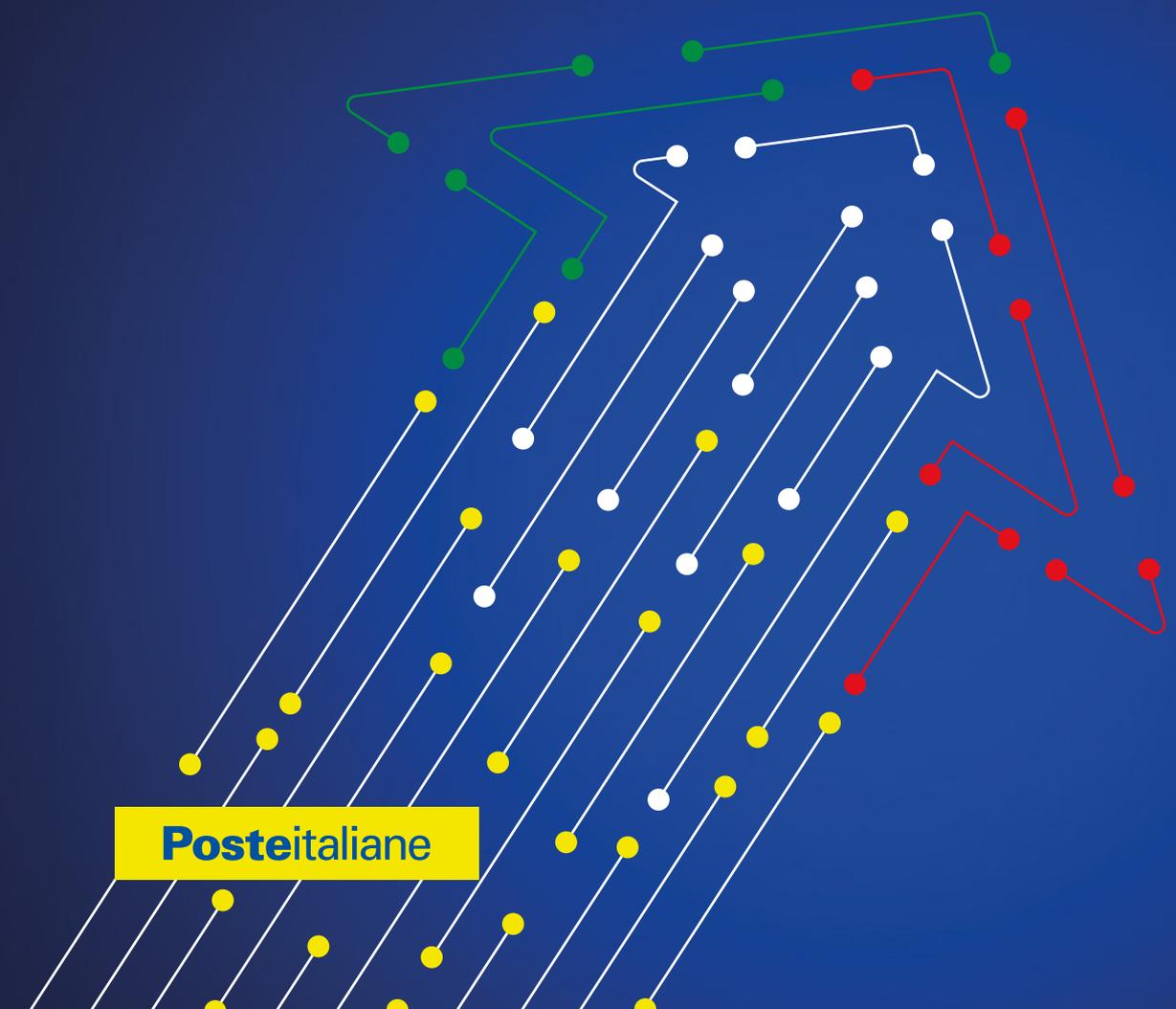


VALORE PER L'ITALIA

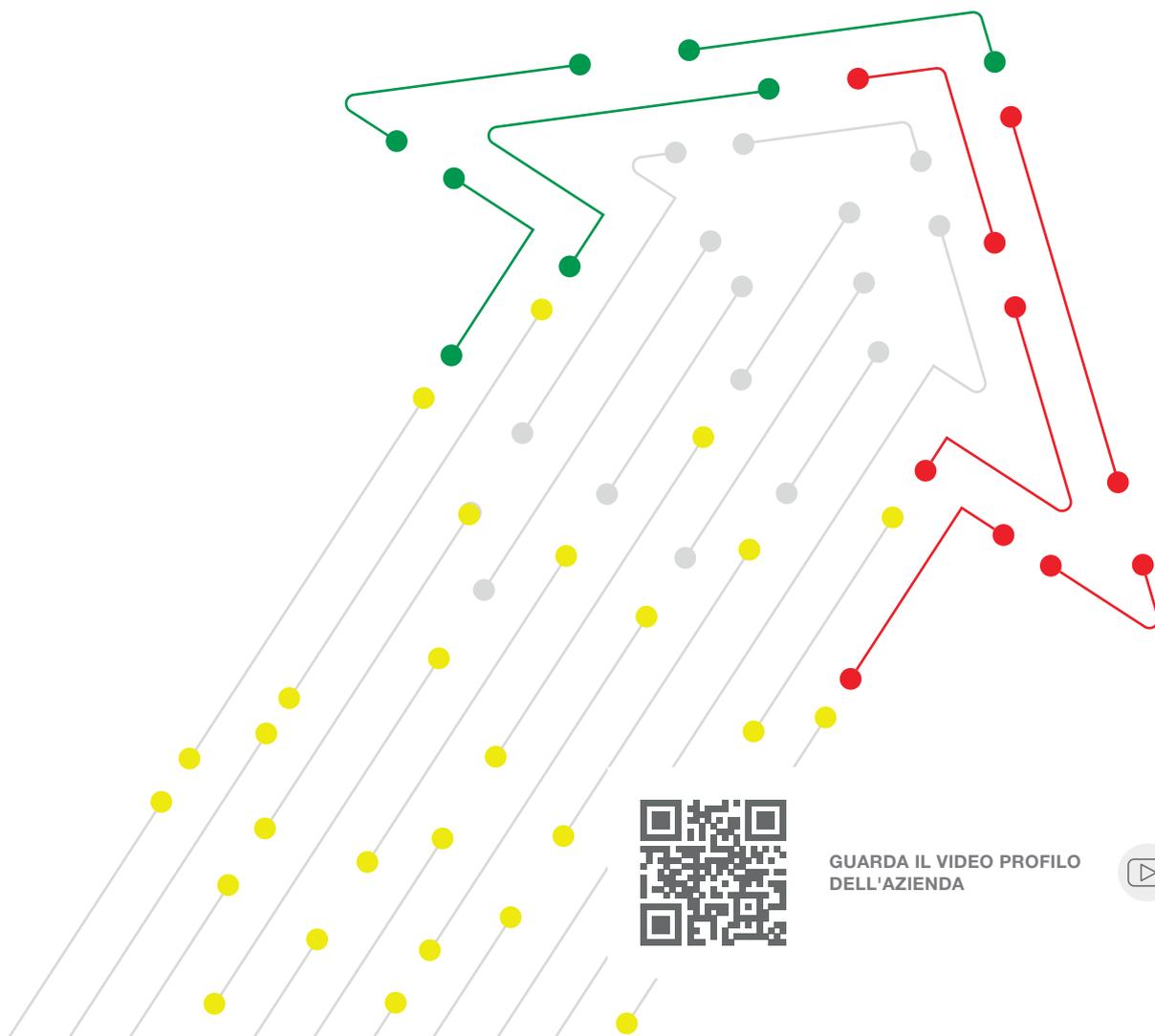
COMPANY PROFILE **2024**



Posteitaliane

VALORE PER L'ITALIA

COMPANY PROFILE **2024**



GUARDA IL VIDEO PROFILO
DELL'AZIENDA



01

Una rete che
unisce il Paese

Una rete che unisce il Paese

Poste Italiane costituisce la più grande rete di distribuzione di servizi in Italia, attiva nei settori logistica, corrispondenza e pacchi, nei servizi finanziari e assicurativi, nei sistemi di pagamento, nella telefonia e nel mercato dell'energia retail. Con **oltre 160 anni di storia, 121.000 dipendenti e 12.755 Uffici Postali e oltre 49.000 punti vendita di terzi, partner di Poste Italiane**, 590 miliardi di euro di Attività Finanziarie Investite e **46 milioni di clienti**, oltre **25 milioni di interazioni giornaliere e 95% della popolazione italiana coperta**, rappresenta una realtà unica per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

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

Il Piano, in continuità con quelli precedenti, punta a rafforzare ulteriormente l'innovazione e le infrastrutture tecnologiche, a trasformare la rete postale in un siste-

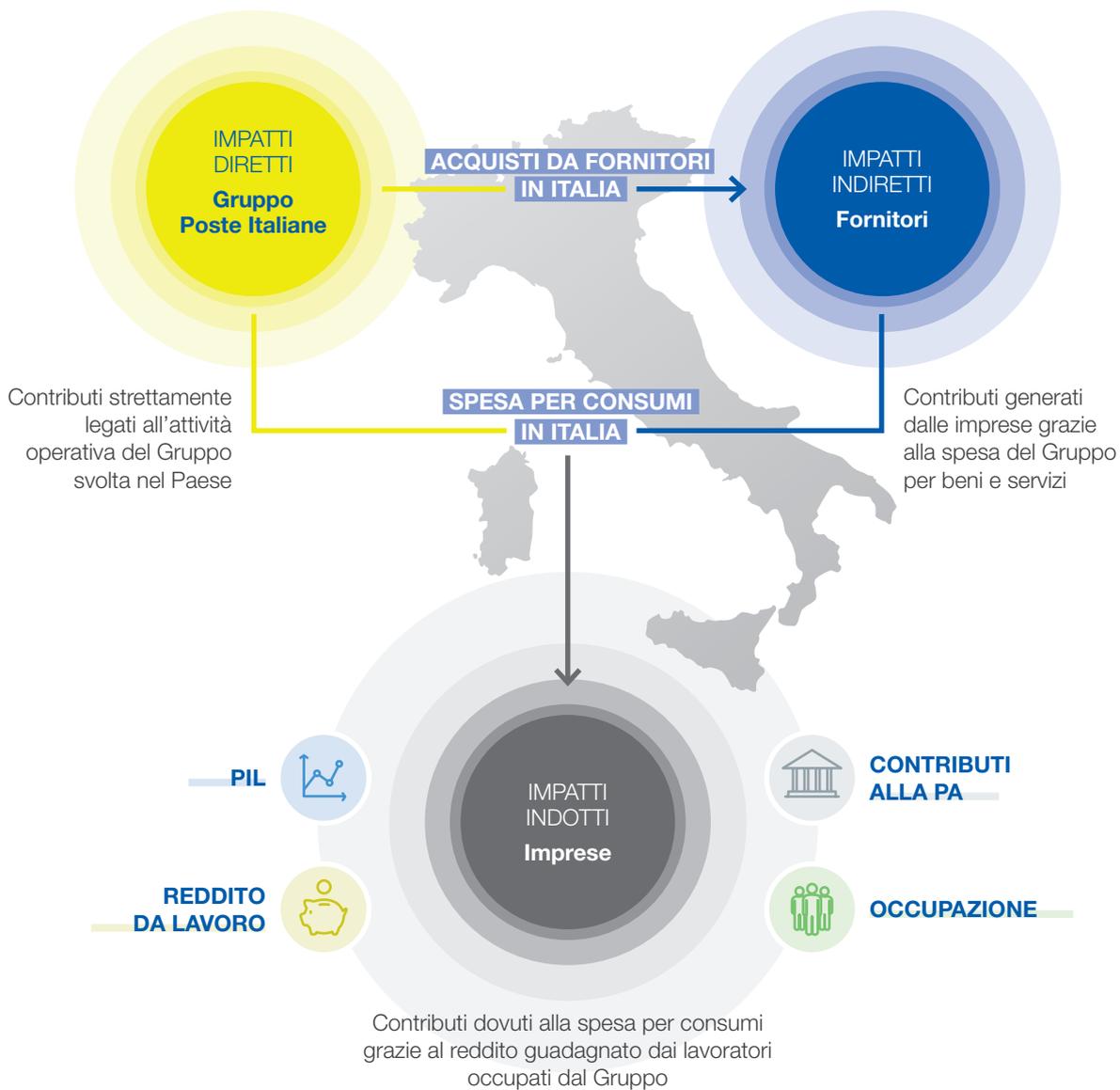
ma di gestione e consegna dei pacchi e a sviluppare un nuovo modello di servizio focalizzato sulla **relazione con il cliente**.

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

Quotata alla Borsa di Milano dal 2015, Poste Italiane ha un flottante di circa il 35%; il 65% circa delle azioni è poi ripartito tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che ne detiene una quota del 29,26%, e Cassa Depositi e Prestiti (società a sua volta controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze) che possiede una quota del 35%.

Silvia Maria Rovere è Presidente da maggio 2023, Matteo Del Fante è Amministratore Delegato da aprile 2017 e Giuseppe Lasco è Direttore Generale da febbraio 2024.

Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



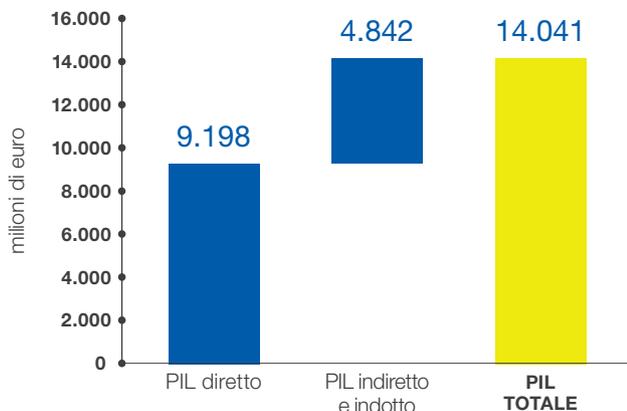
Gli impatti generati da Poste Italiane nel 2024

Il Gruppo Poste Italiane nel 2024 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 14 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 199 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione

con circa 2,6 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 7,3 miliardi di euro.



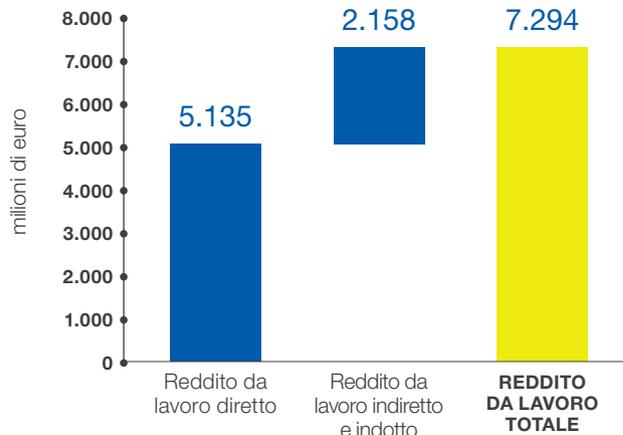
Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo 2024



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 116 mila € nel corso del 2024.



Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro 2024



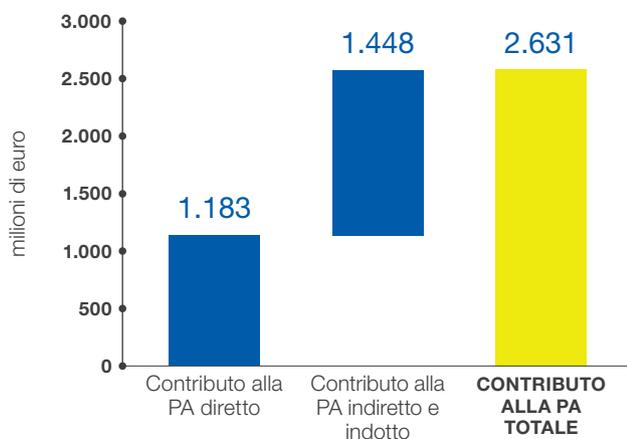
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 60 mila € alle famiglie nel corso del 2024.

La creazione di valore da parte di Poste Italiane si basa sul contributo che le singole persone del Gruppo apportano attraverso il proprio lavoro e impegno quotidiano. Infatti, nel corso del 2024, ogni persona di

Poste Italiane ha contribuito alla creazione di impatti economici per il territorio pari a 116 mila € di PIL, 60 mila € di reddito per le famiglie, 22 mila € di contributi fiscali e all'occupazione di 1,6 persone.



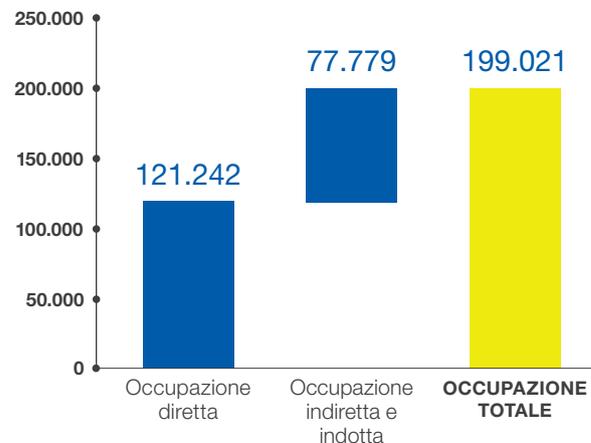
Il contributo di Poste Italiane alla PA 2024



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 22 mila € nel corso del 2024.



Il contributo di Poste Italiane all'occupazione 2024



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,6 persone nel corso del 2024.

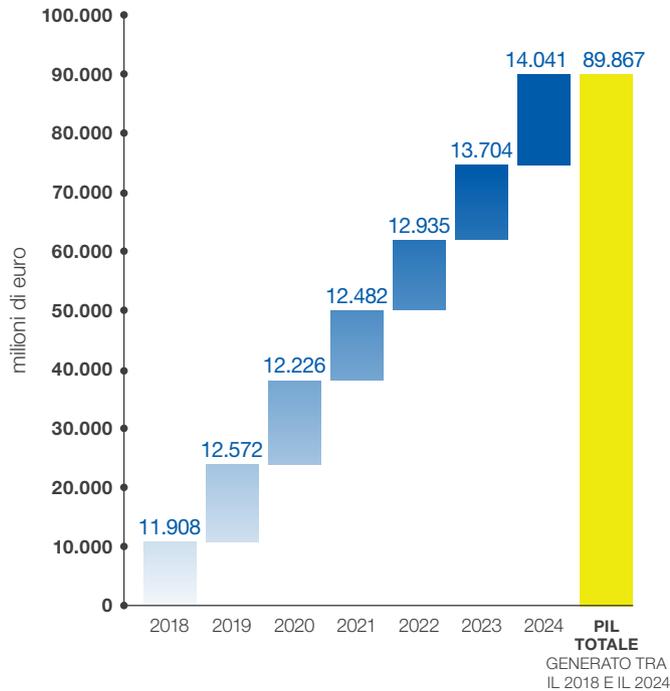
Gli impatti generati da Poste Italiane tra il 2018 e il 2024

L'impegno di Poste Italiane a servizio del Sistema Paese non è limitato al 2024, ma si inserisce all'interno di un percorso di creazione di valore annuale.

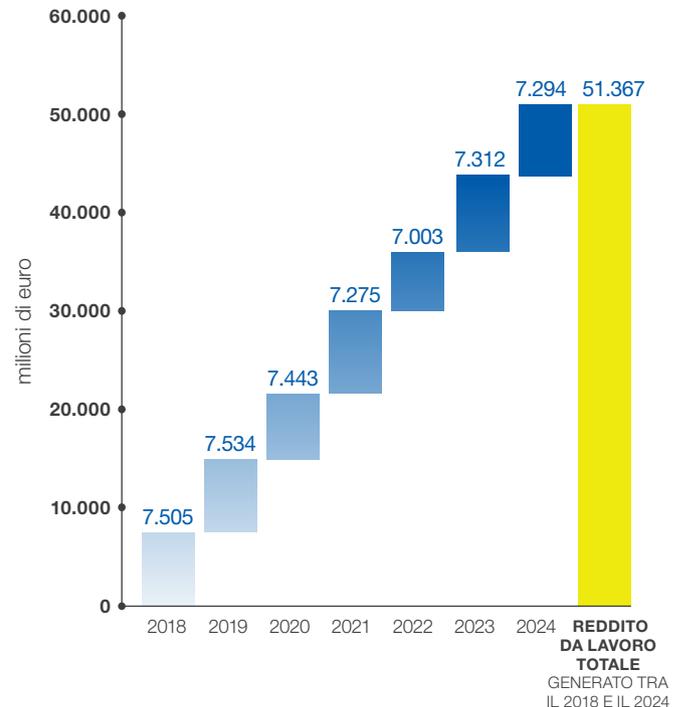
A partire dal 2018, infatti, il Gruppo Poste Italiane ha generato impatti complessivi sul Paese per circa 90 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo (PIL),



Il contributo di Poste Italiane al Prodotto Interno Lordo **2018-2024**



Il contributo di Poste Italiane al reddito da lavoro **2018-2024**

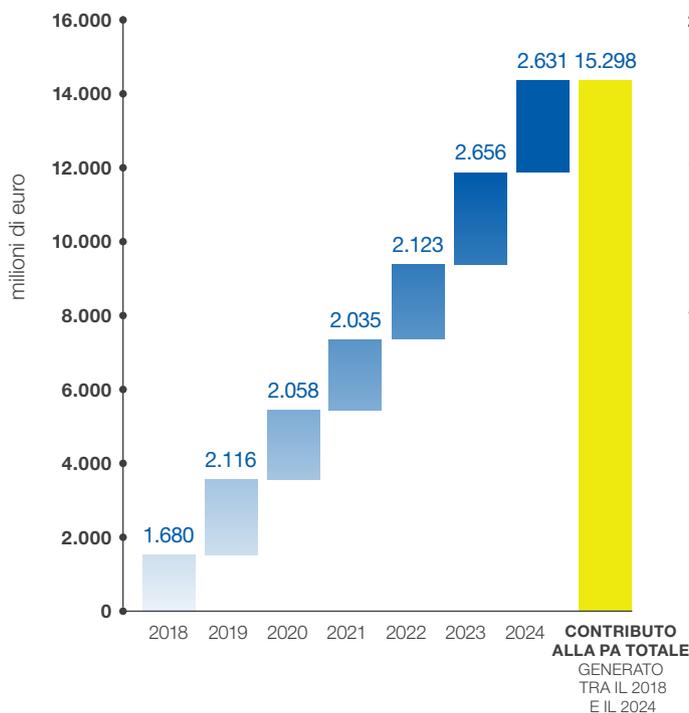


51 miliardi di euro di reddito di lavoro, 15 miliardi di euro di gettito fiscale. Inoltre, il Gruppo in media ha

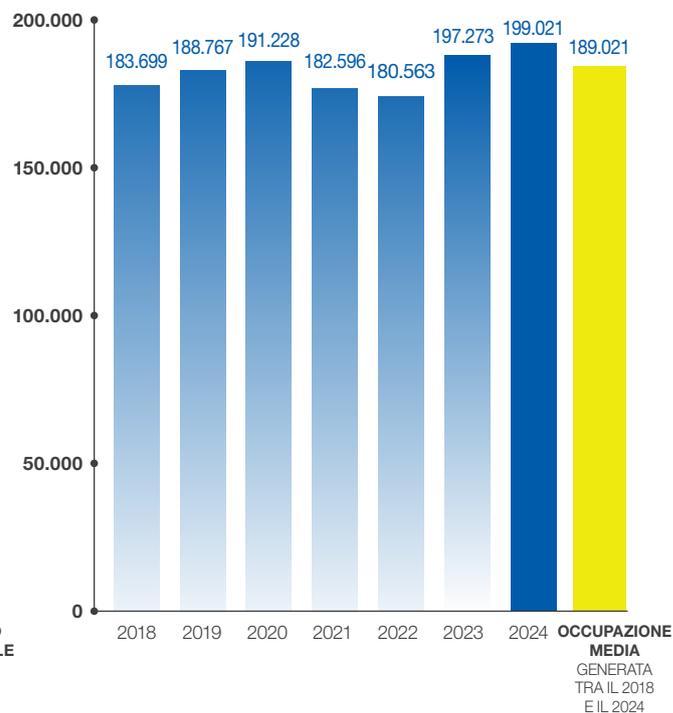
contribuito alla creazione di 189 mila posti di lavoro tra il 2018 e il 2024.



Il contributo di Poste Italiane alla PA
2018-2024



Il contributo di Poste Italiane all'occupazione
2018-2024



02

Principali risultati 2024

Nel 2024 Poste Italiane ha raggiunto **risultati superiori alle previsioni**, registrando Ricavi pari a 12,6 miliardi di euro, con una crescita superiore al 5% su base annua, un **Risultato operativo adjusted¹ record di 2,96 miliardi di euro**, di fatto quasi tre volte più alto dell'EBIT 2017 e con un **Utile netto record a oltre 2 miliardi di euro**. I costi totali si sono attestati a 10 miliardi di euro (+7,2% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente). In particolare, i costi ordinari del personale sono stati pari a 5 miliardi di euro, in crescita del 2,7% anno su anno, con l'incremento dei minimi contrattuali scattato nel mese di luglio 2023, la quota di competenza dell'una tantum pagata nel mese di settembre 2024 e la componente variabile legata ai risultati; i costi non legati al personale sono stati di 4,9 miliardi di euro, in crescita del 16,9% su base annua.

12,6 mld €
Ricavi totali

Una performance ottenuta grazie al **modello di business diversificato**, resiliente e sostenibile adottato dal Gruppo – che consente all'Azienda di adattarsi in modo proattivo a un contesto macroeconomico in continua evoluzione – e grazie alla **razionalizzazione dei costi**.

2,96 mld €
Risultato operativo Adjusted

Gli ottimi risultati raggiunti hanno consentito a Poste Italiane di aumentare la creazione di valore delle proprie attività diversificate. Il *management* ha proposto il miglioramento della politica di dividendi, con un aumento del *payout ratio* dal 65% al 70% per il quinquennio 2024-2028. Il **dividendo per l'anno 2024 è di 1,08 euro ad azione**, in crescita del 35% rispetto al valore del precedente esercizio. Sin dalla quotazione avvenuta nel 2015, gli azionisti hanno beneficiato di una elevata e crescente remunerazione complessiva con una *performance* superiore ai valori registrati dal principale indice di Borsa Italiana. Da aprile 2017 la quotazione del titolo di Poste Italiane è passata da poco più di 6 euro

1. Risultato operativo calcolato al netto degli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita del 2024 e della quota di oneri di natura straordinaria derivante dagli esiti dell'analisi volontaria di rischio sui crediti d'imposta svolta nell'anno.

agli oltre 18 euro di maggio 2025 triplicando, di fatto, la capitalizzazione di mercato da 8 miliardi di euro ad oltre 24 miliardi di euro in 8 anni.

2 mld €

Utile netto

Nel corso dell'anno Poste Italiane ha proseguito nel significativo percorso di crescita di una gestione pluriennale che ha raggiunto tutti i principali obiettivi dei Piani Strategici messi in campo dal 2018, completando la trasformazione del Gruppo in una **moderna platform company omnicanale** e più che raddoppiando, allo stesso tempo, margini e dividendo.

590 mld €

Masse gestite e amministrare

L'Azienda continua a collaborare con il Governo per la **diffusione della digitalizzazione e dell'innovazione**, e **sostiene le comunità locali** mettendo a loro disposizione le proprie infrastrutture informatiche e logistiche per contrastare il progressivo abbandono dei territori e ridurre il *digital divide*.

Con questo spirito ha avviato il **progetto Polis** che consente a tutti i cittadini dei Comuni con meno di 15 mila abitanti di avere uno Sportello Unico della Pubblica Amministrazione all'interno degli Uffici Postali. Il progetto coinvolge il 90% circa dei Comuni italiani e circa **7.000 Uffici Postali dei piccoli centri**, che saranno rinnovati dal punto di vista tecnologico, energetico, logistico e saranno trasformati in *hub* digitali in grado di fornire anche servizi della Pubblica Amministrazione come, per esempio, certificati anagrafici, giudiziari, previdenziali e documenti di identità, come il passaporto e la carta di identità elettronica. Sono **3.600 gli Uffici già rinnovati** con il progetto Polis (a maggio 2025) e i servizi attualmente disponibili sono: certificati anagrafici e di stato civile, giudiziari, previdenziali e, negli Uffici Postali abilitati in rapido aumento, il servizio per la richiesta e il rinnovo dei passaporti.

Polis prevede anche una seconda linea di intervento per la realizzazione di una capillare rete di spazi a disposizione dei cittadini per il *co-working* e per svolgere attività di formazione; una rete che sarà composta da **250 "Spazi per l'Italia"** digitalizzati e interconnessi, con postazioni di lavoro, servizi condivisi, aree per riunioni ed eventi, aperti a privati, aziende, Pubblica Amministrazione, università e centri di ricerca.

oltre 18 € per azione

Record storico titolo
(dato di maggio 2025)*

* Record al 23.05.2025; nei giorni successivi di maggio il titolo ha superato i 19 euro.

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Poste Italiane è la più grande realtà del comparto logistico in Italia, in grado di cogliere le opportunità legate alla crescita dell'*e-commerce*, grazie anche a un consolidato *know-how* nel settore dei pagamenti e del digitale.

ca. 49.000

Punti vendita di terzi,
partner di Poste Italiane

Le attività del comparto, che fornisce anche il Servizio Universale, rappresentano da sempre l'identità dell'azienda e comprendono servizi di recapito di corrispondenza e pacchi, di logistica e di corriere espresso, attraverso una rete integrata che ha caratteristiche uniche per estensione, dimensioni e capillarità.

La vincente trasformazione industriale, gli investimenti e il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni hanno consentito al Gruppo di recapitare 308 milioni di pacchi e di gestire nei periodi di picco **oltre 1 milione di pacchi al giorno**.

308 mln

Pacchi recapitati

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

I Ricavi da corrispondenza sono stati pari a **2,12 miliardi di euro** (+2,4% su base annua) sostenuti dalle azioni di *repricing* e dal miglioramento del mix di prodotti sottostanti che hanno mitigato il calo dei volumi, diminuiti del 7,9% su base annua.

2,1 mld

Unità di corrispondenza
recapitate

I Ricavi da pacchi e logistica si sono attestati a 1,58 miliardi di euro (+13,2% rispetto all'anno precedente), sostenuti dall'aumento dei volumi (+20,4% su base annua) con l'*e-commerce* che continua a rappresentare il comparto di *business* strategico, a maggior crescita rispetto all'anno 2023.

Nell'anno è proseguito il progressivo processo di trasformazione delle reti di logistica e recapito per renderle sempre più efficienti con i postini che hanno consegnato oltre 121 milioni di pacchi nel 2024, in crescita del 34,8% su base annua rispetto ai 90 milioni di pacchi consegnati nell'anno precedente. È inoltre aumentato ulteriormente il numero dei punti di ritiro e spedizione a disposizione dei clienti, con una **rete fisica** che attualmente conta **ca. 30.000 unità** tra Uffici Postali, punti convenzionati (*Collect Point*) come i tabaccai e *locker* che offrono un servizio non-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7.

Poste Italiane ha continuato anche ad investire per la modernizzazione della flotta, rendendola sempre più ecologica con l'introduzione di **veicoli ad alimentazione ibrida ed elettrica**. Il Gruppo ha completato il rinnovamento della flotta di recapito, con l'introduzione di **28.400 veicoli a basse emissioni**, di cui circa 6.100 *full green* e circa 8.800 ibridi.

5.637

Colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici installate

Negli ultimi anni il Gruppo ha consolidato ulteriormente le *partnership* avviate con le aziende tecnologiche specializzate: "sennder GmbH", che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione dei carichi e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio e Milkman S.p.A. che ha contribuito a migliorare l'esperienza del cliente *e-commerce*, grazie a nuove soluzioni di consegna personalizzata sull'ultimo miglio.

Allo stesso tempo il Gruppo ha ampliato l'offerta alla clientela: dopo il lancio del servizio "Instant", che prevede il ritiro a domicilio e la consegna in due ore dal momento in cui il cliente richiede il servizio con un *click*, è nata la gamma Poste Delivery Business. La gamma permette **di personalizzare "in corsa" le consegne** con il servizio Scegli tu, offre a venditori e utenti *e-commerce* la possibilità di effettuare spedizioni e ritiri anche tramite gli Uffici Postali e la rete Punto Poste, e consente una **gestione** agevole, veloce e **paperless dei resi** con il servizio Reverse.

Servizi Finanziari

Poste Italiane può vantare una posizione di primo piano per la distribuzione di prodotti finanziari e di risparmio, grazie alla sua rete distributiva e al **patrimonio di affidabilità** che da sempre caratterizza il suo marchio. L'azienda colloca in esclusiva, per conto di Cassa Depositi e Prestiti, i prodotti del Risparmio Postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali (il 1° agosto 2024 è stato tra l'altro sottoscritto il nuovo Accordo tra Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti per il servizio di raccolta del Risparmio Postale per il triennio 2024-2026) – e mette a disposizione dei clienti innovative soluzioni di pagamento, servizi di conto corrente, prodotti di investimento e di risparmio gestito, soluzioni assicurative e di credito al consumo.

Tra i punti strategici alla base dell'attuale Piano “2024-2028 – *The Connecting Platform*” approvato nel mese di marzo 2024, di particolare rilievo è lo sviluppo del **nuovo modello di servizio commerciale** che mira a ottimizzare la copertura dei clienti *retail* e a trasformare l'Ufficio Postale, da spazio dedicato alle transazioni a luogo relazionale, massimizzando il valore della piattaforma omnicanale del Gruppo.

Grazie alle azioni poste in essere nel corso dell'anno, il *coverage* specialistico sui clienti *Affluent* e *Private* è passato dal 32% del 2023 al 64% del 2024 a conferma della traiettoria prevista nell'arco del Piano di coprire al meglio le esigenze della clientela, sviluppando ulteriormente la segmentazione della stessa e affidandola a **consulenti finanziari specializzati**.

Le *performance* dei Servizi Finanziari nel 2024 mostrano ricavi in aumento principalmente per via dei **maggiori interessi attivi netti conseguiti sul portafoglio titoli** e un miglioramento del risultato operativo e dell'utile netto rispetto allo scorso esercizio. Il **Total Capital Ratio** di BancoPosta al 31 dicembre 2024 si è attestato al **22,6%**, in aumento rispetto al 31 dicembre 2023.

Il Gruppo ha continuato ad investire con convinzione sulla diversificazione dell'offerta, per valorizzare al massimo la sua rete distributiva. Negli ultimi anni ha arricchito ulteriormente la gamma di prodotti e servizi puntando, oltre che sul rapporto storico con Cassa Depositi e Prestiti, su accordi di distribuzione con i principali *player* presenti sul mercato e su *partnership* con aziende innovative come quella siglata con Moneyfarm, società indipendente specializzata nella gestione patrimoniale digitale.

35,6 mln
Clienti finanziari

I Ricavi da mercato del 2024 ammontano a 5.521 milioni di euro e registrano una crescita di 292 milioni di euro rispetto ai 5.229 milioni di euro realizzati nel 2023 (+5,6%).

Al 31 dicembre 2024 le masse gestite e amministrative ammontano a 590 miliardi di euro e mostrano una crescita dell'1,7% (+9,9 miliardi di euro) rispetto ai 581 miliardi di euro del 31 dicembre 2023. Tale variazione è da ricondurre alle raccolte nette positive su: Fondi di investimento (+3,7 miliardi di euro), conti correnti (+1,5 miliardi di euro), riserve assicurative (+1,5 miliardi di euro) e risparmio amministrato (+0,8 miliardi di euro), parzialmente compensate dalla raccolta netta negativa sul Risparmio Postale (pari a -6,4 miliardi di euro). Si rileva inoltre un effetto performance complessivo per 8,9 miliardi di euro.

3,7 mld €

Record Finanziamenti erogati
(+8% vs 2023)

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) interessi attivi netti in crescita rispetto al 2023 (+295 milioni di euro, +13,1%) per effetto principalmente del maggiore rendimento relativo al comparto Retail e Corporate (+321 milioni di euro) e dei maggiori interessi netti relativi al comparto Tesoreria (+30 milioni di euro), in parte mitigati dal minore rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (-55 milioni di euro); (ii) plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 90 milioni di euro, in diminuzione di 68 milioni di euro (-43,1%) rispetto ai

158 milioni di euro del 2023; (iii) ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale che si attestano a 1.725 milioni di euro, in diminuzione di 15 milioni di euro (-0,8%) rispetto allo scorso anno.

590 mld €

Masse gestite e amministrative

Il risultato della gestione operativa adjusted ovvero depurato degli oneri (16 milioni di euro per il contributo al Fondo di garanzia dei rami Vita), si attesta a 900 milioni di euro, in aumento di 38 milioni di euro rispetto al 2023.

87,7 mld €

Giacenza media dei conti correnti

Con una gestione finanziaria positiva per 37 milioni di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (248 milioni di euro), il **risultato netto** della sbu Servizi finanziari si attesta a **674 milioni di euro**, in aumento di 26 milioni di euro rispetto ai 647 milioni di euro del 2023.

6 mld €

Raccolta lorda record per i fondi comuni di investimento

Servizi Assicurativi

I Servizi assicurativi vengono offerti dal Gruppo Poste Vita (posseduta al 100% da Poste Italiane) che mette a disposizione dei clienti soluzioni per la previdenza integrativa, prodotti di investimento assicurativo e servizi per la tutela della persona e dei propri beni.

Il Gruppo Poste Vita chiude il 2024 con un **coefficiente di solvibilità pari al 322%** che diventa circa il 300% al netto della previsione di distribuire alla capogruppo Poste Italiane ulteriori dividendi per circa 1 miliardo di euro in arco piano, in aggiunta alla distribuzione del 100% degli utili.

Il *business* Vita si presenta resiliente in un mercato sfidante: la raccolta netta continua ad essere positiva, sostenuta dal lancio di nuovi prodotti e da un tasso di riscatto che si mantiene inferiore rispetto al mercato.

1,5 mld €

Raccolta netta dei prodotti di investimento Vita

Il *business* Protezione risulta in forte crescita, anche grazie al contributo della società Net Insurance e allo sviluppo delle reti fisiche e dei canali digitali/*insurtech* di terzi.

7,6 mld €

Premi raccolti su multiramo

I **ricavi** da mercato della sbu Servizi assicurativi ammontano **1.640 milioni di euro**, in aumento di 73 milioni di euro rispetto ai 1.567 milioni di euro del 2023 e sono principalmente riconducibili al *business* Investimenti e Previdenza che ha contribuito con ricavi pari a 1.479 milioni di euro e al *business* Protezione che ha conseguito ricavi per 161 milioni di euro.

Nel corso del 2024 i premi lordi del *business* Investimenti e Previdenza ammontano a 18 miliardi di euro, in aumento di 0,2 miliardi di euro (+1,1%) rispetto al 2023 per effetto dell'incremento di 3,7 miliardi di euro (+94,3%) della raccolta afferente i prodotti Multiramo pari a 7,6 miliardi di euro (3,9 miliardi di euro nel corso del 2023), con un'incidenza sul totale della raccolta che passa dal 22% del 2023 al 42% del 2024 in grande parte controbilanciata dal decremento di 3,5 miliardi di euro (-25,4%) della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali e previdenza.

I premi lordi del *business* Protezione (inclusivi dei premi intermediati sul motor) hanno raggiunto alla fine dell'esercizio 2024 un miliardo di euro (1.014 milioni di euro), in crescita di 190 milioni di euro (+23,0%) rispetto al 2023 in cui si attestavano a 824 milioni di euro.

Il **Solvency Ratio** del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 dicembre 2024 al **322%**, in aumento rispetto al 307% rilevato a dicembre 2023 (+15 p.p.), mantenendosi a livelli ben superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (circa 200%). La variazione del periodo è dovuta a un decremento dei fondi propri disponibili (-4 p.p. sul *solvency ratio*) e al decremento del requisito di capitale.

Il Contractual Service Margine (CSM) mostra un saldo alla fine del 2024 di 13.730 milioni di euro sostanzialmente stabile rispetto al dato di fine 2023 (-13 milioni di euro).

6,6%

Tasso di riscatto largamente inferiore al tasso del mercato

Depurando dall'andamento del CSM le componenti esogene (andamento mercati finanziari e comportamento degli assicurati), la crescita normalizzata del 2024 è stata di 273 milioni di euro (+2,0%) rispetto al valore al 31 dicembre 2023.

L'andamento economico della sbu Servizi assicurativi evidenzia un EBIT pari a 1.371 milioni di euro, in crescita di 11 milioni di euro di rispetto al 2023. Escludendo il costo per il contributo dell'anno 2024 al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita (58 milioni di euro), l'EBIT Adjusted del 2024 è pari a 1.429 milioni di euro e in crescita rispetto al 2023 di circa 69 milioni di euro (+5,0%).

100%

Prodotti Poste Vita con elementi ESG

Sono stati compiuti passi in avanti anche rispetto agli obiettivi di Sostenibilità: già nel 2022 la percentuale di prodotti Poste Vita con elementi ESG aveva raggiunto il 60% (rispetto al 50% dell'anno precedente). Nel 2023 l'impegno negli investimenti responsabili è proseguito con il lancio da parte di Poste Vita di quattro nuovi prodotti assicurativi Vita con elementi ESG: due di tipo ramo I, "Poste Domani Insieme" e "Poste Prospettiva Valore Gold", e due prodotti multi-ramo, "Poste Progetto Integrazione Programmata" e "Poste Progetto Bonus 4in4". Nel 2024 il 100% dei prodotti Poste Vita contiene elementi ESG.

1 mld €

Premi raccolti sulla Protezione

Servizi Postepay

Poste Italiane è il più grande operatore di pagamenti in Italia con circa 30 milioni di carte, potendo disporre di una **piattaforma distributiva multicanale integrata** che si avvale di una infrastruttura digitale all'avanguardia e della rete fisica.

ca. 30 mln

Carte di pagamento

Al fine di supportare la crescita dei pagamenti digitali rileva l'acquisizione del 20% di N&TS e l'accordo tra PostePay e Scalapay nel "*buy now pay later*" che darà vita ad un servizio semplice e innovativo di dilazione dei pagamenti.

Nel 2024 i **Ricavi** da mercato di PostePay hanno continuato a crescere, anno su anno, di un solido 9,5% a **1,6 miliardi di euro**, grazie ad un ulteriore slancio dato dalle nuove soluzioni di pagamento offerte dal Gruppo, alla crescita dei volumi delle transazioni sia *online* che sui canali fisici e al consolidamento dell'acquisizione di LIS.

22,4 mln

Carte prepagate Postepay

Il risultato operativo (EBIT) è cresciuto nell'esercizio 2024 del 20,3% su base annua pari a € 529 milioni nell'esercizio 2024 e il 20,9% a € 148 milioni nel quarto trimestre del 2024, trainato da una solida *performance* di ricavi mentre l'utile netto si è attestato a 394 milioni di euro (+16,7% rispetto al 2023).

16,3 mln

Carte di pagamento
ecosostenibili

I ricavi dei pagamenti sono cresciuti del 7,5% a € 1,2 miliardi nel 2024 e del 5,7% a € 322 milioni nel quarto trimestre del 2024, guidate da un incremento nel transato (+12%² rispetto all'esercizio 2023), ben superiore alla media del mercato, con il transato *e-commerce* in crescita rispettivamente del 15,6% e 19,1%. Particolarmente rilevante la *performance* delle carte **Postepay Evolution** con IBAN (*stock* a 10,5 milioni di carte) che ha realizzato un **incremento del transato del 17,1%**. Nell'Esercizio 2024 lo *stock* complessivo delle carte prepagate Postepay e delle Postepay *debit* è pari a 29,8 milioni in crescita di 0,2 milioni rispetto al 2023; le carte prepagate Postepay ammontano a 22,4 milioni, in crescita rispetto al 2023 dell'1,1%.

2. Incremento del transato delle carte emesse escludendo le carte *welfare* del Governo.

Nel corso del 2024 è proseguita la vendita delle Postepay Connect che registra nell'anno oltre 72 mila attivazioni con uno stock di 608 mila carte (+ 0,6% rispetto a dicembre 2023).

In ambito Acquiring, a fronte di un numero di POS installati al 31 dicembre 2024, pari a circa 314 mila, è stato sviluppato un transato di 33,4 miliardi di euro.

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

4,8 mln

Linee fisse e mobili

In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile è rappresentato da circa 4,4 milioni di linee, in leggera crescita rispetto alla fine del 2023 (4,3 milioni di linee). Con riferimento ai servizi di telefonia fissa, l'offerta "PosteMobile Casa" e l'offerta di connettività dati in fibra ottica "PosteCasa Ultraveloce" registrano un incremento del 14,1% delle linee passando da 406 mila linee a dicembre 2023 a 463 mila linee a dicembre 2024.

28,7 mln

Identità digitali PostelD

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

13,5 mln

E-wallets
(portafogli digitali)

87 mld €

Transato totale delle carte

I ricavi da altri settori registrano una crescita nel 2024 di € 10 milioni passando da 264 milioni di euro del 2023 a 274 milioni di euro nel 2024, riconducibile principalmente ai ricavi correlati alla giacenza delle carte di pagamento Postepay verso BancoPosta e ai ricavi del comparto Energia per la fornitura dell'energia alle Società del Gruppo.



La strategia di Sostenibilità
di Poste Italiane



EE
S
G

La Sostenibilità al centro delle strategie aziendali

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

L'Azienda negli anni ha intrapreso un importante percorso di sviluppo della propria strategia di *business*, integrandola progressivamente e in maniera strutturale con i principi ESG (*Environmental, Social, Governance*) orientando l'operatività del Gruppo verso la **creazione di valore condiviso per tutti i portatori d'interesse**, consolidando così la propria reputazione.

L'impegno del Gruppo per uno sviluppo sostenibile si traduce nell'aggiornamento del Piano ESG, rinnovato sulla base dell'analisi di rilevanza e in piena sinergia con il Piano Strategico 2024-2028 "*The Connecting Platform*". La necessità di generare valore sostenibile e a lungo termine per tutti gli *stakeholder* non è mai stata così rilevante come oggi.

Per Poste Italiane essere sostenibili significa aver definito una chiara strategia sulle tematiche ESG e averle integrate in maniera trasversale all'interno degli obiettivi strategici, così come sono stati definiti nel Piano Strategico.

Il Gruppo ha scelto di adottare una Strategia di Sostenibilità che mette al centro un sistema di *Governance* in ambito ESG, le politiche e linee guida di Sostenibilità, parte del corpus normativo aziendale e un Piano Strategico ESG nella sua declinazione in otto Pilastri: Integrità e Trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, *Customer Experience*, Innovazione, Transizione *green* e Finanza sostenibile. Secondo gli ESRS (European Sustainability Reporting Standards), gli otto pilastri vengono rendicontati sulla base di tre macrocategorie: **informazioni ambientali, sociali** e di **governance** di cui si fornisce di seguito rappresentazione.

Impegno ambientale



Transizione green

Impegno sociale



Valorizzazione delle persone



Diversità e inclusione



Valore al territorio



Customer experience



Innovazione

Etica e governance



Integrità e trasparenza



Finanza sostenibile



Valore al territorio

Grazie all'impegno significativo di Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche, l'Azienda ha ricevuto numerosi premi e riconoscimenti nel corso degli ultimi anni.



Poste Italiane è stata riconosciuta Top Employer Italia 2025 per il sesto anno consecutivo dal Top Employers Institute, che certifica l'eccellenza nelle pratiche di gestione delle risorse umane.



Nel 2025 Poste Italiane entra nuovamente nel Brand Finance Global 500, classificandosi al 227° posto, con un miglioramento di 4 posizioni rispetto all'anno precedente, tra i 500 marchi di maggior valore finanziario al mondo.



Poste Italiane è la più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione Equal-Salary rilasciata dall'omonima organizzazione svizzera in collaborazione con l'Università di Ginevra, che attesta l'equità retributiva tra uomini e donne a parità di mansione.



Nel 2023 Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere, rilasciata dall'IMQ. Il riconoscimento triennale attesta l'impegno dell'azienda nel garantire pari opportunità nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi postali, logistici, finanziari, assicurativi e digitali.



Nel 2024 Poste Italiane ha rinnovato l'attestazione ISO 30415 "Human resource management – Diversity and Inclusion", ottenuta per l'impegno costante sui temi della diversità e inclusione e per la sua capacità di integrare i principi D&I, in tutti i processi di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento e fornitura dei servizi postali, finanziari, assicurativi e digitali.



Per il secondo anno consecutivo, Poste Italiane ha vinto il premio "Bilancio di Sostenibilità" nella categoria Grandi aziende, grazie alla qualità della rendicontazione non finanziaria e all'integrazione dei principi ESG (ambientali, sociali e di governance) nelle proprie attività e processi aziendali.



L'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, è stato premiato in occasione della sedicesima edizione del Premio Guido Carli per il contributo dato in termini di innovazione, crescita e sviluppo delle competenze aziendali, sottolineando ancora una volta il forte legame tra Poste Italiane e i territori.



A dicembre 2024 la intranet NoidiPoste di Poste Italiane ha vinto nella categoria Best Internal Communication Digital Platform e si è classificata terza in Best Overall Internal Communication Strategy/Campaign al Grand Prix della comunicazione interna, organizzato dalla FEIEA, la Federazione europea della comunicazione interna.

Poste Italiane ha consolidato nel 2024-2025 la propria leadership in ambito sostenibilità, confermando la presenza in numerosi e prestigiosi indici e rating ESG, utilizzati sia dagli stakeholder per valutare le performance aziendali, sia dal management per lo sviluppo dei piani di investimento sostenibile.



Dow Jones Sustainability Index: per il sesto anno consecutivo nel Dow Jones Best-in-Class World e Europe Index.

Poste Italiane S.p.A.
Insurance

Top 5%

Corporate Sustainability
Assessment (CSA) 2024 Score

90/100 | Score 0-100 | For more info visit www.dowjones.com/postbook

S&P Yearbook 2025: Poste conferma la presenza come prima in Europa e seconda al mondo per la sostenibilità nel settore assicurativo.



FTSE4Good

FTSE4Good Index: inclusa per il quinto anno consecutivo nei FTSE4Good Europe e FTSE4Good Developed, con un punteggio ESG di 4,3 assegnato da FTSE Russell, eccellendo in ambito Social e Governance.



ISS ESG Rating: valutazione massima con rating 1 nei tre ambiti: Environment, Social e Governance.



Poste italiane nel 2024 ha confermato la propria performance di sostenibilità aziendale e di leadership nel settore ottenendo 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 2024, mantiene la prestigiosa medaglia di platino di EcoVadis, che valuta la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura, e migliora ulteriormente la posizione dalla medaglia Gold dello scorso anno collocandosi entro l'1% delle migliori aziende valutate dal team di esperti internazionali.



CDP (ex Carbon Disclosure Project): per il quarto anno consecutivo in fascia Leadership (rating A-), grazie alla qualità della disclosure, gestione dei rischi e strategie climate-related.

Il Gruppo Poste Italiane considera la salvaguardia dell'ambiente un elemento imprescindibile ai fini della creazione di valore sostenibile per le persone e il territorio in cui opera.

Il Gruppo si impegna a **utilizzare responsabilmente le risorse** e a implementare soluzioni innovative per **ridurre al minimo gli impatti ambientali negativi** derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, adottando un comportamento più consapevole in materia di adattamento ai cambiamenti climatici, inquinamento dell'aria e utilizzo consapevole delle risorse naturali.

Nell'ambito delle diverse azioni realizzate per ridurre le emissioni di Gruppo, nel 2024 è stato completato il piano di **rinnovo della flotta green** con circa 28.400 veicoli a basse emissioni di cui 6.100 elettrici e la sostituzione di 2 aeromobili della flotta area.

È stata inoltre costituita la **società Postego** per gestire direttamente la propria flotta di mezzi di trasporto aziendale e accelerare la transizione ecologica del Gruppo.

Sempre nell'ambito dell'impegno nella riduzione delle emissioni e con riferimento alle azioni di decarbonizzazione è stata siglata **la lettera d'intenti fra Poste Italiane ed Enilive** (Gruppo ENI) per la fornitura di biocarburanti prodotti direttamente da scarti con l'obiettivo comune di contribuire alla decarbonizzazione dei trasporti stradali e aerei.

Attraverso il modello di consegna **Green Delivery**, il Gruppo Poste Italiane ha ripensato in chiave sostenibile il modello di consegna dei pacchi ai clienti, metten-

do a disposizione del territorio una rete di prossimità e garantendo così da un lato maggiore flessibilità per i clienti e dall'altro la generazione di benefici per l'ambiente. Infatti, in alternativa alla consegna a casa, le persone possono scegliere di ritirare un pacco non solo negli Uffici Postali ma anche nella rete Punto Poste.

Sul fronte delle iniziative volte alla riduzione dei consumi di energia elettrica e di emissioni di CO₂ è proseguito nel 2024 il **Progetto Smart Building** per la gestione intelligente degli edifici tramite un sistema di Building and Energy Management System (BEMS) che ha visto la realizzazione di circa 150 interventi nell'anno. Complessivamente sono state completate le attività di ammodernamento in circa 2.150 gli edifici. Sempre nell'ambito del miglioramento dell'efficienza energetica degli immobili, il Gruppo ha completato l'**installazione di pannelli solari** sui siti di proprietà in tutta Italia, autoproducendo energia rinnovabile nei 580 impianti di produzione e raggiungendo, nel 2024 10.096 MWh di energia elettrica prodotta.

Il Gruppo Poste Italiane, consapevole dell'importanza della tutela dell'ambiente, adotta da sempre un comportamento volto all'utilizzo consapevole delle risorse naturali in ottica di **economia circolare**. A tal fine, ha promosso vari progetti innovativi nell'ambito delle iniziative di inclusione e solidarietà sociale, tra cui **"Valori ritrovati"**, in collaborazione con Fondazione Caritas Roma Onlus. Grazie all'iniziativa vengono ridistribuiti o rivenduti alle famiglie bisognose quei pacchi che, non potendo essere recapitati al destinatario né restituiti al mittente, sarebbero stati altrimenti smaltiti e destinati al macero.

Il Gruppo Poste Italiane è consapevole del suo contributo nella promozione dei principi di sviluppo sostenibile nonché la sua rilevanza nel panorama economico e sociale dell'Italia.

Nel 2024 ha **rinnovato il CCNL** per il periodo 2024-2027 e l'**Accordo con le OO.SS.** per la riorganizzazione della rete logistica del Gruppo. Sono state erogate circa **6 milioni di ore di formazione** nell'anno per un totale di 42,8 milioni nel periodo 2017-2024.

Il Gruppo Poste Italiane promuove **la tutela e l'integrazione delle diversità**, attuando una strategia proattiva per superare gli stereotipi culturali identificando e risolvendo così i fattori che impediscono l'inclusione lavorativa delle persone.

Il tutto attraverso la costituzione di **5 Employee Resource Groups (E.R.G.)** che favoriscono il dialogo e l'ascolto su tematiche relative a Generazioni, Genere, LGBTQ+; Vulnerabilità e Interculturalità.

Con la piattaforma **INSIEME - Connecting Ideas**, lanciata nel 2021, tutti i dipendenti possono proporre un'idea legata a uno dei pilastri della Strategia di Sostenibilità, oppure mettere a disposizione le proprie competenze per la realizzazione di un'idea presentata. Alcune delle idee raccolte e valutate da esperti, sono state concretamente implementate in Azienda come ad esempio Certific AI, Green PackPoste e POP – Poste One.

Con riferimento alle iniziative di inclusione sociale, il Gruppo ha proseguito gli interventi previsti nell'ambito

del **Progetto Polis** – Case dei servizi di cittadinanza digitale, iniziativa che si inserisce nel più ampio obiettivo di promozione della coesione economica, sociale e territoriale del Paese e di superamento del *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne. Realizzati nell'anno interventi in 2.918 Uffici Postali e 81 spazi di *coworking* nonché evase oltre 31.000 pratiche su servizi della PA.

Le persone di Poste contribuiscono al benessere della comunità con iniziative di **Volontariato d'Impresa** attraverso una piattaforma dedicata sulla quale, vengono proposti progetti sociali e ambientali.

Il Gruppo Poste Italiane è inserito integralmente nel tessuto sociale e produttivo del Paese motivo per cui la fiducia e la soddisfazione della propria clientela rappresentano un obiettivo centrale per il Gruppo che si dedica con impegno a perseguirlo promuovendo attivamente momenti di ascolto, soprattutto in un contesto caratterizzato da un rapido sviluppo della tecnologia e dell'omnicanalità. A tal proposito, è stato completato lo sviluppo dell'**app Poste Italiane**: punto di accesso unico per l'operatività in app alla piattaforma omnicanal del Gruppo.

Dall'esigenza di rispondere in modo rapido e coerente oltre che semplificare l'accesso degli operatori dei contact center alle informazioni più aggiornate sui prodotti e le procedure, nasce il **Progetto AiKnow**. Un modello intelligente il cui nome richiama l'espressione "I know", "io so" pur contenendo la componente "AI": perché al centro c'è la collaborazione tra intelligenza umana e l'intelligenza artificiale di tipo generativo.

Il Gruppo Poste Italiane è consapevole degli impatti ambientali e sociali delle proprie attività oltre l'importanza di mantenere relazioni collaborative con gli *stakeholder*. Motivo per cui l'**etica**, l'**integrità** e la **trasparenza** sono valori fondanti dell'identità del Gruppo.

Il **Codice Etico** sancisce principi e regole di comportamenti ricondotti in particolare a legalità, imparzialità ed equità, sostegno alla comunità, rispetto delle persone, qualità e professionalità. Tali valori, che guidano la cultura e i comportamenti, sono fondamentali per garantire la **credibilità** e la **reputazione** del Gruppo sul lungo termine e per rafforzare la **fiducia** di tutti gli stakeholder.

Sono state adottate specifiche politiche per garantire la correttezza e prevenire la corruzione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, le associazioni, le organizzazioni politiche e sindacali, i fornitori e *partner*. Nel 2024, Poste Italiane e le maggiori aziende del Gruppo, hanno mantenuto le certificazioni precedentemente ottenute, tra cui **ISO 37001** per i sistemi di gestione anticorruzione e **ISO 37301** per il sistema di gestione della *compliance*.

Il Gruppo Poste si è dotato di un **Sistema di Segnalazione** e di un **Comitato Whistleblowing** con lo scopo di gestire le segnalazioni di eventuali comportamenti illeciti o sospetti, irregolarità della gestione dell'azienda o di tutto ciò che possa costituire una violazione delle normative e del Codice Etico.

Nel corso del 2024, in seguito ai cambiamenti normativi introdotti dalla Direttiva UE 2022/2464 Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) è stato adeguato il **Framework di Controllo Interno sull'Informativa di Sostenibilità**.

Con riferimento invece ai processi di *procurement* a livello di Gruppo, Poste Italiane si è dotata di un **framework di Sustainable Procurement** implementando strumenti di *governance* che adottano principi ESG nell'intero processo di *procurement*.

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

Nel 2024, il 100% dei prodotti di investimento di Poste Vita ha una componente ESG.

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.
Comunicazione

Giugno 2025

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

Progetto grafico



Videoimpaginazione



Stampa a cura di

Postel

