









Di seguito si riportano alcuni approfondimenti relativi ai rischi emergenti individuati da Poste Italiane specifici per la propria organizzazione.



## INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Conseguenze avverse per i dipendenti, i consumatori e l'ambiente dovute all'incidenza delle tecnologie basate sull'intelligenza artificiale

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>L'intelligenza artificiale (IA) sta assumendo un ruolo sempre più rilevante in diversi ambiti della società moderna e rappresenta ad oggi un elemento chiave alla base della trasformazione delle aziende in diversi settori. Il numero medio di funzionalità AI utilizzate dalle aziende è raddoppiato negli ultimi tre anni. Queste funzionalità comprendono principalmente la generazione di testo in linguaggio naturale, la visione artificiale e le tecnologie di ottimizzazione delle operazioni. Contestualmente, gli investimenti nell'IA sono aumentati notevolmente nel corso del tempo e si prevede che cresceranno in modo esponenziale nel futuro.</p> <p>Con riferimento agli impatti di tale tendenza sulle aree di operatività di Poste Italiane, la modernizzazione dei servizi postali tramite l'IA sta rivoluzionando i processi di smistamento, consegna e tracciamento, rendendoli più efficienti, precisi ed economici. Nell'ambito finanziario, l'IA offre nuove opportunità nella gestione della sicurezza delle transazioni e nell'analisi dei dati finanziari, facilitando anche l'individuazione di modelli sospetti e comportamenti anomali, riducendo così la diffusione di frodi e comportamenti illeciti. Infine, l'utilizzo dell'IA nell'assistenza clienti nell'ambito delle diverse unità di <i>business</i> del Gruppo (Servizi assicurativi, Servizi finanziari, Corrispondenza pacchi e distribuzione e Pagamenti e mobile) consente di comprendere e, in molti casi, anticipare le richieste e le esigenze dei consumatori, migliorando la relazione tra consumatore e azienda.</p> <p><i>Prosegue</i></p>	<p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento del tasso di disoccupazione a causa della sostituzione di attività lavorative svolte dai dipendenti del Gruppo Poste Italiane con strumenti di intelligenza artificiale con conseguente impatto reputazionale sull'azienda</li> <li>• Rischio strategico di un uso inadeguato dei <i>big data</i> e dell'IA e aumento delle violazioni della <i>privacy</i></li> <li>• Crescita della regolazione in ambito e conseguente aumento della <i>compliance pressure</i></li> <li>• Assenza da parte dell'Assistente Digitale Poste dell'empatia necessaria per comprendere le emozioni, il tono o le intenzioni del consumatore impattando negativamente sulla fiducia, sulla soddisfazione e sulla fedeltà dei clienti</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei tempi di attesa per la risoluzione di problematiche della clientela grazie all'utilizzo dell'assistente digitale</li> <li>• Possibilità di assistenza proattiva ai clienti grazie all'analisi e interpretazione dei dati e delle operazioni che vengono effettuate</li> <li>• Efficientamento delle attività di smistamento e consegna grazie all'impiego di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale</li> </ul>	<p>Innovazione e digitalizzazione costituiscono, per Poste Italiane, due driver centrali per il progresso strategico e consentono di garantire ai propri clienti soluzioni innovative, anche attraverso l'adozione di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale nei propri processi, prodotti e servizi, sapendo comunque gestire i rischi associati a tali tecnologie dirompenti.</p> <p>Al fine di gestire l'impatto potenziale sull'occupazione derivante dall'automazione dei processi, Poste Italiane utilizza pratiche di <i>People Analytics</i>, anche conosciute come <i>HR Talent o workforce analytics</i>. Queste pratiche coinvolgono la raccolta e l'analisi dei dati relativi alle risorse umane, utilizzando statistiche e altre tecniche di analisi dei dati. Ciò consente una pianificazione strategica della forza lavoro, combinando le esigenze delle diverse linee di business con le opportune strategie di gestione. Attraverso questi strumenti e, in particolare, attraverso il programma di "<i>Insourcing e Reimpiego</i>", il Gruppo riesce ad individuare le risorse che non sono più necessarie a seguito dell'intervento dell'IA e a ricollocarle in altri settori produttivi, garantendo che acquisiscano le competenze richieste per i nuovi ruoli.</p> <p>Sono altresì in continua evoluzione e sviluppo le soluzioni di Intelligenza Artificiale adottate dal Gruppo nell'ambito dell'assistenza clienti: il sistema di assistenza sviluppato utilizza un approccio in cui l'AI rappresenta un supporto sia per i clienti sia per i dipendenti impiegati nel servizio.</p> <p>Gli operatori AI (ex operatori del call center che hanno acquisito nuove skills) lavorano quotidianamente per migliorare la comprensione delle richieste future e delle intenzioni dei clienti, colmando eventuali lacune legate ad episodi di incomprensione. Inoltre, grazie agli investimenti continui realizzati dal Gruppo, l'Assistente Digitale è in grado di fornire assistenza proattiva, basata sull'analisi rapida e l'interpretazione dei dati e delle operazioni effettuate dai clienti su diversi canali. In questi casi, l'Assistente Digitale si attiva automaticamente e suggerisce soluzioni ai problemi prima ancora che siano segnalati. Inoltre, il Gruppo Poste Italiane, in ottica di continuo miglioramento, ha implementato un sistema di raccolta feedback, per permettere ai consumatori di esprimere le proprie opinioni in merito al funzionamento dell'Assistente Digitale, al fine di individuare eventuali problematiche riscontrate nelle interazioni con lo stesso.</p> <p><i>Prosegue</i></p>




PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p><i>Continua</i></p> <p>Tuttavia, in questo contesto, è altrettanto fondamentale considerare le conseguenze negative e le implicazioni etiche associate all'IA e al suo rapido sviluppo. Queste includono il rischio di aumento della disoccupazione, i rischi per la <i>privacy</i> degli utenti e rischi reputazionali associati alle incomprensioni causate dall'utilizzo di assistenti digitali.</p> <p><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativi</li> <li>• Strategici</li> <li>• Compliance</li> <li>• Reputazionali</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastri e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> Valoroizzazione delle persone</p> <p>Formazione e sviluppo del personale</p> <p> Innovazione</p> <p>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> Valore al territorio</p> <p>Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio</p> <p> Customer experience</p> <p>Qualità e customer experience;</p> <p>Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy.</p> <p><b>Capitali impattati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Finanziario</li> <li> Fisico-Strutturale</li> <li> Sociale-relazionale</li> <li> Intellettuale</li> </ul>		<p><i>Continua</i></p> <p>L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo. Per tale motivo Poste Italiane si impegna a monitorare costantemente le normative nazionali ed europee relative all'utilizzo dei dati e all'Intelligenza artificiale, adottando tempestivamente tutte le misure necessarie per garantirne il rispetto.</p> <p>In relazione ai rischi di <i>Privacy</i>, Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale, così da tutelare i propri clienti e la totalità degli <i>stakeholder</i>, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento. Durante il corso degli anni l'Azienda ha attribuito una grande importanza al tema della protezione dei dati personali, andando costantemente a potenziare il proprio sistema normativo aziendale e garantendo la piena <i>compliance</i> alle disposizioni vigenti e a quanto disciplinato all'interno del <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR). Dal punto di vista organizzativo, oltre all'individuazione dei ruoli e responsabilità richiesti dalla normativa, il Centro Servizi <i>Privacy</i> di Poste Italiane è incaricato di rappresentare un punto di riferimento unico in materia <i>privacy</i> per i clienti, nonché di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi.</p>








## EVOLUZIONE DELLA SANITÀ E DEL WELL-BEING

Crescente aumento della richiesta di servizi sanitari personalizzati dovuta alla crescente attenzione verso forme di protezione e tutela della salute

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTEITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>A seguito della crisi sanitaria da Covid-19 si è assistito ad una crescita costante dell'attenzione verso forme di protezione e tutela della salute in cui la previdenza e il miglioramento della qualità della vita rivestono un ruolo fondamentale, con una conseguente maggiore richiesta di servizi sanitari personalizzati. L'aumento dell'aspettativa di vita è, però, accompagnato da una maggiore incidenza delle patologie croniche che hanno sostituito quelle infettive. Tuttavia, in Italia, la presenza della previdenza sanitaria privata è ancora limitata rispetto ad altri Paesi, mentre i costi del sistema sanitario pubblico stanno aumentando a un ritmo più rapido rispetto alla spesa complessiva. Si sta osservando un progressivo movimento verso un sistema in cui i cittadini integrano il servizio previdenziale e sanitario pubblico con polizze assicurative private al fine di garantirsi un livello di assistenza adeguato alle proprie esigenze, con il rischio, in costante aumento, di sotto-assicurazione delle fasce più deboli della popolazione che non possono permettersi tali servizi.</p> <p>In tale contesto, l'attività assicurativa svolta dal Gruppo Poste Italiane attraverso il Gruppo assicurativo Poste Vita può ricoprire un ruolo fondamentale, in quanto l'azienda attraverso l'offerta di soluzioni di protezione flessibili e modulari basati sull'identificazione dei bisogni lungo l'arco della vita dei propri clienti si pone l'obiettivo di espandere il proprio <i>market share</i> in un settore, quello delle assicurazioni sanitarie, in costante crescita e con una competitività sempre più elevata.</p> <p><i>Prosegue</i></p>	<p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadeguatezza dei prodotti assicurativi offerti rispetto alla crescente domanda dei consumatori di un'assistenza sanitaria che sia definita sulla base delle esigenze specifiche che si manifestano nei diversi periodi della vita</li> <li>• Incapacità di mantenere attrattività in un mercato, come quello delle polizze sanitarie in costante crescita e competitività</li> <li>• Sottovalutazione dei trend che interessano la popolazione e mancata considerazione della maggiore incidenza dei fattori associati all'incidenza delle malattie croniche</li> <li>• Aumento dei costi del personale legati all'assistenza sanitaria</li> <li>• Incapacità di offrire ai dipendenti adeguati presidi di assistenza sanitaria</li> <li>• Incapacità di allinearsi agli obiettivi di Gruppo di sostegno e supporto ai territori e inclusione delle fasce deboli della popolazione</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunità di crescita sfruttando le potenzialità di un mercato in forte evoluzione e l'aumento della domanda di cure sanitarie</li> <li>• Opportunità di garantire l'accessibilità della tutela anche alle fasce più deboli della popolazione contribuendo allo sviluppo sostenibile</li> </ul>	<p>Attraverso una corretta ed efficace attuazione dei processi di risk management, il Gruppo Assicurativo Poste Vita si impegna a contribuire alla protezione della comunità e allo sviluppo sostenibile della società. Il Gruppo Poste Italiane si impegna, infatti, a definire e commercializzare i propri prodotti tenendo conto degli obiettivi aziendali, ma anche della valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e dell'inclusività economica. Durante la fase di sviluppo dell'offerta, il Gruppo si dedica all'inclusione di categorie sociali più vulnerabili, come i giovani, gli anziani e le persone con patologie particolari. Inoltre, nelle coperture di rischio, come le polizze temporanee in caso di morte o le polizze per la salute, che svolgono un ruolo sociale cruciale, il Gruppo cerca di ampliare il numero potenziale di assicurati adottando criteri di sottoscrizione inclusivi. Un esempio tangibile di questo impegno è Poste Assicura, che si dedica a colmare il divario assicurativo fornendo coperture a collettività di imprese e loro dipendenti in maniera omogenea, in linea con la responsabilità sociale dell'Azienda.</p> <p>Al fine di rispondere in maniera adeguata alle aspettative dei consumatori il Gruppo monitora le proprie iniziative e i prodotti e servizi offerti promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità di riferimento ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti. Poste Italiane si avvale di principi di serietà, affidabilità ed elasticità, nel fornire offerte dedicate a tutte le categorie di clienti ai quali si rivolge, anche in base ad esigenze specifiche. In tal senso, "Poste Vivere Protetti" rappresenta una tra le offerte assicurative offerta in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela che ha l'obiettivo di fornire una soluzione integrata e modulare di protezione e assistenza.</p> <p>Relativamente alle proprie persone, Poste Italiane si impegna nella promozione di attività che puntano al miglioramento del benessere e della salute dei suoi dipendenti anche attraverso iniziative di prevenzione. In merito a quest'ultimo aspetto Poste Italiane ha realizzato, in collaborazione con la Fondazione Veronesi, un ciclo di incontri divulgativi rivolti ai dipendenti e ai loro familiari su tematiche legate all'etica, agli stili di vita salutari e alla divulgazione scientifica con contenuti proposti in chiave intergenerazionale. Infine, il Gruppo assicura l'assistenza sanitaria dei propri dipendenti anche grazie alle attività di Poste Centro Medico, il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei lavoratori di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il supporto in ambito medico dei dipendenti attraverso l'offerta di servizi di cura e di prevenzione sanitaria.</p>

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTE ITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p><i>Continua</i></p> <p>Inoltre, per il Gruppo Assicurativo Poste Vita, risulta fondamentale allinearsi agli obiettivi aziendali, e quindi definire e commercializzare i propri prodotti perseguendo gli obiettivi di valorizzazione del ruolo sociale della protezione assicurativa e di inclusività attraverso la facilitazione dell'accessibilità economica.</p> <p>Infine, il Gruppo Poste Italiane considerando la salute e il benessere dei dipendenti elemento prioritario della propria strategia di gestione delle risorse umane, considera, alla luce del contesto descritto, il rischio di aumento dei costi legati alla crescente necessità di cure per le proprie persone che non possono fare affidamento sul servizio sanitario pubblico.</p> <p><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategici</li> <li>• Reputazionali</li> </ul> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastrì e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Valorizzazione delle persone</b></p> <p>Welfare e benessere del personale; Salute e sicurezza sul lavoro.</p> <p> <b>Valore al territorio</b></p> <p>Supporto allo sviluppo socio-economico</p> <p> <b>Customer experience</b></p> <p>Qualità e <i>customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e Privacy.</p> <p><i>Prosegue</i></p>		

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTEITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p><i>Continua</i></p> <p><b>Pilastrì e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> Finanza sostenibile</p> <p>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</p> <p><b>Capitali impattati</b></p> <p> Finanziario</p> <p> Umano</p> <p> Sociale-relazionale</p> <p> Intellettuale</p>		



## MODIFICA DELLE SCELTE DI ACQUISTO E DI INVESTIMENTO DEI CONSUMATORI IN FUNZIONE DELLO SCENARIO MACRO-ECONOMICO

Cambiamenti delle abitudini di acquisto e di investimento dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico nonché delle esigenze e delle aspettative della clientela

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTEITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p>L'attuale contesto macroeconomico – caratterizzato da forte instabilità, volatilità e persistente aumento dell'inflazione – incide sulla capacità di acquisto dei consumatori, sulle abitudini di acquisto e sulle scelte di investimento (es. in funzione dei tassi di mercato).</p> <p>In particolare, durante periodi di instabilità economica o incertezza, i consumatori tendono ad essere più cauti nelle loro spese: potrebbero evitare acquisti impulsivi o investimenti rischiosi, prediligendo l'acquisto di prodotti e servizi a prezzi più convenienti o concentrando le proprie spese su beni e servizi essenziali, come generi alimentari, prodotti di base e servizi sanitari.</p> <p>Inoltre, l'aumento dei tassi di interesse bassi e la volatilità dei mercati finanziari possono influenzare le scelte degli investitori, o quali possono preferire investimenti considerati sicuri o meno volatili, come certificati di deposito o obbligazioni governative.</p> <p>Relativamente ai servizi finanziari offerti da Poste Italiane se i consumatori percepiscono una situazione economica favorevole e si sentono sicuri riguardo al futuro, potrebbero essere più propensi ad assumersi rischi finanziari. Al contrario, se i consumatori sono pessimisti riguardo all'economia e temono per la propria sicurezza finanziaria, potrebbero ridurre le attività di investimento o indirizzarle verso prodotti a minore rischio.</p> <p><b>Trend: Increasing</b></p> <p><b>Rischi impattati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operativi</li> <li>Strategici</li> </ul> <p><i>Prosegue</i></p>	<p><b>Impatti negativi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perdita di clienti dovuti al mancato adeguamento dei prodotti/servizi di Poste Italiane ai mutamenti del contesto macroeconomico</li> <li>Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili che consentano al Gruppo di prevedere le evoluzioni nel mercato</li> <li>Riduzione del potere di acquisto e modifica delle scelte di investimento dei consumatori che potrebbero avere effetti negativi sui margini e sulla liquidità di Poste Italiane, nonché sull'appetibilità dei prodotti offerti</li> </ul> <p><b>Opportunità:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori, anche attraverso l'adozione di strategie di crescente personalizzazione dell'offerta</li> <li>Maggiore capacità rispetto ai <i>competitor</i> nella comprensione dei bisogni dei clienti</li> <li>Sviluppo di prodotti e servizi orientati a tematiche sociali e ambientali</li> </ul>	<p>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.</p> <p>Per rispondere ad una crescente sensibilità dei consumatori su tematiche ambientali è stata incrementata l'offerta di prodotti di investimento BancoPosta e Poste Vita i cui investimenti sono orientati verso asset con spiccate caratteristiche di sostenibilità.</p> <p>Per quanto riguarda l'evoluzione della gamma, l'obiettivo di BancoPosta Fondi SGR è quello di effettuare nel tempo una progressiva trasformazione in ottica ESG anche dei fondi esistenti, integrando i criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance nella politica di investimento di ciascuno.</p> <p>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. Tale impegno è stato condiviso sia da BancoPosta Fondi SGR che da Poste Vita, la quale, con riferimento alla propria gamma di prodotti di investimento assicurativo, ha finalizzato la configurazione e il lancio di un prodotto con un profilo rafforzato dal punto di vista dell'integrazione ESG nelle attività di investimento.</p> <p>Poste Italiane si è dotata, inoltre, di un Servizio di <i>Web Opinion Monitoring</i> (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate, quali <i>Social Network</i>, <i>store</i> delle App, recensioni degli Uffici Postali su Google Maps, fonti di informazione <i>online</i> pubbliche, <i>blog</i>, <i>forum</i>, al fine di generare una reportistica in tempo reale di tutti i temi d'interesse anche nell'ottica di intercettare in anticipo eventuali mutamenti nelle scelte d'acquisto e di investimento. Il servizio risponde alle esigenze di diverse strutture aderenti e consolida in un'unica soluzione i servizi utilizzati dalle diverse funzioni di Poste Italiane e dalle società del Gruppo. Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di <i>assessment</i> e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community inter-funzionali".</p> <p><i>Prosegue</i></p>

PRINCIPALI TREND	POTENZIALI IMPATTI SIGNIFICATIVI PER POSTEITALIANE	PRINCIPALI MODALITÀ DI GESTIONE DEL RISCHIO
<p><i>Continua</i></p> <p><b>SBU Impattate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagamenti e Mobile</li> <li>• Servizi Finanziari</li> <li>• Servizi Assicurativi</li> <li>• Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</li> </ul> <p><b>Pilastrini e temi rilevanti impattati:</b></p> <p> <b>Innovazione</b> Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</p> <p> <b>Customer experience</b> Qualità e <i>customer experience</i>; <i>Cybersecurity</i>, Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>.</p> <p> <b>Finanza sostenibile</b> Integrazione ESG nelle politiche di investimento; Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione.</p> <p><b>Capitali impattati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Finanziario</b></li> <li> <b>Umano</b></li> <li> <b>Naturale</b></li> <li> <b>Fisico-Strutturale</b></li> <li> <b>Sociale-relazionale</b></li> <li> <b>Intellettuale</b></li> </ul>		<p><i>Continua</i></p> <p>Infine, Poste Italiane riserva particolare attenzione alla qualità dei prodotti e servizi offerti nell'ottica di migliorare costantemente la soddisfazione dei propri clienti, effettuando un duplice processo di monitoraggio, considerando sia la qualità erogata che la qualità percepita, sulla base di un sistema di <i>KPI</i>, costruito sulla base delle singole unità di <i>business</i>. Rileva costantemente gli obiettivi e le performance dei servizi erogati e fornisce avanzamenti e <i>trend</i> al vertice attraverso reportistiche periodiche.</p>