un impatto negativo a livello legale legato al cambiamento climatico non risulta materiale per il Gruppo.

Relativamente alla valutazione dei rischi fisici, la *Governance* di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, in linea con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha aggiornato la propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico. Nello specifico, Poste Italiane, a seguito di un ampio processo di analisi che ha previsto la valutazione dei principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata dei beni e delle attività, ha individuato e scelto due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Il Gruppo seleziona l'RCP 2.6 come scenario di riferimento, in considerazione della natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale relativamente al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prefigura un picco delle emissioni in una fase iniziale, con una successiva diminuzione causata dalla rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, in relazione al picco di metà secolo di $\sim 3W/m^2$ a cui seguirà un declino importante. Con l'obiettivo di azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che conduce ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). L'Azienda considera anche lo scenario "RCP 8.5" dell'IPCC, in quanto fornisce un esempio del *worst-case scenario*, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da un insufficiente sforzo di riduzione delle emissioni e rappresenta un fallimento nell'arginare il riscaldamento entro il 2100. Relativamente alle proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che registreranno un'intensificazione nella seconda metà del secolo con un *trend* crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Questo porta ad una netta differenza tra i due scenari nel 2100.



Poste Italiane ha svolto un *risk assessment* con l'obiettivo di valutare i potenziali impatti derivanti da eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio già esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto un ulteriore studio relativo ai dati derivanti dai parametri di precipitazione e di temperatura principali dei diversi scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst-case scenario* di RCP 8.5, in un'ottica di *stress test*.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* viene successivamente convertito in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. I rischi principali che sono emersi dall'analisi di scenario sono quelli relativi agli eventi meteorologici estremi e ai cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi quali piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, nonché danni ai siti e maggiori costi logistici. La *performance* finanziaria del Gruppo, e quindi i risultati e i flussi di cassa sono impattati negativamente dal verificarsi di tali danni fisici acuti e dall'interruzione della distribuzione di energia, con un conseguente peggioramento della reputazione e perdita di fiducia da parte dei clienti. Ne sono un esempio le alluvioni verificatesi a Genova nel 2016, 2019 e 2020 a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali, nonché le più recenti alluvioni verificatesi in Sicilia nel 2018, 2020 e 2021. Tali eventi hanno comportato il danneggiamento degli Uffici Postali di Poste Italiane, con conseguente sospensione dei servizi. Fenomeno di natura simile si è verificato a Ischia nell'ottobre 2022, dove la sede di Poste Italiane ha rappresentato un punto di riferimento per la popolazione, un luogo dove poter incontrare nuovamente i vicini di cui non si avevano notizie e raccogliere le prime informazioni su ciò che era accaduto sul resto dell'isola.

Proprio in considerazione di una possibile interruzione dell'attività, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari legati agli eventi climatici, rispetto al 2024. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi *hub* di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi in caso di interruzione dell'attività, a causa della loro rilevanza operativa. Relativamente ai rischi fisici, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione.



CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

- Valanghe
- Inondazioni
- Frane
- ...

La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate



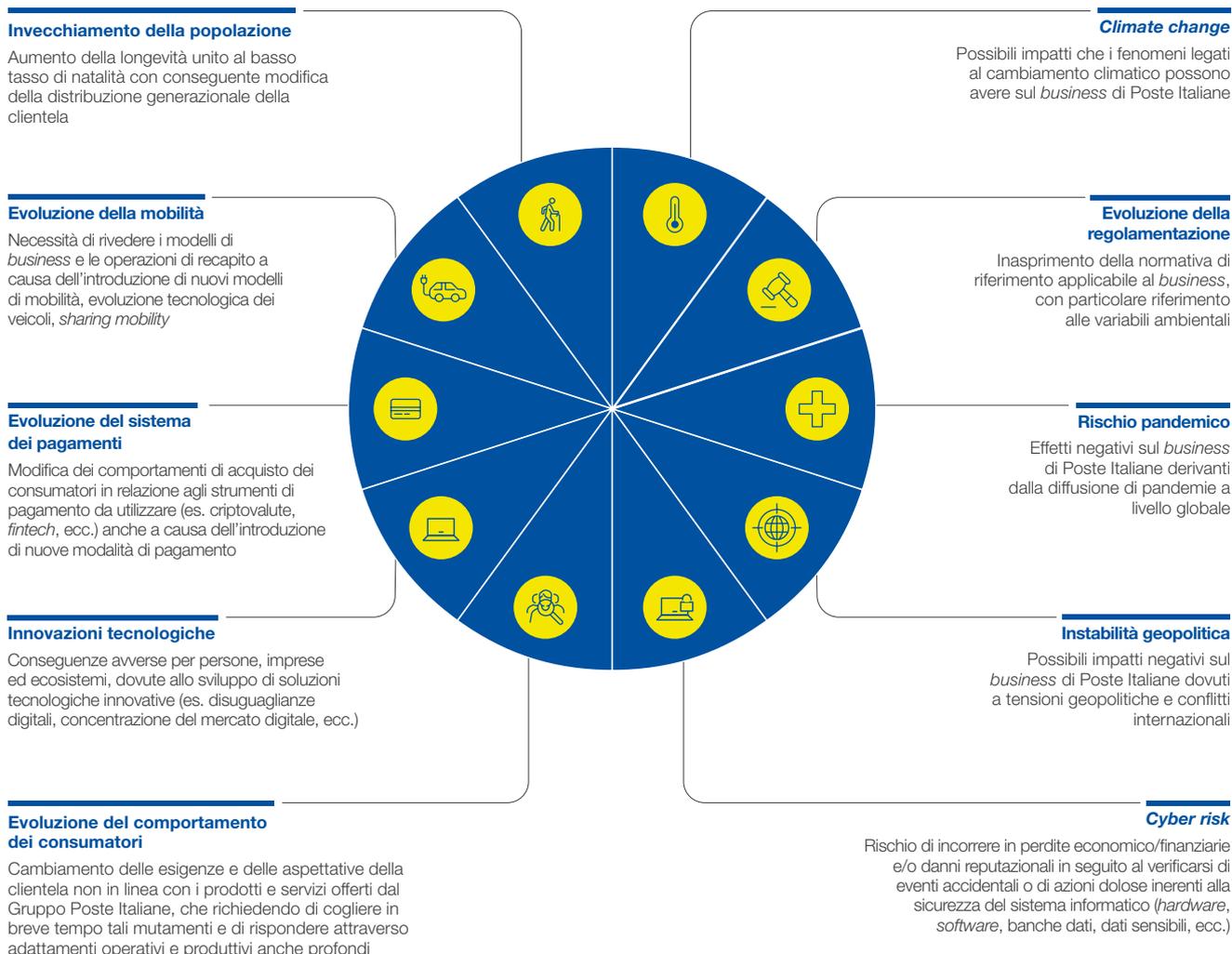
PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane ha ritenuto necessario includere e gestire i rischi emergenti all'interno dei processi di *risk management*, data la rilevanza degli stessi. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono influenzare il modello di *business* su un orizzonte temporale di lungo periodo (fino a 20 anni) e che rappresentano potenziali fattori di cambiamento per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni. Solitamente, i rischi emergenti sono caratterizzati da elementi, quali:

- **incertezza e visibilità:** assenza di dati utili ad analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che questi hanno sul modello di *business*;
- **timing dei mutamenti:** i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologico, abitudini, ecc.) che alterano i processi sotto diversi punti di vista, in modo distruttivo e non prevedibile nel tempo;
- **complessità gestionale:** complessità crescente delle modalità di gestione, relativa all'assenza di azioni di risposta immediate agli eventi derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Il mancato adeguamento a questi *trend* comporta la perdita di opportunità di *business*, riduzione dei ricavi, ricadute quali-quantitative in termini di *mix* dei propri dipendenti, sanzioni da parte delle Autorità di regolamentazione e controllo.





Evoluzione del comportamento dei consumatori

- Pilastrini >
- Capitali >



Climate change

- Pilastrini >
- Capitali >



Evoluzione della regolamentazione

- Pilastrini >
- Capitali >



Invecchiamento della popolazione

- Pilastrini >
- Capitali >



Rischio pandemico

- Pilastrini >
- Capitali >



Evoluzione del sistema dei pagamenti

- Pilastrini >
- Capitali >



Innovazione tecnologica

- Pilastrini >
- Capitali >



Rivoluzione della mobilità

- Pilastrini >
- Capitali >



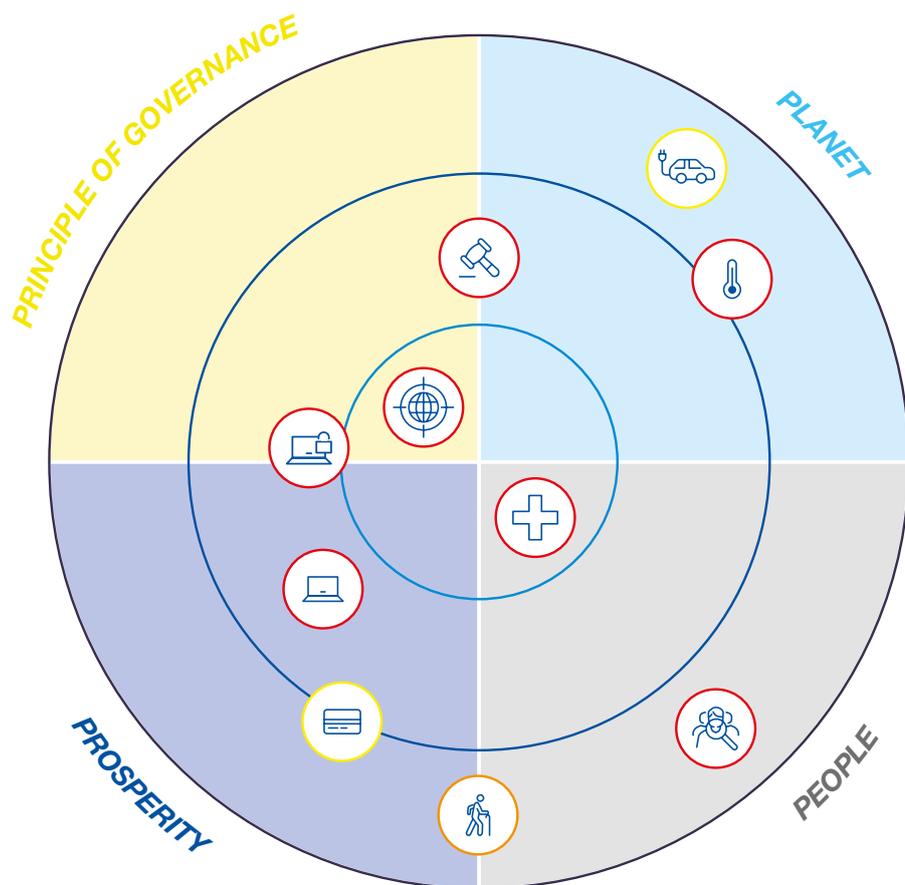
Cyber risk

- Pilastrini >
- Capitali >



Instabilità geopolitica

- Pilastrini >
- Capitali >



Legenda orizzonte temporale

- Now (0-3 anni)
- Near Future (3-10 anni)
- Distant Future (10-20 anni)

Legenda impatto

- Alto
- Medio-Alto
- Medio-Basso

I rischi individuati sono stati **categorizzati** sulla base delle **common metrics definite dal WEF**, tenendo conto del loro impatto rispetto al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In particolare, ciascun rischio è stato classificato in base a tali metriche, evidenziandone altresì la correlazione rispetto ai pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane e ai rispettivi temi materiali. Il Bilancio Integrato 2022 mette in evidenza quali sono i rischi emergenti rilevanti per il Gruppo, la loro connessione con la sostenibilità e le modalità con cui vengono gestiti.

Principle of Governance



La responsabilità di un'azienda nel definire all'interno delle proprie strategie e operazioni *purpose* che integri tematiche sociali, economiche e ambientali

- Obiettivi di gestione
- Qualità degli organi societari
- Coinvolgimento degli *stakeholder*
- Comportamento etico
- Monitoraggio dei rischi e delle opportunità

Planet



Il ruolo di un'azienda nella protezione del pianeta, per supportare le esigenze delle generazioni attuali e future

- Cambiamento climatico
- Danni ambientali
- Disponibilità idrica
- Inquinamento dell'aria e delle acque
- Rifiuti
- Disponibilità delle risorse

Prosperity



Ruolo dell'azienda nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

- Occupazione e creazione di ricchezza
- Innovazione e creazione di nuovi prodotti e servizi
- Slancio comunitario e sociale

People



La responsabilità di un'azienda nei confronti dei suoi dipendenti nella creazione di luoghi di lavoro inclusivi e sicuri

- Dignità e uguaglianza
- Salute e benessere
- Sviluppo di competenze

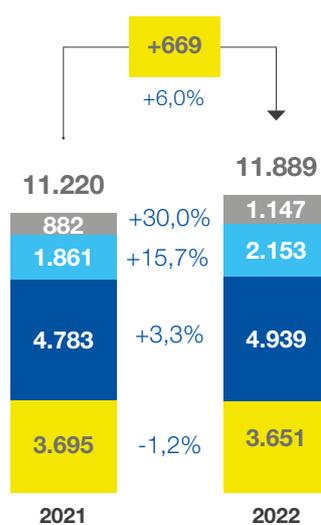
Risultati economico-finanziari

Andamento Economico

In un anno caratterizzato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria, dall'invasione dell'Ucraina da parte della Russia e da una dinamica inflazionistica crescente, il Gruppo ha realizzato *performance* economico-finanziarie solide e resilienti. Le *performance* del Gruppo del 2022 risultano solide e in crescita rispetto al 2021 con un valore **dell'EBIT pari a 2,3 miliardi di euro** e **record** nella storia del Gruppo. Tali risultati confermano l'efficacia degli indirizzi strategici definiti dal *management* e della loro *execution*, nonché la resilienza dimostrata dal Gruppo, che beneficia di una struttura di *business* diversificata e che ha continuato ad operare e crescere in uno scenario economico incerto. Nel 2022 i **ricavi** del Gruppo risultano in crescita rispetto al precedente esercizio, in quasi tutti i comparti, e il risultato operativo in miglioramento, nonostante l'incremento dei costi variabili sostenuti per la crescita dei *business*.

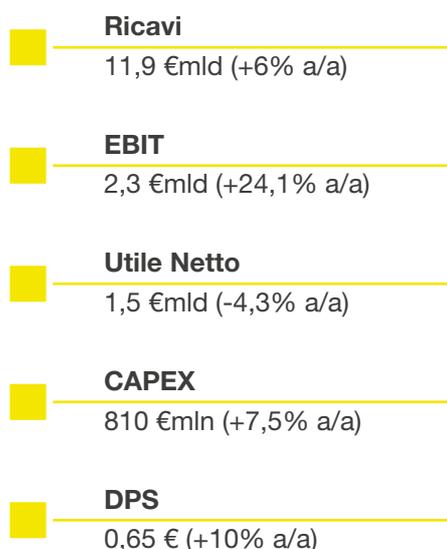
Il Gruppo Poste Italiane ha realizzato nel 2022 risultati finanziari record, in linea con la *upgraded guidance* comunicata alla "comunità finanziaria" a novembre 2022, che hanno consentito di incrementare il **dividendo** riconosciuto agli azionisti per l'anno 2022 (DPS a €0,650, +10% a/a rispetto al +7% a/a previsto dalla dividend policy).

RICAVI (dati in milioni di euro)

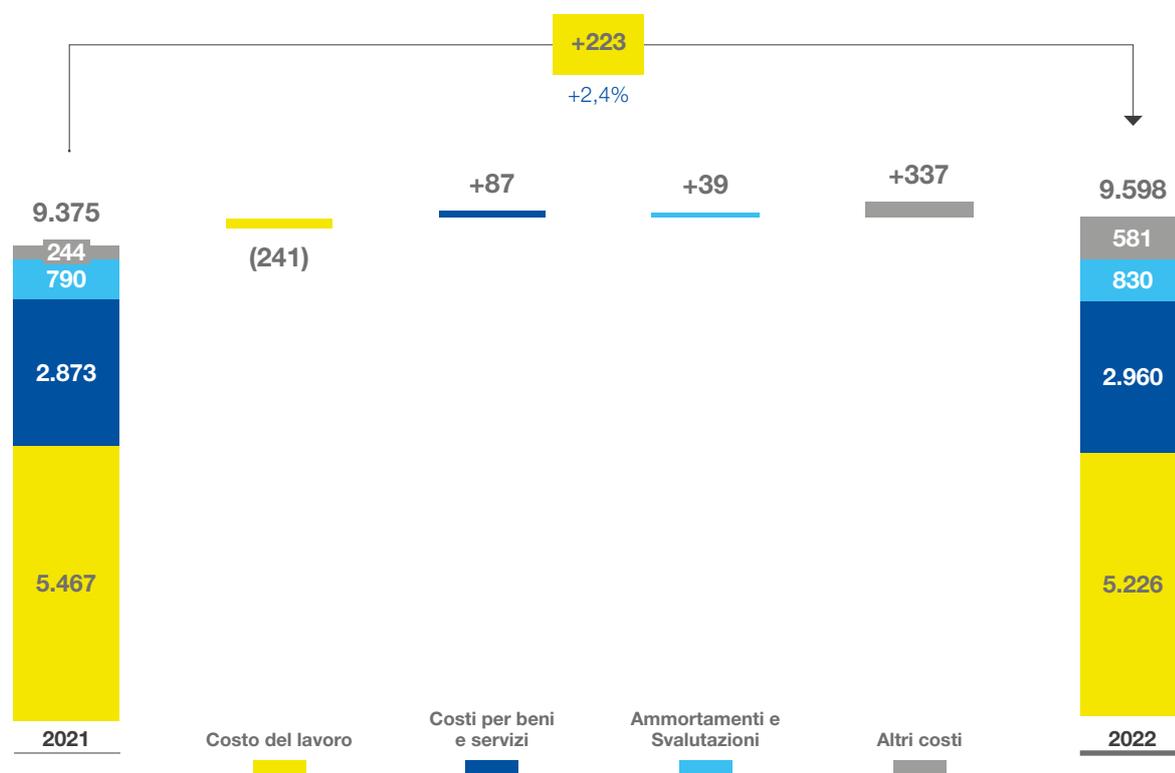


Nel 2022 i **ricavi** del Gruppo ammontano a 11,9 miliardi di euro, segnando un incremento di 669 milioni di euro rispetto al 2021 (+6,0%). L'incremento del 6% è stato possibile attraverso il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* dei Servizi Assicurativi i cui ricavi sono aumentati di 292 milioni di euro rispetto al 2021 (+15,7%), Pagamenti e Mobile i cui ricavi sono aumentati di 265 milioni rispetto al 2021 (+30%) e Servizi Finanziari con +156 milioni di euro di ricavi (+3,3%). La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione registra ricavi in flessione rispetto al 2021 di 44 milioni di euro (-1,2%).

PT Gruppo Poste Italiane



COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)



I **costi totali** si attestano a 9.598 milioni di euro in crescita rispetto ai 9.375 milioni di euro del 2021 (+223 milioni di euro), sostanzialmente per l'aumento della voce altri costi (+337 milioni di euro), dei costi per beni e servizi (+87 milioni di euro) e degli ammortamenti (+39 milioni di euro).

Il **costo complessivo del lavoro** registra una diminuzione di 241 milioni di euro (-4,4%) rispetto all'esercizio 2021. Tale variazione è imputabile principalmente alla riduzione della componente straordinaria, che passa da 232 milioni di euro del 2021 a 70 milioni di euro del 2022 (-162 milioni di euro). Il costo del lavoro ordinario, che passa da 5.236 milioni di euro del 2021 a 5.157 milioni di euro del 2022, registra una diminuzione di 79 milioni di euro. La variazione della componente ordinaria rispetto all'anno precedente deriva principalmente dalla riduzione dell'organico mediamente occupato nell'anno (circa 1.600 FTE in meno). La riduzione della componente straordinaria è principalmente dovuta al minor accantonamento del piano esodi 2022 per sostenere le uscite degli anni 2023 e 2024 alla luce della disponibilità residua del fondo esodi dovuta al minore costo pro capite degli incentivi registrato nel corso dell'anno e correlato alle agevolazioni previste dalla normativa ("quota 102").

I **costi per beni e servizi** registrano un incremento di 87 milioni di euro passando da 2.873 del 2021 a 2.960 del 2022; la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 85 milioni di euro) avvenuto nel corso dell'esercizio e allo scenario inflattivo internazionale (per 62 milioni di euro) indotto dal conflitto russo-ucraino.

Gli **ammortamenti** si attestano a 830 milioni di euro e registrano una variazione positiva di 39 milioni di euro rispetto al 2021 per maggiori ammortamenti e minori riprese di valore sugli immobili, impianti e macchinari e sui diritti d'uso, principalmente per l'ampliamento del perimetro societario, nonché per maggiori ammortamenti su attività immateriali correlati agli investimenti su applicativi software.

Gli **altri costi** si attestano a 581 milioni di euro e registrano una crescita di 337 milioni di euro rispetto al 2021; la variazione è principalmente imputabile agli accantonamenti per rischi su crediti d'imposta (320 milioni di euro) in parte compensati da minori accantonamenti netti delle rimanenti voci degli altri fondi rischi e oneri.

Andamento Patrimoniale e Finanziario

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2022 si attesta a 5,9 miliardi di euro, con un incremento di 1,3 miliardi di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2021. Alla formazione della voce hanno concorso investimenti per 810 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso pari a 358 milioni di euro. Inoltre, si evidenzia l'incremento derivante dal primo consolidamento dei gruppi LIS, Plurima, Sourcesense e Agile per complessivi 966 milioni di euro. Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 830 milioni di euro. Al saldo della voce concorrono inoltre le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 263 milioni di euro (principalmente riferite a Anima Holding, Financit e Replica SIM).

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2022 ammonta a 8,9 miliardi di euro e si decrementa rispetto al 31 dicembre 2021 di 3,2 miliardi di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile all'effetto positivo dell'utile del periodo di 1,5 miliardi di euro che è stato più che compensato dalla distribuzione di dividendi per 0,8 miliardi di euro e dal decremento della riserva di *fair value* derivante essenzialmente dalla variazione negativa del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI (*Fair Value Through Other Comprehensive Income*) per 3,9 miliardi di euro.

La **Posizione Finanziaria Netta della Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2022 è in disavanzo di 2,8 miliardi di euro (1,4 miliardi di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in peggioramento di 1,6 miliardi di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021, in cui presentava un disavanzo di 1,3 miliardi di euro (160 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Escludendo gli effetti delle operazioni straordinarie intervenute nel corso del periodo e, al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi, la Posizione Finanziaria Netta è in disavanzo di 14 milioni di euro, in miglioramento di 146 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2021 (disavanzo di 160 milioni di euro). In dettaglio tale variazione riflette:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 259 milioni di euro;
- un effetto positivo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 625 milioni di euro;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 788 milioni di euro;
- un flusso positivo da dividendi di 49 milioni di euro per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (861 milioni di euro) e pagati agli azionisti (801 milioni di euro, di cui 273 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2022).

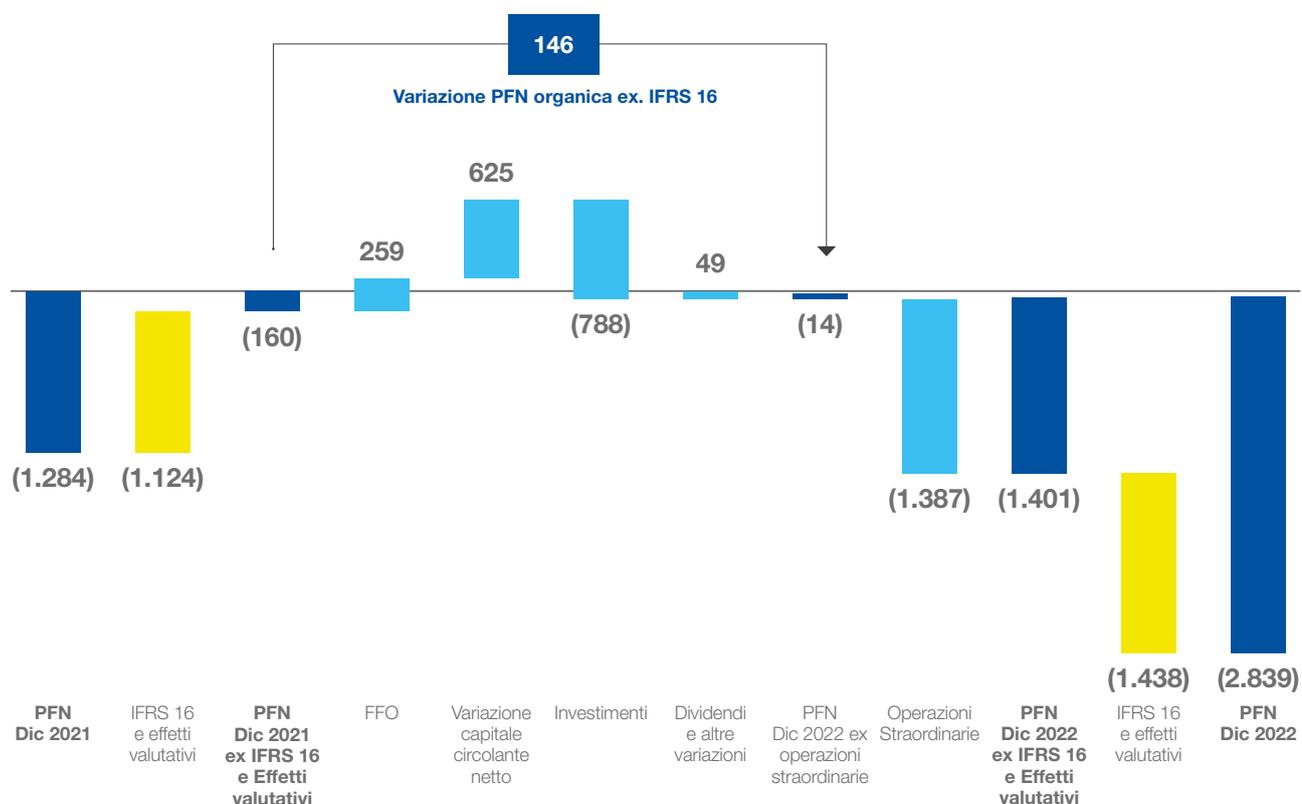
Concorrono, inoltre, al saldo finale della Posizione Finanziaria Netta operazioni straordinarie per complessivi 1.387 milioni di euro.



KPI patrimoniali

■	Capitale immobilizzato	5,9 €mld (+28% a/a)
■	Capitale circolare netto	1,4 €mld (-39% a/a)
■	Fondi diversi e altre attività/passività	0,7 €mld (-62% a/a)
■	Patrimonio netto	8,9 €mld (-26% a/a)
■	Posizione finanziaria netta-avanzo	2,4 €mld (-66% a/a)
■	Di cui posizione finanziaria netta SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione:	-2,8 €mld (+121% a/a)

Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (dati in milioni di euro)



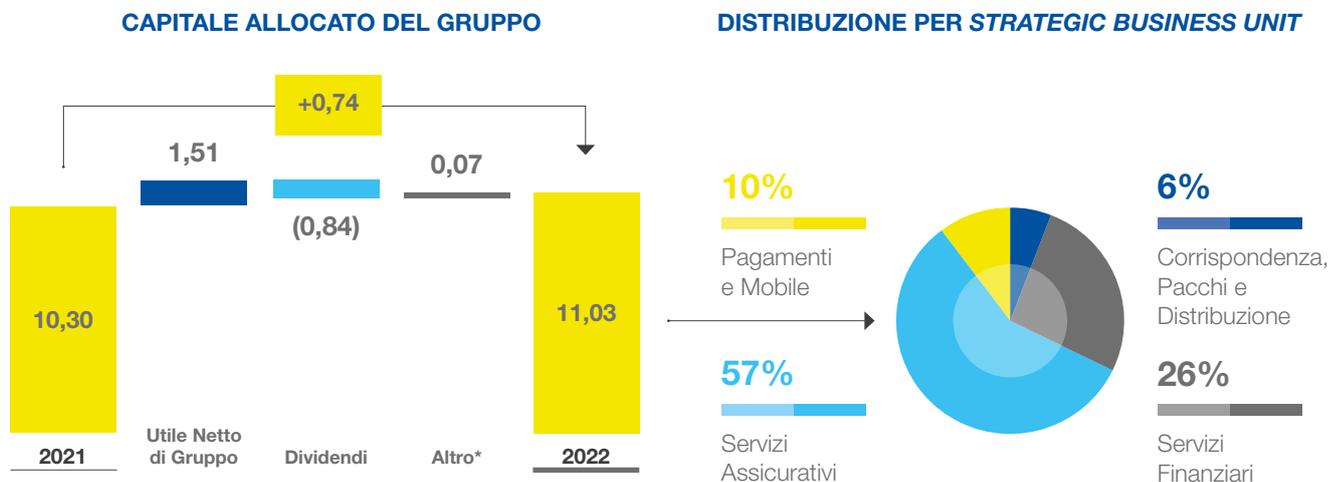
Capital Management Framework

Il Gruppo gestisce in maniera strategica l'allocazione del capitale disponibile fra le quattro *Strategic Business Unit* nelle quali opera, in coerenza con i seguenti obiettivi:

1. assicurare la continuità operativa del *business*, attraverso un'adeguata dotazione patrimoniale da parte di tutte le SBU per supportare da un lato le necessità di investimento e di liquidità dei *business*, dall'altro il rispetto dei *requirements* normativi per le SBU che operano in mercati regolamentati e vigilati;
2. massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo allocando il capitale in funzione del ritorno economico dello stesso;
3. garantire un ritorno economico competitivo agli azionisti assicurando la *dividend policy* comunicata al mercato;
4. cogliere le opportunità derivanti da acquisizioni e/o *partnership* strategiche.

Di seguito l'evoluzione del capitale allocato del Gruppo rispetto al 2021 e la sua distribuzione tra le SBU.

(dati in miliardi di euro)



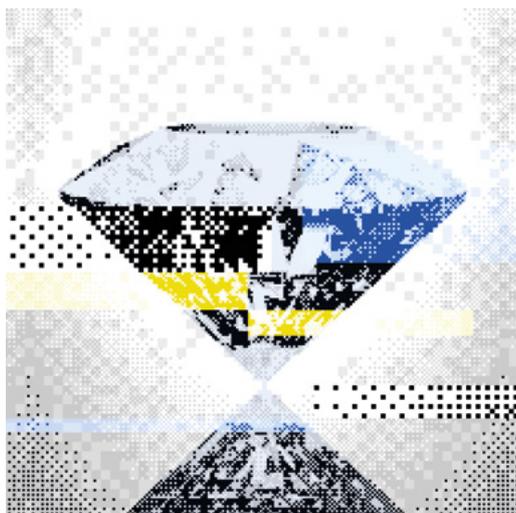
* Altro comprende l'acquisto di azioni proprie, la cedola sul prestito azionario ibrido, l'iscrizione di opzioni *put* per l'acquisto di quote di minoranza e la variazione della riserva IFRS 2.

Il **Capitale allocato** al 31 dicembre 2022 è pari a 11,03 miliardi di euro in aumento di 0,74 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2021 principalmente per via dell'utile d'esercizio 2022 pari a 1,51 miliardi di euro parzialmente compensato dai dividendi di competenza dell'anno pari a 0,84 miliardi di euro (in parte distribuiti mediante acconto nel mese di novembre per 273 milioni di euro). Il capitale allocato di Gruppo è principalmente attribuito alle SBU Servizi Assicurativi (57%) e Servizi Finanziari (26%).

I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane

In considerazione delle evoluzioni di scenario e delle istanze di tutti i portatori di interesse, il Gruppo si fa promotore di molteplici iniziative che concorrono al raggiungimento degli obiettivi delineati all'interno degli otto Pilastri di Sostenibilità che costituiscono il Piano Strategico ESG, di cui sono sintetizzati in seguito i punti chiave.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**INTEGRITÀ
E TRASPARENZA**



**VALORIZZAZIONE
DELLE PERSONE**



**TRANSIZIONE
GREEN**



**CUSTOMER
EXPERIENCE**



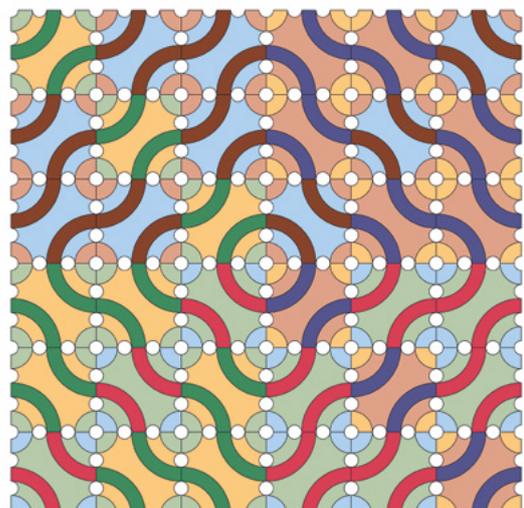
**DIVERSITÀ
E INCLUSIONE**



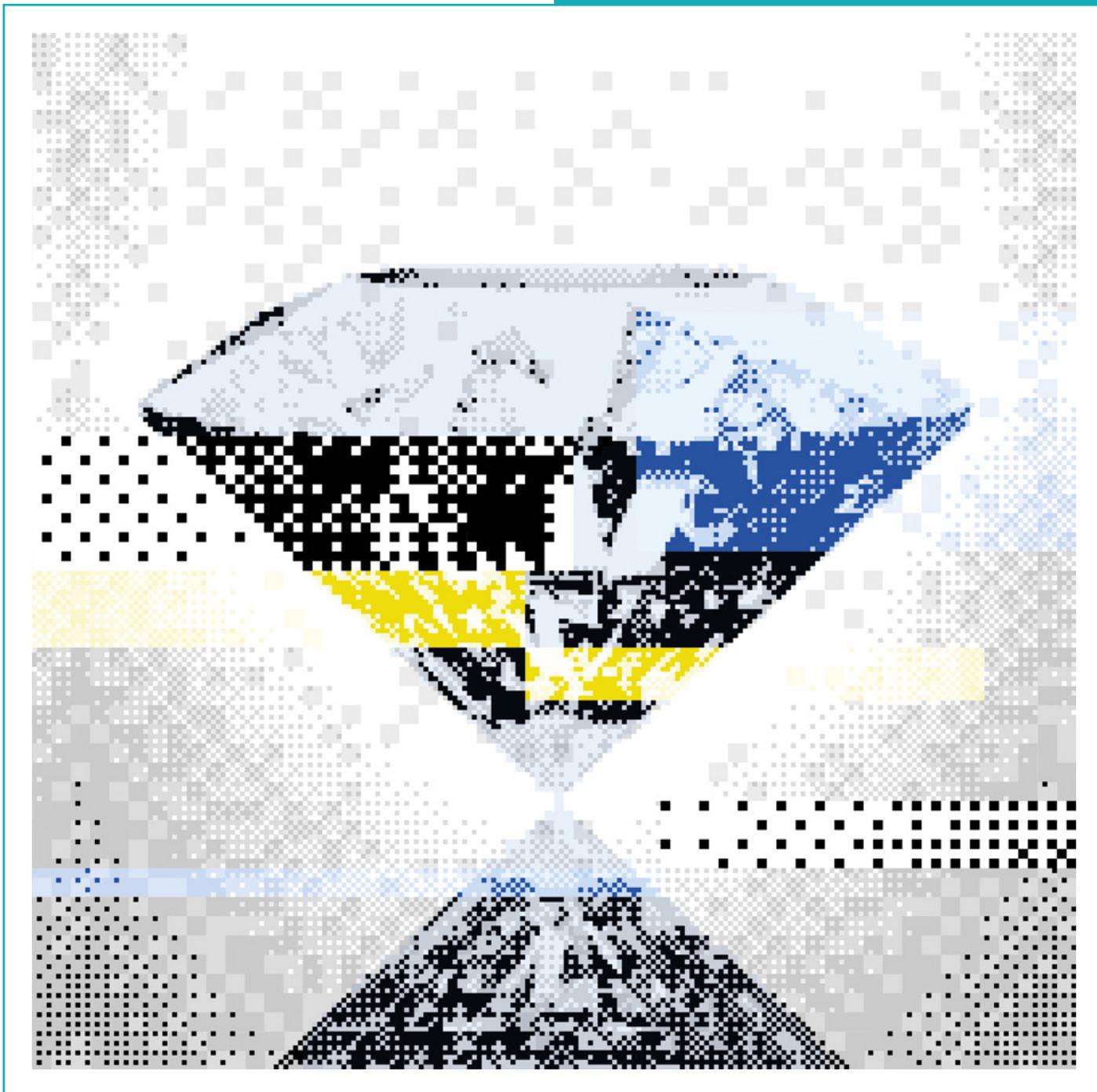
**VALORE
AL TERRITORIO**



INNOVAZIONE



**FINANZA
SOSTENIBILE**



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



KRAYON
Pixel artist



Integrità e trasparenza

La nostra etica nel lavoro, il nostro impegno per cittadini, comunità e aziende.

- > Ottenuta la certificazione **ISO 37301** "**Compliance management system**"
- > Conferma del **massimo punteggio** del **rating di legalità**
- > **+ 19,2%** di gare espletate sulla base di **criteri di governance**
- > **84,8%** dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato **ISO 14001** o **EMAS**

Integrità e trasparenza



INTEGRITÀ E TRASPARENZA PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza come valori fondanti dell'identità aziendale che supportano l'Azienda nella guida di un *business* responsabile e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e trasparente. A tal riguardo, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e, nel 2021, ha formalizzato la "**Linea Guida di Compliance Integrata**", elaborata sulla base del modello sviluppato durante il 2020, coerentemente con le *best practice* e con quanto previsto dalla nuova ISO 37301:2021 (*Compliance Management Systems*). Tale modello consente di creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di *compliance* e di garantire una *Governance* unitaria nella gestione degli stessi. L'Azienda ha adottato il Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo. Gli obiettivi del documento riguardano i rischi *antitrust* e la tutela del consumatore relativi al settore postale-logistico. Il Programma affianca la "**Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore**", redatta nel 2020, che costituisce un elemento fondante del Programma stesso.

Poste Italiane firmataria dell'UN Global Compact

Il Gruppo è membro del UN Global Compact e ha predisposto nel 2021 una *Communication on Progress* di livello "Advanced"

- Codice Etico
- Politica Integrata
- Sistema di Gestione Integrato
- Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore
- Strategia fiscale
- Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)
- Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria"
- Sistema per la qualificazione dei fornitori

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "**Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing)**", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi.

Rating di legalità

Nel 2022 Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nell'**8,7%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

La **Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (SCIIF)**, definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali *best practice* di mercato nonché con la **Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR)** adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance Integrata* di Gruppo.

L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza guidano Poste Italiane verso un *business* etico e responsabile

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Integrità e trasparenza.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
				BASELINE	2022	
  	Certificare le principali società del Gruppo secondo lo standard ISO 37001	• % di società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001	• 100% entro il 2022	2018	• 100%	  
	Accrescere la formazione del personale sui principi etici del Gruppo (tra cui il rispetto dei diritti umani)	• % dei dipendenti del Gruppo coinvolti	• 100% entro il 2022	2018	• 100%	
	Implementazione del framework di sustainable procurement a livello di Gruppo	• % di copertura sugli acquisti di Gruppo	• 100% entro il 2024	2021	• 30%	
	Verificare aspetti ESG nel processo di qualifica dei fornitori	• % dei fornitori appartenenti a categorie merceologiche significative qualificati secondo criteri ESG	• 100% entro il 2022	2018	• 100%	
	Svolgere audit di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle Minimum Safeguards e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane	• % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad audit di sostenibilità	• 100% entro il 2024	2022	NEW	
	Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela	• % prodotti finanziari, assicurativi, digitali	• 100% entro il 2024	2020	• 60%	
	Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2022	NEW	

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Il regime di Adempimento Collaborativo ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

A Gennaio 2022, sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita risultano ammesse al regime di Adempimento Collaborativo con l'Amministrazione finanziaria, riconoscimento assegnato dall'Agenzia delle Entrate. Il Gruppo si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi. Poste Italiane ha sempre gestito la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini

di rischio, sia esso fiscale o reputazionale. A tal fine, l'Azienda si è dotata di una Strategia Fiscale nell'ambito della quale sono stati definiti i propri obiettivi in materia. Nel corso dell'esercizio 2022 è stato eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021 – 2023 e in linea con la metodologia adottata. Nel medesimo anno è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione dei rischi fiscali di Poste Italiane, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi. Coerentemente con le iniziative poste in essere dal Gruppo allo scopo di contrastare la criminalità economica e finanziaria, nel 2022 Poste Italiane ha altresì rinnovato la collaborazione con la Guardia di Finanza per la diffusione sempre più capillare dei principi di legalità e trasparenza nel mercato e per la prevenzione degli illeciti finanziari.

Posteitaliane



Guardia di Finanza

La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2022 sono stati implementati progetti e attività nell'ambito del processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. Inoltre, è stata data continuità alle iniziative di evoluzione e adeguamento dei sistemi informatici di supporto, in particolare della Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali di: monetica On US, *e-commerce* e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente - *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) - il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di *machine learning* comportamentale di *prevention/detection learning* unica per tutti i canali, e il conseguente avvio della migrazione di tutte le Carte di Pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Per selezionare i propri fornitori, il Gruppo è guidato da criteri oggettivi e documentabili, ivi inclusi i criteri ESG, con l'obiettivo di assicurare agli stessi lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione

+3,8%

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al 2021

84,8%

dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Poste Italiane **gestisce responsabilmente la propria catena di fornitura** con l'obiettivo di certificare la sostenibilità, la funzionalità e la tracciabilità degli approvvigionamenti. In linea con quanto previsto dalla normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), il Gruppo Poste Italiane ha istituito nel 2006 un proprio **Albo Fornitori** per snellire le procedure di affidamento e assicurare omogeneità tra i soggetti selezionati, in ogni ambito merceologico, nonché trasparenza nei confronti del mercato. Tutti i fornitori, per poter essere qualificati all'Albo, devono possedere non solo dei requisiti generali, ovvero qualità morale e idoneità professionale, ma anche dei requisiti speciali, tra i quali si configurano quelli di natura

economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Tali presupposti abilitanti mirano a consolidare la *Governance* del processo di acquisto del Gruppo. Inoltre, al fine di incoraggiare e migliorare i rapporti con i fornitori e di assicurare una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura nel pieno rispetto dei principi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati, gli acquisti vengono realizzati sul Portale Acquisti "PosteProcurement". Il Gruppo prevede specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, richiedendo loro di aderire ai principi e alle norme di condotta espressi all'interno del Codice Etico, e indagando la presenza di requisiti in linea con le tematiche ESG attraverso *audit* di sostenibilità. Nello specifico, Poste

+1,4%

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al 2021

Italiane ha selezionato l'88,3% dei fornitori in coerenza con specifici *standard* sociali e l'84,8% sulla base di *performance* ambientali. Con l'obiettivo di completare il modello ESG nel processo di approvvigionamento il Gruppo ha mantenuto l'indicatore di *governance*, introdotto nel 2021, evidenziando una percentuale pari al 52,3% di gare espletate in considerazione di tale aspetto.

Nella fase di qualifica dei fornitori, per monitorare le loro *performance*, Poste Italiane ha implementato una metodologia di *rating* che si basa su un approccio *risk-based*, in quanto

consente di valutare le modalità adottate da ciascun fornitore per gestire i rischi ESG identificati come rilevanti a seconda del settore di appartenenza dell'azienda e della dimensione della stessa.

+19,2%

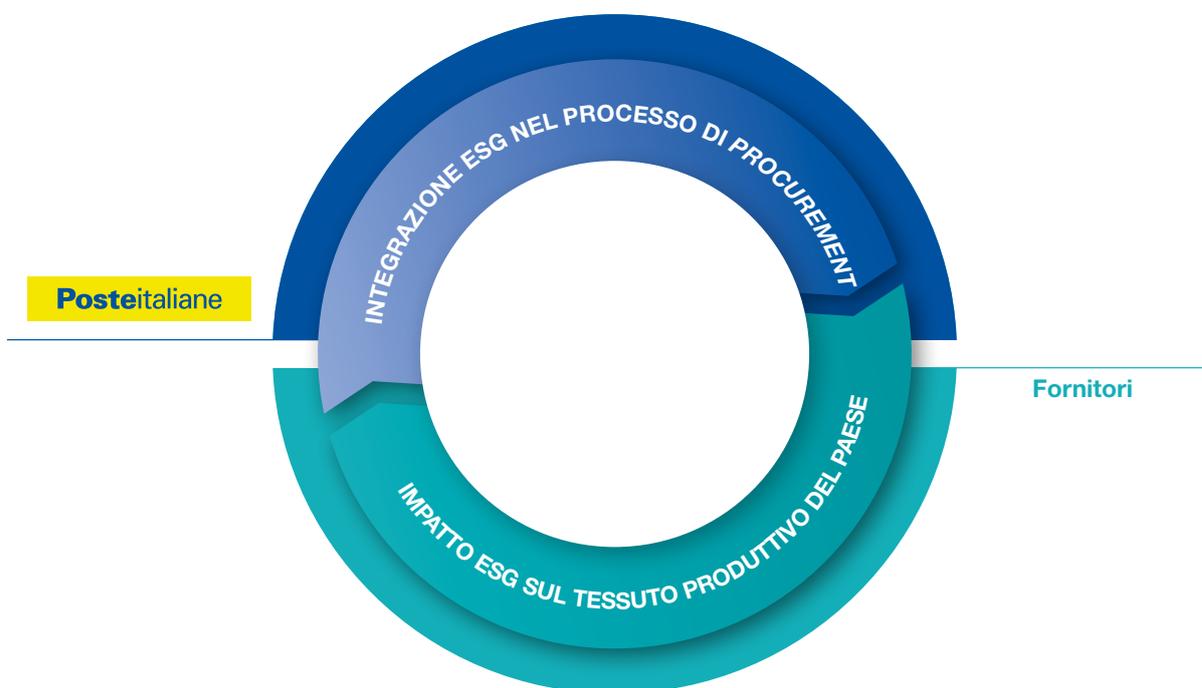
di gare espletate sulla base di criteri di *governance* rispetto al 2021

Poste Italiane in fase di qualifica somministra ai suoi fornitori un questionario con l'obiettivo di ottenere una scrematura sulla base di specifici criteri di valutazione: il settore di appartenenza e la dimensione dell'azienda. Relativamente al settore di appartenenza, il Gruppo classifica tutti i fornitori all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti, ciascuno dei quali per sua natura è sensibile a determinati rischi specifici di tipo ambientale, sociale e socio-ambientale. Di conseguenza tutte le aziende appartenenti alla stessa categoria sono esposte ai medesimi rischi.

Relativamente al secondo parametro, Poste Italiane ha identificato 8 principali rischi in ambito Governance ritenuti potenzialmente rilevanti sulla base della dimensione dell'organizzazione (piccola, media o grande impresa, in conformità con quanto disciplinato dalla Commissione europea in materia).

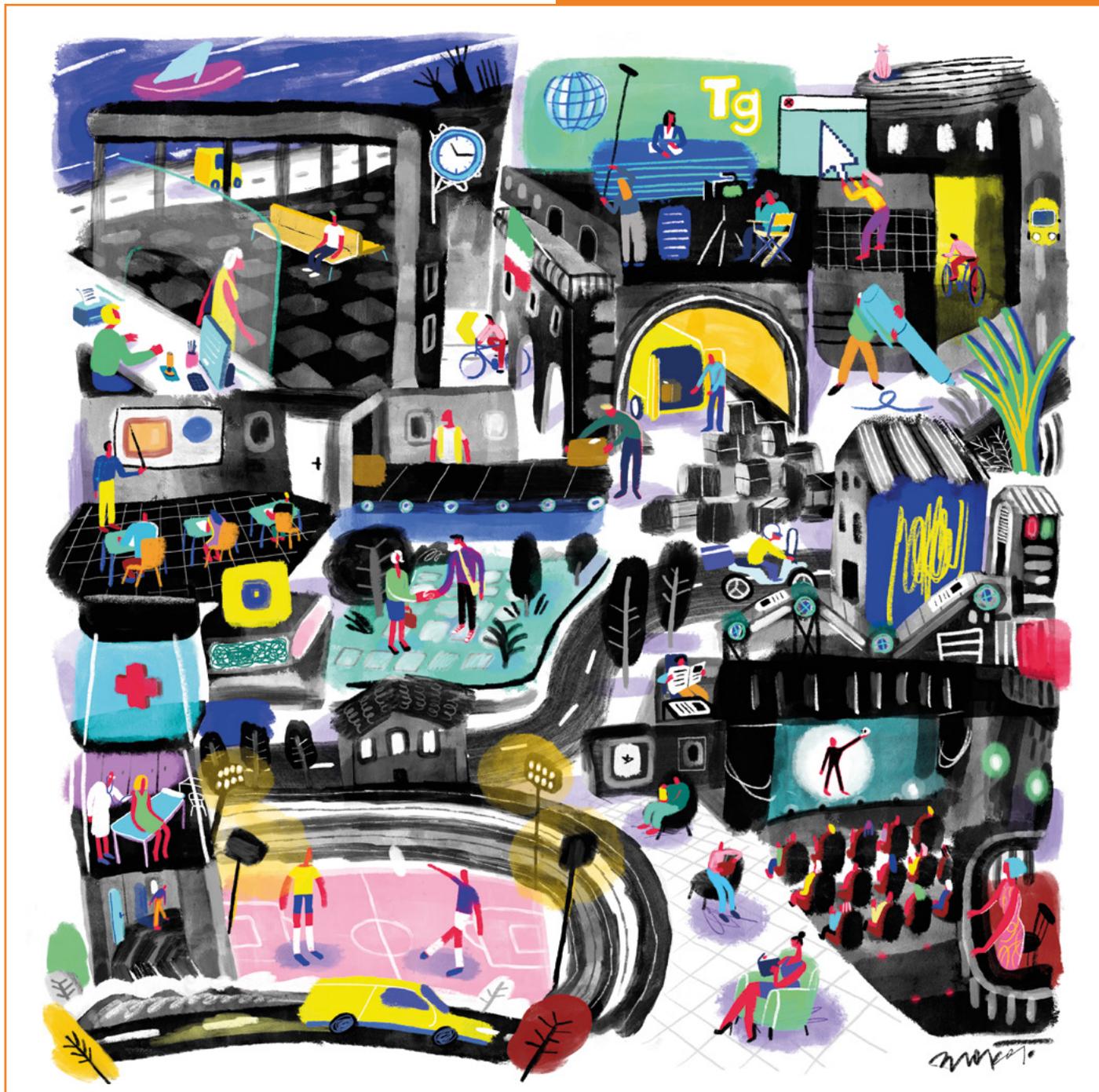
Le informazioni che emergono dal questionario sono processate successivamente tramite un modello di *scoring* ESG che prevede l'assegnazione di un *rating* per ogni rischio rilevante, per tutte le dimensioni analizzate, e un *rating* ESG totale.

Il modello di rating di Poste Italiane per la selezione dei fornitori



Società analizzate per rischio corruzione

	2020	2021	2022
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	66	66	55



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



MARCO BRANCATO
Illustratore



Valorizzazione delle persone

Il capitale umano, un elemento chiave per la crescita della nostra Azienda.

- > **6 milioni** di ore di **formazione** erogate
- > Progetto **INSIEME 24 SI** classificato primo agli **AiFin Italian Award 2022**
- > **+ 127%** di adesioni al programma **Poste Mondo Welfare**
- > **+ 5%** Premio di Risultato 2022 a **contrasto** del **fenomeno inflattivo**

Valorizzazione delle persone



VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Per Poste Italiane il **capitale umano** assume un ruolo di estrema rilevanza, in quanto elemento distintivo per il raggiungimento degli obiettivi aziendali ed elemento essenziale per la creazione di vantaggio competitivo. Proprio per questo motivo, il Gruppo promuove ed investe in percorsi formativi per il personale che siano capaci di preparare le persone ad affrontare in maniera efficace le esigenze di un *business* in continua trasformazione. Nel corso del 2022 sono stati erogati anche percorsi formativi trasversali indirizzati a tutto il personale dell'Azienda, indipendentemente dal ruolo specifico. Infine, attraverso percorsi formativi individuali, dedicati in particolare a risorse in sviluppo, sono state rafforzate le competenze utili per ruoli di maggiore complessità, come la gestione dei rapporti con la clientela, promuovendo l'adozione di pratiche di *marketing* e di vendita responsabile al fine di prevenire eventuali trattamenti irrispettosi o discriminatori nei confronti della clientela.

6 milioni
di ore di formazione nel 2022

Coerentemente al Piano Strategico, le attività formative trovano collocazione in un progetto ben più ampio, che, in accordo con i principi aziendali e le esigenze del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa **25 milioni di ore di formazione** nel periodo compreso fra il 2020 e il 2024.

2,893 milioni
di ore di formazione di *compliance*

Poste Italiane
ottiene la
certificazione
ISO 29993

A conferma della validità del modello formativo di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione è avvenuta successivamente alla profonda trasformazione dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University per Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato.

Ad ottobre 2022 è stato superato l'*audit* di sorveglianza annuale senza nessun rilievo che ha evidenziato elementi valutati positivamente come il costante adeguamento del processo di gestione della formazione e dei relativi processi di supporto con l'implementazione di indicatori di monitoraggio significativi, e la forte spinta all'innovazione dei processi digitali dall'analisi dei fabbisogni formativi alla soddisfazione dell'utente.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

Il Gruppo considera la formazione una leva essenziale per il raggiungimento del vantaggio competitivo sul mercato, promuovendone costantemente la sua **innovatività e continuità**

- Codice Etico
- Politica integrata
- Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani
- *Policy Diversity and Inclusion*
- Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito del proprio modello formativo, il Gruppo riserva sempre estrema attenzione alla formazione normativa obbligatoria che fa riferimento a tematiche trasversali e destinate a tutta la popolazione aziendale. In tale contesto, è proseguita nel 2022 l'attività di formazione in materia di *compliance*, attraverso l'erogazione del corso *online* "Il Decreto 231 nell'etica di impresa", e del *webinar* formativo "Nuovi programmi di *compliance* del Gruppo, *Compliance Integrata* e *Compliance Antitrust*", rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, da gennaio 2022, l'Azienda ha avviato l'erogazione del corso *online* "*Compliance Integrata* di Gruppo" che promuove la conoscenza dei principi guida del "Programma di *Compliance Integrata*" adottato da Poste Italiane.

Per migliorare la condizione di vita lavorativa dei dipendenti, Poste Italiane pone una particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale. Alla luce di ciò, il Gruppo ha sviluppato efficacemente un canale di comunicazione interna, la *Community* di NoidiPoste, che ha l'obiettivo di generare, promuovere e attuare la costante interazione tra tutti i membri

del Gruppo, agevolando la condivisione e la gestione di informazioni, permettendo una più ampia diffusione della cultura aziendale, fornendo sostegno alla *brand reputation* e incoraggiando la partecipazione attiva alle dinamiche aziendali da parte dei dipendenti.

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, ha lanciato a novembre 2021 "INSIEME 24 SI", la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'Organizzazione, coerentemente con l'obiettivo di crescita responsabile e con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel contesto del Piano Strategico di Poste Italiane, "INSIEME 24 SI" rappresenta uno spazio in cui promuovere persone, idee, competenze, ambiti territoriali differenti e creare condizioni idonee affinché si possano attivare progetti concreti e proporre soluzioni innovative in grado di generare un impatto positivo sia internamente che esternamente.

Tale iniziativa, che si protrarrà fino al 2024 con diversi cicli, ha visto nel 2022 la partecipazione di 100 *team* composti complessivamente da 350 persone. Le migliori tre idee hanno proseguito ulteriormente il percorso di sviluppo delle competenze legate all'innovazione e alla sostenibilità attraverso la partecipazione all'iniziativa formativa '*Entrepreneurial mindset & Launch your start-up*', sviluppata in collaborazione con LUISS Business School.

Piattaforma "INSIEME 24 SI"



Inoltre, il Gruppo durante il 2022 ha dato ulteriore impulso al programma "**Insourcing e reimpiego**", che prevede il ricollocamento in attività nuove o strategiche di personale precedentemente impiegato in altri settori produttivi, svolgendo una funzione sociale di valorizzazione delle persone. Nel corso del 2022 sono state colloquate 1.900 persone, di cui 1.252 reimpiegate all'interno delle funzioni/ambiti di reimpiego *target* grazie un percorso di *reskilling* e formazione volto all'arricchimento e all'acquisizione di nuove conoscenze.

Poste Italiane si impegna nella promozione di attività che puntano al miglioramento del benessere dei suoi dipendenti, permettendo condizioni di vita più agevoli e favorendo contestualmente prestazioni lavorative migliori. Le iniziative ven-

gono implementate nel processo di rafforzamento dell'*engagement* del personale, come condizione imprescindibile per la realizzazione di un clima aziendale positivo che assicuri il benessere sociale e livelli di produttività allineati agli obiettivi di *business*.

In continuità con gli anni precedenti Poste Italiane ha continuato a realizzare diverse iniziative di sensibilizzazione che hanno avuto come oggetto la prevenzione di malattie, l'individuazione dei principali fattori di rischio e le buone pratiche per uno stile di vita salutare, abbinando a tali progetti l'erogazione di servizi specialistici gratuiti di carattere nazionale mirati alla prevenzione oncologica presso le sedi aziendali o presso presidi medici esterni.

Con 11 mila prestazioni sanitarie in due anni, Poste Centro Medico consolida il proprio ruolo di presidio del benessere dei dipendenti e dei loro familiari.

Nel 2022 è proseguita l'attività di Poste Centro Medico, il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei dipendenti di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il benessere dei dipendenti negli ambienti di lavoro, attraverso l'offerta di servizi medici e di prevenzione sanitaria. Il Poliambulatorio è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario e aggrega un significativo numero di professionisti operanti nelle più importanti strutture sanitarie nazionali.

Poste Centro Medico dispone di servizi qualificati ed eroga visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici in 13 aree mediche, oltre al Presidio di diagnostica per immagini ed altre prestazioni mediche. Il Centro Medico, inoltre, è dotato di apparecchiature medico-strumentali all'avanguardia (ecografi di ultima generazione, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, ecc.). In particolare, nel 2022 Poste Centro Medico ha ampliato la propria offerta di servizi: ne è un esempio l'introduzione a maggio 2022 di apparecchi per effettuare anche la mammografia per la diagnosi precoce del tumore al seno.

"Poste Centro Medico" La struttura sanitaria di Poste Italiane per le sue Persone



495 mila

ore di formazione in materia di Sicurezza sul lavoro erogate nel 2022

Il Gruppo Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. L'Azienda, oltre ad aver individuato le responsabilità organizzative ed essersi dotata di *policy* specifiche per assicurare un adeguato presidio di tutti gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, si impegna costantemente ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione il Gruppo promuove il benesse-

re psicofisico delle persone. L'Amministratore Delegato del Gruppo, in qualità di Datore di Lavoro, è la più alta figura incaricata della supervisione sulle tematiche di salute e sicurezza in Azienda. Poste Italiane persegue da anni l'obiettivo di ridurre il fenomeno infortunistico, in particolar modo nei settori maggiormente esposti al rischio da circolazione stradale quali quello della logistica e del recapito (centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione). Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha contribuito, anche nel 2022, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In tale ottica, i **Sistemi di Gestione della sicurezza sul lavoro**, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace sistema di gestione consente sia di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale monitorando i rischi di tutti i processi operativi.

La sicurezza nella logistica

Con specifico riferimento al settore della logistica e del recapito, settore maggiormente esposto in relazione ai rischi da circolazione stradale, Poste Italiane ha implementato diverse iniziative, tra cui la costante valutazione dei rischi e l'aggiornamento dei DVR a seguito delle riorganizzazioni nell'ambito del recapito e alle misure intraprese per contrastare il Covid-19.

È prevista la registrazione di qualsiasi tipologia di evento (dalla condizione insicura all'azione insicura, alla medicazione e al near miss) in un nuovo applicativo informatico, S-EWO, con un'analisi approfondita della dinamica degli infortuni, nonché l'incremento dell'utilizzo della leva sanzionatoria nei casi di non conformità alle procedure/istruzioni vigenti.

Al fine di condividere con il territorio informazioni sul fenomeno infortunistico, è stata realizzata a livello centrale una reportistica giornaliera, settimanale e mensile. Inoltre, per analizzare adeguatamente il fenomeno e condividere le *best practice*, si sottolinea la presenza di un Comitato di Sicurezza mensile con tutte le Macro Aree Logistiche (MAL) coordinato dalla struttura di Sicurezza e Infrastrutture centrale.

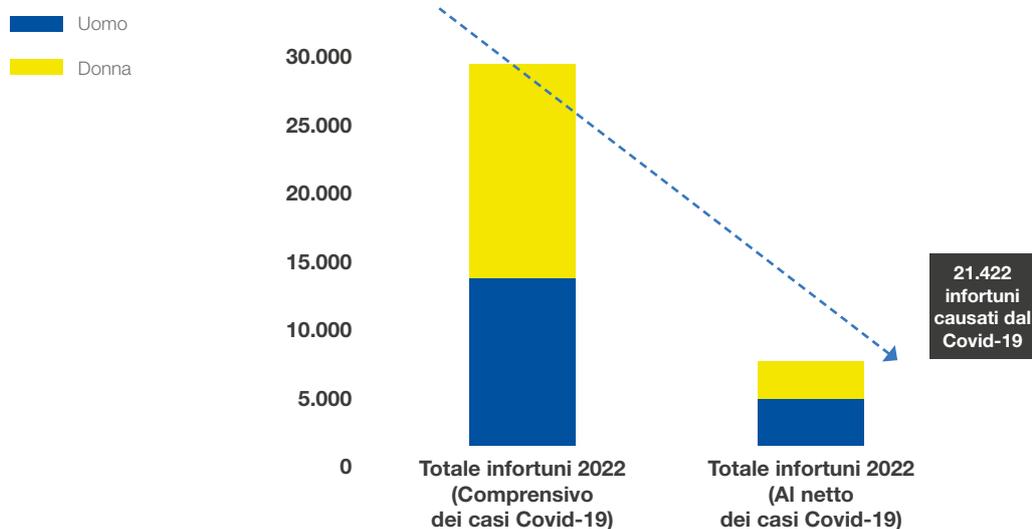
L'Azienda, coerentemente con processi specifici codificati nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, effettua l'analisi dei *near-miss* e degli incidenti sul lavoro. In un'ottica di miglioramento continuo, ciascuna unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo svolgono costanti attività di monitoraggio degli incidenti, in particolare del fenomeno infortunistico, ai fini dell'individuazione – o della gestione – dei fattori scatenanti. Attraverso la **media mobile triennale** di passo annuale, che considera i dati degli infortuni a partire dal 2017 fino al 2022, al lordo e al netto del Covid, è possibile osservare l'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo. Tale metrica, oltre ad attenuare gli effetti distorsivi causati da eventi

eccezionali (come la pandemia) nel calcolo del *trend* relativo al fenomeno infortunistico, consente di valutare l'efficacia delle azioni del *management* volte a contenere i fattori di rischio controllabili dall'Azienda (come la progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento), con orizzonte temporale di medio-lungo periodo.

100%

dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

Totale infortuni 2022



Coerentemente alle richieste della normativa vigente, Poste Italiane assicura **imparzialità e indipendenza** per la promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO. SS.), così come stabilito dal Codice Etico del Gruppo, e con-

testualmente si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva.

Nel corso del 2022 è stata raggiunta l'intesa tra Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali in merito all'accantonamento delle lavorazioni interne relativo alla divisione Posta Comunicazione e Logistica (PCL). Il nuovo accordo ha come obiettivo quello di esprimere una maggiore efficienza di servizio della comunicazione postale, valorizzando le risorse centrali nella strategia di crescita di Poste Italiane. In un contesto nel quale anche il settore dei servizi postali è in evoluzione, l'accordo riguarda la riconduzione delle attività di lavorazioni interne nell'ambito organizzativo dello smistamento, la concentrazione di tali attività nei nodi presso i quali il prodotto sarà lavorato e smistato e l'evoluzione della figura di addetto alle lavorazioni interne in addetto alla produzione. La firma dell'accordo conferma lo spirito di fiducia e di proficua collaborazione tra Poste Italiane e le organizzazioni sindacali.

L'intesa tra
Poste Italiane e
le Organizzazioni
Sindacali

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Valorizzazione delle persone.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2022		
 	Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	• Ore di formazione erogate	• 25 milioni entro il 2024	2020	• 17,9 mln di ore		   
	Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (Managerial LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)	• % di quadri coinvolti nei piani di sviluppo • % di impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	• 20% entro il 2022 • 25% entro il 2022	2018	• 21,5% • 40%		
	Aumentare la capacità di intercettare il potenziale delle persone del Gruppo, anche in una logica di inclusione intergenerazionale, al fine di favorire la migliore integrazione fra il talento e l'organizzazione	• % di persone coinvolte nei processi di rilevazione del potenziale	• +200% entro il 2022	2021	• 397%		
	Implementazione di un mix di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	• % di iniziative	• +5% entro il 2024	2021	• +2,3%		
	Favorire la valorizzazione dei talenti identificati nel processo aziendale di «People Review» attraverso l'ampliamento delle opportunità di crescita professionale (diversificazione professionale, aumento di responsabilità, partecipazione a programmi di sviluppo delle competenze, ecc.)	• % di talenti (identificati in People Review) coinvolti in opportunità di crescita	• 25% entro il 2024	2021	• 28%		
	Rafforzamento e diffusione dell'iniziativa di welfare aziendale per la conversione del premio di risultato in beni e servizi attraverso l'ampliamento dell'utilizzo della piattaforma dedicata, il miglioramento dell'offerta e della user experience	• % di adesioni	• +50% entro il 2024	2020	• 127% di adesioni rispetto ediz. 2021		
	Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della Community di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	• N° di Community tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica quali-quantitativa	• 1 entro il 2024	2021	• Definito il framework per l'avvio di una Community tematica ai fini della relativa configurazione e sviluppo		
	Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Numero infortuni	• -740 eventi nell'area PCL entro il 2024	2021	• -956		
	Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Indice di frequenza infortuni	• -8% entro il 2024	2020	• -13,89%		
	Mantenimento Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro e relative certificazioni ISO 45001 di Poste Italiane e delle principali Società del Gruppo	• % delle unità del Gruppo Poste Italiane con un SGSSL certificato	• 100% entro il 2022	Ogni anno	NEW		
	Monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, finalizzato alla valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, conformemente al D.Lgs. 101/2020	• % edifici di Poste Italiane monitorati	• 100% entro il 2024	2020	• 34%		
	Implementazione di un nuovo modello di welfare aziendale: sviluppo di programmi di screening per la prevenzione di patologie e programmi di welfare aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e well-being del medesimo personale	• % dipendenti coinvolti • % di avanzamento delle iniziative strumentali	• 100% entro il 2024 • 100% entro il 2024	2020	• 100% • 50%		
	Informare e sensibilizzare sulle attività di cura, benessere e prevenzione dei dipendenti con comunicazioni integrate dedicate (interviste, servizi TG Poste, notizie intranet, materiale multimediale)	• N° piani editoriali intranet continuativi sui temi della salute e del benessere dei dipendenti su differenti iniziative (target 50 news)	• 1 entro il 2023	2022	NEW		
	Rilascio nuova versione app e intranet NoidiPoste su piattaforma Sharepoint con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibili contenuti e servizi ai dipendenti di Poste e delle Società del Gruppo interessate	• % utenti medi giornalieri rispetto alla media degli anni precedenti	• +5% entro il 2023	2022	NEW		
	Implementare il processo di upskilling e reskilling rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo, di performance e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro	• N° di Preposti a cui sono stati distribuiti materiali informativi, progettati per un esercizio del ruolo maggiormente efficace e finalizzati al mantenimento e sviluppo delle competenze	• 14.000 entro il 2023	2022	NEW		

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato  Obiettivo non raggiunto  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Sistemi di valutazione dei dipendenti*

Percentuale di dipendenti per tipologia di valutazione (%)	2020	2021	2022
Gestione per obiettivi**	94	96	96
Valutazione multidimensionale delle prestazioni***	91,1	96,2	97,4
Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria****	0	0	0

* All'interno della tabella sono riportati alcuni dei principali sistemi di valutazione dei dipendenti adottati dal Gruppo. Per completezza, si segnala che Poste Italiane adotta differenti altre tipologie, come ad esempio sistemi volti a valutare i dipendenti in dinamiche di *team* e non esclusivamente come singoli, oltre che sistemi basati su un rapporto che prevede uno scambio continuativo di *feedback* nel corso dello svolgimento delle attività annuali tra il dipendente e il responsabile della valutazione con il fine di valutare, ed eventualmente intervenire, sull'intero percorso di crescita della risorsa (cosiddetto *agile conversation*).

** Nell'ambito delle Risorse Umane la gestione per obiettivi (in inglese *management by objectives*, MBO) è un metodo di valutazione del personale che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati, e non sulle competenze espresse. I dati hanno come valore *target* l'intera popolazione del Gruppo Poste Italiane. Le percentuali si riferiscono alle risorse valutate nell'anno di riferimento e sono pertanto escluse dal computo le risorse non valutabili per lunga assenza (per il 2022 con riferimento alla valutazione esercizio 2021 il numero di N.V è di c.a. 3.800 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2021, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 3 manager indicati come "non valutabili").

*** La percentuale si riferisce al totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili (per il 2022 con riferimento alla valutazione esercizio 2021 sono consuntivati 1.296 valutati da colleghi su 1.330 valutabili). Per il 2022 (*performance* 2021) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione del capo e dei colleghi) ma per c.a. 179 *manager* la valutazione complessiva è data dal contributo del capo diretto, dei colleghi e dei collaboratori (valutazione a 360°).

**** La comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria, che si riferisce a un sistema in cui i dipendenti sono sistematicamente comparati in relazione ai propri colleghi di uguale livello professionale, appartenenti allo stesso *team*/funzione, non è applicabile al modello di Poste Italiane.



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



LIVIA MASSACESI
Visual designer



Diversità e inclusione

Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva.

- > Conseguita la **certificazione *Equal Salary*** per la **politica di equità retributiva**
- > Conseguita l'attestazione **ISO 30415** "***HRM-Diversity & Inclusion***"
- > Approvata la nuova ***Policy di Sostegno della Genitorialità Attiva***
- > **46%** dell'**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti

Diversità e inclusione



DIVERSITÀ E INCLUSIONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane si propone come attore fondamentale nella realizzazione di una **cultura d'impresa** che si basa sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità. Quest'ultima, in tutte le sue manifestazioni, viene considerata dal Gruppo come una preziosa fonte di vantaggio competitivo nel *business*.

Poste Italiane si impegna ad assumere sempre maggiori responsabilità nella salvaguardia dei Diritti Umani, sia nell'interesse delle persone che collaborano con la Società che di quelle facenti parte della comunità in cui opera

Per garantire il rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, Poste Italiane si è dotata di un Codice Etico, affiancato da diverse *policy* e linee guida aziendali volte a proteggere e tutelare i Diritti Umani. Fra queste figura la **Policy Diversity and Inclusion**, strumento essenziale per lo sviluppo di una cultura d'impresa realmente inclusiva e valorizzante. Per diffondere ulteriormente la conoscenza e la comprensione dell'importanza di ogni individuo all'interno dell'Azienda e delle iniziative a supporto della diversità sull'*intranet* aziendale NoidiPoste è

Poste Italiane ottiene l'Attestazione Diversity and Inclusion

Nel 2022, l'Azienda è stata certificata secondo lo standard ISO 30415:2021 Human resource management – Diversity and Inclusion per la sua capacità di integrare i principi di diversità e inclusione in tutti i processi di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento e fornitura dei servizi postali, finanziari, assicurativi e digitali. Il Gruppo è la prima società di grandi dimensioni del FTSE MIB certificata secondo lo standard Uni ISO 30415:2021, riconoscimento che conferma ancora una volta il ruolo centrale che Poste Italiane assegna ai principi di sviluppo sostenibile.

In linea con gli anni precedenti, Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di varie dimensioni con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale e politiche di risorse umane inclusive e prive di discriminazioni e pregiudizi, anche in materia retributiva¹². Inoltre, in accordo con il Ministero per le Pari Opportunità, l'Azienda prosegue l'azione di sensibilizzazione, comunicazione e diffusione di iniziative volte alla **tutela dei Diritti Umani** e di azioni di contrasto a fenomeni di violenza e discriminazione. Poste Italiane, infatti, monitora costantemente i casi di discriminazione e di violenza in Azienda al fine di gestirli e attuare delle azioni correttive di vario tipo (ad esempio, applicando sanzioni disciplinari) al fine di contrastarli. A tal proposito, nel corso del 2022 il Gruppo non ha registrato casi di discriminazione o violenza in Azienda e pertanto non si è resa necessaria

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

disponibile un'apposita sezione "*Diversity & Inclusion*" contenente notizie, documenti e materiale multimediale. In particolare, la politica in ambito di diversità ed inclusione è incentrata su quattro pilastri: genere, generazioni, disabilità-vulnerabilità e interculturalità/cultura inclusiva ed è stata sviluppata attraverso un processo *bottom-up* che ha coinvolto l'ascolto delle idee e dei bisogni della popolazione aziendale. Grazie a questo processo sono stati proposti numerosi progetti su temi quali sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e cura, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza.

- Codice Etico
- Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani
- *Policy Diversity and Inclusion*
- Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane
- *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva

l'implementazione di alcuna azione correttiva. Inoltre, Poste Italiane prosegue l'importante collaborazione con Valore D, per la realizzazione di programmi di orientamento finalizzati a sostenere il talento e la *leadership* femminile, garantendo un maggior **equilibrio di genere**. La fruttuosa collaborazione si riflette nella possibilità di partecipare ad eventi di formazione manageriale, *skill building*, *role model* e a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, nonché una maggiore focalizzazione sui ruoli e sulle competenze STEM in azienda. Nel corso del 2022 è stata inoltre approvata una **Policy di Sostegno della Genitorialità Attiva**, con l'obiettivo di creare un programma personalizzato di accompagnamento in base al profilo professionale e alle esigenze personali dei dipendenti, nonché racchiudere i programmi e le norme aziendali a sostegno del personale con figli.

12. A tal riguardo, il Gruppo nel 2022 ha registrato: un Mean Gender Pay Gap pari a -0,7%, un Median Gender Pay Gap pari allo 0%, un Mean Bonus Gap pari al -9,4% e un Median Bonus Gap pari allo 0%.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Diversità e inclusione.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	SATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2022		
 	Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	• % di candidature alla successione occupate da donne	• 45% entro il 2024	2021	• 36,4%		  
	Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di <i>gender equality</i> , anche attraverso <i>role model male e female</i>	• N° di campagne di sensibilizzazione • N° di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni • % <i>role model</i>	• 2 entro il 2023 • 10 entro il 2023 • +50% entro il 2023	2021	• 1 • 18 • +110%		
	Aumentare il coinvolgimento di donne nel programma di <i>mentoring</i>	• % di <i>mentee</i> donne • % di <i>mentor</i> donne	• + 65% entro il 2022 • + 35% entro il 2022	2021	• 72% • 47%		
	Favorire, nell'ambito del programma di <i>Mentoring</i> , l'abbinamento intergenerazionale tra <i>mentor</i> e <i>mentee</i>	• % di abbinamento delle coppie con mix generazionale	• 40% entro il 2024	2022	NEW		
	Aumentare il coinvolgimento di donne nei programmi di <i>coaching</i>	• % di <i>coachee</i> donne	• +65% entro il 2022	2021	• 159%		
	Rafforzare le misure di <i>caring</i> nei confronti di colleghi con malattie croniche e/o con gravi patologie attraverso piani di sensibilizzazione aziendale e la disponibilità di servizi finalizzati all'inclusione	• % del <i>target</i> rilevato raggiunto dalle misure di <i>caring</i> individuate	• 40% entro il 2022	2019	• 85%		
	Estendere le misure di <i>caring</i> e di ascolto per i colleghi con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità, per accompagnare il rientro inclusivo e sostenere il loro benessere mentale	• % del <i>target</i> rilevato raggiunto da misure di <i>caring</i>	• 40% entro il 2024	2022	NEW		
	Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	• N° di campagne di sensibilizzazione e/o misure di <i>welfare</i> a sostegno della genitorialità sociale	• 2 entro il 2023	2021	• 1		
	<i>Employer branding</i> specifico su <i>Diversity & Inclusion</i> , in sinergia con le Università	• N° di università coinvolte	• 4 entro il 2022	2019	• 6		
	Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani	• % della popolazione aziendale	• 60% entro il 2022	2019	• 77,4%		
	Sostenere sull' <i>intranet</i> aziendale i temi <i>Diversity & Inclusion</i> e il relativo <i>commitment</i> del Gruppo	• N° di piani editoriali dedicati (es. nuova Rubrica "D&I") • N° di <i>podcast</i> seriali con pubblicazione progressiva rivolti a tutti i dipendenti	• 2 entro il 2022 • 1 entro il 2022	2021	• 74 notizie pubblicate • Realizzata 1 serie <i>podcast</i> «In altre parole» con le prime tre uscite		
	Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di <i>Diversity & Inclusion</i> attraverso laboratori di <i>envisioning</i> , <i>meeting</i> ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	• N° di iniziative (laboratori, <i>meeting</i> D&I, eventi tematici)	• 28 entro il 2024	2021	• 17		
	Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	• Policy genitorialità attiva formalizzata • N° di interventi realizzati	• Formalizzazione Policy genitorialità attiva entro il 2023 • 2 entro il 2023	2021	• Pubblicazione della Policy della genitorialità attiva • 1		
	Creare una <i>Community ad hoc</i> sulla <i>diversity and inclusion</i> per diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione una crescente sensibilità e consapevolezza sul valore della <i>diversità e inclusione</i>	• % di popolazione aziendale coinvolta	• 100% entro il 2022	2020	• È stata realizzata la <i>community</i> con 40 <i>supporter</i>		
	Promuovere tra i dipendenti con interessi comuni sui temi della <i>Diversity and Inclusion</i> la creazione di <i>Employee Resource Group</i> (ERG) per dare vita a gruppi di scambio e confronto aperto nell'ambito della <i>Community</i> dedicata	• N° di <i>Employee Resource Group</i> (ERG)	• 2 entro il 2024	2022	NEW		
	Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza di un <i>mix</i> di culture diverse tra i dipendenti	• N° di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	• 2 entro il 2023	2021	• Avvio del progetto pilota su tutto il territorio nazionale		
	Definire un piano editoriale di contenuti a sostegno dell'occupazione e della <i>leadership</i> femminile focalizzato sul <i>Goal 5</i> dell'Agenda 2030, e che sia inoltre allineato agli eventi e iniziative mondiali sul tema	• N° di piani editoriali integrati e multicanale	• 1 entro il 2022	2021	• 1 piano editoriale con 8 notizie pubblicate		
	Certificazione <i>Equal Salary</i>	• Certificazione	• Ottenimento certificazione entro il 2022	2020	• Ottenuta		
Potenziamento del progetto <i>Volontariato d'Impresa</i> dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l' <i>engagement</i> , e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	• N° di piani di <i>engagement</i> e formazione • N° di programmi a valenza sociale	• 1 entro il 2024 • 3 entro il 2024	2021	• 1 piano di <i>engagement</i>			
Apertura a logiche di <i>welfare</i> comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di <i>welfare</i> aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	• N° di iniziative/servizi attivati	• 2 entro il 2024	2021	• Avviata la progettazione per la riqualificazione di immobile aziendale			
Incrementare la realizzazione di iniziative che utilizzano <i>format</i> inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità o bisogni educativi speciali	• N° di <i>format</i> didattici per i dipendenti del Gruppo	• 1 entro il 2024	2022	NEW			

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

 Obiettivo non raggiunto

 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Poste Italiane, nell'ambito delle azioni a sostegno dello **scambio intergenerazionale** all'interno dell'organizzazione, ha promosso la *survey* "Generazioni Connesse", iniziativa in continuità con il progetto "*FishBowl generation*", che ha l'obiettivo di focalizzare linguaggi, stili di lavoro e fabbisogni delle principali generazioni presenti in Azienda per identificare e valorizzare azioni condivise in grado di stimolare l'alleanza generazionale. Tra le altre iniziative intraprese in questa prospettiva si annoverano le attività di tutoraggio e di *knowledge transfer*, i piani di accompagnamento motivazionale per i *senior* e la diffusione di modelli per la gestione di *team* multigenerazionali.

Nell'ottica di **valorizzazione della disabilità**, Poste Italiane continua il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Tale progetto si propone di istituire uno sportello che offra servizi nella lingua dei segni ai clienti con disabilità uditiva. Attualmente, l'iniziativa coinvolge 10 Uffici Postali

per un totale di 11 risorse nelle sei Macro Aree Territoriali. A settembre 2022, in occasione della Giornata Internazionale della Lingua dei Segni, Poste Italiane ha trasmesso il *webinar* "Cittadini digitali" che ha illustrato gli elementi essenziali a cui prestare attenzione nel navigare in rete, fornendo anche spunti di riflessione per incrementare la propria consapevolezza digitale. Il percorso *webinar* si va ad affiancare ai contenuti multimediali disponibili sul sito di Poste Italiane, realizzati per incontrare le diverse esigenze degli utenti in termini di accessibilità e modalità comunicative. In ultimo, riguardo alle proposte in tema di sostegno alla fragilità è proseguito l'impegno di Poste Italiane riguardo l'iniziativa "Noi Siamo Qui", volta a **supportare i lavoratori con fragilità per gravi patologie o malattie croniche** con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* di approccio inclusivo per accompagnare un efficace reinserimento al lavoro.

"Poste Plurale Universale"

Le persone al centro del percorso di inclusione



Nel mese di dicembre, Poste Italiane ha organizzato il primo evento Diversity Day "Poste Plurale Universale". L'obiettivo dell'evento è stato quello di condividere un momento di attenzione trasversale sul percorso inclusivo intrapreso dall'Azienda, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Gruppo e i pilastri della Strategia di Sostenibilità.

Durante l'evento, si sono alternati ospiti esterni e dipendenti che hanno fornito testimonianze riguardo alle quattro dimensioni della *Diversity & Inclusion*: Genere, Generazioni, Vulnerabilità ed Interculturalità, offrendo un'esperienza immersiva nella diversità.

L'evento è stato reso accessibile all'intera popolazione aziendale attraverso la modalità *streaming*, accessibile anche grazie alla presenza di interpreti LIS.

Inoltre, in occasione dell'evento è stato realizzato un percorso per sensibilizzare le famiglie sull'inclusione digitale e sui rischi legati alla costruzione di un'identità digitale.

È stato anche somministrato ai dipendenti che hanno partecipato all'evento aziendale un questionario di *feedback* in forma anonima per raccogliere spunti e riflessioni migliorative. I dipendenti hanno condiviso le proprie esperienze con autenticità, generosità e coraggio per aiutare altri partecipanti a conoscere le azioni messe in atto da Poste Italiane. Numerosi i *feedback* positivi ricevuti, che hanno sottolineato l'apprezzamento dell'iniziativa e il valore del percorso di inclusione.

Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani*

Società del Gruppo	2020	2021	2022
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	100	100	100

* Tutti i siti del Gruppo prevedono piani di mitigazione finalizzati a ridurre la possibilità di impatti negativi legati ai rischi inerenti i diritti umani. A tal proposito, si specifica che nel 2022 non sono state rilevate violazioni in ambito diritti umani e per tale motivo non si è reso necessario intraprendere azioni correttive.

Discriminazioni e molestie

Discriminazioni e molestie	2021	2022*
Numero di incidenti	0	0

* Nel 2022 non si registrano casi di discriminazione o molestia (di qualsiasi forma, anche sessuale). Per tale ragione, non si è reso necessario intraprendere alcuna azione correttiva nei confronti del personale del Gruppo.

Pagina volutamente lasciata in bianco



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



RICCARDO GUASCO
Illustratore



Valore al territorio

Il nostro contributo per la rinascita del Paese.

- Progetti di **educazione** ed **inclusione finanziaria** e **digitale** a favore dei cittadini, clienti e imprese
- Certificazione del 100% dei **consulenti finanziari** del Gruppo secondo la norma **ISO 22222**
- **70.000** partecipanti agli **eventi Edufin**
- **42%** di investimenti per **benessere** e **inclusione sociale**

Valore al territorio



VALORE AL TERRITORIO PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Attraverso l'implementazione di processi di modernizzazione e digitalizzazione volti all'incremento del **benessere dei cittadini** e allo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera, Poste Italiane pone particolare attenzione nei confronti delle comunità locali. Il Gruppo, impegnato quotidianamente nella promozione di iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, si pone l'obiettivo di generare un impatto positivo nel contesto in cui è presente. L'Azienda inoltre contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite: porre fine ad ogni forma di povertà (SDG 1); fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (SDG 4); incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti (SDG 8); ridurre le disuguaglianze (SDG 10). Tale impegno verso la promozione di interventi di natura socio-economica nel territorio nazionale è sancito all'interno della **Politica sulle iniziative per la comunità** del Gruppo, coerentemente con quanto disciplinato all'interno del Codice Etico e della Politica Integrata di Gruppo.

L'impegno di Poste Italiane è volto a generare un impatto positivo sull'intero territorio nazionale, promuovendo un approccio inclusivo e di dialogo costante con i cittadini, per tutelarne il benessere e gli interessi in maniera organica e diffusa

Poste Italiane assume un fondamentale ruolo di collegamento tra istituzioni, territorio e servizi del Paese, mettendo a disposizione la propria capillarità sul territorio. A tal proposito il Gruppo continua ad investire nel programma, avviato a novembre 2018, dedicato al supporto delle comunità dei **Piccoli Comuni**. In questo senso si inserisce l'ambizio-

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

- Codice Etico
- Politica sulle iniziative per la comunità
- Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani

so "Progetto Polis – Case dei servizi di cittadinanza digitale", che attraverso strumenti come gli "Sportelli Unici" di prossimità, mira a trasformare i 6.933 comuni con meno di 15.000 abitanti, con almeno un Ufficio Postale, dotandoli di una infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia che abiliti l'automazione dei servizi e la rapida diffusione dei nuovi servizi digitali della PA. Il progetto rappresenta una tappa significativa per il contrasto allo spopolamento dei piccoli comuni, anche in un'ottica di supporto alla transizione digitale del Paese. In riferimento alla sostenibilità ambientale, l'impegno di Poste Italiane nel raggiungimento della *carbon neutrality* entro il 2030, e dunque della riduzione delle emissioni e dell'impatto ambientale generato dalle proprie attività, viene rafforzato anche in relazione alle iniziative intraprese dal Gruppo a supporto dei Piccoli Comuni. In particolare, l'Azienda punta ad offrire servizi ad emissioni zero in 800 piccoli comuni ed in 35 centri storici entro il 2024. Infine, Poste Italiane ha chiuso nel 2022 la fase sperimentale dell'iniziativa "Smart Letter Box", installando oltre 400 cassette *smart* su tutto il territorio italiano, delle quali 300 nei piccoli comuni.

Con riferimento ai traguardi raggiunti da Poste Italiane nel supportare i piccoli comuni, è opportuno menzionare i seguenti interventi:



Poste Italiane, oltre a garantire un'efficace erogazione del servizio alla cittadinanza, la soddisfazione dei bisogni sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*, mira a mantenere un dialogo positivo e costante con le Istituzioni per favorire la condivisione di progetti di sviluppo del territorio

Nell'ambito della responsabilità sociale, Poste Italiane promuove il volontariato d'impresa come impegno concreto verso la comunità, in linea con i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. La definizione di attività per promuovere il volontariato aziendale e la raccolta

fondi per progetti sociali nel rispetto del Codice Etico di Poste Italiane, si inserisce nell'ambito del Protocollo d'Intesa stipulato a febbraio 2022 tra Poste Italiane e il Forum del Terzo Settore, volto a promuovere lo sviluppo delle aree interne attraverso progetti e servizi mirati e per favorire il reinserimento lavorativo delle persone più vulnerabili. Il Protocollo d'Intesa, che fa leva sulla capillare diffusione territoriale di Poste Italiane, è mirato alla realizzazione di una piattaforma di volontariato aziendale, attraverso la quale le 100 organizzazioni nazionali che aderiscono al Forum, in rappresentanza di oltre 158.000 sedi territoriali, possono presentare progetti ai quali i dipendenti di Poste Italiane possono prendere parte in qualità di volontari, al di fuori degli orari di lavoro.

Poste Italiane ha saputo sfruttare la ripresa successiva a due anni pesantemente segnati dall'emergenza sanitaria valorizzando, in continuità con gli anni precedenti, l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani. Il Gruppo ha promosso attivamente anche nel 2022 una campagna di assunzioni destinata ad un pubblico di giovani e neolaureati, provvedendo all'assunzione di circa 3.700 persone di età inferiore ai 30 anni, ben oltre il doppio di quelle effettuate nell'anno precedente relativamente alla stessa categoria di nuovi assunti.

Poste Italiane riconosce il valore delle risorse più giovani nell'affrontare le nuove sfide che emergono in un contesto sempre più digitalizzato e mutevole. L'Azienda, inoltre, consapevole della competitività che caratterizza il mondo del lavoro attuale, ritiene fondamentale offrire ai giovani un'opportunità lavorativa che permetta loro di esplorare le proprie capacità ed esprimere il proprio potenziale, confermando il suo impegno nel supporto allo sviluppo della comunità in cui opera.

Assunzioni Poste Italiane a supporto dei giovani



Il Gruppo monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto con i principali *stakeholder* interni ed esterni, organizzata su base annuale. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti e di confrontarsi sulle buone pratiche di sviluppo di un mercato finanziario inclusivo.

Poste Italiane sostiene la tutela dei diritti delle comunità locali al fine di assicurare l'accessibilità ai propri prodotti e servizi a quei territori e categorie di utenti che altrimenti non potrebbero accedervi, intercettando, grazie alla rete di risorse aziendali, i bisogni che derivano dalle varie forme di svantaggio, al fine di sviluppare modalità di erogazione di prodotti e servizi che rispondano alle esigenze delle varie categorie di clienti, in linea con la strategia omnicanale di Gruppo. Poste Italiane si impegna a promuovere il benessere e la stabilità finanziaria delle

comunità in cui opera, con particolare riferimento ai gruppi a rischio di esclusione, mettendo in campo iniziative di supporto di vario tipo volto alla sensibilizzazione e all'incremento della consapevolezza di questi ultimi.

Poste Italiane ricerca costantemente soluzioni innovative mirate alla riduzione del *digital divide* e all'incremento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più fragili e a rischio, sostenendo e supportando le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera, prendendo in considerazione le ricerche di mercato e i *feedback* raccolti dalla propria clientela. Relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo ha promosso, in continuità con gli anni precedenti, iniziative di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di effettuare scelte consapevoli in materia finanziaria.

In aggiunta, al fine di potenziare le conoscenze economico-finanziarie degli studenti di ogni ordine e grado di scuola, per educarli a una cittadinanza attiva e consapevole, è continuata l'iniziativa pluriennale "il Risparmio che fa scuola", promossa da Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione. Tale progetto offre un percorso didattico completamente gratuito, unico e originale, orientato a formare i cittadini del futuro, portandoli a riflettere sui propri comportamenti di risparmio economico, ambientale, energetico e alimentare, e su quanto questi possano incidere sulla vita di ognuno e su quella della propria comunità.

Relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo ha promosso, in continuità con gli anni precedenti, iniziative di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di effettuare scelte consapevoli in materia finanziaria. Gli eventi dedicati all'Educazione Finanziaria, gestiti da esperti, sono volti a rendere le persone finanziariamente consapevoli ed autonome consentendo loro di mantenere le proprie finanze in equilibrio.

Poste Italiane partecipa al "Mese dell'Educazione Finanziaria"

#OttobreEdufin2022
 Il mese
 dell'educazione
 finanziaria
www.quellocheconta.gov.it

Le incognite legate allo scenario internazionale e l'aumento dell'inflazione obbligano ad agire con contezza e l'educazione finanziaria può rappresentare uno strumento fondamentale per affrontare e superare questo periodo di crisi. In quest'ottica, Poste Italiane si pone in prima fila verso il Paese ed è consapevole della necessità di rafforzare e mettere a sistema le iniziative volte ad aumentare le conoscenze finanziarie, assicurative e previdenziali degli italiani. Nel corso del 2022 il Gruppo ha infatti partecipato alla quinta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria", #ottobredufin2022, la più grande manifestazione italiana sull'educazione finanziaria, istituita e promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (Comitato Edufin) con attività ed eventi di informazione e sensibilizzazione sull'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale.

Un'interessante novità introdotta quest'anno, condivisa con la Direzione Filatelia e con il MEF, è l'iniziativa filatelica dedicata alla manifestazione che prevede un bollo postale filatelico disponibile in tutti i 487 Uffici Postali con sportello filatelico e nei 10 Spazi Filatelia dal 1° ottobre e per tutto il mese e la distribuzione settimanale di 5 cartoline con contenuti ispirati ai "Momenti che contano" descritti nel sito del Comitato Edufin.

Inoltre, in un'ottica di **inclusione digitale e finanziaria** e in linea con gli obiettivi del Paese, Poste Italiane ha confermato il suo considerevole apporto in Italia nel fornire l'identità digitale ai cittadini, il cosiddetto Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) che ha l'obiettivo di fornire agli utenti un sistema di *login* unico con cui accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione. Nel corso del 2022 sono state attivate oltre 6 milioni di nuove identità digitali e gli accessi tramite tale sistema sono stati più di 1 miliardo.

Il Gruppo ha mantenuto il programma di rilancio del Risparmio Postale garantendo il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente, anche attraverso l'implementazione del canale digitale. Inoltre, per incentivare i propri clienti alla gestione del proprio risparmio postale in modalità *online*, l'Azienda offre un'ampia gamma di servizi disponibili tramite i canali digitali.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Valore al territorio.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
				BASELINE	2022	
	Progetto Polis	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli Comuni Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il <i>co-working</i> 	• 2026	2022	• NEW	
	Aumentare l'inclusività e la sostenibilità delle attività di Educazione Finanziaria attraverso la realizzazione di un articolato Piano Eventi "Edufin"	<ul style="list-style-type: none"> N° di eventi percorso "Base" N° di convegni <i>web</i> percorso "Tematico" 	<ul style="list-style-type: none"> • 134 entro il 2022 • 9 entro il 2022 	2021	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 70.000 partecipanti 	
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali attraverso webinar dedicati alle singole Macro Aree e fruibili anche dalle persone affette da disabilità dell'udito	<ul style="list-style-type: none"> N° di sessioni <i>webinar</i> realizzate in ambito nuovi modelli di recapito e logistica con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli N° di sessioni <i>webinar</i> realizzate in ambito digital con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 entro il 2022 • 6 entro il 2022 	2021	<ul style="list-style-type: none"> • 6 • 6 	
	Mantenimento della certificazione del servizio di consulenza finanziaria e delle competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222	<ul style="list-style-type: none"> % dei consulenti finanziari certificati ISO 22222 	• 100% entro il 2023	Ogni anno	• NEW	
	Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»	<ul style="list-style-type: none"> % di investimenti «benessere e inclusione sociale» 	• +10% entro il 2022	2019	• +55%	
	Rafforzare l'intervento del Gruppo a sostegno del territorio, attraverso iniziative mirate alla promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, per i quali il perdurare della pandemia e le restrizioni sanitarie hanno inciso in maniera più grave	<ul style="list-style-type: none"> % di territori coperti da iniziative per la promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte 	• +10% entro il 2022	2021	• +29%	
	Rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, con iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari	<ul style="list-style-type: none"> % di incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane 	• +10% entro il 2023	2022	• NEW	
	Supportare l'implementazione del Progetto Polis attraverso la realizzazione di attività formative specifiche	<ul style="list-style-type: none"> N° pillole formative per tutta la popolazione N° corsi specialistici destinati alla popolazione degli UP interessati dal progetto 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 entro il 2022 • 3 entro il 2022 	2022	• NEW	
	Incrementare la conoscenza dei temi legati all'educazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> 1 piano editoriale dedicato ai temi dell'educazione finanziaria e focus sui giovani (liceali) con iniziative rivolte ai figli dei dipendenti anche più piccoli 	• 1 entro il 2023	2022	• NEW	
	Aumentare le conoscenze delle persone rispetto all'attività di Educazione Finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> N° eventi realizzati 	• 30 entro il 2024	2022	• NEW	
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali	<ul style="list-style-type: none"> N° eventi realizzati N° <i>webinar</i> realizzati con traduttore in LIS e sottotitoli N° <i>videopodcast</i> realizzati con traduttore in LIS e sottotitoli 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 entro il 2024 • 6 entro il 2024 • 10 entro il 2024 	2022	• NEW	

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

 Obiettivo non raggiunto

 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Gli ATM per l'inclusione

ATM	2020	2021	2022
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.958	8.107	8.118
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.384	7.691	7.809
Totale	7.958	8.107	8.118



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



GUMMY GUE |
Urban artist



Transizione *green*

Rispetto dell'ambiente per la creazione di valore sostenibile.

- > - **19%** delle **emissioni di Gruppo** grazie all'efficientamento energetico degli immobili
- > **99%** del fabbisogno di **energia elettrica** del Gruppo proveniente da fonti **100% rinnovabili**
- > Poste Italiane inserita nella "**Change The World 2022**" tra le **50 imprese** che stanno **cambiando il mondo**
- > **21,7** milioni di euro investiti in progetti per la **riduzione delle emissioni**
- > **37%** di **mezzi green** compongono la flotta aziendale

Transizione green



TRANSIZIONE GREEN PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane attribuisce una particolare importanza alla **tutela ambientale**, consapevole della necessità di utilizzare responsabilmente le risorse al fine di minimizzare gli impatti ambientali negativi e perseguire uno sviluppo sostenibile volto alla creazione di valore per la comunità e per il territorio in cui opera, nella piena attuazione del Codice Etico di Gruppo.

- Politica di Sostenibilità Ambientale
- Politica Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità di Postel S.p.A.
- Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A.

Attraverso l'adozione di un approccio consapevole nell'utilizzo dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti, Poste Italiane mira a generare un impatto positivo per la comunità in cui opera, seguendo un percorso volto alla transizione green delle proprie attività

Coerentemente con gli anni precedenti, nel corso del 2022 Poste Italiane ha mantenuto l'impegno verso la tutela dell'ambiente, promuovendo iniziative volte a **ridurre il proprio**

Poste Italiane al Green Postal Day 2022

Insieme per combattere il cambiamento climatico

Poste Italiane ha preso parte alla quarta edizione del Green Postal Day, iniziativa organizzata dall'International Post Corporation per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO₂ e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. Poste Italiane è infatti impegnata, insieme ai grandi *player* della logistica, per lo sviluppo di un'economia e una società più sostenibili, attraverso consegne a emissioni di anidride carbonica sempre minori. L'impegno degli operatori postali ha portato nel 2022 ad una riduzione annuale di oltre il 30% delle emissioni inquinanti collettive e del 30% dei consumi di energia elettrica, rispetto al 2008. Le aziende aderenti al Green Postal Day hanno inoltre ridotto il consumo di energia elettrica aggregato di oltre 17,5 terawattora.

L'iniziativa promossa dal settore postale sottolinea l'importanza della collaborazione nell'ottica di scambiare le *best practice* e stimolare le singole aziende a superare i propri obiettivi iniziali. L'utilizzo di un sistema di misurazione comune ha anche favorito la trasparenza e guidato le scelte in materia di sostenibilità.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI



Dal 2021, Poste Italiane è *Supporter* della Task Force on Climate Related Disclosures (TCFD)

impatto ambientale, per il perseguimento degli obiettivi ESG di Gruppo. Tra le azioni di rilievo attuate dall'Azienda, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* con l'acquisto delle *commodities* a partire dal 2023 direttamente nei mercati all'ingrosso, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Poste Italiane ha inoltre promosso l'efficiamento energetico attraverso un aumento di produzione delle energie rinnovabili ed ha favorito la riduzione delle emissioni attraverso progetti dedicati che comprendono: iniziative di piantumazione, installazione di strumenti di raccolta dati di consumo, promozione di dinamiche di sviluppo del *team* interno e di comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Transizione *green*.

PRINCIPALI CAPITALI	STATO ATTUAZIONE					OUTCOME
	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2022	
 	Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	tCO ₂ e	-30% entro il 2025	2020	-10%	    
	Raggiungere la Carbon Neutrality	Net tCO ₂ e	0% entro il 2030	2020	Sviluppato il framework «Green Challenge»	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO ₂ e	-7.000 entro il 2024	2020	-6.667 tCO ₂ e	
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (Scope 2) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO ₂ e	-5.000 entro il 2024	2020	-6.395 tCO ₂ e	
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	% di emissioni prodotte	-40% entro il 2024	2019	-18%	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	tCO ₂ e	-15% entro il 2025	2020	Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sennder	tCO ₂ e	-8% entro il 2025	2020	Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target	
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	% di energia elettrica consumata	≥ 98% entro il 2024	2020	>98%	
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	27.800 entro il 2024	2019	22.610	
	Introdurre soluzioni di Smart Building sul patrimonio immobiliare del Gruppo	GWh di energia consumata	-8GWh entro il 2024	2020	-2,7	
	Ridurre il numero di sedi con serbatoi di Gasolio e GPL	N° di sedi	-220 entro il 2024	2020	-436	
	Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	GWh di energia rinnovabile prodotta	+20GWh entro il 2024	2020	+0,8	
	Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni	Edifici Carbon Neutral	0 tCO ₂ e nette di un CS entro il 2023	2020	Definito l'intervento sul sito del CS di Padova. Avviata la progettazione e definite le direttrici di intervento	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO ₂ derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO ₂ off-setting)	% di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili Strumenti di compensazione utilizzati	100% entro il 2023 Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021	39.100 contratti attivati nel 2022	
	Mantenimento delle certificazioni ISO 14001	Processi corporate certificati ISO 14001	100% entro il 2022	Ogni anno	NEW	
	Implementazione Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane	% dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale	100% entro il 2024	2021	100%	
Mantenimento Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane	% dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale	100% entro il 2023	2022	NEW		

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Mese verde

Poste Italiane
attenta ai temi
della sostenibilità
ambientale

Poste Italiane ha organizzato in data 20 aprile 2022 il "Mese verde", al fine di rafforzare l'attenzione sulla sostenibilità del Gruppo, anche grazie all'adesione a campagne internazionali di sensibilizzazione.

Il Tema del Mese verde di Poste Italiane 2022 è stato quello dei RAEE (i rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) e la loro gestione.

Il Gruppo ha promosso numerose iniziative in diversi ambiti, dalla mobilità sostenibile alla valorizzazione del territorio, quali: "M'illumino di meno", "Earth Hour", "Sustainability Monitor Report" per promuovere un approccio consapevole ai temi ambientali e arrivare all'obiettivo di *carbon neutrality* fissato per il 2030.

Circa il 99%

del fabbisogno di energia elettrica
del Gruppo proviene da fonti 100%
rinnovabili, certificate Garanzie di Origine

Nel corso del 2022 Poste Italiane ha intrapreso un ambizioso percorso di **decarbonizzazione dei propri immobili**. Il Gruppo ha infatti promosso l'installazione di pannelli fotovoltaici nei suoi immobili, grazie ad un progetto che prevede lo sviluppo di circa 300 impianti fotovoltaici su siti di proprietà, un'iniziativa di durata biennale iniziata nel 2021 con un investimento complessivo di 31,5 milioni di euro. Inoltre, è proseguito il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante monitoraggio dei consumi, delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Il progetto prevede un sistema unico di supervisione in termini di *Building and Energy Management System* (Bems), attraverso una piattaforma unica di supervisione e gestione di oltre 2.000 edifici. Nel 2022 sono state realizzate installazioni per oltre 950 ulteriori sedi, oltre al progressivo miglioramento della parte Software della piattaforma BEMS anche in condivisione con alcuni professionisti del territorio.

~ 10.900

tonnellate di anidride carbonica
risparmiate grazie alle iniziative di
efficientamento energetico implementate

In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato l'installazione dei misuratori gas ed energia elettrica negli edifici di grandi dimensioni, in armonia con quanto disposto dal D. Lgs 102/14. Il Gruppo ha previsto il coordinamento di oltre 90 progetti di efficientamento energetico condotti sul territorio, con l'obiettivo di ridurre i consumi, sia di gas che di energia elettrica, e le emissioni di agenti inquinanti. Nel corso del 2022 sono stati inoltre installati oltre 30.000 nuovi corpi illuminanti a LED, coinvolgendo oltre 500 edifici.

Inoltre, l'ingresso del Gruppo Poste Italiane nel settore luce e gas è stato accompagnato dalla promozione "Energia160", attraverso cui l'Azienda ha previsto uno sconto sulle forniture di luce e gas per i propri dipendenti e pensionati. L'offerta, trasparente e completamente *green*, è stata introdotta in onore dell'anniversario dei 160 anni di Poste Italiane e comprende la fornitura sia di gas che di energia elettrica per gli utenti.

Al fine di generare un impatto ambientale positivo relativamente all'attività logistica, il Gruppo si pone l'obiettivo di sostenere la transizione green della propria flotta

Il Piano di Rinnovo della flotta, attivo dal 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli impiegati per il recapito dei prodotti postali con mezzi *green*, è proseguito nel 2022 attraverso misure volte alla riduzione dei consumi energetici, minori emissioni in atmosfera, maggiore sicurezza e maggiore capacità di carico per la consegna. Nel corso del 2022, l'Azienda ha completato l'inflottamento di 1.956 veicoli elettrici, di cui 1.170 auto, 264 furgoni e 511 tricicli e quadricicli, 7.003 veicoli ibridi elettrici o a metano e 6.154 veicoli a basse emissioni.

37%

della flotta costituita da veicoli *green*

Attraverso il modello di consegna "Green Delivery", il Gruppo Poste Italiane ha messo a disposizione del territorio una rete di prossimità che se da un lato garantisce una flessibilità maggiore per i clienti, dall'altra genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste, (composta da 15.000 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour, API e 336 locker) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

Tale modello di consegna permette, inoltre, una maggiore efficienza nella logistica di Poste Italiane in quanto un maggior numero di pacchi può essere consegnato presso un unico punto di ritiro, con conseguente limitazione dei passaggi effettuati e degli spostamenti della flotta.

Nel corso del 2022, attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, è stato possibile evitare circa 4 milioni di passaggi per la consegna dei pacchi, con conseguenti risparmi pari a circa 495.000 chilometri da parte della flotta di Poste italiane.

I passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello *Green Delivery* hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 53 tonnellate di CO_{2eq} e di 244 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH₃, SO₂, NO_x, PM₁₀, PM_{2,5}).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna *Green delivery* ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici pari a circa 5,3 grammi.

Il modello di consegna Green Delivery

I benefici:

- circa 4 mln passaggi risparmiati e circa 495 mila km evitati
- emissioni evitate pari a 53 ton di CO_{2eq} e 244 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 5,3 grammi di CO_{2eq} e di contaminanti atmosferici

Gli obiettivi legati alla riduzione delle emissioni di CO₂ rappresentano il punto centrale dell'accordo di *joint venture* stipulato tra Poste Italiane e sennder, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. Attraverso la *partnership* con

sennder, il Gruppo vuole migliorare l'efficienza del trasporto su strada su grandi distanze, coprendo l'intero settore dei trasporti a carico completo e la movimentazione di colli e lettere tra tutti gli *hub* di smistamento e distribuzione del Gruppo.

Poste Air Cargo, *leader* italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un *network* notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento *cargo courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato European Emission Trading System (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all'anno solare precedente.

Le dinamiche dei prezzi relativi al 2022, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da una stabilità delle quotazioni, con un prezzo medio della CO₂ di circa 81€, significativamente più alto rispetto a quello del 2021, che ammontava a circa 54€. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.

Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS

 Poste AIR CARGO

Dati sulla flotta aziendale

	2020	2021	2022
Totale veicoli	32.791	31.645	30.850
di cui:			
veicoli tradizionali	28.133	26.747	19.441
veicoli alternativi	4.658	4.898	11.409
di cui:			
biciclette	324	324	333
veicoli elettrici	1.448	1.805	3.654
auto ibride	79	79	5.782
veicoli alimentati a benzina-metano	1.727	1.615	1.410
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.080	1.075	230
veicoli alimentati a gasolio-metano	0	0	0
veicoli alimentati a GPL	0	0	0
percentuale veicoli alternativi (%)	14,2	15,5	37

Risparmi totali o profitti complessivi ottenuti grazie ai programmi di risparmio energetico

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2020	2021	2022
Progetto LED	2.551.886	1.739.793	640.000
Programma di efficientamento energetico	724.996	735.273	600.000
<i>Smart Building</i>	148.153	124.547	340.000

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2020	2021	2022
Impianti fotovoltaici	194.934	170.000	1.200.000

Emissioni finanziate Scope 3*

Emissioni finanziate Scope 3	2021	2022****
Totale emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO ₂ e)**	6.641.823,42	8.541.519,64
<i>Weighted Average Carbon Intensity (WACI) (tCO₂e/mln € ricavi)***</i>	153,41	155,53

* I dati di input delle emissioni finanziate Scope 3 del Gruppo (emissioni assolute, WACI e relativi *breakdown per industry* e area geografica) sono prodotti e verificati dall'agenzia di rating Moody's. L'analisi nel 2022 ha preso in considerazione un ammontare di Asset under Management (AuM – emittenti imprese) pari a € 63.107.022.142,85 corrispondente al 90,21% del totale degli AuM (emittenti imprese) di Gruppo.

** Emissioni finanziate: categoria di emissioni associate agli investimenti dell'Azienda nell'anno di riferimento, attualmente non incluse nelle emissioni Scope 1 e Scope 2. Queste emissioni sono categorizzate come una categoria *downstream Scope 3* (Scope 3 Categoria 15, GHG Protocol). Emissioni assolute: emissioni assolute di gas serra associate al portafoglio dell'Azienda, espresse in tonnellate.

*** Intensità media ponderata di carbonio di un portafoglio (WACI) ottenuta calcolando l'intensità di carbonio (emissioni Scope 1 + 2 / mln € ricavi) per ogni azienda del portafoglio e calcolando la media ponderata per il peso dell'azienda nel portafoglio.

**** Il target atteso per il 2022 è pari a 8.900.000 tCO₂e.

Pagina volutamente lasciata in bianco

VELOCITÀ Premura
DIAGNOSI Rispetto *Empatia*
GO Cortesia Puntuale
Familiarità **APERTURA** **PRECISIONE**
ASCOLTO **VIGILANZA**
RISPOSTA *Cura*
SOLUZIONE IN OGNI EMERGENZA **CAPILLARITÀ**
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



CHIARA RIVA
Calligrafa



Customer experience

Qualità e accessibilità nei servizi,
attenzione alle esigenze dei clienti.

- > **83%** dei clienti **soddisfatti** dei servizi del Gruppo
- > Ottenuta la certificazione **ISO 27701** per il sistema di gestione della **protezione dei dati personali**
- > - **57%** violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*
- > - **90%** clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT

E ATTEN

Customer experience



CUSTOMER EXPERIENCE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane attraverso le sue politiche di qualità pone **la soddisfazione del cliente come obiettivo centrale**, ottenuto attraverso l'ascolto e il dialogo continuo con la clientela e le sue esigenze. L'Azienda si adopera costantemente per la creazione di una rosa d'offerta di prodotti e servizi di qualità, tali da rendere l'esperienza di tutti i consumatori unica e distintiva prestando attenzione alle nuove necessità di ogni cliente.

Poste Italiane pone in atto un duplice processo di monitoraggio che contribuisce in maniera continua al miglioramento sia della qualità dei prodotti e servizi erogati, sia della qualità percepita dai consumatori

Al fine di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro *Customer experience*.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

- Codice Etico
- Politica Integrata
- Linee Guida *Privacy*
- *Policy* aziendale in materia di protezione dei dati personali
- Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore
- Sistema di Gestione Integrato della Qualità e Sicurezza IT
- Sistema di Gestione della Qualità

PRINCIPALI CAPITALI	STATO ATTUAZIONE					OUTCOME
	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2022	
   	Aumentare la Customer Satisfaction	• <i>Customer Satisfaction</i>	• +4% entro il 2022	2018	• +6% verso il 2018 • +4% verso il 2021 	 
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	• Ore di formazione erogata alla rete commerciale	• 6,5 milioni entro il 2022	2018	• 8,5 milioni 	
	Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in Personal, Dinamici e Premium	• Numero di consulenti specializzati	• >10.000 entro il 2024	2020	• 8.372 	
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiram, Fondi e GP Moneyfarm	• Numero di sottoscrizioni avvenute tramite canale <i>Digital</i>	• >5% entro il 2024	2020	• 7,2% Incidenza Raccolta Lorda <i>Digital</i> su totale raccolta lorda in volumi • 18% di operazioni fatte sul canale <i>digital</i> relativi a sottoscrizioni di BFP e Prodotti di Investimento 	
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiram, Fondi e GP Moneyfarm	• % dei volumi complessivi • % dei volumi complessivi	• 8,0% entro il 2023 • 8,5% entro il 2024	2022	NEW	
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per le sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiram, Fondi e GP Moneyfarm	• % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale • % numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale	• 19% entro il 2023 • 20% entro il 2024	2022	NEW	
	Dematerializzazione documenti per ridurre l'utilizzo della carta in Ufficio Postale, attraverso l'eliminazione della copia cliente per le seguenti operazioni: sottoscrizioni prestiti e aggiornamento anagrafico	• % numero delle operazioni dal rilascio della soluzione	• 30% entro il 2023	2022	NEW	
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	• Ore procapite per i dipendenti operanti in ambito rete commerciale	• 90 entro il 2024	2022	NEW	

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

381

azioni di miglioramento indirizzate dalla **Task Force Qualità e CX** nel 2022

Il Gruppo si fa promotore di un modello caratterizzato dall'ascolto continuo, con l'intento di identificare le azioni da realizzare con alta priorità e al fine di migliorare la *Customer Experience* e la qualità del servizio offerto. A questo proposito, Poste Italiane si avvale del servizio di **Customer Feedback Management** (CFM).

83%

dei clienti si dichiara **soddisfatto** (*engaged*) dei **servizi del Gruppo**

Durante il 2022 è inoltre proseguita l'attività della *Task Force Qualità* attivata nel mese di luglio del 2020 che si dedica all'analisi e all'ascolto in tempo reale delle opinioni del cliente, con l'obiettivo di innescare un'azione rapida e selettiva rispetto alle evidenze emerse dal confronto continuo con la clientela e della *front line*. Nel corso del 2022, l'attività ha coinvolto più di 222 persone, evidenziato 361 *feedback* ed indirizzato 381 azioni di miglioramento.

L'Azienda utilizza un Servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate allo scopo di redigere una reportistica precisa ed accurata di tutti i temi di maggior rilevanza. Inoltre, con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della *Customer Experience* e della qualità del servizio offerto, il Gruppo adotta un modello di ascolto volto a identificare le azioni prioritarie da realizzare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim* (risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante la *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane) ottenuti sulla base di rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del Gruppo. Tali opinioni vengono poi tradotte in termini di *Net Promoter Score*, ovvero la misura con cui i clienti possono ritenersi soddisfatti tanto da raccomandare i prodotti o servizi stessi ad altri.

Il servizio Poste in Pratica

Poste in Pratica è il nuovo servizio rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative. Le amministrazioni che procedono all'attivazione della convenzione possono utilizzare la rete capillare degli Uffici Postali per la consegna e l'invio di pratiche di qualunque tipologia, oppure chiedere il ritiro a domicilio. Per Poste Italiane si tratta di una soluzione pensata per semplificare i processi, snellire l'iter amministrativo e ridurre i tempi di consegna/ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione.

Il cittadino che intende inviare una pratica viene informato direttamente dall'amministrazione sulla possibilità di utilizzare il servizio e successivamente, una volta preparati i documenti utili, potrà recarsi presso l'Ufficio Postale. L'operatore, dopo il riconoscimento del cliente, verifica la completezza dei dati inseriti, con il rilascio di una ricevuta di accettazione e avvia il documento presso i centri dei servizi amministrativi del Gruppo. Dopo una verifica, la pratica viene dematerializzata e di seguito inviata direttamente verso la PA, sia in formato cartaceo che in quello digitale. Il cittadino che si avvale del servizio può inoltre monitorare lo stato della pratica e avvalersi dei canali di assistenza di Poste Italiane.

Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community inter-funzionali".

Poste Italiane riconduce a carico della funzione "Servizi di Assistenza Clienti" il sistema di raccolta e gestione dei reclami. L'obiettivo di tale struttura è quello di indirizzare e guidare le aspettative del cliente attraverso una serie di soluzioni personalizzate, adottando un modello che renda l'assistenza una leva competitiva sia della relazione con il cliente che del supporto del *business*. A tal proposito, il sistema di reclami

implementato dal Gruppo risulta essere snello e facilmente accessibile a tutti, anche da parte delle categorie più svantaggiate e a rischio di esclusione per motivi legati all'analfabetismo finanziario, in maniera tale da permettere un'immediata risoluzione delle problematiche emerse.

Con il diffondersi dell'intelligenza artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane è riuscita ad incrementare del 10% i contratti gestiti nel 2022 rispetto al 2021, con un'incidenza dell'AI pari al 39% del gestito. Tale iniziativa ha permesso di migliorare e semplificare l'interazione dei clienti con l'Azienda, guidandoli e fornendo loro informazioni e assistenza in caso di complicazioni nell'utilizzo dei servizi del Gruppo.

Coinvolgere, informare e trasmettere consapevolezza sui temi della *cybersecurity* a tutto il personale dell'Azienda è l'obiettivo del CERT di Poste Italiane, centro di eccellenza che si occupa tutti i giorni della tutela dei dati aziendali, attraverso azioni di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche.

Nel 2022 è stata condotta una campagna di sensibilizzazione sulla diffusione di e-mail malevole, che ha visto nell'introduzione del bottone "Segnala *phishing*" sulla piattaforma Microsoft un importante strumento nella prevenzione e lotta al crimine informatico. Il CERT ha inoltre promosso una campagna sul fenomeno "*cash for SMS*", legato ad app per *smartphone* che propongono di acquistare SMS inutilizzati per campagne promozionali e messaggi pubblicitari verso altri numeri telefonici, esponendo l'utente a una serie di rischi.

Al fine di diffondere la cultura della *cybersecurity* tra i dipendenti del Gruppo, è stata realizzata una miniserie di 12 episodi, tratti da casi realmente accaduti, in cui il protagonista è un *cyber* investigatore che affronta crimini informatici. La serie è liberamente ispirata al romanzo "Il giorno del Bianconiglio" di Alessandro Curioni ed ha lo scopo di far comprendere come il mondo della rete possa travolgere il mondo reale.

Sicurezza informatica

Risultati e prossimi passi



Poste Italiane ha un impegno costante nella preservazione del patrimonio informativo aziendale per la tutela dei propri clienti e la totalità degli *stakeholder*, tramite sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento

Poste Italiane dedica una particolare importanza all'adozione e implementazione di sistemi di sicurezza efficaci per la difesa del patrimonio informatico aziendale e da conseguenti violazioni dei dati. L'Azienda, dunque, si prodiga per **garantire la riservatezza di dati ed informazioni**, grazie alla funzione Corporate Affairs – Sicurezza Informatica, che effettua mensilmente una valutazione in termini di rischio *cyber*. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico, basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventive svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review* statica e dinamica, *Penetration Test*.

Al fine di garantire la continuità operativa per la gestione di situazioni di crisi conseguenti a incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofi estese che colpiscono il Gruppo, Poste Italiane ha definito e implementato un piano di continuità operativa aziendale basato su un'appropriata identificazione dei sistemi maggiormente critici, delle potenziali minacce che possono realizzarsi su di essi e delle contromisure da adottare. Il piano di continuità operativa viene aggiornato e testato periodicamente a fronte di tutte quelle situazioni in grado di generare nuovi rischi.

In relazione alla crisi emersa a causa del conflitto in Ucraina sono stati innalzati i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e rafforzate le attività di *cyber intelligence* al

fine di prevenire o prontamente intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo Poste Italiane. Inoltre, sono state poste in atto misure specifiche per ridurre al minimo la superficie di attacco e di un suo impatto alla base clienti di Poste Italiane.

Rispetto alla **protezione dei dati personali**, Poste Italiane garantisce la piena adesione alle disposizioni vigenti, con particolare attenzione al *General Data Protection Regulation* (GDPR), attraverso l'adozione di un adeguato quadro normativo aziendale. Il Gruppo, a tal proposito, ha predisposto una *Policy* Aziendale in materia di Protezione Dati Personali e delle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, quest'ultima introdotta con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. Inoltre, l'Azienda adotta il *Framework Privacy*, con l'intento di garantire il rispetto degli obblighi di monitoraggio dei principali processi del *business*, nonché la corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati.

-90%

clienti coinvolti in violazioni
della sicurezza IT rispetto al 2021



Infine, Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR. Inoltre, proprio attraverso l'esplicazione delle proprie mansioni, garantisce anche l'impulso verso un *continuous improvement*.

Poste Italiane consegue la certificazione ISO 27701

Nel 2022, Poste Italiane ha conseguito la certificazione ISO 27701:2019 per il proprio sistema di gestione relativo alla protezione dei dati personali.

La ISO 27701:2019 specifica i requisiti e fornisce una guida per la creazione, l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento continuo di un Sistema di Gestione delle Informazioni sulla Privacy (PIMS) sotto forma di estensione delle norme ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 per la gestione della *privacy* nel contesto dell'organizzazione. Il documento specifica i requisiti relativi al PIMS e fornisce una guida per i responsabili del trattamento delle informazioni di identificazione personale (PII) e per gli incaricati del trattamento delle medesime informazioni, che hanno la responsabilità del loro trattamento.

Attraverso il conseguimento di questo *standard* di sicurezza, la funzione *Privacy* di Poste Italiane è in grado di dimostrare la conformità dei servizi certificati al GDPR e ad altri requisiti sulla *privacy* dei dati.

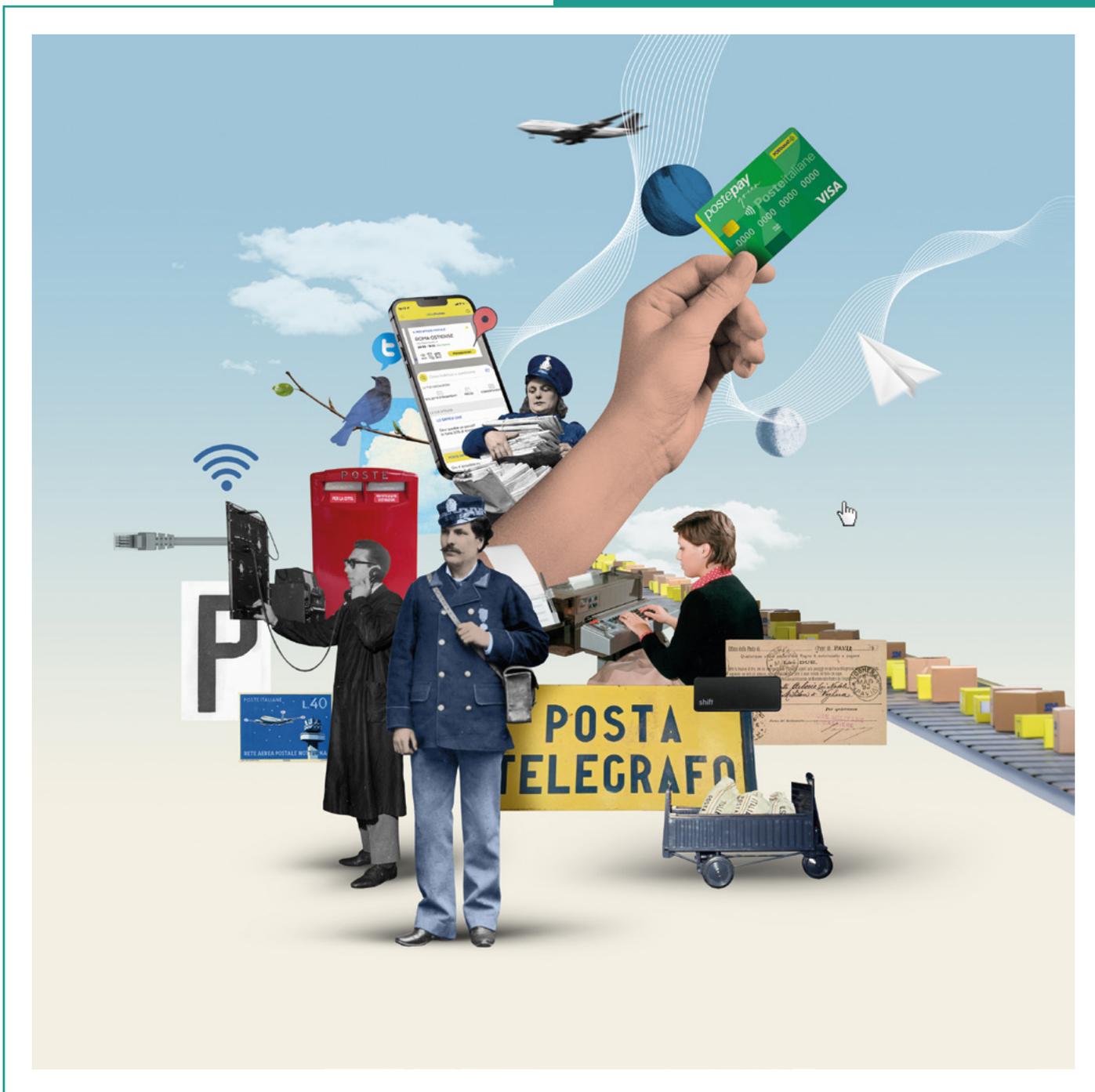
Soddisfazione dei Clienti*

Clientsi soddisfatti (%)	2020	2021	2022**
Clientsi soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience"	82,1	82,2	83
Copertura del dato	100	100	100

* La *customer experience* delle *Business Unit* viene misurata semestralmente attraverso *survey* che misurano la consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane basate sulla metrica di *Net Promoter Score* (NPS). Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso ai servizi. I campioni di clienti coinvolti dall'indagine di *customer experience* sono rappresentativi dell'universo di riferimento. Le *Business Unit* coinvolte nell'analisi di *customer experience* sono: BancoPosta (Retail, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (Retail). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente i canali di Uffici Postali e il *Contact Center*. Con riferimento alla metodologia utilizzata nella misurazione della *customer satisfaction*, le *survey* prevedono una scala di valutazione del livello di soddisfazione da 1 a 10. Le percentuali riportate includono i clienti che hanno risposto 7-8 e 9-10 alle *survey* somministrate. I punteggi 9-10 NPS/CES riflettono rispettivamente i clienti "promotori" (NPS) ed "entusiasti" (CES).

** Il *target* atteso per il 2022 è pari al 82,60%.

Pagina volutamente lasciata in bianco



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



NAZARIO GRAZIANO
Collagista e graphic designer



Innovazione

La trasformazione dei nostri servizi, prodotti e processi per un mondo più semplice, per tutti.

- > Acquisizione **LIS Holding S.p.A.**
- > **+20%** incidenza delle **operazioni sul digitale**
- > **+25%** di *download* dell'app **PosteID** rispetto al 2021
- > **+18%** di *download* dell'app **Postepay** rispetto al 2021



Innovazione



INNOVAZIONE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Il Gruppo Poste Italiane riconosce i valori di **innovazione e digitalizzazione** quali *driver* centrali per il progresso strategico dell'Azienda e dell'intero sistema Paese. In quest'ottica, Poste Italiane si pone come soggetto di primo piano nel processo di trasformazione digitale, garantendo l'accessibilità e l'efficienza della propria offerta a tutti i cittadini e promuovendo una maggiore connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Inoltre, il Gruppo ha ampliato nel corso del 2022 il ventaglio diversificato di servizi che già eroga attraverso l'ingresso nel settore energetico, tramite un approccio 100% *green*.

Poste Italiane identifica come *driver* del progresso strategico l'innovazione e la digitalizzazione, necessari per la definizione dell'offerta di soluzioni tecnologiche all'avanguardia

+20%

incidenza delle operazioni
sul digitale

BancoPosta

Verso un'ottica
sempre più cliente-
centrica

BancoPosta

In linea con il Piano Strategico del Gruppo, il contributo di BancoPosta si è dimostrato estremamente rilevante anche nel 2022, confermandosi come l'istituzione finanziaria più affidabile in Italia grazie al suo un approccio omnicanale che garantisce un'ampia offerta di prodotti assicurativi e di investimento.

I tre pilastri che garantiscono l'offerta di un modello di *business* innovativo sono: le persone, obiettivo di investimento per la crescita e lo sviluppo di competenze tecniche e professionali; la piattaforma, che garantisce in misura sempre maggiore un supporto adeguato all'attività commerciale e un'idonea interazione con la clientela; i prodotti, che comprendono, ad esempio, polizze multiramo, numerose *partnership* e *joint venture*.

Grazie all'adozione di una logica omnicanale, che permette di avere integrazione e sinergia tra i canali di accesso ai prodotti e servizi, BancoPosta adegua costantemente le sue attività ad un'ottica sempre più cliente-centrica.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

+18%

di *download* dall'app Postepay
rispetto al 2021

A seguito della pandemia da Covid-19 il Paese si è visto costretto ad accelerare nel percorso di digitalizzazione e innovazione avviato negli anni precedenti e Poste italiane, grazie a soluzioni tecnologiche *customer oriented* implementate direttamente attraverso canali digitali, ha affiancato le aziende nella transizione digitale.

Durante il 2022, Poste Italiane ha conseguito importanti risultati in ottica di sviluppo e creazione di valore per il Paese e per la collettività, e grazie all'impegno costante nella ricerca di soluzioni digitali all'avanguardia e all'integrazione di nuovi modelli di *business* è stata in grado di rivisitare la propria gamma di prodotti e servizi. In particolare, il processo ha portato a misure per l'efficientamento dei processi esistenti volte al miglioramento della *customer experience*, che si è concretizzata nell'ambito dei **pagamenti** in una logica sempre più omnicanale.

In linea con quanto previsto dalle iniziative proposte dal Governo, anche il Gruppo Poste Italiane ha rinnovato l'intenzione di promuovere l'utilizzo della moneta elettronica e dei pagamenti digitali, quali strumenti importanti per contrastare l'utilizzo del contante. In questa prospettiva, sono stati lanciati sul mercato prodotti e servizi dal taglio innovativo e

digitale, pensati anche per coinvolgere un pubblico giovane, come ad esempio la nuova carta prepagata Postepay Green, composta da materiali di origine naturale, o la carta loStudio Postepay, realizzata in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Poste Italiane, attraverso la propria controllata PostePay S.p.A., ha perfezionato in data 14 settembre 2022 l'acquisizione di LIS Holding S.p.A. ("LIS") da International Game Technology PCL ("IGT"), in seguito all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni regolamentari e da parte delle autorità garanti della concorrenza. Questa acquisizione costituisce l'operazione di M&A più grande nella storia di Poste Italiane e rafforza il posizionamento di PostePay come società *leader* nel settore *paytech*, contribuendo all'ulteriore arricchimento della strategia omnicanale del Gruppo.

LIS (Lottomatica Italia Servizi) è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità attraverso una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati e offre servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers* ed altre soluzioni per esercenti e imprese.

In linea con la strategia omnicanale di Poste Italiane, PostePay consolida ulteriormente la propria *leadership* nel mercato dei pagamenti e dei servizi digitali, facendo leva sul *know-how* tecnologico di LIS per ampliare la propria offerta di prodotti e rafforzare le soluzioni dedicate alle Piccole e Medie Imprese.

Poste Italiane perfeziona l'acquisizione di LIS

Il Gruppo rafforza la propria posizione di società *leader* nel settore *paytech*



L'accordo Tap & Go® tra PostePay S.p.A., Mastercard e le società di gestione del trasporto pubblico di Milano, Roma, Torino, Bari e Napoli, permette di accedere e viaggiare sui mezzi di trasporto pubblici abilitati come metro, treno autobus, senza dover acquistare preventivamente il biglietto cartaceo.

In particolare, l'accordo permette l'utilizzo di una carta prepagata o di debito PostePay aderente al circuito Mastercard per il pagamento del biglietto direttamente ai tornelli *contactless* abilitati. Il pagamento può essere finalizzato tramite l'utilizzo di Apple Pay per iPhone o Google Pay per gli *smartphone* Android.

Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla società di trasporto pubblico.

Tap & Go® Il trasporto pubblico diventa *contactless*



Relativamente al comparto **incassi**, il ruolo di Poste Italiane è stabile nel sistema PagoPA, anche grazie all'estensione dell'offerta dei servizi dedicati alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale nei canali digitali (*web* e *app*). Anche nel 2022 il Gruppo ha erogato il servizio nel mercato RC Auto, con il prodotto Poste Guidare Sicuri che ha visto l'adozione da parte dell'Azienda di un approccio di abilitazione alla vendita graduale della rete distributiva. Sempre in ambito assicurativo, Poste Italiane ha avviato la commercializzazione di un'offerta integrata dei rami Vita e Danni con cui i sottoscrittori di polizze specifiche Vita ricevono, congiuntamente, un'offerta relativa ad una polizza Danni. L'obiettivo del Gruppo è quello di arginare il fenomeno di sottoassicurazione del Paese attraverso azioni di sensibilizzazione orientate alla clientela, come indicato nel Piano Strategico.

In linea con la strategia sui servizi di comunicazione degli anni precedenti, che ha l'obiettivo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate per la connettività *internet*, Poste Italiane, tramite PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, Open Fiber e TIM. A queste iniziative nel

comparto **mobile**, si aggiungono importanti accordi che hanno permesso al Gruppo di porsi come attore principale anche nel settore delle telecomunicazioni, come ad esempio i servizi di telefonia mobile in App Postepay e la nuova offerta "*data only*" PosteCasa Ultraveloce.

Il 2022, nell'ambito dei servizi di **Pacchi e Distribuzione**, ha visto il proseguimento delle attività del centro di smistamento del Centro Italia, situato in prossimità di Roma, e dell'*hub* di Landriano, in provincia di Pavia. Entrambi i centri, operativi a pieno regime, si ispirano ai principi di innovazione e sostenibilità promossi da Poste Italiane. Inoltre, durante l'anno, sono state rafforzate numerose iniziative, tra le quali la *partnership* con Amazon. In questa strategia si inserisce PuntoPoste, la rete di Poste Italiane per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di eventuali resi. Anche la collaborazione con Zalando si è mantenuta per il 2022, mentre in relazione alla clientela *consumer*, il Gruppo ha continuato l'offerta del servizio *online* Poste Delivery Web che permette di spedire in modo semplice, facile e flessibile, pacchi di massimo 30 kg, in tutta Italia e nel mondo.

Infine, l'intesa sottoscritta con il *partner* Italiana Petroli (IP) prevede di incrementare i punti di ritiro dedicati agli acquisti

online, alla spedizione di pacchi preaffrancati e di resi dai principali siti *e-commerce* che aderiscono alla Rete PuntoPoste.

Il *maxi-hub* strategico di Landriano

Aggiornamenti a un anno dall'apertura



A un anno dalla sua inaugurazione, le attività dell'impianto per l'*e-commerce* di Landriano sono proseguite assicurando consegne rapide in tutta Italia.

Quello di Landriano rappresenta il primo grande *hub* d'Italia per l'*e-commerce* e i servizi di corriere espresso, in grado di lavorare fino 320.000 pacchi al giorno e assicurare consegne rapide in tutto il territorio italiano. L'*hub* di Landriano rappresenta per Poste Italiane un ulteriore passo nel processo di trasformazione della sua infrastruttura logistica, focalizzato sull'innovazione e sulla sostenibilità.

Il nuovo impianto di Landriano rispetta rigorosamente i principi di sostenibilità promossi dal Gruppo. La struttura ha ottenuto la certificazione BREEAM In-Use Excellent, una tra le certificazioni più rilevanti a livello internazionale in materia di sostenibilità, per le scelte progettuali e realizzative adottate. Sulla copertura dell'impianto sono stati installati pannelli fotovoltaici di ultima generazione per una superficie totale di 2.500 metri quadrati, che provvedono al fabbisogno energetico diurno dell'*hub*, riducendo di 210 tonnellate le emissioni annue di CO₂. Sono stati inoltre utilizzati materiali di costruzione che assicurano elevate *performance* dal punto di vista del contenimento energetico.

Sulla spinta della rivoluzione tecnologica, il Gruppo grazie all'utilizzo di piattaforme digitali che creano prodotti e servizi nuovi e personalizzati sfruttando le opportunità derivanti dall'innovazione, l'Azienda ha aperto nuovi canali di comunicazione capaci di offrire ai propri clienti un'esperienza *seamless* e in linea con i propri bisogni.

Nel corso del 2022, l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica *one click to buy* e l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*, hanno contribuito a rafforzare il canale di vendita digitale del Gruppo.

~2 miliardi
verranno investiti per la trasformazione digitale del Gruppo nell'arco temporale 2021-2024

Oggi Poste Italiane è un'azienda-piattaforma

La strategia vincente della Platform Company



La strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *platform company*, resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina. Nel terzo trimestre del 2022, l'Azienda ha ottenuto un risultato operativo in crescita del 17% rispetto al terzo trimestre dell'anno precedente, raggiungendo con 2,1 miliardi di euro il risultato dei primi nove mesi più alto di sempre.

Il Gruppo ha identificato nel capitale umano una risorsa di vitale importanza per l'innovazione. Grazie all'attuazione di una politica di "*reshoring*", assumendo e riportando a casa diversi "cervelli" emigrati per lavoro l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

Il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Innovazione.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
				BASELINE	2022	
  	Sviluppo e diffusione di servizi digitali e paperless nella fornitura di energia	<ul style="list-style-type: none"> % di contratti <i>paperless</i> % di clienti acquisiti tramite canali digitali % di bollette digitali e/o pagamenti digitali 	<ul style="list-style-type: none"> 50% entro il 2025 15% entro il 2025 30% entro il 2025 	2021	<ul style="list-style-type: none"> 94% 8% 75% / 60% 	 
	Installare cassette postali SMART	<ul style="list-style-type: none"> Numero di cassette postali SMART 	<ul style="list-style-type: none"> 10.500 entro il 2026 	2022	<ul style="list-style-type: none"> 156 	
	Incrementare il numero di carte biodegradabili	<ul style="list-style-type: none"> Numero di carte biodegradabili 	<ul style="list-style-type: none"> 16 milioni entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> 8,1 milioni 	
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti 	<ul style="list-style-type: none"> +50% entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> +67% 	
	Incrementare le transazioni contactless	<ul style="list-style-type: none"> Numero transazioni 	<ul style="list-style-type: none"> 1,2 mld entro il 2024 	2022	<ul style="list-style-type: none"> NEW 	
	Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	<ul style="list-style-type: none"> Numero divise del personale operativo PCL sostituite 	<ul style="list-style-type: none"> 40.000 (tutti gli addetti) entro il 2025 	2021	<ul style="list-style-type: none"> Gara aggiudicata a dicembre 2022 Definito piano di roll-out per completare la fornitura 	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di back office	<ul style="list-style-type: none"> % delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati 	<ul style="list-style-type: none"> 75% entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> 56% 	
	Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello 	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione della soluzione in app PT Analisi per il porting su One app 	
	Digitalizzazione Ricevuta Cliente - Fase 1	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione ricevuta cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> Rilascio su prodotti finanziari su tutta la rete UP (Bonifico, Ricarica Telefonica e Postepay) 	
	Eliminazione della distinta cartacea utilizzata per i prodotti diretti ai Centri di Distribuzione	<ul style="list-style-type: none"> N° fogli di carta formato A4 risparmiati 	<ul style="list-style-type: none"> 8 milioni entro il 2022 	2021	<ul style="list-style-type: none"> 8 milioni 	
Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità	<ul style="list-style-type: none"> % di nuovi <i>funnel</i> realizzati in multicanalità 	<ul style="list-style-type: none"> 75% entro il 2024 	2020	<ul style="list-style-type: none"> 68% 		
UP Full Digital	<ul style="list-style-type: none"> N° UP pilota 	<ul style="list-style-type: none"> 1 UP pilota entro il 2023 	2022	<ul style="list-style-type: none"> NEW 		

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

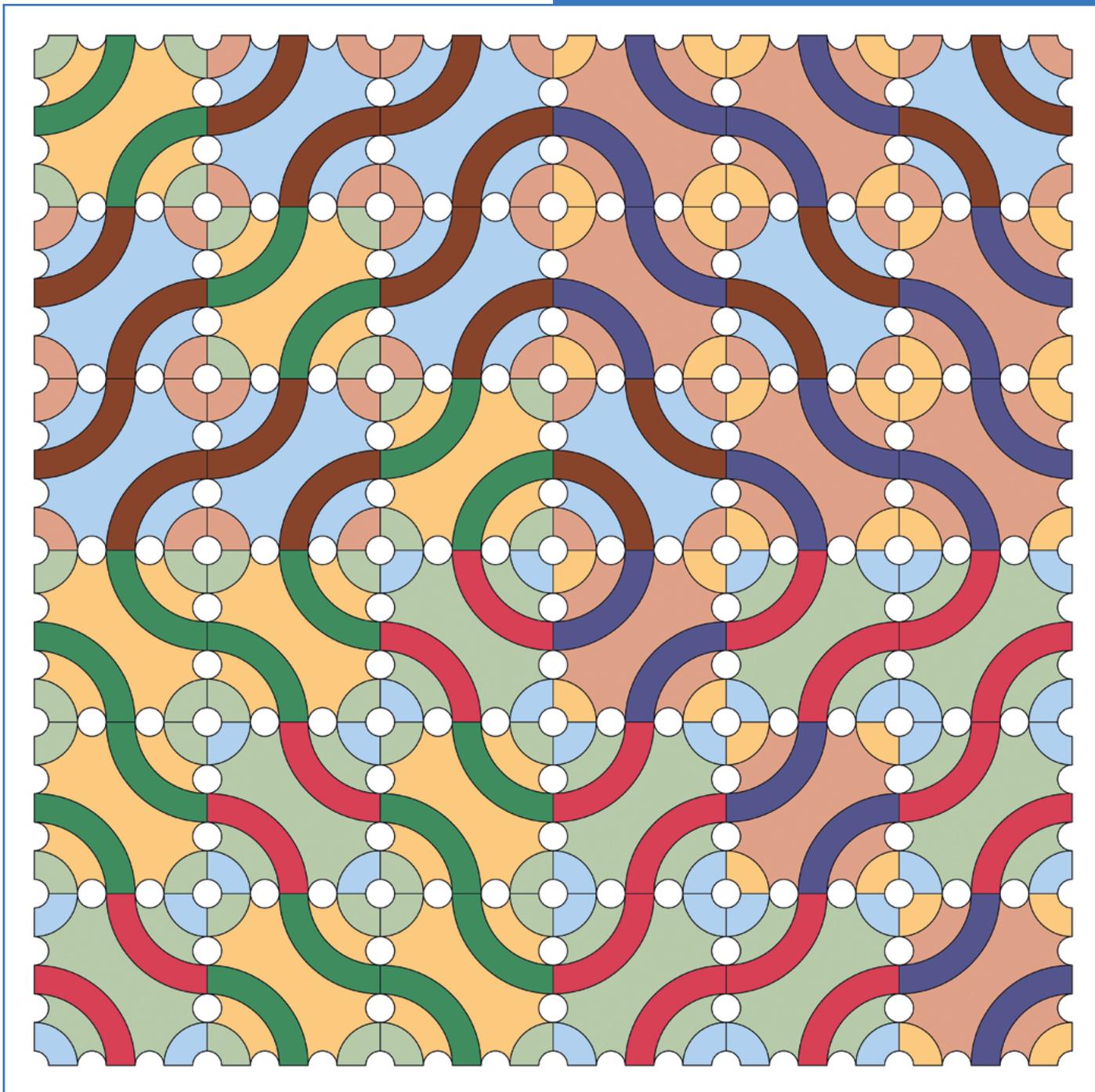
La dematerializzazione delle pratiche

	2020	2021	2022
Percentuale pratiche dematerializzate	92	94	96

Numero dei servizi digitali offerti (dati in milioni)

	2020	2021	2022
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane	27,1	33,8	36,8
Identità digitali rilasciate	12,2	21,2	23,8
<i>Download</i> app Postepay	14,4	18,4	21,7
<i>Download</i> app BancoPosta	8,3	10,8	13,2
<i>Download</i> app Ufficio Postale	6,8	12,2	14,7
<i>Download</i> app PosteID	13,8	24,1	30,2
Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> (<i>web</i> e <i>app</i>)	90,3	124,7	152,6

Pagina volutamente lasciata in bianco



**SCOPRI L'OPERA
IN REALTÀ AUMENTATA**

Attiva il QR code con il tuo smartphone
e inquadra l'opera.



ADRIANO ATTUS
Designer e artista visivo



Finanza sostenibile

Investimenti responsabili per una crescita sostenibile.

- **Monitoraggio semestrale** del grado di **responsabilità sociale** e della **carbon footprint** dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita
- **Ampliata e rafforzata** la gamma di prodotti le cui decisioni di investimento prendono a riferimento **fattori ESG**
- Integrati nel **sistema informativo** strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei **dati ESG** e monitoraggio dei **KPI ESG**

Finanza sostenibile



FINANZA SOSTENIBILE PER NOI:
inquadra il QR code e guarda il video.



Alla base dell'approccio di investimento responsabile adottato dal Gruppo Poste Italiane vi è, ormai da anni, la convinzione che **l'integrazione delle considerazioni ESG** costituisca un asset strategico per la creazione di valore sostenibile nel lungo termine.

Poste Italiane crede che l'integrazione di rischi e opportunità ESG nella gestione dei portafogli di investimento possa fornire una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, influenzando positivamente l'intero Sistema Paese

Brand Finance Global 500

Nel 2023, Poste Italiane si posiziona al 283° posto nella classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo

Al fine di definire un approccio olistico per l'integrazione di considerazioni di natura ambientale, sociale e di *governance* ("ESG") nelle attività di investimento, a partire dal 2019 è stato intrapreso un percorso per lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile per le società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è rappresentata dall'assunzione dell'impegno formale ad integrare i criteri ESG nelle attività di investimento, a seguito della sottoscrizione da parte delle due Società dei *Principles for Responsible Investment* (PRI).

Festival dello Sviluppo Sostenibile

Poste Italiane ha partecipato al Festival dello Sviluppo Sostenibile rappresentata dall'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR portando la propria esperienza sullo sviluppo sostenibile ed in qualità di *partner* istituzionale dell'evento

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI

- Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita
- Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – Engagement Policy

In continuità con gli anni passati, il Gruppo Poste Italiane ha partecipato ad attività di dialogo diretto sui temi ESG con le società quotate nell'ambito di iniziative nazionali. Fra queste vi è la partecipazione alla *Digital Italian Sustainability Week* di Borsa Italiana, al Gruppo di Lavoro "Engagement" del Forum per la Finanza Sostenibile e le attività di *engagement* nell'ambito dell'iniziativa *ClimateAction 100+*.

Gli ultimi anni hanno visto una crescente regolamentazione a livello europeo nell'ambito della finanza sostenibile, grazie alle normative emanate dal legislatore con l'obiettivo di riorientare i flussi di capitali verso investimenti sostenibili e promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nelle attività economico-finanziarie.

Durante il 2022 sono state definite le norme tecniche di regolamentazione (c.d. "RTS", Regolamento Delegato (UE) 2022/1288) che disciplinano le modalità di presentazione e i contenuti delle *disclosure* previste ai sensi del Regolamento (UE) 2019/2088 ("*Sustainable Finance Disclosure Regulation*" o "SFDR") e del Regolamento (UE) 2020/852 ("*Taxonomy Regulation*").

In vista dell'entrata in vigore degli RTS, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono state chiamate ad adeguarsi alle disposizioni, in particolare procedendo all'aggiornamento dell'informativa della documentazione precontrattuale con la predisposizione degli allegati e l'adeguamento dell'informativa sul sito *web* per tutti i prodotti del Gruppo che promuovono caratteristiche ambientali o sociali (ex Art. 8 SFDR). Per tali prodotti, sarà condotta a partire dai primi mesi del 2023 l'attività di rendicontazione periodica.

La normativa europea in materia di finanza sostenibile

Il perno degli approcci di investimento responsabile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita è rappresentato dal sistema di politiche e linee guida adottato dalle due Società per definire la strategia di integrazione ESG nelle attività di investimento svolte. Similmente a quanto descritto per la rispettiva Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*, nel 2022 entrambe le Società hanno revisionato la Linea guida per l'investimento in settori sensibili, mentre Poste Vita ha aggiornato la propria Politica di Investimento Responsabile, in considerazione sia dell'evoluzione dell'approccio interno adottato che del contesto esterno, rappresentato da normativa, mercato e *standard* internazionali.

In linea con le proprie Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si avvalgono di un puntuale e strutturato processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio, con lo scopo di: verificare il rispetto dei criteri di esclusione, verificare le esposizioni ai settori sensibili, analizzare i profili ESG degli *asset* presenti e valutare l'opportunità di svolgere attività di *engagement* con gli emittenti in portafoglio. A tal fine, i portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita vengono periodicamente analizzati sul piano ESG, attraverso la collaborazione ormai pluriennale con l'agenzia Moody's ESG Solutions (ex Vigeo Eiris).

Nel corso del 2022 Poste Italiane ha proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori attenti alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. Facendo seguito alla commercializzazione nel 2021 di BancoPosta Focus Ambiente 2027, BancoPosta Fondi SGR ha raddoppiato nel corso dell'anno la sua offerta di prodotti tematici focalizzati sull'ambiente, con il lancio di BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028. I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi

classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o perseguono un obiettivo di sostenibilità (ai sensi della normativa SFDR), in particolare orientandosi su settori e segmenti economici collegati alla tutela dell'ambiente quali, ad esempio, l'economia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Poste Gestione Patrimoniale

Nel 2022 Poste Italiane, in collaborazione con BancoPosta Fondi SGR e Moneyfarm, ha lanciato Poste Gestione Patrimoniale, una nuova gestione di portafogli composta da 4 linee le cui decisioni di investimento prendono in considerazione fattori ESG

In ultimo, con riguardo ai Fondi ESG Best-in-class, l'offerta è stata ampliata durante il 2022 attraverso i fondi BancoPosta Azionario Internazionale, BancoPosta Orizzonte Reddito e BancoPosta Azionario Flessibile, per i quali la SGR ha provveduto alla riclassificazione in prodotti Articolo 8 SFDR, tramite una modifica alle rispettive politiche di investimento che ha ridefinito l'obiettivo e lo stile di gestione di tali fondi. In particolare, la selezione degli emittenti è condotta con l'obiettivo di minimizzare l'esposizione a determinati settori di attività e mantenere un livello minimo di rating ESG per emittente o portafoglio. Il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria è stato avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, sulla base di tale consapevolezza, ha deciso di definire un approccio robusto formalizzato all'interno della propria "Politica di Assicurazione Responsabile", sottoposta ad un processo di revisione nel corso del 2022. In particolare, la Politica prevede il principio della valutazione sistematica delle variabili di contesto ambientali, sociali

ed economiche che presentano un impatto potenziale sulle persone, con l'obiettivo di garantire un'adeguata gestione dei rischi consistenti in un'ottica di continuità del *business* nel lungo termine. Inoltre, il Gruppo Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) promossi dalle Nazioni Unite, affermando il proprio impegno formale all'inclusione, nei propri processi decisionali, dei criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo. Tale impegno viene sottolineato anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e *partner* volti ad accrescere la consapevolezza in tale ambito e la promozione di sinergie con enti e istituzioni aventi l'obiettivo di determinare un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG. Tra le offerte assicurative in ambito protezione maggior-

mente riconosciute dalla clientela, Poste Assicura offre il prodotto "Poste Vivere Protetti", una polizza modulare rinnovata dalla presenza della nuova copertura "Protezione Digitale", che amplia la protezione del nucleo familiare ai danni derivanti dalle attività *online*.

In linea con gli obiettivi strategici, nel corso del 2022, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di evoluzione della gamma considerando lo sviluppo di soluzioni che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi.

Poste Progetto Valore 360

"Poste Progetto Valore 360" è una soluzione assicurativa multiramo che prevede l'allocazione dell'investimento, secondo una combinazione predefinita, tra la Gestione Separata "Posta ValorePiù" e uno dei fondi interni assicurativi, i quali operano con l'obiettivo di realizzare la crescita del capitale investito, ossia "Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico", "Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato" e "Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo". Sebbene caratterizzati da differenti profili di rischio, ciascun fondo interno adotta una strategia di investimento responsabile volta a promuovere caratteristiche ambientali e/o sociali.

In particolare, i fondi, la cui gestione è delegata a BancoPosta Fondi SGR, selezionano strumenti OICVM tramite un processo di valutazione di natura quantitativa e qualitativa basato sull'analisi della società di gestione e sull'analisi del singolo OICVM, privilegiando quelli che applicano almeno una strategia di investimento responsabile tra le seguenti: promozione di caratteristiche ambientali o sociali, perseguimento di obiettivi di investimento sostenibili, o utilizzo di *benchmark* con caratteristiche ESG.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Finanza sostenibile.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2022		
	Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli <i>stakeholder</i> interni	• N° di iniziative	• 4 entro il 2024	2021	• 3		 
	Inserimento graduale di una componente ESG nei prodotti d'investimento di Poste Vita	• % di prodotti Poste Vita con elementi ESG	• 100% entro il 2024	2020	• 60%		
	Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG	• % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>benchmark</i>	• 50% entro il 2022	2019	• 88%		
	Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG	• % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>benchmark</i>	• 75% entro il 2023	2021	• 88%		
	Lancio sul mercato dell'offerta assicurativa protezione rischi digitali di Poste Assicura legata all'utilizzo del web	• Sviluppo offerta per protezione dai rischi digitali	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	• Offerta in commercio		
	Lancio sul mercato della copertura visite specialistiche, fisioterapia e accertamenti diagnostici di Poste Assicura, acquistabile da un <i>target</i> ampio e che supporti il bisogno di dover ricorrere alla sanità privata in un contesto pandemico e di contrazione generalizzata di spesa sanitaria nazionale	• Sviluppo offerta	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	• Offerta in commercio		
	Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone con fragilità	• Sviluppo offerta per persone con fragilità	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2020	• Offerta sviluppata		
	Integrare in almeno un fondo aperto al <i>retail</i> una strategia – anche in concorrenza con le altre – che miri al controllo e contenimento delle emissioni di carbonio	• N° di fondi	• 1 entro il 2024	2022	NEW		
	Aumentare gli indicatori ESG rispetto ai quali monitorare i portafogli di investimento di BancoPosta Fondi SGR	• Definire un indicatore sintetico di sostenibilità proprietario	• Definizione dell'indicatore entro il 2024	2022	NEW		
	Sviluppo del <i>concept</i> di una strategia che integri obiettivi di sostenibilità (ex art. 9)	• N° di strategie con obiettivo di sostenibilità	• 1 entro il 2024	2022	NEW		
	Revisione dell'offerta arricchendola di servizi di assistenza destinati alla persona, in piena logica ESG	• Ampliare l'offerta con servizi di assistenza destinati alla persona	• Ampliamento dell'offerta entro il 2023	2022	NEW		
	Realizzazione nuovo « <i>check up</i> » assicurativo per indirizzare la proposta di coperture al cliente su base nucleo familiare, e non solo sul singolo individuo, al fine di individuare i bisogni di protezione in maniera più precisa, e ridurre di conseguenza il livello di sotto assicurazione della popolazione italiana	• N° di <i>check up</i> assicurativi in produzione	• 1 entro il 2023	2022	NEW		
	Realizzazione nuovo modello di accesso e utilizzo del prodotto assicurativo, con <i>focus</i> principale sulle coperture della persona, per aumentarne la consapevolezza e la diffusione fra la popolazione italiana, in due fasi: • Razionalizzazione e semplificazione dell'offerta, superando la tradizionale struttura a « <i>garanzie</i> » verso una a « <i>bisogni</i> »; • Sviluppo di un modello consulenziale che indirizzi il cliente verso le strutture sanitarie più idonee allo specifico bisogno e in generale renda più agevole « <i>l'utilizzo</i> » della polizza stessa (es. la gestione dei sinistri)	• <i>Restyling</i> linea Persona di Poste Vivere Protetti • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni	• <i>Restyling</i> linea Persona di Poste Vivere Protetti entro il 2023 • Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni entro il 2023	2022	NEW		

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

	2021	2022
Percentuale dell'AuM complessivo di Poste Vita	98,9	96
Percentuale dell'AuM corporate di BancoPosta Fondi SGR	96	90
Percentuale dell'AuM governativi di BancoPosta Fondi SGR	100	98

Pagina volutamente lasciata in bianco

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

Giugno 2023

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

Progetto grafico

 **SuperHumans**

Curatore esposizione opere pillar
Renato Fontana

Videoimpaginazione



Stampa a cura di

Postel



Poste Italiane S.p.A.

Sede legale: Viale Europa, 190

00144 Roma - Italia

www.posteitaliane.it

Posteitaliane