

RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE

AL 31 MARZO 2025

INDICE

1. Guida alla lettura.....	2
2. Highlights	3
3. Evoluzione prevedibile della gestione	5
4. Assetto societario del Gruppo, <i>Corporate Governance</i> e struttura organizzativa	7
4.1 La <i>Corporate Governance</i> di Poste Italiane	7
4.2 Struttura organizzativa di Poste Italiane	8
4.3 Azionariato e <i>performance</i> del titolo	10
4.4 Assetto societario del Gruppo e principali operazioni societarie del periodo	12
5. Strategia, innovazione e digitalizzazione, gestione dei rischi.....	15
5.1 Contesto Macroeconomico.....	15
5.2 <i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.....	16
5.3 <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari	19
5.4 <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi	24
5.5 <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Postepay.....	29
5.6 Omnicanalità, Innovazione e Digitalizzazione	34
5.7 Gestione dei rischi.....	43
6. Creazione di valore	45
6.1 Andamento economico del gruppo.....	45
6.2 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo	74
7. Altre informazioni	79
7.1 Eventi di rilievo successivi al 31 marzo 2025	79
7.2 Operazioni di maggiore rilevanza	79
7.3 Relazioni industriali, <i>Welfare</i> e <i>Corporate University</i>	79
7.4 Principali procedimenti pendenti con le Autorità.....	82
8. Prospetti contabili	84
9. Dichiarazione del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari	89
10. Indicatori alternativi di <i>performance</i>	89

1. Guida alla lettura

Il presente Resoconto Intermedio di Gestione al 31 marzo 2025 è stato redatto, su base volontaria, nel rispetto delle disposizioni dell'articolo 154-ter (comma 5) del Testo Unico della Finanza e dell'art.82 *ter* del Regolamento Emittenti CONSOB "Informazioni finanziarie periodiche aggiuntive" al fine di assicurare continuità e regolarità di informazioni alla comunità finanziaria, e in conformità ai criteri di rilevazione e di misurazione stabiliti dai principi contabili internazionali (*International Accounting Standards* – IAS e *International Financial Reporting Standards* - IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC) e dallo *Standing Interpretations Committee* (SIC), riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura del periodo.

Per le informazioni contenute nel presente documento è garantita la coerenza e la correttezza, nonché la comparabilità dei relativi elementi informativi con i corrispondenti dati contenuti nelle relazioni finanziarie precedentemente diffuse al pubblico.

Quanto riportato nel presente documento è finalizzato a fornire un aggiornamento su fatti e circostanze intercorsi tra la data di chiusura dell'esercizio 2024 e la data di approvazione del Resoconto Intermedio di Gestione del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2025.

Per una informativa completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2024 che sarà oggetto di approvazione da parte dell'assemblea degli azionisti in data 30 maggio 2025.

I valori esposti nel presente Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2025 sono confrontati con i corrispondenti valori dell'analogo periodo del precedente esercizio, fatta eccezione per lo Stato Patrimoniale, il quale è confrontato con il corrispondente prospetto al 31 dicembre 2024.

Nel corso del 2023, al fine di fornire una lettura del nuovo *business* dell'energia, più coerente alla vista utilizzata da parte del *management*, non essendo il Gruppo produttore di energia, è stata adottata una rappresentazione a ricavi netti. Conseguentemente, alcuni valori esposti nel prosieguo del documento, riflettono una riclassifica gestionale rispetto ai dati contabili; inoltre, al fine di fornire al mercato una rappresentazione dei risultati del Gruppo coerente con i lineamenti strategici e le rappresentazioni contenute nell'ultimo piano strategico 2024-2028 "The Connecting Platform" presentato nel mese di marzo 2024, nel presente Resoconto intermedio di gestione è presente una vista *adjusted* del Risultato operativo (EBIT *adjusted*) che non include l'onere per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita¹ di competenza del primo trimestre 2025 (di cui alla legge 30 dicembre 2023, n.213 - Legge di Bilancio) ed eventuali componenti di natura straordinaria.

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

Nel presente documento ricorrono le seguenti infografiche:

-  per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile approfondire il tema trattato nel paragrafo di riferimento;
-  per indicare, mediante un collegamento ipertestuale, che è possibile ritornare all'inizio del capitolo e all'indice generale.

¹ Si rinvia al capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance" per la riconciliazione tra l'EBIT e l'EBIT *adjusted*.

< 2. Highlights

Nel corso del primo trimestre 2025, il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha generato risultati rilevanti a livello di sistema. Di seguito vengono rappresentate le principali *performance* finanziarie ed *Environmental, Social & Governance* (ESG) conseguite dal Gruppo sulla base degli obiettivi definiti sugli 8 pilastri della strategia di sostenibilità integrati nel Piano Strategico 2024-2028 "The Connecting Platform".

PERFORMANCE FINANZIARIE

- **Ricavi**: record del 1° trimestre a 3,2 €mld (+5% a/a)
- **EBIT Adjusted**: 796 €mln (+12,8% a/a)
- **Utile netto**: 597 €mln (+19,1% a/a)
- **Record storico per il titolo**: a marzo 2025 con 16,58 euro per azione e 18,425 euro per azione a maggio 2025

*Esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas.

ENVIRONMENTAL

- Continua **riduzione delle emissioni totali** di tCO₂
- **Piano di rinnovo della flotta green**: circa 28.500 veicoli a basse emissioni di cui circa 6.100 veicoli elettrici
- **Poste Delivery Business** si arricchisce di una nuova e rilevante funzionalità, il **Misuratore Emissioni**. I clienti possono monitorare in modo semplice, accurato e trasparente l'impatto ambientale delle loro spedizioni
- Risparmio energetico grazie a **progetti di efficientamento energetico**, con un risparmio annuo di circa 32 milioni di euro (-22% a/a)
- Circa 145 edifici coinvolti nel progetto **Smart Building** e oltre 20 impianti fotovoltaici installati, per circa 339 kWp nel primo trimestre 2025
- Siglata lettera d'intenti fra **Poste Italiane** e **Enilive** (Gruppo ENI) per la fornitura di biocarburanti (HVO e SAF): l'obiettivo comune è di contribuire alla decarbonizzazione dei trasporti stradali e aerei
- Circa 800.000 contratti (2X a/a) per offerte di energia verde e gas
- Oltre 17 milioni di carte di pagamento ecosostenibili
- Pubblicazione del **Principal Adverse Impact (PAI) statement** per Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR per il 2° anno consecutivo



SOCIAL

- **12.755 Uffici Postali** e circa **120 mila dipendenti** (FTE)
- **Progetto Polis in corso**: completati 3.359 uffici postali e 82 spazi di coworking; evase oltre 65.000 pratiche su servizi della Pubblica Amministrazione
- **Strategia Omnicanale**: >26 mln (+6% a/a) di interazioni giornaliere; circa il 50% delle interazioni complessive del primo trimestre 2025 è avvenuta su canali digitali
- **App Poste Italiane**: punto di accesso unico per l'operatività in app alla piattaforma omnicanale del Gruppo Poste raggiunge il primato del 1° posto in classifica su Apple Store e Google Play tra tutte le App del mercato nella categoria Finanza
- > 1 mln di ore di formazione erogate nel primo trimestre 2025

- **Masse gestite e amministrate:** 596 €mld (+5,1 € mld vs dicembre 2024)
- 77 mln i **pacchi spediti** nel 1° trimestre 2025 (+9% a/a) di cui ca 40% consegnati da portalettere
- **Miglior trimestre di sempre per gli interessi attivi** del portafoglio investimenti pari a 666 €mln
- Solido **Solvency II Ratio** del Gruppo Assicurativo a 305% al netto del rateo di dividendi a valere sugli utili del 2025, del 100% dell'utile del 2024 e della distribuzione di ulteriori 500 milioni di euro di riserve alla Capogruppo nel 2025

GOVERNANCE



- **Sistema di controllo interno** conforme alla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)
- Rinnovata la **certificazione sugli approvvigionamenti sostenibili**
- Implementazione del framework di **sustainable procurement** a livello di Gruppo
- **Sviluppo di un ecosistema digitale resiliente**, in conformità con il Digital Operational Resilience Act, per garantire la continuità operativa, migliorare la sicurezza informatica e la capacità di risposta agli incidenti, assicurare la continuità dei servizi ai clienti, favorire l'innovazione e garantire la conformità normativa
- **Piattaforma integrata antifrode** che ha evitato circa 25 milioni di euro in tentativi di frode
- Sistemi di gestione certificati **ISO 37001** (prevenzione della corruzione) e **37301** (compliance-certificazione rinnovata a marzo 2025)
- Monitoraggio delle istanze, degli incontri e dei contatti con le Istituzioni Locali e le Istituzioni centrali attraverso il **Portale Relazioni Istituzionali**

- **Welfare aziendale:** conferma crediti welfare aggiuntivi riconosciuti in caso di conversione del premio di risultato 2024 in prestazioni, opere e servizi con finalità di rilevanza sociale con possibilità di proporre convenzionamenti on-demand
- Conclusa la **terza edizione di "INSIEME Connecting Ideas"**, premiate tre proposte di progettualità dei dipendenti del Gruppo Poste
- Stipulato **accordo tra PostePay e Scalapay**, che coniuga la leadership nei pagamenti digitali di PostePay con quella di Scalapay nel "Buy now pay later" e che darà vita ad un servizio semplice e innovativo di dilazione dei pagamenti
- La **ricarica automatica Postepay** per la categoria "Servizi finanziari di pagamento" e il prelievo cardless da app, per la categoria "Servizi finanziari" sono stati eletti **Prodotto dell'anno 2025**
- **YellowBox**, la piattaforma digitale di Poste Italiane che supporta le PMI e le accompagna nel mondo dell'e-commerce, si è aggiudicata l'oro nell'edizione 2025 del **Touchpoint Award**, categoria Identity

3. Evoluzione prevedibile della gestione

L'attività economica italiana ha registrato nella maggior parte del 2024 un andamento poco più che stagnante, mostrando segnali incoraggianti sul fronte della domanda domestica e degli investimenti solo nell'ultima parte dell'anno e all'inizio del 2025. Nei mesi di febbraio e marzo 2025, l'incertezza sullo scenario internazionale e i rischi di *escalation* nella guerra dei dazi commerciali hanno influito sul peggioramento delle attese sull'economia e sull'inflazione.

Le recenti proiezioni² stimano un incremento del PIL nazionale dello 0,6% nell'anno 2025, dello 0,8% nel 2026 e dello 0,7% nel 2027. La crescita risente degli effetti dell'inasprimento delle politiche commerciali internazionali, ma è sostenuta dall'espansione dei consumi, favorita dalla ripresa del reddito disponibile reale. Le stime del triennio restano ad ogni modo circondate dall'incertezza riconducibile all'evoluzione del contesto macroeconomico e dalle perduranti tensioni derivanti dai conflitti in corso, che potrebbero frenare le esportazioni e gli investimenti.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha registrato il miglior primo trimestre in termini di ricavi, EBIT e utile netto. I ricavi, pari a 3,2 miliardi di euro, sono in crescita del 5% a/a; l'Ebit *adjusted*³ e l'Utile netto consolidato del periodo si sono attestati rispettivamente a 796 milioni di euro (+13% a/a) e 597 milioni di euro (+19%). A tali risultati hanno contribuito, in particolare, il margine di interesse, che ha raggiunto nel trimestre un valore record, nonché i ricavi dei comparti pacchi e assicurativo, abbinata ad un'attenta disciplina sui costi.

Oltre al miglioramento della politica di dividendi, mediante l'aumento del *payout ratio* al 70% per il 2024-2028 già comunicato al mercato nel mese di febbraio 2025 in occasione della presentazione dei risultati preliminari dell'anno 2024, si evidenzia che, sin dalla quotazione avvenuta nel 2015, gli azionisti di Poste Italiane hanno beneficiato di un progressivo aumento del corso azionario con una crescente remunerazione complessiva, riflessa in un livello del *Total Shareholder Return* (TSR) superiore a quello registrato sul principale indice di Borsa (FTSE MIB). Il titolo ha raggiunto, lo scorso 8 maggio 2025, il *record* storico con un prezzo pari a 18,425 euro.

Nei prossimi mesi il Gruppo proseguirà con l'*execution* del Piano Strategico 2024 – 2028 “The Connecting Platform”, secondo le due direttrici in esso definite ovvero, l'implementazione del nuovo modello di servizio per la massimizzazione del valore della relazione con il cliente e la trasformazione logistica per assicurare la sostenibilità della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Il nuovo modello di servizio mira a ottimizzare la copertura e la gestione dei clienti in logica omnicanale, indirizzando l'impegno dei consulenti in attività “relazionali” anziché “transazionali”, generando valore per il Gruppo. Nel corso del primo trimestre dell'anno è stato confermato il ruolo dell'Ufficio Postale come punto di riferimento per la costruzione e il mantenimento della relazione con il cliente e affinato il modello di servizio focalizzandolo su segmenti di clientela strategica e a maggior valore. È stata inoltre ulteriormente potenziata la rete dei Punto Poste Casa e Famiglia con l'obiettivo di rafforzare i canali di accesso e vendita dei prodotti/servizi anche attraverso l'ampliamento dell'offerta.

Nell'ambito della trasformazione logistica verso un operatore logistico *end-to-end* rileva l'evoluzione della rete postale, sempre più orientata alla gestione dei pacchi e lo sviluppo del *business* internazionale e della logistica integrata; in tale strategia rientrano la *partnership* strategica con DHL siglata nel 2023 e la costituzione nel mese di aprile 2024 di Locker Italia S.p.A., per lo sviluppo in Italia di una rete di *lockers* su cui effettuare le consegne *last mile* dei pacchi. Al fine di accelerare e cofinanziare il processo di trasformazione infrastrutturale e immobiliare del Gruppo, è stata costituita nel mese di febbraio 2025 *Patrimonio Italia Logistica – SICAF SpA in gestione esterna* che mira a gestire con modalità all'avanguardia e secondo i più alti standard di qualità ed ESG l'infrastruttura logistica del Gruppo Poste Italiane. L'operazione coinvolgerà inoltre più operatori specializzati nello sviluppo immobiliare in ambito logistico in grado di apportare risorse finanziarie e *know-how* specialistico e accelerare così il processo di rinnovamento dei siti.

Anche per il 2025, il Gruppo Poste Italiane conferma la centralità del Risparmio Postale e l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei bisogni dei clienti; saranno inoltre disponibili nuovi processi di

² Fonte: Banca d'Italia – Proiezioni macroeconomiche per l'economia italiana, 4 aprile 2025.

³ L'Ebit *adjusted* non include gli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita (pari a 19 milioni di euro nel primo trimestre 2025) e la quota di proventi/oneri di natura straordinaria (pari a zero nel primo trimestre 2025 e nel primo trimestre 2024).

offerta commerciale che mirano a sostenere la raccolta e agevolare il ricambio generazionale della clientela nonché iniziative dedicate all'anniversario del 150° anno del libretto postale e al centenario del buono fruttifero postale.

In ambito assicurativo, il Gruppo è impegnato nell'evoluzione dell'offerta commerciale nel comparto Investimenti e Previdenza, tenendo conto sia delle dinamiche di mercato che dell'ottimizzazione della qualità dei servizi, al fine di proteggere i risparmi dai rischi di mercato e dall'inflazione con il lancio di strumenti finanziari con caratteristiche adeguate alle esigenze dei clienti (prodotti Multiramo e nuovi fondi sia *target affluent* che *premium*). Nel comparto Protezione il Gruppo conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese, rendendo più accessibile la protezione assicurativa attraverso l'evoluzione dell'offerta e un modello di consulenza integrata, e nel 2025 proseguirà nello sviluppo dell'offerta integrata protezione-investimenti attraverso l'arricchimento dell'offerta protezione nella gamma dei prodotti Insurance Based Investment Products (IBIPs). Infine, il Gruppo sarà impegnato nel 2025 nell'aumento dei canali di accesso all'offerta assicurativa, anche attraverso la valorizzazione di Net Insurance come fabbrica di prodotti del Gruppo Poste Vita per le reti terze fisiche e digitali.

Beneficiando della crescita dell'*e-commerce* e dei pagamenti *cashless*, il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative, così da aumentare il livello di fidelizzazione del cliente, lo *stock* e soprattutto l'utilizzo delle carte di pagamento. Nell'ambito della telefonia fissa le principali iniziative riguarderanno lo sviluppo di offerte integrate e il potenziamento delle iniziative di cross-selling sia in ambito *consumer* (fibra-energy) che in ambito Piccoli Operatori Economici (fibra-acquiring); in ambito telefonia mobile si manterrà il focus sulle evoluzioni della Postepay Connect. Inoltre, il recente ingresso nella compagine azionaria di Telecom Italia S.p.A. da parte di Poste Italiane abilita l'evoluzione dei rapporti commerciali tra le due società e mira a creare sinergie, apportare valore aggiunto per tutti gli stakeholder e favorire il consolidamento del mercato nazionale delle telecomunicazioni.

Tra le iniziative di maggior rilievo in ambito omnicanalità, nel corso del 2025 sarà portato a termine il percorso di migrazione della *customer base* delle app BancoPosta e Postepay sull'unica app Poste Italiane, la quale rappresenterà un punto di accesso unico e il riferimento per l'operatività sul canale app e che gestirà un traffico potenziale di oltre 6 milioni di visite giornaliere. Grazie anche all'intelligenza artificiale, verrà garantita un'elevata personalizzazione dell'app con contenuti diversificati *real time*, viste e funzionalità dedicate, al fine di adattarla ai comportamenti e rispondendo alle esigenze del singolo cliente. Nel corso dell'anno il Gruppo proseguirà inoltre nella traiettoria di sviluppo già avviata, estendendo l'utilizzo dell'intelligenza artificiale all'interno del suo modello di business a beneficio dei processi interni e dei clienti e al fine di rendere sempre più inclusivo l'accesso ai servizi dell'ecosistema del Gruppo.

L'impegno nell'implementazione dell'intelligenza artificiale si svilupperà nell'ottica di potenziare i valori portanti del Gruppo, all'interno del quadro etico di riferimento e mettendo al centro le persone. Verrà istituito un modello di *governance* dell'intelligenza artificiale che, a partire dai principi identificati nel Manifesto Etico finalizzato lo scorso dicembre 2024, stabilisca le regole, i processi e le responsabilità per un utilizzo sicuro ed efficace delle nuove tecnologie.

Il Gruppo proseguirà nel 2025 nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese che coinvolge circa 7.000 comuni con meno di 15 mila abitanti, nei quali l'Ufficio Postale sarà trasformato in *hub* di servizi digitali per un accesso rapido e facile ai servizi della Pubblica Amministrazione. È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose azioni a supporto della transizione energetica del Paese. Da inizio progetto, a fine primo trimestre 2025 sono stati completati 3.359 Uffici Postali e 82 Spazi per l'Italia (*coworking*).

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality*, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico e l'efficientamento degli immobili, la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali e lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.

Tra le recenti iniziative che valorizzano la vocazione sociale di Poste Italiane, rileva la recente partnership siglata in vista dei Giochi Invernali del 2026 durante i quali l'Azienda sarà *premium logistic partner* dei Giochi Olimpici e Paralimpici di Milano Cortina 2026, gestendo, attraverso la controllata Poste Logistics, il trasporto e la logistica di tutti i beni, le attrezzature e i materiali necessari per il successo dell'evento presso le sedi olimpiche e paralimpiche.

4. Assetto societario del Gruppo, Corporate Governance e struttura organizzativa

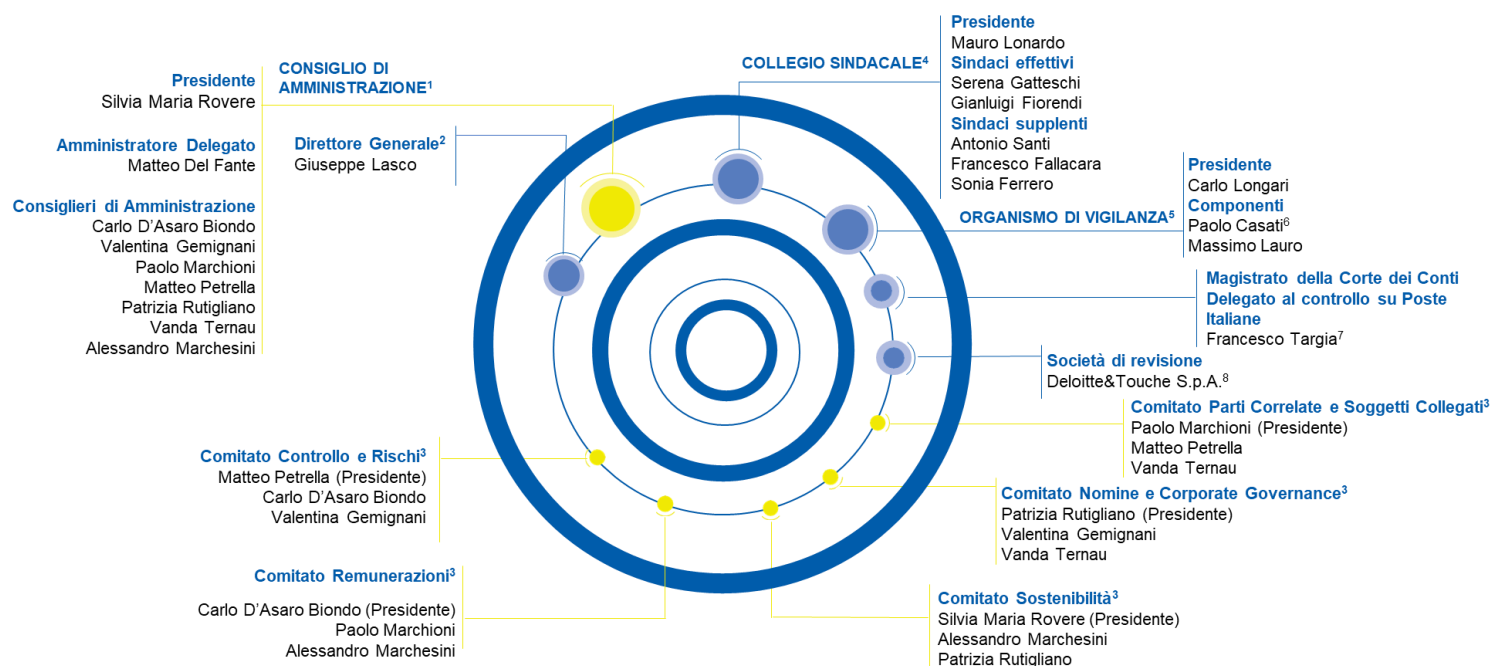
[La Corporate Governance di Poste Italiane](#)

[Struttura organizzativa di Poste Italiane](#)

[Azionariato e performance del titolo](#)

[Assetto societario del Gruppo e principali operazioni societarie del periodo](#)

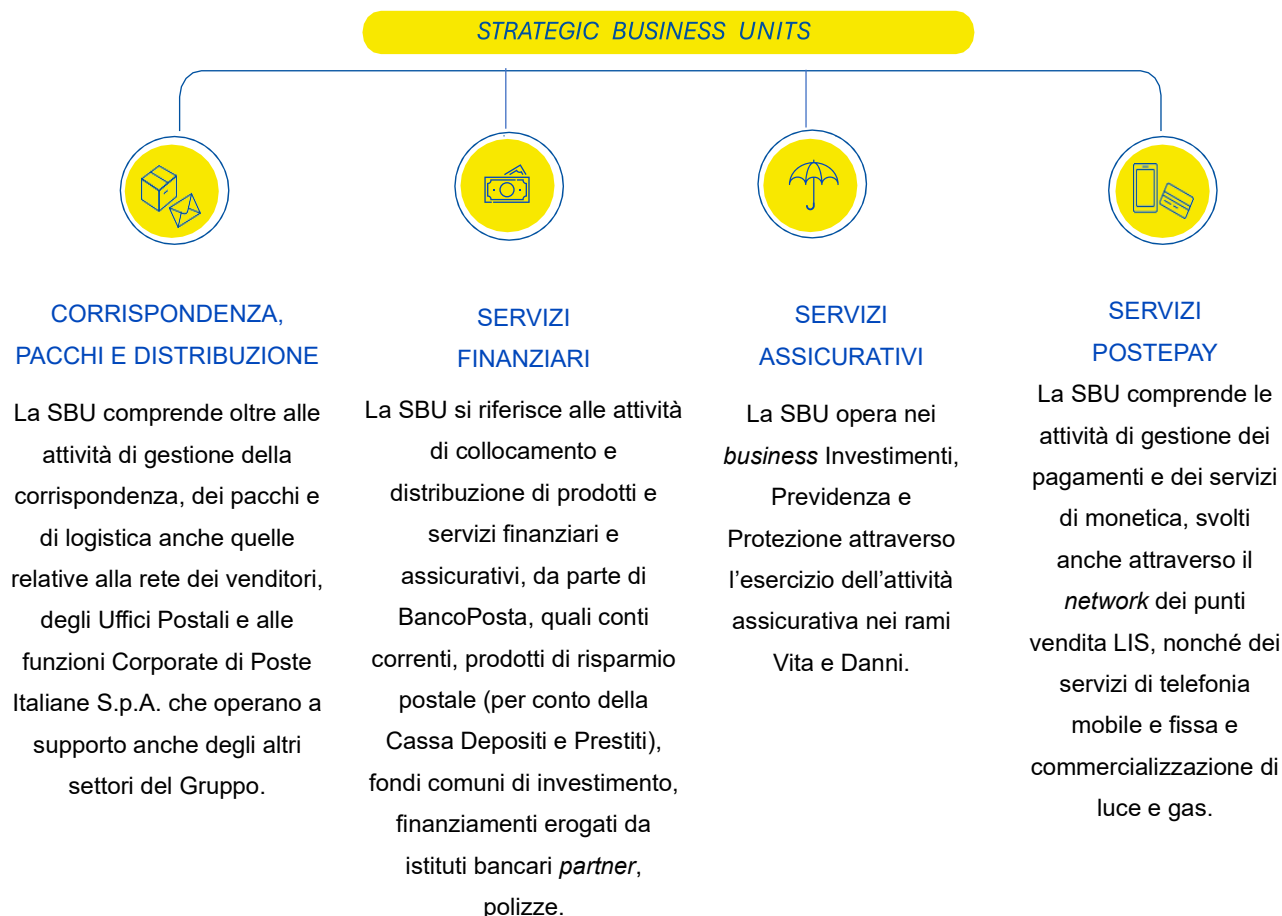
4.1 La Corporate Governance di Poste Italiane



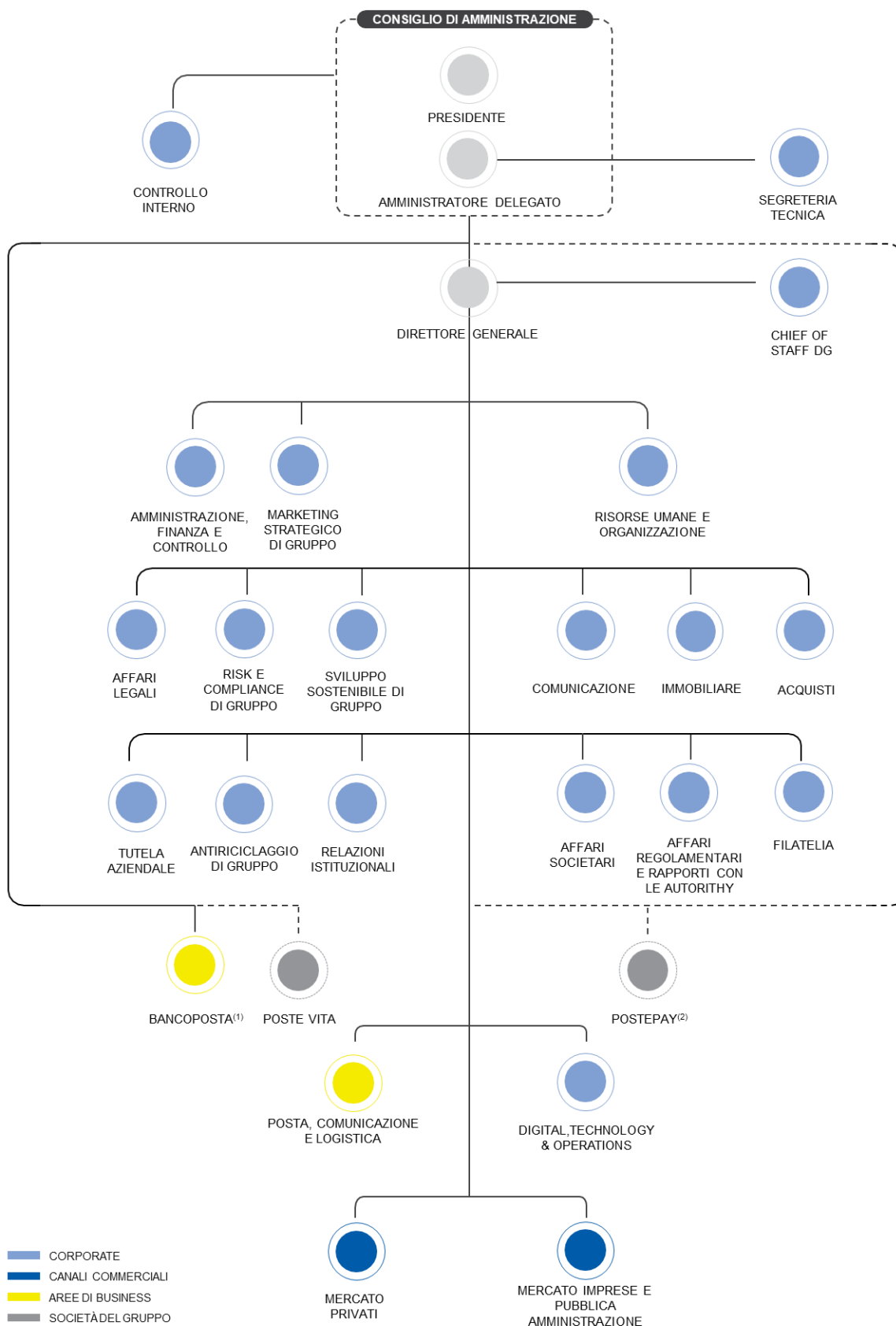
1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria l'8 maggio 2023 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025. Il Consigliere di Amministrazione Armando Ponzini ha rassegnato le proprie dimissioni dalla carica con effetto a far data dal 31 luglio 2024. Il dott. Ponzini, nel suo ruolo di Presidente del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, è stato sostituito - a decorrere dal 1° agosto 2024 - dal Consigliere Paolo Marchioni, come deliberato dal CdA del 29 luglio 2024. Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 26 marzo 2025, ha nominato - in sostituzione del dimissionario Armando Ponzini - Alessandro Marchesini quale membro del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., destinato a restare in carica fino all'Assemblea degli Azionisti del 30 maggio 2025.
2. Il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco **Direttore Generale**, già Condirettore Generale. Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.
3. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 30 maggio 2023. Si veda inoltre quanto riportato in nota 1 in merito al Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 26 marzo 2025, ha deliberato di nominare il Consigliere Alessandro Marchesini quale membro del Comitato Remunerazioni, che pertanto risulterà composto dai seguenti Consiglieri: Carlo d'Asaro Biondo (con il ruolo di Presidente), Paolo Marchioni, Alessandro Marchesini. Nella stessa seduta del 26 marzo 2025, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di sostituire, nell'ambito della composizione del Comitato Sostenibilità, il Consigliere Paolo Marchioni con il Consigliere Alessandro Marchesini; il Comitato Sostenibilità, pertanto, risulterà composto dai seguenti Consiglieri: Silvia Maria Rovere (con il ruolo di Presidente), Alessandro Marchesini, Patrizia Rutigliano.
4. 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.
5. 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.
6. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.
7. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2024.
8. 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.

4.2 Struttura organizzativa di Poste Italiane

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Strategico, è rappresentata da quattro *Strategic Business Unit* (definite anche settori operativi all'interno del Bilancio del Gruppo Poste Italiane): Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi e Servizi Postepay.



Di seguito la struttura organizzativa di Poste Italiane:



(1) La funzione Revisione Interna di BancoPosta riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.

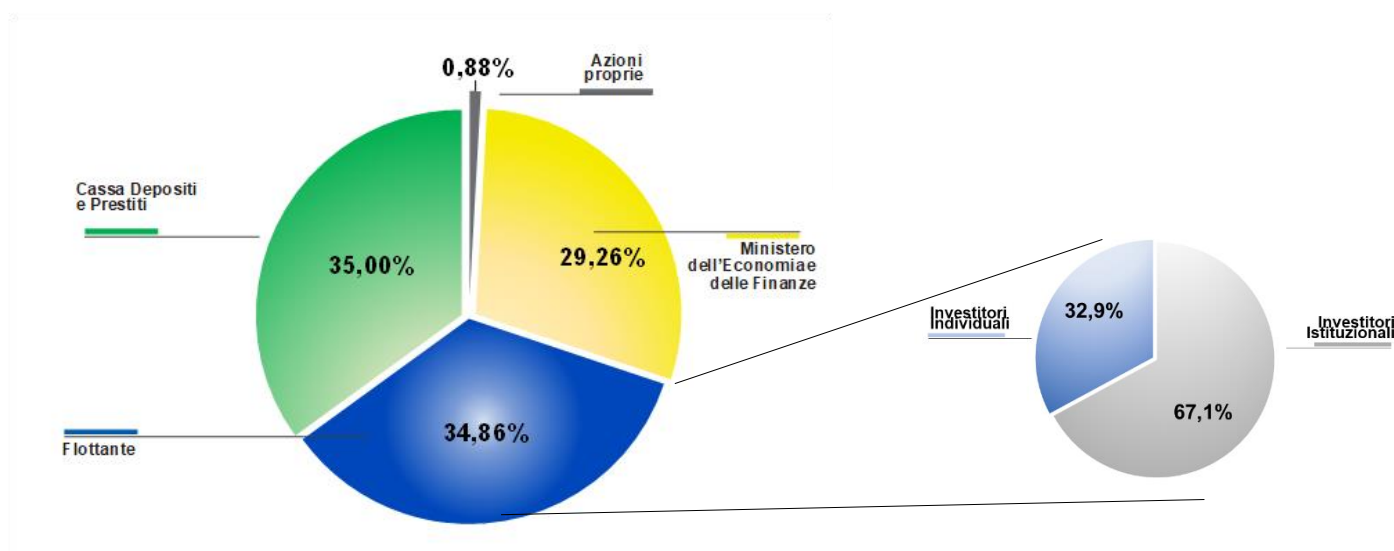
(2) Riferisce all'Amministratore Delegato relativamente ai comparti dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica; riferisce al Direttore Generale per le restanti aree di business.

L'organizzazione di Poste Italiane S.p.A. prevede **funzioni di business⁴** specializzate sulle principali aree di offerta che presidiano i 4 settori di *business* del Gruppo e **due canali commerciali** deputati alla vendita dei prodotti/servizi, cui si affiancano **funzioni corporate** di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei **processi di business**. L'obiettivo di trasformare il Gruppo in una *Platform Company* e il connaturato *focus* sul cliente di Gruppo sono perseguiti con l'ausilio delle due funzioni trasversali Digital, Technology & Operations e Marketing Strategico di Gruppo.

Nel mese di marzo 2025 è stato completato il riassetto complessivo della struttura **Digital, Technology & Operations**, con la revisione organizzativa della funzione **Customer Operations**. Gli elementi distintivi di tale riorganizzazione poggiano sul rafforzamento delle attività di monitoraggio integrato dei servizi e assurance dei processi, una maggiore focalizzazione sui servizi amministrativi e di gestione del credito e sull'ampliamento ulteriore delle operations dei servizi di Gruppo, ricomprendendo i servizi assicurativi, telco, energy, nonché le attività di controllo di primo livello relative alle verifiche antiriciclaggio sull'operatività on line della clientela e dei prodotti/servizi erogati attraverso i canali digitali.

4.3 Azionariato e performance del titolo

4.3.1 Azionariato di Poste Italiane al 31 marzo 2025



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 marzo 2025 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 32,1%⁵ delle azioni possedute da Investitori Istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social, 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 marzo 2025, n. 1.294.617.396 risultano in circolazione.

In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'assemblea degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. del 31 maggio 2024, il 7 aprile 2025 Poste Italiane S.p.A. ha avviato e concluso la terza *tranche* del programma di acquisto di azioni proprie, con l'acquisto di complessive n. 688.942 azioni proprie (pari allo 0,053% del capitale sociale), al prezzo medio di euro 15,121024 per azione, per un controvalore di euro 10.417.508,52. Alla chiusura della terza *tranche* del programma Poste Italiane S.p.A. detiene in portafoglio n.12.181.546 azioni proprie (pari allo 0,933% del capitale sociale).

Inoltre, nel CdA del 26 marzo 2025, Poste Italiane S.p.A. ha deliberato di sottoporre all'assemblea ordinaria degli azionisti, convocata per il 30 maggio 2025, una proposta di autorizzazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni

⁴ Si tratta di Posta, Comunicazione e Logistica (PCL) per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale e BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa. Le altre due aree di *business* sono presidiate da PostePay per l'offerta pagamenti, telefonia e servizi di vendita Energia e dal Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa.

⁵ Fonte: Nasdaq Corporate Solutions.

proprie per un massimo di n. 2,6 milioni di azioni ordinarie, rappresentative dello 0,20% circa del capitale sociale, per un esborso complessivo fino a 50 milioni di euro.

4.3.2 Performance del titolo

Il valore del titolo Poste Italiane nel primo trimestre 2025 ha registrato un incremento del 19,53% passando da 13,745 euro di inizio anno a 16,430 euro a fine marzo 2025.

Nello stesso periodo il FTSEMIB ha registrato un incremento del 10,70%.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 marzo 2025 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 143,41%, (l'indice FTSE MIB ha registrato un incremento del 68,15% nello stesso periodo), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) del 315,01% mentre il principale indice di Borsa Italiana ha registrato un incremento del 137,74%.

Il 28 marzo 2025 il titolo di Poste Italiane ha registrato il nuovo picco storico attestandosi a 16,655 euro (il precedente si era verificato il 18 marzo 2025 a 16,580 euro).

In data 8 maggio 2025 il titolo ha registrato un nuovo *record* storico con il prezzo dell'azione a 18,425 euro.

Nel grafico sottostante è rappresentato il confronto tra la quotazione del titolo di Poste Italiane e il FTSE MIB INDEX dalla data della quotazione della società (27 ottobre 2015) alla data di *reporting*.

+315%

Performance TSR dalla data di quotazione al 31 marzo 2025



Nella tabella che segue vengono rappresentate le principali informazioni sul titolo e sulla *dividend policy* della Società nonché le relative *performance* registrate nel corso del periodo rispetto ai periodi precedenti.

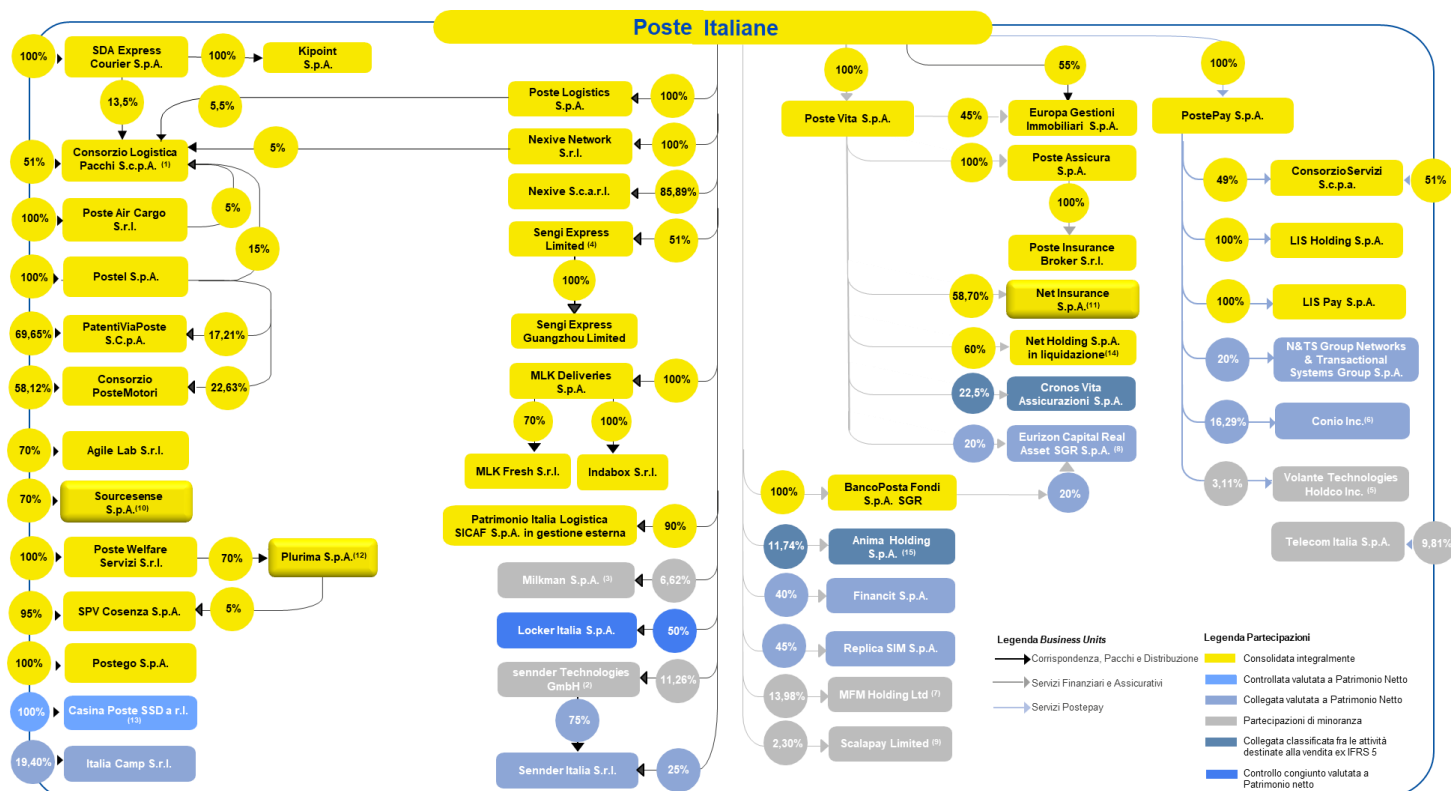
POSTE ITALIANE (PST-IT0003796171)	1Q 2025	FY 2024	1Q 2024	FY 2023
Prezzo di chiusura alla fine del periodo (€)	16,430	13,620	11,605	10,275
Prezzo minimo del periodo (€)	13,655	9,792	9,792	9,012
	03/01/2025	09/02/2024	09/02/2024	17/03/2023
Prezzo massimo del periodo (€)	16,655	13,870	11,93	10,410
	28/03/2025	16/12/2024	19/03/2024	28/07/2023
Prezzo medio del periodo (€)	15,082	12,060	10,60	9,826
Capitalizzazione di Borsa alla fine del periodo (€mln)	21.459	17.789	15.157	13.362
TSR del periodo (%)	20,63	42,26	12,94	20,52
Utile per azione* (€)	0,46	1,54	0,38	1,48

Fonte: Bloomberg.

* Calcolato come rapporto tra utile netto di pertinenza del Gruppo del periodo e media numero di azioni in circolazione nel periodo

4.4 Assetto societario del Gruppo e principali operazioni societarie del periodo

Il Gruppo possiede al 31 marzo 2025, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 59 società e consorzi, di cui 40 vengono consolidate integralmente, una è controllata e valutata a patrimonio netto, 8 sono collegate e valutate a patrimonio netto, 2 sono collegate e classificate fra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5, una a controllo congiunto valutata al patrimonio netto e 7 rappresentano partecipazioni di minoranza. Inoltre, Poste Italiane consolida integralmente, a partire dal 30 settembre 2024, 11 Fondi multi-asset.



- (1) Il restante 5% del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Poste Assicura S.p.A.
- (2) La partecipazione in Sennder Technologies GmbH fully diluted è pari al 9,74%
- (3) La partecipazione in Milkman S.p.A. fully diluted è pari al 6,03%
- (4) La partecipazione in Sengi Express Limited è pari al 51% delle azioni con diritti di voto (40% dei diritti patrimoniali)
- (5) La partecipazione in Volante Technologies Holdco Inc. fully diluted è pari al 2,02%
- (6) La partecipazione in Conio Inc. fully diluted è pari al 14,53% alla data del 31 ottobre 2024.
- (7) La partecipazione in MFM Holding Ltd è pari al 13,98% delle azioni con diritto di voto (14,81% dei diritti patrimoniali).
- (8) 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).
- (9) La partecipazione in Scalapay Limited fully diluted è pari al 2,15%.
- (10) Sourcesense S.p.A. controlla in via totalitaria Sourcesense Digital S.r.l., Sourcesense Technology S.r.l., Sourcesense Limited (UK) e Sourcesense Platforms S.r.l. e detiene il 33,3% nel Consorzio Italia Cloud
- (11) Net Insurance S.p.A. controlla in via totalitaria Net Insurance Life S.p.A. e detiene una partecipazione pari al 19,99% in IBL Assicura S.r.l.
- (12) Plurima S.p.A. controlla in via totalitaria Bridge Technologies S.r.l. e Logos S.r.l.
- (13) Casina Poste Società Sportiva Dilettantistica a Responsabilità Limitata è controllata in via totalitaria tramite Poste Italiane S.p.A. 72%, PostePay S.p.A. 7%, Postel S.p.A. 7%, Poste Vita S.p.A. 7%, SDA Express Courier S.p.A. 7%
- (14) In data 8 aprile 2025 la Società Net Holding S.p.A. è stata cancellata dal Registro delle Imprese.
- (15) In data 11 aprile 2025 è divenuta efficace, per effetto dell'OPA, la cessione della partecipazione detenuta in Anima Holding S.p.A. Al 31 marzo la partecipazione è stata, pertanto, classificata tra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5.

PRINCIPALI OPERAZIONI SOCIETARIE INTERVENUTE NEL CORSO DEL PERIODO

Di seguito le principali operazioni intervenute nel primo trimestre 2025 e successivamente al 31 marzo 2025.

 SERVIZI ASSICURATIVI	Net Insurance S.p.A.	In data 22 gennaio 2025, Net Insurance S.p.A. ha perfezionato l'acquisizione di una partecipazione pari al 19,99% del capitale sociale di IBL Assicura S.r.l. da IBL Banca S.p.A.
	Net Holding S.p.A.	In data 14 novembre 2024 si è tenuta l'assemblea straordinaria dei soci di Net Holding S.p.A. ("Net Holding"), nel corso della quale i soci, Poste Vita S.p.A. e IBL Banca S.p.A., hanno deliberato di sciogliere anticipatamente Net Holding e metterla in liquidazione. In data 3 febbraio 2025, a valle delle autorizzazioni ricevute dall'autorità regolamentari, è avvenuta l'iscrizione presso il Registro delle Imprese della delibera di messa in liquidazione e dell'avvenuta nomina del liquidatore. In data 3 marzo 2025 è avvenuta l'assegnazione proporzionale ai soci di Net Holding della partecipazione del 97,8% dalla stessa detenuta in Net Insurance S.p.A. In data 18 marzo 2025, l'Assemblea di Net Holding ha approvato il bilancio finale di liquidazione ed il piano di riparto. In data 8 aprile 2025 è avvenuta la cancellazione della società dal Registro delle Imprese.

Altre operazioni

In data 10 febbraio 2025 il CdA di Poste Italiane S.p.A. ha deliberato di trasmettere a Banco BPM Vita S.p.A. ("Banco BPM Vita") una lettera di impegno ad aderire all'Offerta Pubblica di Acquisto ("OPA") da quest'ultima lanciata sulle azioni ordinarie di **Anima Holding S.p.A.** L'impegno risultava subordinato al verificarsi di alcune condizioni tra cui (i) l'accettazione da parte di Banco BPM Vita della lettera di impegno; (ii) che il corrispettivo dell'offerta fosse aumentato per adeguarlo all'andamento dei prezzi di mercato del momento; e (iii) l'assolvimento di tutte le condizioni di legge, inclusa la necessaria deliberazione di autorizzazione da parte dell'assemblea di Banco BPM S.p.A. ("Banco BPM"). In data 11 febbraio 2025, Banco BPM Vita ha inviato a Poste Italiane S.p.A. l'accettazione della lettera di impegno e l'assemblea ordinaria di Banco BPM del 28 febbraio 2025 ha approvato l'incremento a euro 7,00 del corrispettivo per azione offerto nell'ambito dell'OPA, oltre a riservare al proprio Consiglio di Amministrazione la facoltà di rinunciare in tutto o in parte a una o più delle condizioni di efficacia volontarie apposte all'OPA, non ancora soddisfatte. Inoltre, il CdA di Anima Holding S.p.A. riunitosi il 13 marzo 2025, ha valutato congruo il corrispettivo di euro 7,00 per azione con il supporto delle *Fairness Opinion* rilasciate dagli advisor finanziari. Essendosi verificate tutte le condizioni sospensive previste nella suddetta lettera di impegno, in data 28 marzo 2025 Poste Italiane S.p.A. ha portato in adesione tutte le azioni dalla stessa detenute in Anima Holding S.p.A.

Si evidenzia infine, che nel periodo di offerta che si è esteso dal 17 marzo al 4 aprile 2025, Banco BPM ha raggiunto l'89,95% del capitale sociale di Anima Holding S.p.A., pertanto l'OPA è divenuta pienamente efficace. In data 11 aprile 2025 Poste Italiane S.p.A. ha pertanto incassato 267,2 milioni di euro per l'intera partecipazione detenuta in Anima Holding S.p.A.

In data 14 febbraio 2025 è stata costituita la società **Patrimonio Italia Logistica – SICAF S.p.A. in gestione esterna ("SICAF")** - partecipata da Poste Italiane S.p.A. e Dea Capital Real Estate Sgr S.p.A. ("DeA Capital") - nella quale Poste Italiane S.p.A. apporterà tutti i più grandi siti della rete logistica primaria e gran parte della rete intermedia per una superficie complessiva di circa 640.000 mq. In data 1° aprile 2025 si è perfezionato il primo aumento di capitale della SICAF, sottoscritto da Poste Italiane S.p.A. mediante conferimento in natura di 47 immobili del valore di circa 333 milioni di euro, e da DeA Capital mediante versamento di cassa pari a 9,5 milioni di euro. Ad esito di tale operazione, il capitale sociale della SICAF è detenuto per il 97,2% da Poste Italiane S.p.A. e per il 2,8% da DeA Capital.

Tale iniziativa è dedicata all'accelerazione e co-finanziamento della trasformazione infrastrutturale ed immobiliare di Poste Italiane S.p.A., migliorando allo stesso tempo l'efficienza operativa e la sostenibilità delle infrastrutture stesse. L'operazione coinvolgerà inoltre più operatori specializzati nello sviluppo immobiliare in ambito logistico in grado di apportare risorse finanziarie e *know-how* specialistico e accelerare così il processo di rinnovamento dei siti.

In data 15 febbraio 2025, il CdA di Poste Italiane S.p.A. ha deliberato l'operazione di acquisizione del 9,81% delle azioni ordinarie di **Telecom Italia S.p.A. ("TIM")** detenute da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. ("Cassa Depositi e Prestiti"). Al contempo il CdA ha deliberato la cessione dell'intera partecipazione detenuta da Poste Italiane S.p.A. in **Nexi S.p.A. ("Nexi")** - pari al 3,78% del capitale sociale - a favore della stessa Cassa Depositi e Prestiti.

Il corrispettivo per l'acquisto delle azioni di TIM è stato riconosciuto (i) in parte mediante i proventi derivanti dal trasferimento da Poste Italiane S.p.A. a Cassa Depositi e Prestiti della partecipazione in Nexi e (ii) in parte mediante cassa disponibile (circa 170 milioni di euro).

In data 26 marzo 2025, il CdA di Poste Italiane S.p.A. ha deliberato, l'acquisizione di un ulteriore 15% delle azioni ordinarie di TIM detenute da Vivendi SE. Il corrispettivo per l'acquisto delle azioni, pari a 684 milioni di euro (al prezzo di euro 0,2975 per azione) è stato finanziato mediante la cassa disponibile.

L'operazione è sospensivamente condizionata alla notifica all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi della disciplina sul controllo delle concentrazioni tra imprese. A seguito del perfezionamento dell'operazione, previsto entro il primo semestre 2025, Poste Italiane S.p.A. deterrà una partecipazione in TIM complessivamente pari al 24,81% delle azioni ordinarie e al 17,81% del capitale sociale.

L'operazione rappresenta per Poste Italiane S.p.A. un investimento di natura strategica, realizzato con l'obiettivo di favorire la creazione di sinergie tra Poste Italiane S.p.A. e TIM, apportare valore aggiunto per tutti gli *stakeholder* e promuovere il consolidamento del mercato delle telecomunicazioni in Italia. A tal riguardo, è in fase avanzata la negoziazione per la fornitura di servizi per l'accesso di PostePay S.p.A. ("PostePay") - società interamente controllata da Poste Italiane - all'infrastruttura di rete mobile di TIM a partire dal 1° gennaio 2026. Inoltre, sono in corso valutazioni finalizzate all'avvio di *partnership* industriali volte a valorizzare le molteplici opportunità per la realizzazione di sinergie tra le due aziende nei settori i) della telefonia, dei servizi ICT e dei contenuti media, ii) dei servizi finanziari, assicurativi e dei pagamenti, e iii) dell'energia.

In data 7 maggio 2025 è stata siglato tra TIM e PostePay un Memorandum of Understanding (MOU) per l'avvio il 1° gennaio 2026 dello switch all'infrastruttura di TIM per i servizi di fonia e dati di PostePay.

In data 3 aprile 2025, Poste Italiane S.p.A. e Allianz hanno sottoscritto gli accordi vincolanti che prevedono un investimento complessivo pari a circa 10 milioni di sterline (da sottoscrivere in quote paritetiche) in **Moneyfarm**, da perfezionarsi attraverso un aumento di capitale utile a finanziare nuovi investimenti per la crescita della società. L'aumento di capitale sarà erogato in 2 *tranche*: (i) la prima è stata sottoscritta il 22 aprile 2025 dopo che Moneyfarm ha ottenuto il necessario parere favorevole da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA) in data 8 aprile; mentre (ii) la seconda sarà sottoscritta nel corso del primo trimestre 2026.

5. Strategia, innovazione e digitalizzazione, gestione dei rischi

[Contesto Macroeconomico](#)

[Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione](#)

[Strategic Business Unit Servizi Finanziari](#)

[Strategic Business Unit Servizi Assicurativi](#)

[Strategic Business Unit Servizi Postepay](#)

[Omnicanalità, Innovazione e Digitalizzazione](#)

[Gestione dei rischi](#)

5.1 Contesto Macroeconomico

Lo scenario macroeconomico mondiale è ancora caratterizzato dall'incertezza e dall'indebolimento delle prospettive di crescita, queste ultime influenzate dai recenti mutamenti subiti dalle politiche commerciali e dalle pressioni inflazionistiche che persistono in molte economie. Secondo le proiezioni OCSE⁶, la crescita del PIL mondiale dovrebbe rallentare e passare dal 3,2% del 2024 al 3,1% nel 2025 e al 3,0% nel 2026, a causa delle maggiori barriere commerciali in diverse economie del G20 e della maggiore incertezza geopolitica e politica, che gravano sugli investimenti e sulla spesa delle famiglie. Si prevede un rallentamento della crescita annua del PIL negli Stati Uniti, rispetto al recente andamento, con un valore del 2,2% nel 2025 e dell'1,6% nel 2026. Nella Zona Euro la crescita del PIL dovrebbe attestarsi all'1,0% nel 2025 e all'1,2% nel 2026, per effetto dell'aumento dell'incertezza.

In **Area Euro**, la stima finale della crescita del PIL del quarto trimestre 2024 ha registrato una revisione al rialzo dello 0,2% rispetto al trimestre precedente (1,2% a/a⁷), non modificando il quadro di debolezza dell'economia in un contesto di incertezza alimentato dalle politiche commerciali americane. Nel primo trimestre 2025 il settore manifatturiero, nonostante il recente miglioramento, continua a frenare la crescita con l'indice PMI⁸ del comparto della manifattura al di sotto della soglia di 50 da quasi due anni. L'elevata incertezza limita gli investimenti e le sfide per la competitività gravano sulle esportazioni. Al tempo stesso, il settore dei servizi rimane al di sopra della soglia di espansione. Inoltre, la crescita dei redditi delle famiglie in termini reali, dato il calo dell'inflazione⁹, e il vigore del mercato del lavoro sostengono la graduale ripresa dei consumi, nonostante il fragile clima di fiducia dei consumatori e i tassi di risparmio elevati. A febbraio 2025 il tasso di disoccupazione si è mantenuto sul minimo storico del 6,1%⁷.

Secondo le proiezioni di marzo 2025 da parte della BCE¹⁰, l'economia dovrebbe crescere dello 0,9% nel 2025, dell'1,2% nel 2026 e dell'1,3% nel 2027; le revisioni al ribasso per il 2025 e il 2026 riflettono la diminuzione delle esportazioni e la persistente debolezza degli investimenti, in parte a seguito dell'elevata incertezza sulle politiche commerciali e su quelle economiche più in generale. L'inflazione complessiva si collocherà, in media, al 2,3% nel 2025, per poi scendere all'1,9% nel 2026 e al 2,0% nel 2027.

L'inflazione complessiva nell'Area Euro, misurata dall'indice armonizzato dei prezzi al consumo (IAPC), è scesa al 2,3%¹¹ nel mese di febbraio 2025 rispetto al 2,5% del mese precedente, principalmente per il calo previsto dell'inflazione dei beni energetici; al netto dei beni energetici e alimentari l'inflazione misurata sullo IAPC a febbraio 2025 è lievemente scesa al 2,6%, rispetto al 2,7% di gennaio 2025, riflettendo un'inflazione dei servizi più contenuta.

Nelle ultime riunioni di gennaio e marzo 2025 la BCE ha ridotto il tasso di riferimento di 25 punti base portandolo al 2,50%¹²; l'obiettivo è quello di assicurare che l'inflazione si stabilizzi durevolmente sull'obiettivo del 2,0% a medio termine.

⁶ Prospettive economiche dell'OCSE, Rapporto intermedio – Marzo 2025.

⁷ Fonte: Bloomberg.

⁸ Purchasing Managers' Index.

⁹ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-euro-indicators/w/2-28012025-ap>.

¹⁰ Proiezioni macroeconomiche per l'area dell'euro formulate dagli esperti della BCE, marzo 2025, pubblicate sul sito Internet della BCE il 6 marzo 2025.

¹¹ Bollettino Economico BCE n°2/2025.

¹² Tasso di riferimento sui depositi.

L'economia italiana ha registrato nella maggior parte dell'anno 2024 un andamento poco più che stagnante, mostrando però alla fine del 2024 segnali incoraggianti sul fronte della domanda domestica e in particolare degli investimenti, tornati a crescere dopo tre trimestri di calo. Nel mese di gennaio 2025 l'indice della produzione industriale destagionalizzato ha registrato un forte rimbalzo, con una crescita rispetto a dicembre 2024 del 3,2%, ma le indagini di fiducia delle imprese di febbraio non sono compatibili con un recupero significativo dell'attività produttiva¹³, restando in territorio recessivo. Le indagini sul mese di marzo sono negative¹⁴, e sostanzialmente annullano i progressi visti nei primi due mesi dell'anno. L'incertezza sullo scenario internazionale potrebbe aver influito sul peggioramento delle attese sull'economia da parte sia delle famiglie che delle imprese. Inoltre, i rischi di *escalation* nella guerra commerciale potrebbero aver inciso su una salita delle aspettative di inflazione. Preoccupa in particolare il rallentamento dei servizi, mentre il miglioramento delle costruzioni potrebbe essere dovuto a progressi nell'implementazione delle opere infrastrutturali previste dal PNRR.

Con riferimento all'inflazione, seppure in leggero rialzo, è rimasta inferiore a quella media dell'Area Euro. L'indice armonizzato dei prezzi al consumo (IPCA) ha segnato, sia a gennaio che a febbraio 2025, un incremento tendenziale dell'1,7%, per poi salire al 2,1% nel mese di marzo 2025 per via della componente energetica¹⁵. La componente di fondo si porta alla fine del trimestre a 1,9% a/a (restando comunque significativamente inferiore alla media dell'Area Euro).

In tema di finanza pubblica, l'andamento a consuntivo del disavanzo nel 2024 è stato decisamente migliore del previsto¹⁶, attestandosi al 3,4% del PIL (anziché il 3,8% previsto dal Governo lo scorso autunno) grazie alla crescita superiore alle aspettative sia degli occupati che dei redditi. Nel corso del 2024 il saldo primario¹⁷ è migliorato, rispetto al 2023, passando dal -3,6% al +0,4%; nello stesso periodo la pressione fiscale è cresciuta di oltre un punto percentuale mentre la spesa per interessi è aumentata del 9,5%.

5.2 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Il mercato postale continua a vivere un periodo di cambiamento legato alla trasformazione digitale che determina, da un lato un continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale stimolando la nascita e lo sviluppo di nuovi mercati di comunicazione digitale (e-substitution), dall'altro un aumento dei volumi dei pacchi spediti grazie alla crescita dell'*e-commerce* abilitando anche sinergie per la proposizione di soluzioni end-to-end nell'ambito della Contract Logistics.

In particolare, per il **comparto della corrispondenza**, nel 2024 si osserva un'ulteriore decrescita strutturale del mercato in termini di volumi (-5,9% rispetto al 2023, a fronte di un leggero incremento a valore, pari al +1,2%¹⁸).

Nell'ambito del **comparto pacchi**, continua nel 2024 il trend di crescita del valore di mercato complessivo, con un incremento a ricavi previsto pari al 4% circa rispetto al 2023. La crescita del comparto continua ad essere trainata dal segmento B2C, grazie all'andamento positivo del commercio elettronico che ha generato nel 2024 acquisti *online* per un valore pari a 38,2 miliardi di euro, in crescita del 5% rispetto al 2023¹⁹.

Crescita del mercato pacchi trainata dal B2C e della logistica integrata

Il continuo sviluppo del mercato eCommerce B2C è sostenuto dalle nuove tendenze emerse negli ultimi anni, in particolare: la rapida ascesa del mercato *online* dell'usato "Second hand" (il valore economico generato dalla compravendita online dell'usato è stato di 13 miliardi di euro nel 2023, pari al +140% rispetto al 2014²⁰), grazie all'avvento di piattaforme *online* specializzate e al cambiamento delle preferenze dei consumatori (ricerca del risparmio e maggiore consapevolezza verso temi legati alla sostenibilità); l'esigenza dei consumatori di una maggiore flessibilità su tempi e luoghi di *delivery*, che ha portato

¹³ PMI manifatturiero (febbraio 2025 a 47,4 da 46,3 di gennaio 2025) e indice Istat di fiducia delle imprese nella manifattura (febbraio 2025 a 87 da 86,8 di gennaio 2025).

¹⁴ <https://www.pmi.spglobal.com/Public/Home/PressRelease/afe4847dd6104a40b4f811bf8646b9ba>.

¹⁵ https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/CS_Prezzi-al-consumo_Prov_Marzo2025.pdf.

¹⁶ <https://www.istat.it/comunicato-stampa/pil-e-indebitamento-delle-ap-2022-2024/>.

¹⁷ Differenza tra le entrate e le spese pubbliche, escludendo gli interessi sul debito pubblico.

¹⁸ Elaborazioni interne sulla base dei dati AGCOM (osservatori trimestrali e relazione annuale 2024) e degli ultimi bilanci disponibili delle società operanti nel settore postale, compresa Poste Italiane.

¹⁹ Fonte: Politecnico di Milano, Osservatorio eCommerce B2C – Ottobre 2024.

²⁰ Fonte: Osservatorio Second Hand Economy di BVA Doxa.

ad un aumento della domanda di consegne “Out of Home”²¹ (nel 2023 i relativi volumi sono cresciuti di 10 volte rispetto al 2019²²), supportata dall’espansione delle reti di prossimità su cui i principali Corrieri stanno investendo.

Il **mercato della logistica** in Italia vede una costante crescita del modello di *outsourcing* dei servizi logistici da parte degli operatori industriali e commerciali verso soggetti specializzati in grado di coprire l’intera catena del valore.

In particolare, il mercato dei Servizi Logistici Integrati nel 2022 vale circa 13,6 miliardi²³, in crescita del 14% rispetto all’anno precedente.

Per il 2024 si registra un livello di crescita più contenuto (pari a +2,8%) rispetto a quello dello scorso anno (nel 2023 +6% rispetto al 2022)²⁴, con un ulteriore rallentamento della crescita atteso nel 2025. Il mercato, ancorché molto competitivo, è relativamente frammentato. Tuttavia, sono in atto alcuni fenomeni di concentrazione, tipicamente stimolati dai principali *player* industriali che cercano sinergie di integrazione tra le diverse fasi della filiera.

CONTESTO NORMATIVO ED EVOLUZIONE DELLO SCENARIO REGOLATORIO

Di seguito vengono riportati i principali interventi normativi e regolatori nuovi o oggetto di aggiornamento nel corso del primo trimestre 2025 che rilevano per la Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo e allo scenario regolatorio della SBU si rimanda al capitolo 4 “Modello di *Business* e strategia” della Relazione sulla gestione della Relazione Finanziaria Annuale 2024.

Onere del

Servizio Postale

Universale

Il 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane il Contratto di Programma per gli anni 2020-2024; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 e si è concluso il 31 dicembre 2024.

Il 1° dicembre 2020 la Commissione europea ha approvato le compensazioni, per gli obblighi di servizio pubblico previste dal Contratto di Programma 2020-2024, nell’ammontare di 262 milioni di euro annui. Il sistema delle compensazioni per gli obblighi di servizio pubblico assunti dalla Società è stato ritenuto essere pienamente conforme con le applicabili norme UE in materia di aiuti di Stato.

Il 28 novembre 2024 il Ministero delle Imprese e del Made in Italy ha firmato l’atto di proroga del Contratto di Programma 2020-2024 avente validità 1 gennaio 2025 – 30 aprile 2026; il 16 dicembre 2024 tale Contratto è stato controfirmato da Poste Italiane. È in corso l’iter europeo di autorizzazione attraverso la notifica effettuata alla Commissione Europea.

Con riferimento alle verifiche effettuate dall’Autorità per gli anni dal 2011 al 2016 (Delibera 412/14/CONS relativa alla verifica degli anni 2011 e 2012; Delibera 298/17/CONS relativa alla verifica degli anni 2013 e 2014; Delibera 214/19/CONS relativa alla verifica degli anni 2015 e 2016), la Società aveva presentato ricorso presso il TAR, ma ha successivamente motivato una carenza di interesse ed il TAR, nei mesi di novembre e dicembre 2024, ha dichiarato improcedibili i relativi ricorsi per sopravvenuto difetto di interesse della parte ricorrente. Risulta invece ancora pendente presso il TAR il ricorso presentato da Poste Italiane relativamente alla verifica effettuata dall’Autorità sul calcolo dell’onere per gli anni 2017-2019 (Delibera 199/21/CONS).

Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la Delibera AGCom 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste Italiane per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l’onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 milioni di euro. L’Autorità ha stabilito inoltre che l’onere del servizio universale per gli anni 2020

²¹ Fonte: Lastmile Experts – Out of home delivery in Europe 2024.

²² Fonte: elaborazioni interne.

²³ Fonte: Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione Novembre 2024 – Riferimento al Mercato degli Operatori Logistici.

²⁴ Fonte: Stima interna su driver Osservatorio Contract Logistics Polimi – Edizione 2024, Cerved Operatori Logistici - Dicembre 2024.

e 2021 è iniquo e che, per i medesimi anni, in difformità di quanto stabilito negli anni precedenti, verrà avviato apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del D.Lgs.n. 261/1999; nella riunione del Consiglio del 10 luglio 2024 è stata approvata la Delibera 257/24/CONS di avvio del procedimento.

Con la Delibera 505/24/Cons del 18 dicembre 2024 l'Autorità ha avviato il procedimento concernente la verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale, la quantificazione dell'onere iniquo e la modalità del suo finanziamento per gli anni 2022 e 2023. In data 14 marzo 2025 è stata pubblicata la Delibera AGCom 52/25/CONS con la quale l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica dove l'onere del servizio postale universale per gli anni 2022 e 2023 è stato quantificato rispettivamente in 522 e in 736 milioni di euro. Poste Italiane ha fornito le proprie osservazioni alla consultazione pubblica.

Agevolazioni tariffarie editoriali

Il Decreto Legge 30 dicembre 2019, n. 162 - come convertito dalla L. 28 febbraio 2020, n. 8 - ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano "per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale" (ovvero fino ad aprile 2026). La Commissione europea, con la decisione *C(2024) 9093 final* pubblicata l'11 aprile 2025, ha autorizzato le compensazioni editoriali per il periodo compreso tra gennaio 2020 e la fine di aprile 2026 per un valore massimo di 345 milioni di euro²⁵.

AGCOM Manovre Tariffarie

Con la Delibera AGCOM 454/22/CONS del 30 dicembre 2022 sono state definite le nuove tariffe base universali dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel Servizio Universale. La Delibera ha previsto un incremento progressivo delle tariffe base a decorrere dal 1° settembre 2022, con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026, senza alcun impatto sulle tariffe agevolate pagate dai mittenti e con un conseguente incremento della compensazione ricevuta da Poste Italiane per singolo invio spedito a tariffa agevolata.

Con la Delibera 487/24/CONS, pubblicata il 18 dicembre 2024, l'Autorità ha deciso l'avvio di un procedimento di determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali per il 2025, avviando contestualmente la relativa consultazione pubblica, a cui Poste Italiane ha risposto in data 15 gennaio 2025. Con la Delibera 51/25/CONS del 6 marzo 2025, pubblicata il 14 marzo 2025, l'AGCom ha approvato le nuove tariffe massime dei servizi postali universali che sono entrate in vigore dal 31 marzo 2025.

Per gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda a quanto riportato nel capitolo "Principali procedimenti pendenti con le Autorità" nel prosieguo del documento.

²⁵ 53 milioni di euro per gli anni 2020 e 2021, 55 milioni di euro per gli anni 2022, 2023, 2024 e 2025, 18 milioni di euro per i 4 mesi di validità del 2026.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Nel corso del primo trimestre 2025 la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (SBU) ha proseguito nel percorso di trasformazione del Gruppo in un operatore logistico completo, secondo gli obiettivi delineati nel Piano Strategico 2024-2028 – “The Connecting Platform”.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della SBU.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Pacchi/Logistico	Nel corso del periodo è proseguita l'estensione del servizio PosteGoFresh ²⁶ lanciato nel mese di febbraio 2024 e disponibile, alla fine del primo trimestre 2025, in circa 40 città.
	Il progetto Micro-fulfillment mira a soddisfare la crescente domanda di soluzioni di consegna nello stesso giorno (<i>same day</i>) e a zero emissioni attraverso la realizzazione di micro-piattaforme logistiche (microfulfillment) all'interno dei principali snodi della rete postale, posizionati in prossimità dei grandi centri abitati ²⁷ . L'elemento distintivo del progetto è l'uso esclusivo di veicoli elettrici per le consegne, garantendo un servizio 100% <i>green</i> . Dal mese di febbraio 2025 è operativo un secondo magazzino ²⁸ presso il sito di Palermo che gestisce più di 1.200 ordini al giorno con recapito “same-day” all'interno dell'area metropolitana di Palermo.
	Il 20 marzo 2025 è stato sottoscritto l'accordo che disciplina la prestazione della nuova Rete Corriere di Posta, Comunicazione e Logistica, l'articolazione di recapito dedicata alla consegna dei pacchi. L'accordo ha definito, tra l'altro, il modello operativo articolato in 115 Nodi. Con riferimento all'attivazione di questa nuova Rete Corriere, è in corso di avvio un'iniziativa di sperimentazione su 6 nodi, 1 per ogni Macro Area Logistica. Il primo nodo coinvolto è partito il 31 marzo 2025 e nel corso dei mesi di aprile e maggio la sperimentazione sarà estesa sugli altri nodi. Per maggiori approfondimenti si rinvia al paragrafo 7.3 “Relazioni industriali, Welfare e Corporate University”.



5.3 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

CONTESTO DI MERCATO

Mercati finanziari

Il primo trimestre del 2025 si è concluso con *performance* migliori per gli indici azionari europei rispetto a quelli statunitensi, grazie innanzitutto alla pubblicazione di trimestrali societarie migliori delle attese in Europa, all'approccio espansivo della BCE rispetto alla FED, all'impatto positivo della mancata imminente imposizione dei dazi sulle merci europee, che ha sostenuto il rialzo dei listini nella prima parte del trimestre, nonché alla minore esposizione al settore dell'Intelligenza Artificiale²⁹.

Nell'Area Euro i corsi **azionari** hanno registrato *performance* positive, con l'indice Stoxx 600 che ha registrato il +5,8%³⁰ nel primo trimestre 2025. Le quotazioni azionarie delle banche hanno evidenziato risultati migliori rispetto a quelle delle società non finanziarie, col comparto bancario dello Stoxx 600 che ha chiuso il trimestre con una *performance* del +22,2%³⁰. I listini azionari sono stati sostenuti anche dai programmi di politica espansiva recentemente annunciati in Europa e dallo stimolo fiscale in Germania dopo le elezioni, che, unitamente ai colloqui di pace sul fronte Russia-Ucraina, hanno supportato il settore industriale (per l'avvio della fase di ricostruzione) e quello della difesa. Sia il DAX tedesco che il FTSE MIB hanno chiuso il trimestre con un guadagno del +11,3%.

²⁶ Il servizio è realizzato da MLK Fresh, e garantisce il trasporto refrigerato per la consegna a domicilio di prodotti alimentari freschi acquistati online.

²⁷ Gli ordini effettuati entro le ore 12 vengono consegnati entro le ore 20 dello stesso giorno, grazie a una rete di portalettere operativa nel pomeriggio. La piattaforma web del merchant localizza l'articolo ordinato e assegna l'ordine al centro di microfulfillment di Poste Italiane, dove viene poi prelevato, imballato e infine consegnato al cliente. I magazzini custodiranno la merce dei clienti speditori e gestiranno l'intero processo dalla ricezione dell'ordine alla preparazione della spedizione, fino alla consegna nella stessa giornata.

²⁸ Primo sito pilota avviato nella città di Napoli nel mese di marzo 2024.

²⁹ La nascita di DeepSeek AI, modello di intelligenza artificiale generativa a basso costo sviluppato dall'omonima startup cinese, ha avuto un impatto negativo sui titoli tecnologici USA.

³⁰ Fonte: Bloomberg.

Tuttavia, sul finire del trimestre, i listini europei hanno iniziato a risentire del clima di incertezza derivante dalle politiche tariffarie degli USA, con l'annuncio dell'entrata in vigore dei dazi verso Canada e Messico e di nuovi dazi contro la Cina, oltre a quelli bilaterali e alle tariffe sul settore Auto e componentistica imposti a partire dall'inizio del mese di aprile 2025. I rendimenti del Bund e del BTP 10 anni sono tornati a diminuire chiudendo il periodo in esame rispettivamente a 2,7% e 3,9%. Lo spread BTP – Bund si è ridotto di 2 bps nel trimestre, attestandosi a 113³⁰ (dai 115 bps di fine 2024), dopo una salita in area 122 bps all'inizio del mese di gennaio 2025.

Sul fronte **obbligazionario**, sia negli Stati Uniti che nell'Eurozona i tassi a lungo termine privi di rischio sono inizialmente aumentati, proseguendo la salita avviata nel mese di dicembre 2024; già dalla seconda metà del mese di gennaio 2025, le preoccupazioni crescenti sull'effetto dei dazi sulla dinamica della crescita negli USA, in assenza di grosse tensioni sui prezzi, hanno portato a una revisione delle attese della FED; questo, assieme alla confermata debolezza della crescita nell'Area Euro, hanno spinto al ribasso i rendimenti, verso i livelli di fine 2024. Tale inversione di tendenza, di recente rafforzata da segnali di un possibile rallentamento della crescita economica degli Stati Uniti, ha portato i tassi statunitensi a scendere al 4,2% al 31 marzo 2025, lievemente al di sotto dei livelli dell'inizio del trimestre in esame.

In Eurozona, nella seconda parte del trimestre, dopo lo storico annuncio del piano fiscale tedesco per le infrastrutture e la difesa di inizio marzo, c'è stato un *repricing* generalizzato dei tassi europei e, nei giorni successivi all'annuncio, il Bund a 10 anni ha raggiunto un picco massimo a 2,94% ed il BTP 10 anni al 4,05%. Dall'inizio dell'anno il tasso BTP a 10 anni è stato caratterizzato da notevole volatilità con valori ricompresi tra 3,42% e 4,05%. Verso la fine del trimestre, in un clima di avversione al rischio a seguito delle politiche tariffarie americane con impatti sulla crescita globale, i rendimenti del Bund e del BTP a 10 anni sono tornati a diminuire chiudendo il periodo in esame rispettivamente a 2,7% e 3,9%.

Dall'inizio dell'anno la curva dei rendimenti dei titoli di stato italiani ha registrato un chiaro movimento di *steepening*³¹; in particolare, il rendimento del BTP a 2 anni si è ridotto di 18 bps, quello del BTP a 10 anni è aumentato di 28 bps, il BTP a 20 anni è salito di 22 bps e il BTP 30 anni di 33 bps^{30,30}. Nel corso del primo trimestre 2025 il Tesoro italiano ha emesso 115 miliardi di euro di debito a medio e lungo termine, compresi quasi 15 miliardi di euro per l'emissione dedicata alla clientela *retail* con durata 8 anni, con emissioni che hanno raggiunto circa il 35% del programma annuale.

Con riferimento al **mercato del credito**, i movimenti degli *spread* sono stati condizionati per lo più dal contesto di incertezza geopolitica e dalle decisioni di politica commerciale negli USA. Nel primo trimestre 2025 lo *spread* dei titoli *investment grade*³² statunitensi è aumentato di circa 10 bps, mentre l'aumento per i titoli *high yield*³² è stato più marcato, raggiungendo i 60 bps. In Europa, invece, lo *spread* dei titoli *investment grade* è diminuito di circa 4 bps, a fronte di un aumento di circa 19 bps per i titoli *high yield*.

Sul fronte **valutario** nel primo trimestre l'euro si è apprezzato nei confronti del dollaro statunitense a seguito dell'orientamento delle politiche di bilancio europee e ai timori per le prospettive macroeconomiche statunitensi, che si sono riflessi in un calo del differenziale del tasso di interesse tra gli Stati Uniti e l'Area Euro.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP e degli *Interest Rate Swap*³³ e l'andamento dello *Spread* BTP - SWAP 10 anni dell'ultimo anno.

³¹ Lo *steepening* (irripidimento) si verifica quando i rendimenti delle obbligazioni a lungo termine aumentano più velocemente di quelli a breve termine.

³² Definizione riferita a titoli emessi da società con bilanci in ordine, ben gestite e con favorevoli prospettive di *Business*. Nel caso dei titoli *Investment grade*, il *rating* è elevato e comunque fino ad un livello pari alla tripla B. Sotto tale livello rientrano gli strumenti *High yield*, cioè ad alto rischio, caratterizzati da bassi livelli di *Rating* che riflettono il pericolo di *default* o di insolvenza.

³³ Fonte: Bloomberg.

	Mar 2024	Giu 2024	Set 2024	Dic 2024	Mar 2025
BTP 10 anni	3,68	4,07	3,45	3,52	3,87
SWAP 10 anni	2,59	2,84	2,35	2,36	2,66
SPREAD BTP - SWAP 10 anni	1,09	1,24	1,11	1,16	1,21
BTP 15 anni	3,95	4,42	3,80	3,86	4,28
SWAP 15 anni	2,61	2,86	2,45	2,42	2,77
BTP 30 anni	4,24	4,62	4,13	4,21	4,59
SWAP 30 anni	2,33	2,55	2,27	2,16	2,63

Sistema creditizio

Sulla base delle stime disponibili fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)³⁴, a marzo 2025 la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è risultata in aumento dell'1,5% su base annua, attestandosi a 2.071,7 miliardi di euro, proseguendo nella dinamica positiva registrata da inizio anno (2.069 miliardi di euro a fine gennaio 2025). Tale dinamica è stata il riflesso di un incremento di circa 10,5 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria (+4,0% a/a), e di un aumento sui 12 mesi dei depositi da clientela residente, pari a circa 21 miliardi di euro (+1,2% su base annua).

A marzo 2025, il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato intorno all'1,05% (1,27% a marzo 2024).

Risparmio gestito

I dati Assogestioni evidenziano, al 28 febbraio 2025³⁵, patrimoni complessivamente pari a 2.538 miliardi di euro, in aumento dell'1,2% rispetto a 2.509 miliardi di euro di fine 2024. Con riferimento alle gestioni di portafoglio, il patrimonio è risultato pari a circa 1.169 miliardi di euro, in crescita dello 0,9% rispetto a 1.158 miliardi di euro al 31 dicembre 2024. Con riferimento alle gestioni collettive, il patrimonio è passato da circa 1.351 miliardi di euro di fine dicembre 2024 a circa 1.369 miliardi di euro di fine febbraio 2025 (+1,4%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto il patrimonio della clientela, a fine febbraio 2025, si è attestato a circa 1.296 miliardi di euro, in crescita dell'1,4% rispetto a circa 1.278 miliardi di euro a fine dicembre 2024.

In termini di raccolta netta l'industria del risparmio gestito presenta a febbraio 2025 un saldo positivo di circa 3,1 miliardi di euro (rispetto ad un saldo negativo di circa 5 miliardi di euro dello stesso periodo del 2024).



CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento ovvero nuova emanazione nel corso del primo trimestre 2025 che rilevano per la *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della SBU si rimanda al capitolo 4 "Modello di *Business* e strategia" della Relazione sulla gestione della Relazione Finanziaria Annuale 2024.

Regolamento DORA

Regolamento UE 2025/301 e 2025/302

Contenuto, termini
e modelli standard
della notifica
incidenti gravi ICT

In data 20 febbraio 2025 sono stati pubblicati nella G. U. dell'Unione Europea, in materia di notifica di incidenti gravi ICT:

- il Regolamento delegato (UE) 2025/301, che specifica il contenuto e i termini della notifica iniziale, della relazione intermedia e della relazione finale sui gravi incidenti connessi alle ICT, nonché il contenuto della notifica volontaria per le minacce informatiche significative e i limiti temporali per segnalare i gravi incidenti connessi alle ICT, ai sensi dell'Art. 20, lett. a);

³⁴ Fonte: ABI monthly outlook Aprile 2025.

³⁵ Assogestioni, Mappa trimestrale del risparmio Gestito, pubblicata il 18 febbraio 2025.

	il Regolamento di esecuzione (UE) 2025/302, che specifica i formati, i modelli e le procedure standard con cui le entità finanziarie devono segnalare un grave incidente connesso alle ICT e notificare una minaccia informatica significativa, ai sensi dell'Art. 20, lett. b). I Regolamenti sono entrati in vigore e si applicano dal 12 marzo 2025. È in corso il progetto di adeguamento al <i>framework</i> di gestione dei rischi ICT previsto dal DORA, per le entità vigilate del Gruppo Poste Italiane, incluso il Patrimonio BancoPosta.
Banca d'Italia – UIF Modifiche alle Disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni in materia antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo	Con riferimento al Provvedimento del 27 novembre 2024³⁶ di Banca d'Italia, relativo a “Le segnalazioni periodiche antiriciclaggio”, che prevede la trasmissione con cadenza annuale alla Banca d'Italia delle segnalazioni periodiche indicate nel “Manuale per le segnalazioni di vigilanza antiriciclaggio” allegato allo stesso Provvedimento, si rileva che le segnalazioni sono state trasmesse, secondo le modalità indicate nel Manuale, in data 31 marzo 2025, entro i termini previsti. Per maggiori approfondimenti si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari della Relazione Finanziaria Annuale 2024.
Parlamento e Consiglio Europeo (Regolamento 2024/886 del 13 marzo 2024) Bonifici istantanei	Il 19 marzo 2024 è stato pubblicato nella G.U. dell'Unione Europea il Regolamento 2024/886 del Parlamento e del Consiglio Europeo che modifica la normativa europea³⁷ in tema di bonifici istantanei in euro, volto a rendere disponibili a tutti i cittadini e alle imprese titolari di un conto di pagamento in UE e nei Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) i pagamenti istantanei. Le principali novità riguardano l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento dell'UE di: i) offrire anche la versione istantanea se già propongono bonifici in euro; ii) garantire che le commissioni applicate per i pagamenti istantanei in euro non siano superiori a quelle applicate per i bonifici non istantanei in euro; iii) verificare la corrispondenza tra il numero di conto bancario (IBAN) e il nome del beneficiario fornito dal pagatore prima dell'esecuzione del bonifico istantaneo; iv) estendere il bonifico istantaneo anche al canale fisico; v) implementare un cruscotto che consenta al cliente di poter modificare in qualunque momento il limite dell'importo massimo di trasferimento delle somme. Sulla base delle analisi condotte da BancoPosta e PostePay, oltre a quanto già realizzato nel 2024, proseguiranno, anche nel corso del 2025, le attività volte al completo e corretto recepimento delle novità introdotte dal Regolamento previsto entro il 9 ottobre 2025.

ALTRE INFORMAZIONI

Banca d'Italia	Con riferimento agli esiti del Mystery shopping³⁸ contenuti nella nota inviata da Banca d'Italia il 16 agosto 2024 e alla quale Poste Italiane ha inviato la lettera di risposta il 15 ottobre 2024, in data 18 ottobre 2024, la Banca d'Italia, nel fare riferimento alle suddette pregresse interlocuzioni, ha inviato una nuova nota ravvisando aspetti meritevoli di attenzione sui quali ha richiesto ulteriori chiarimenti in merito al conto di base, all'analisi del sito internet nonché all'offerta di prodotti abbinati ai finanziamenti. Tali chiarimenti sono stati forniti dalla Società il 21 febbraio 2025.
-----------------------	---

³⁶ Tale provvedimento ha modificato le Disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari ai fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo del 26 marzo 2019.

³⁷ Regolamenti (UE) n. 260/2012 e (UE) 2021/1230 e le Direttive 98/26/CE e (UE) 2015/2366.

³⁸ Il mystery shopping è stato condotto su 12 Uffici Postali, durante il quale incaricati della Banca d'Italia hanno svolto accessi “in incognito” presso alcuni sportelli postali chiedendo informazioni in merito all'apertura di un conto di pagamento. L'obiettivo era verificare il rispetto delle norme di trasparenza e correttezza nella fase di primo contatto con il cliente e la capacità degli addetti allo sportello di illustrare le caratteristiche dei prodotti proposti e di indirizzare il cliente verso quello più adatto alle sue esigenze.

CONSOB

In data 20 gennaio 2025 la CONSOB ha richiesto un riscontro circa l'avanzamento degli interventi sui processi e sulle procedure in ambito ESG alla luce del Richiamo di Attenzione n.1/24 del 25 luglio 2024 "L'adeguamento agli obblighi in materia di finanza sostenibile nella prestazione dei servizi di investimento". Apposito riscontro è stato fornito in data 6 marzo 2025.

In data 28 gennaio 2025, è stato svolto apposito incontro con l'Autorità al fine di rendere informativa circa il *deployment* del nuovo modello di servizio, che richiederà un rafforzamento del *focus* della filiera commerciale sui bisogni finanziari della clientela ad alto valore tramite anche l'introduzione di nuove metriche di valorizzazione dei ricavi per famiglie di prodotto (MBO a valore), garantendo coerenza tra le priorità della rete commerciale, fino ad oggi incentrata esclusivamente sui volumi e gli obiettivi strategici aziendali, nel rispetto dei bisogni e delle caratteristiche della clientela. In data 26 febbraio 2025 sono state trasmesse ulteriori informazioni ad integrazione di quanto emerso durante l'incontro stesso. In data 19 marzo 2025 l'Autorità ha richiesto ulteriori informazioni. Il riscontro è stato fornito il 18 aprile 2025.

In data 4 febbraio 2025 l'Autorità ha richiesto un riscontro in merito all'implementazione di specifiche procedure nell'ambito dell'intermediazione finanziaria/assicurativa di prodotti di investimento assicurativi (IBIPs). Apposito riscontro è stato fornito in data 6 marzo 2025.

Per i principali procedimenti pendenti e gli ulteriori rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo 7.4 "Principali procedimenti pendenti con le Autorità" del presente Resoconto intermedio di gestione.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Risparmio	Nel corso del primo trimestre 2025 è proseguito il collocamento dei prodotti dedicati ai clienti che apportano nuova liquidità ³⁹ in Poste Italiane riservate ai titolari di un Libretto Smart:
Postale	✓ Deposito Supersmart Premium 366 giorni, dedicato ai titolari di Libretto Smart, collocato dal 14 gennaio al 20 febbraio 2025 della durata di 366 giorni, con un tasso annuo lordo del 2,50% fino al 10 febbraio 2025 e con un tasso annuo lordo del 2,75% a scadenza e volumi raccolti pari a 1.105 milioni di euro; ✓ Deposito Supersmart Premium 366 giorni, dedicato ai titolari di Libretto Smart, collocato dall'11 marzo al 4 aprile 2025, con un tasso annuo lordo del 2,25% a scadenza e volumi raccolti pari a circa 683 milioni di euro.
	Dal 3 gennaio 2025 è stato ripristinato il Buono Rinnova Prima, della durata di 4 anni e con un rendimento annuo lordo a scadenza del 2,50% ⁴⁰ dedicato ai clienti con Buoni scaduti e rimborsati, per i quali è possibile prenotare la sottoscrizione nei 30 giorni antecedenti la scadenza di un buono dematerializzato.
Conti correnti	Nel corso della prima parte dell'anno è proseguito l'arricchimento dei servizi finanziari disponibili sui canali digitali e relativi ai conti correnti retail (nella nuova app Poste Italiane) e <i>business</i> ; in particolare, con riferimento al conto corrente BancoPosta Business Link dal primo trimestre 2025 è prevista la possibilità di disporre bonifici SEPA/postagiرو permanenti e posticipati anche da Internet Banking e app PosteBusiness; si rinvia a quanto riportato nel paragrafo "Potenziamento dei canali digitali" del documento per maggiori approfondimenti.

³⁹ Per nuova liquidità si intendono tutte le somme apportate esclusivamente tramite bonifico bancario, versamento di assegni bancari e circolari, accredito di stipendi e pensioni, ed accreditate sul Libretto Smart, su conti correnti e/o libretti postali recanti la medesima intestazione/cointestazione del Libretto Smart scelto per l'adesione all'offerta.

⁴⁰ Tasso annuo lordo in vigore dall'11 febbraio 2025.

Gestione del Risparmio	Nel corso del primo trimestre 2025 è proseguito l'ampliamento dell'offerta in ambito investimenti. In particolare, nell'ambito della clientela Premium⁴¹, è stato avviato nel mese di febbraio⁴² il collocamento del Fondo Bancoposta Target Premium 2029 dedicato al target di clientela Premium. Nell'ambito del collocamento di Fondi gestiti da terzi specificamente selezionati da Poste Italiane e dedicati alla clientela del segmento Premium, rispettivamente nei mesi di gennaio e marzo 2025 è stato avviato il collocamento di due basket di Fondi di Investimento. Il primo basket, denominato GEMMA ("Global Emerging Markets Multi Asset"), è costituito da 5 fondi di cui due obbligazionari e tre azionari, che puntano sull'opportunità di crescita di lungo periodo delle economie dei Paesi Emergenti. Il secondo basket, denominato MARE ("Multi-asset Absolute REturn"), è costituito da cinque fondi di cui due obbligazionari e tre azionari e ha l'obiettivo di investire in un paniere diversificato di classi di attivo e strumenti finanziari che consentono di partecipare alle opportunità dei mercati finanziari cercando di mantenere una volatilità contenuta e con una minore correlazione rispetto agli indici di mercato tradizionali.
Risparmio Amministrato	Nel mese di febbraio 2025, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del BTP Più in collocamento dal 17 al 21 febbraio 2025, dedicato esclusivamente ai piccoli risparmiatori (<i>retail</i>) con durata 8 anni e cedole trimestrali fissate in base ad una serie di tassi cedolari crescenti nel tempo (<i>step-up</i>), con la possibilità, per chi ha acquistato il titolo durante il collocamento, di chiedere un rimborso anticipato del capitale alla fine del quarto anno. 
Altre attività	A decorrere dal 1° gennaio 2025 Poste Italiane ha avviato le nuove procedure informatiche relative al progetto di Banca d'Italia di revisione dell'architettura informatica del servizio di tesoreria statale (c.d. Programma Re.Tes. - Reingegnerizzazione delle procedure di Tesoreria⁴³ -). Nell'ambito del progetto Poste Italiane eroga il nuovo servizio di emissione di assegno a copertura garantita per i provvedimenti di esecuzione di condanna giurisdizionali, in ottemperanza all'esigenza espressa da Banca d'Italia di sostituire il prodotto vaglia cambiario per gestire i pagamenti relativi a provvedimenti di condanna della Pubblica Amministrazione⁴⁴.

< 5.4 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

CONTESTO DI MERCATO

Ramo Vita

Nel corso del 2024 il mercato nel *business* Investimenti e Previdenza ha continuato a risentire, seppur in misura più contenuta, dell'andamento dei tassi di interesse e dei tassi di inflazione ancora elevati, sebbene sia proseguita la tendenza disinflattiva; tale incertezza si è tradotta in particolar modo nell'incremento dei riscatti afferenti principalmente ai prodotti di Ramo III. Nonostante il contesto di mercato sfidante, Poste Vita ha avuto una *performance* in controtendenza rispetto al mercato (raccolta netta totale vita⁴⁵ negativa per 3,3 miliardi di euro alla fine del mese di dicembre 2024) con la raccolta netta Investimenti positiva per 0,9 miliardi di euro nel primo trimestre 2025 (in crescita di 0,4 miliardi di euro rispetto all'analogo periodo del 2024). In particolare, nel corso dei primi tre mesi del 2025, la raccolta lorda dei prodotti di investimento della Compagnia si è attestata a 6 miliardi di euro, in aumento di 1,3 miliardi di euro rispetto all'analogo periodo del 2024 per effetto dell'incremento della raccolta afferente ai prodotti Multiramo (+2,5 miliardi di euro) solo parzialmente compensato dal decremento (-1,2 miliardi di euro) della produzione afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali. Al 31 marzo 2025, il tasso di riscatto del Gruppo Assicurativo Poste Vita è risultato pari al 8,6%, in crescita rispetto al 5,5% rilevato al 31 marzo 2024, in aumento di 3,1 p.p. ma stabile al netto dei reinvestimenti in polizze del Gruppo. Il tasso di riscatto è ancora inferiore rispetto al valore medio di mercato registrato al 31 dicembre 2024 (ultimo disponibile) del 10,4%⁴⁶.

⁴¹ I clienti Premium sono clienti che hanno un patrimonio >500.000 euro e hanno sottoscritto il contratto Premium (Top: a pagamento, Smart: gratuito).

⁴² Periodo di collocamento: dal 18 febbraio al 16 maggio 2025.

⁴³ Dal 1° gennaio 2025 è operativo il Programma Re.Tes. (Reingegnerizzazione delle procedure di Tesoreria), una moderna architettura informatica progettata per semplificare e innovare le procedure della Tesoreria dello Stato. Questo progetto segna un cambiamento significativo verso l'adozione di tecnologie avanzate nella gestione degli incassi e dei pagamenti pubblici (fonte: www.bancaditalia.it).

⁴⁴ Con tale servizio, Poste Italiane elabora le disposizioni ricevute da Banca d'Italia e su richiesta del beneficiario consente l'emissione dell'assegno presso qualunque Ufficio Postale, mantenendo i fondi a disposizione fino a 10 anni.

⁴⁵ Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIV - n° 04 - pubblicato il 19 febbraio 2025.

⁴⁶ Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIV - n° 04 - pubblicato il 19 febbraio 2025.

Il mercato assicurativo Protezione prosegue, nel corso del 2024, un percorso di robusta crescita in termini di raccolta premi registrando, al 31 dicembre 2024, 28,8 miliardi di euro di premi per i rami Danni non auto (+7,1% rispetto al 2023), e 19,6 miliardi di euro di premi per i rami Auto (+10,5% rispetto al 2023), dovuto, oltre che all'evoluzione positiva della domanda, anche ad un aumento delle tariffe conseguente all'elevata inflazione degli ultimi anni. Nel contesto descritto, si rileva un'importante crescita anche dei rami Vita di Protezione, con una crescita di mercato pari a +20,8% rispetto al 2023.

Si riporta di seguito, il dettaglio della raccolta lorda dei prodotti di investimento e di protezione al 31 dicembre 2024 confrontata con i dati al 31 dicembre 2023.

Prodotti di Investimento

La raccolta lorda relativa ai prodotti di investimento e previdenza⁴⁷ è pari a circa 108,1 miliardi di euro alla fine di dicembre 2024 (+21,2% rispetto al 2023). Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge 116,7 miliardi di euro (+19,7% rispetto all'esercizio 2023).

Raccolta Lorda per ramo di attività ^(*)

(dati aggiornati a dicembre 2024 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 12 2024 vs 12 2023
Vita - ramo I	71.402	10,6%
Unit - Linked - ramo III	31.479	59,0%
Capitalizzazioni - ramo V	1.445	45,5%
Fondi pensione - ramo VI	3.824	-1,9%
Imprese italiane - extra UE	108.150	21,2%
Imprese UE (**)	8.591	4,3%
Totale	116.741	19,7%

(*) Fonte: ANIA.

(**) Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione. Per questa categoria è disponibile il dato della nuova produzione.

I premi dei prodotti di investimento di Ramo I ammontano alla fine del periodo a 71,4 miliardi di euro (+10,6% rispetto all'anno precedente), confermando la loro prevalenza con un'incidenza sul totale alla fine di dicembre 2024 pari al 66%. Con riferimento alla raccolta nel ramo III (nella forma esclusiva *unit-linked*) alla fine del quarto trimestre 2024 si registra un incremento del 59% rispetto al dato del 2023, a fronte di volumi complessivamente pari a 31,5 miliardi di euro. Sebbene residuale, la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 1,4 miliardi di euro) registra nell'esercizio 2024 un incremento del 45,5% rispetto a quanto rilevato nel precedente esercizio. I nuovi contributi relativi alla gestione di fondi pensione registrano nell'anno una raccolta pari a 3,8 miliardi di euro e risultano in diminuzione del 1,9% rispetto al dato rilevato alla fine di dicembre 2023.

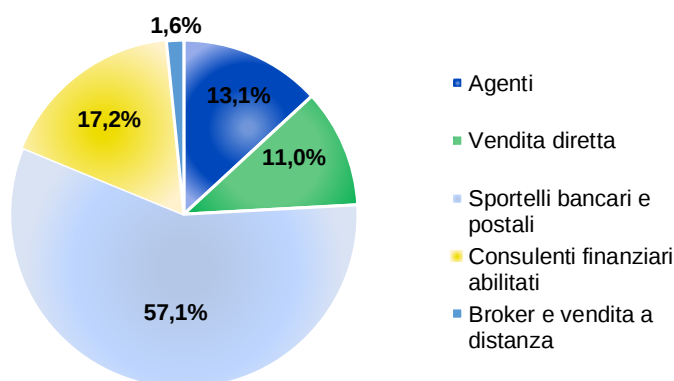
Con riferimento al canale distributivo, il 57,1% della raccolta afferente ai prodotti di investimento è stata intermediata alla fine di dicembre 2024 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 61,7 miliardi di euro in aumento del 19% rispetto al 2023. Riguardo invece l'intero canale agenziale, la raccolta lorda nel periodo in commento ha raggiunto i 26,1 miliardi di euro, in crescita di 2,2 miliardi di euro rispetto al dato riferito al 2023 (pari a 23,9 miliardi di euro) e con un'incidenza sul totale della raccolta intermediata pari al 24,1%.

Per quanto riguarda i premi lordi contabilizzati mediante il canale dei consulenti finanziari abilitati si registrano volumi per 18,6 miliardi di euro, in crescita del 50,7% rispetto a quanto collocato nell'anno precedente e con un'incidenza rispetto al totale dei premi intermediati pari al 17,2%.

Infine, il canale broker e vendita a distanza registra un aumento nell'anno in commento del 54,8% rispetto all'esercizio 2023 con un volume di premi collocato pari a 1,7 miliardi di euro (pari all'1,6% del totale intermediato).

⁴⁷ Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIV - n° 04 - pubblicato il 19 febbraio 2025.

Raccolta Lorda prodotti di investimento per canale distributivo



Fonte: ANIA.

Per quanto attiene al mercato dei prodotti di protezione, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo quindi della produzione effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili⁴⁸, sono stati pari a 50,7 miliardi di euro nel 2024, in aumento del 8,9% rispetto al 2023, di cui 19,6 miliardi di euro afferente il settore protezione danni auto, 28,8 miliardi di euro il settore protezione danni non auto e per la restante parte (pari a 2,4 miliardi di euro) alla raccolta afferente i prodotti di protezione Vita.

Premi portafoglio diretto Protezione per ramo di attività (*)

(dati aggiornati a dicembre 2024 in milioni di euro)

Premi per segmento (**)	Premi da inizio anno	Variazione % 12 2024 vs 12 2023
Protezione danni auto	19.644	10,5%
Protezione danni non auto	28.765	7,1%
Protezione vita (***)	2.337	20,8%
Totale	50.746	8,9%

(*) Fonte: ANIA.

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

(***) Sono escluse le polizze abbinate a mutuo e credito al consumo (CPI).

La suddetta crescita pari a 4,2 miliardi di euro è ascrivibile principalmente al settore protezione danni Auto (+1,9 miliardi di euro) per effetto principalmente dell'aumento dei premi del ramo R.C. Auto (+1,2 miliardi di euro) e in parte anche del Ramo Corpi Veicoli Terrestri, che ha registrato un aumento dei premi di 0,7 miliardi di euro, e allo sviluppo del settore protezione danni non auto (+ 1,9 miliardi di euro). Con riferimento a quest'ultimo i rami con maggior peso in termini di premi contabilizzati che hanno registrato una variazione positiva nel corso del periodo sono stati: il ramo Infortuni con premi pari a 4.162 milioni di euro, in crescita del 2,8%; il ramo Malattia con premi pari a 4.691 milioni di euro che ha registrato una crescita del 12,2%; il ramo RC generale con premi pari a 5.739 milioni di euro in crescita dello 3,6%; il ramo Altri Danni ai beni con volumi pari a 4.717 milioni di euro ed una crescita del 5%, il ramo Incendio ed elementi naturali con premi pari a 3.924 milioni di euro ed un incremento nel periodo pari al 11,3%.

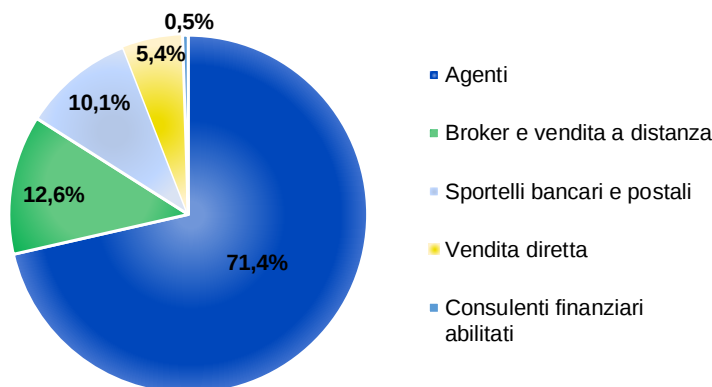
Infine, relativamente al settore protezione Vita, i prodotti di puro rischio⁴⁹ (quali ad es. TCM, LTC), hanno registrato un'importante crescita rispetto al 2023, pari a 0,4 miliardi di euro (+20,8%).

Per quanto riguarda i canali distributivi, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari a 71,4% alla fine del 2024 (sostanzialmente in linea col dato osservato nel 2023, pari al 71,6%). I *broker* insieme alla vendita a distanza rappresentano il secondo canale di distribuzione premi protezione con una quota pari al 12,6% (13% alla fine di dicembre 2023), mentre gli sportelli bancari e postali registrano rappresentano una quota del 10,1% (9,4% alla fine del 2023). La restante parte pari al 5,9% (6% alla fine del 2023) si riferisce alla raccolta intermediata mediante vendita diretta che registra

⁴⁸ Report ANIA - Anno IX - n° 40- pubblicato il 1° aprile 2025.⁴⁹ Sono escluse le polizze abbinate a mutuo e credito al consumo (CPI).

nel 2024 un'incidenza del 5,4% (5,5% registrato nel 2023) e in secondo luogo alla raccolta intermediata tramite consulenti finanziari abilitati, che rappresentano nel 2024 lo 0,5% dei volumi complessivi (pari al dato rilevato nel 2023).

Distribuzione Raccolta prodotti di protezione per canale distributivo ^(*)



Fonte: ANIA.

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

CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento ovvero nuova emanazione nel corso del primo trimestre 2025 e che rilevano per la Strategic Business Unit Servizi Assicurativi. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della SBU si rimanda al capitolo 4 "Modello di *Business* e strategia" della Relazione sulla gestione della Relazione Finanziaria annuale 2024.

IVASS

Fondo di garanzia assicurativo dei Rami Vita

Con riferimento al "Fondo di garanzia dei rami vita"⁵⁰ l'ammontare della contribuzione al 31 marzo 2025, determinata sulla base delle riserve tecniche al 31 dicembre 2024, è pari a circa 15,1 milioni di euro per la Compagnia Poste Vita e circa 30 migliaia di euro per la Compagnia Net Insurance Life; per il Patrimonio Destinato Bancoposta, l'ammontare della contribuzione al 31 marzo 2025, è di circa 4 milioni di euro. Nel mese di marzo 2025 le Compagnie Poste Vita, Net Insurance Life e il Patrimonio Destinato BancoPosta hanno versato il contributo al Fondo di garanzia di competenza dell'esercizio 2024.

⁵⁰ Legge 30 dicembre 2023, n. 213. "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026" pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 303 del 30 dicembre 2023.

IVASS**Provvedimento
sull'Arbitro
Assicurativo**

Il 6 marzo 2025 IVASS ha pubblicato in consultazione il Documento n.1/2025 recante lo schema delle disposizioni tecniche e attuative previste dall'Art. 13 del Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) n. 215 del 6 novembre 2024, il quale istituisce l'Arbitro Assicurativo per le controversie derivanti dai contratti di assicurazione, demandando all'IVASS l'adozione di disposizioni attuative di dettaglio. La consultazione è terminata il 5 aprile 2025.

L'avvio dell'Arbitro Assicurativo rappresenta un passaggio indispensabile per la piena compliance con l'IDD, con il Codice delle Assicurazioni Private (CAP) e con il codice del consumo, garantendo al consumatore di servizi assicurativi gli stessi mezzi di protezione di cui godono gli utenti di servizi bancari e finanziari. Il ricorso all'Arbitro Assicurativo si caratterizza come un sistema di risoluzione delle controversie agile attivabile direttamente dal cliente, senza la necessaria assistenza di un avvocato o di un procuratore, e con costi minimi⁵¹.

Prima di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo è necessario aver presentato un reclamo all'impresa e/o all'intermediario. Il procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo si conclude in tempi brevi (il collegio dispone di 90 giorni per la decisione, prorogabili per una sola volta fino a ulteriori 90 giorni).

Le decisioni assunte dall'Arbitro Assicurativo, sebbene non munite di efficacia vincolante, espongono il soggetto vigilato che non vi ottemperi a conseguenze di tipo reputazionale derivanti dalla prevista pubblicazione dell'inadempimento sul sito dell'Arbitro (per 5 anni) e su quello dello stesso operatore del mercato (per 6 mesi).

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria in alternativa ai rimedi già in funzione, quali la mediazione (per le controversie riguardanti i contratti assicurativi e il risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria) e la negoziazione assistita (per le controversie sul risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti).

Di conseguenza, sia per l'intermediario BancoPosta che per le società del Gruppo Assicurativo Poste Vita, l'adesione all'Arbitro Assicurativo avverrà senza necessità di alcuna comunicazione, per effetto dell'iscrizione, rispettivamente, al Registro degli intermediari assicurativi (RUI) e all'albo delle imprese.

È necessario individuare e comunicare all'IVASS un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici (ad es. PEC) per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo, e informare la clientela sulle procedure di ricorso all'Arbitro Assicurativo.

Terminata la consultazione, IVASS dichiarerà l'operatività dell'arbitro assicurativo con proprio provvedimento, non oltre il termine di cinque mesi dalla pubblicazione delle disposizioni tecniche ed attuative.

ALTRE INFORMAZIONI

Per i principali procedimenti pendenti e i rapporti con le Autorità si rimanda al paragrafo "Principali procedimenti pendenti con le Autorità" nel capitolo 7 "Altre informazioni" del presente Resoconto.

⁵¹ Per la presentazione del ricorso è richiesto il versamento di un contributo di venti euro, che sarà rimborsato dalla controparte in caso di soccombenza con accoglimento in tutto o in parte del ricorso.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Investimenti e Previdenza	Nel mese di gennaio 2025 è stato avviato il collocamento della terza edizione della polizza assicurativa multiramo Poste Progetto Obbligazionario Bonus, con le stesse caratteristiche del collocamento precedente ovvero: premio unico con durata pari a 15 anni che, per i primi 6 anni, prevede l'investimento del premio in un fondo Unit Linked e, per i successivi circa 9 anni, la rivalutazione annuale del capitale investito in base al risultato realizzato dalle due Gestioni Separate (Posta ValorePiù e Poste Vita Valore Solidità), con l'obiettivo di massimizzare le <i>performance</i> anche attraverso l'erogazione di un bonus. Nel mese di febbraio 2025 è stato avviato il collocamento del prodotto multiramo Poste Progetto Direzione Valore, con durata pari a 15 anni che prevede, per i primi 5 anni, l'investimento del premio nella gestione separata Poste Vita Valore Solidità e per i successivi 10 anni, un meccanismo di riallocazione graduale, mediante il quale il controvalore della polizza viene riallocato nella linea di investimento 50% Poste Vita Valore Solidità – 50% Fondo interno di Poste Vita Obiettivo Sostenibilità.

5.5 Strategic Business Unit Servizi Postepay

CONTESTO DI MERCATO

Gli ultimi dati disponibili⁵² sul mercato italiano delle **carte di pagamento** nel 2024 mostrano un transato complessivo nazionale di circa 459 miliardi di euro, in crescita del 7,5% rispetto al 2023, a conferma della continua espansione dei pagamenti digitali in Italia. Il numero delle transazioni cresce del 14% rispetto al 2023 e si attesta a 10,7 miliardi, segno di un utilizzo quotidiano delle carte sempre più consolidato, anche grazie alla maggiore diffusione dei pagamenti digitali da parte degli esercizi commerciali (pagamenti *e-commerce* e *contactless*). Le transazioni con **carte di debito** crescono del 16% rispetto al 2023, confermandosi quelle più utilizzate dagli italiani, con un'incidenza del 61% rispetto al totale delle transazioni e un transato pari a 271 miliardi di euro (+8,7% rispetto al 2023) e con un valore medio della transazione di circa 41,6 euro, in calo di 2,7 euro rispetto al valore del 2023 (44,3 euro). In aumento l'utilizzo delle **carte di credito**, soprattutto per i pagamenti di maggiori importi, che presentano transazioni e transato in crescita rispettivamente del 9,4% e del 5% rispetto al 2023. Anche le **carte prepagate** registrano una *performance* positiva (+13% delle transazioni e +7,3% del transato rispetto al 2023), merito del costante sviluppo dell'*e-commerce* e dell'aumento della penetrazione presso i punti fisici.



A dicembre 2024 il numero delle **carte attive** sul mercato si attesta a 103 milioni, in aumento rispetto al mese di dicembre 2023 (+2,7%): la *trend* è sostenuto dalle *performance* delle carte di debito (+2,9% rispetto al mese di dicembre 2023) per un totale di 55 milioni di carte attive. In aumento anche lo *stock* delle carte prepagate, pari a 34 milioni di pezzi (+3,2% rispetto a dicembre 2023) e delle carte di credito, pari a 13,6 milioni di carte attive (+0,8% rispetto a dicembre 2023).

Il **mercato della telefonia mobile**⁵³ a fine 2024 mostra una variazione positiva in termini di *stock* di SIM Human-to-Human (H2H)⁵⁴ che si attestano a 79 milioni, in aumento dello 0,7% rispetto alla fine del 2023 (78,5 milioni⁵⁵ di SIM H2H). In particolare, prosegue la crescita del numero delle SIM degli operatori virtuali (*Mobile Virtual Network Operator* – MVNO) (+8,2% rispetto alla fine del 2023), mentre si conferma la contrazione dello *stock* degli operatori storici (-0,7% rispetto alla

⁵² Elaborazioni e stime su dati BCE – Payment statistics dashboard.
⁵³ Dati di Bilancio dei principali operatori telefonici.
⁵⁴ Le SIM H2H (Human-to-Human) sono quelle di uso quotidiano presenti negli smartphone e che permettono di effettuare chiamate e connessione dati.
⁵⁵ Fonte: AGCOM Osservatorio sulle comunicazioni n.1/2024 riferito a dicembre 2023.

fine del 2023). Poste Mobile, che rappresenta il 32% dei MVNO, registra una lieve crescita (+1,3% delle SIM H2H rispetto a dicembre 2023) con una quota di mercato pari al 5,5% nel mese di dicembre 2024 (+0,1 p.p. vs dicembre 2023).

Il **mercato energetico** nel corso del primo trimestre del 2025 ha riscontrato una marcata volatilità dovuta al permanere delle tensioni geopolitiche internazionali e alla variazione delle condizioni e previsioni meteorologiche, che nel suddetto trimestre hanno avuto un impatto rilevante sui consumi di gas e quindi sul bilanciamento tra domanda ed offerta. I prezzi del gas e dell'energia elettrica⁵⁶ hanno raggiunto il picco all'inizio del mese di febbraio 2025 (60 euro/MWh il prezzo all'ingrosso italiano all'hub Punto di Scambio Virtuale –PSV–) per poi ridursi tornando su valori poco sopra i 40 euro/MWh, a seguito dell'intensificarsi delle negoziazioni internazionali in merito alla guerra russo-ucraina e per condizioni meteorologiche invernali in linea con le medie stagionali. Il livello dei prezzi e la loro volatilità è comunque rimasto inferiore ai valori registrati nel 2021 e 2022, nel pieno della crisi energetica, dato che il sistema gas europeo⁵⁷ e italiano hanno raggiunto una diversificazione degli approvvigionamenti nettamente migliore rispetto allo scenario del 2021. Le importazioni dalla Russia, infatti, sono state compensate con il rafforzamento delle altre vie di importazioni, in particolare tramite il GNL⁵⁸ che garantisce maggiore flessibilità rispetto all'import via gasdotto.

CONTESTO NORMATIVO

Di seguito si riportano i principali interventi normativi oggetto di aggiornamento ovvero nuova emanazione nel corso del primo trimestre 2025 e che rilevano per la Strategic Business Unit Servizi Postepay. Per la trattazione completa relativa al contesto normativo della SBU si rimanda al capitolo 4 "Modello di *Business* e strategia" della Relazione sulla gestione della Relazione Finanziaria annuale 2024.

Monetica	Si rinvia al contesto normativo della SBU Servizi Finanziari per maggiori approfondimenti.
TLC	
Terminazione delle chiamate vocali	Il 3 ottobre 2024 l'AGCOM, con la Delibera 351/24/CONS, ha indetto una consultazione pubblica sui risultati dell'analisi dei mercati della terminazione delle chiamate vocali su rete mobile pubblicando la bozza di Provvedimento che prevede la revoca degli obblighi previsti dalla delibera n. 599/18/CONS (Artt. 4, 5, 6, 7 e 8) relativi all'accesso ed uso di determinate risorse di rete, trasparenza, non discriminazione e controllo dei prezzi. L'AGCOM ritiene, infatti, che il mercato della terminazione tenda verso condizioni di effettiva concorrenza e, quindi, che non sia più suscettibile di regolamentazione ex-ante. Rimane comunque applicabile il tetto tariffario fissato dal Regolamento Delegato 2021/654 ⁵⁹ . Se confermata, a seguito dei pareri dell'AGCM e della Commissione Europea previsti dalla procedura, la revoca entrerà in vigore 6 mesi dopo la pubblicazione della delibera finale. Il 28 febbraio 2025, la Commissione Europea ha inviato il proprio <i>nulla osta</i> alla bozza di provvedimento.
ENERGIA	
Estensione del Servizio a tutele graduali ai clienti domestici	Secondo quanto disciplinato dal Decreto Energia (D.L. 181/2023, come convertito dalla L. 11/2024), e dalla Legge n. 193 del 16 dicembre 2024 (Legge Concorrenza 2023), i clienti vulnerabili ⁶⁰ possono richiedere, fino al 30 giugno 2025, l'accesso al Servizio a Tutele Graduali rivolto ai clienti domestici non vulnerabili. Con la Delibera 10/2025/R/eel l'ARERA ha definito le modalità di attuazione di tale previsione imponendo, anche ai venditori di mercato libero,



Per saperne di più

⁵⁶ Le variazioni del prezzo del gas si riverberano anche sui prezzi dell'energia elettrica, dato che in Italia e in molti altri Paesi Europei il prezzo marginale dell'elettricità è definito in molte ore della giornata dai costi di generazione delle centrali termoelettriche a gas naturale.

⁵⁷ Il sistema Gas Europeo è caratterizzato da importazioni di gas da diversi fornitori, stoccaggio e infrastrutture per il gas naturale liquefatto (GNL).

⁵⁸ Gas Naturale Liquefatto.

⁵⁹ Regolamento in materia di tariffa unica massima di terminazione per le chiamate su reti mobile e su reti fisse nell'Unione Europea; si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale al paragrafo 4.5.6 Strategic Business Unit Servizi Postepay della Relazione sulla Gestione per maggiori approfondimenti sul Regolamento e sugli interventi normativi dell'anno 2024 in tema di terminazione delle chiamate vocali su rete mobile.

⁶⁰ Sono considerati clienti vulnerabili i clienti domestici che si trovano in almeno una delle seguenti condizioni: hanno un'età superiore a 75 anni; si trovano in condizioni economicamente svantaggiate; soggetti con disabilità; utenti in abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi o che si trova in un'isola minore non interconnessa.

vulnerabili dell'energia elettrica	l'inserimento di un'apposita informativa rivolta ai clienti finali in tutte le bollette emesse fino al 30 giugno 2025. PostePay ha provveduto ad adeguarsi all'obbligo sopra descritto.
ENERGIA Superamento PUN	Dal 1° gennaio 2025, ai sensi della Delibera 304/2024/R/eel, pubblicata il 25 luglio 2024, l'ARERA ha sostituito il Prezzo Unico Nazionale ⁶¹ (PUN) con il <i>PUN Index GME</i> ⁶² , quale prezzo di riferimento a copertura dei costi di acquisto di energia elettrica dei servizi di ultima istanza ⁶³ di energia elettrica e dell'Offerta PLACET ⁶⁴ . PostePay ha, nei termini e secondo le modalità previste, ottemperato alle disposizioni previste dalle succitate Delibere.
ENERGIA Misure urgenti a favore dei clienti finali	Con il Decreto Legge 28 febbraio 2025, n. 19 ("Decreto Bollette") sono state adottate misure urgenti a favore dei clienti finali per calmierare l'effetto dell'incremento dei costi energetici. In particolare, il Decreto ha previsto: - il riconoscimento di un contributo straordinario pari a 200 euro in favore delle famiglie che si trovino in particolari situazioni economiche; - disposizioni per la fornitura di energia elettrica ai clienti vulnerabili; - misure per la riduzione del costo dell'energia per le imprese; - misure per la trasparenza e la confrontabilità delle offerte del mercato al dettaglio. È previsto che l'attuazione di tali disposizioni sia definita con deliberazioni adottate da ARERA.
ENERGIA Delibere ARERA per le popolazioni colpite dagli eventi calamitosi	Nell'ambito degli interventi e delle agevolazioni definiti nel corso del 2023 a favore delle popolazioni maggiormente colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel centro Italia nel mese di maggio 2023, l'ARERA con la Delibera 8/2025/R/com del 21 gennaio 2025, al fine di dare attuazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2025, ha prorogato fino al 31 dicembre 2025 le agevolazioni in favore dei clienti colpiti dagli eventi sismici del Centro Italia e nei comuni di Casamicciola Terme, Lacco Ameno e Forio nel 2016 e 2017. PostePay ha adottato e adotterà in progresso di tempo le relative misure introdotte in favore dei clienti colpiti dagli eventi sismici per ottemperare agli adempimenti previsti a carico dei venditori di energia elettrica e gas naturale.
ENERGIA Autorizzazione ETS2	Il 20 agosto 2024 il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) ha pubblicato la deliberazione n.127/2024 che definisce le modalità di rilascio dell'autorizzazione ad emettere gas serra ai soggetti ETS2 ⁶⁵ che iniziano l'attività a decorrere dal 1° gennaio 2025. Gli adempimenti sono legati alla Direttiva 2003/87/CE, come recepita in Italia dal D.Lgs. 47/2020, in materia di emissioni di CO ₂ , la quale stabilisce che: (i) a decorrere dal 1° gennaio 2025, nessun "soggetto regolamentato" svolga la propria attività, a meno che non sia in possesso di un'autorizzazione rilasciata da un'autorità competente; (ii) a partire dal 2026, per ogni anno civile a decorrere dal 2025, le emissioni corrispondenti alle quantità di combustibili immessi in consumo dovranno essere monitorate e comunicate

⁶¹ Il Prezzo Unico Nazionale è il prezzo all'ingrosso per l'approvvigionamento dell'energia elettrica scambiata tra produttori e fornitori sul mercato nazionale della Borsa Elettrica Italiana.

⁶² Il PUN Index GME è una media ponderata dei prezzi zionali orari e verrà utilizzato in luogo del Prezzo Unico Nazionale (PUN).

⁶³ Servizio che garantisce la continuità della fornitura di energia elettrica ai clienti che non hanno un fornitore di mercato libero e che perdono il proprio fornitore per motivi indipendenti dalla loro volontà.

⁶⁴ Tutti i venditori devono (obbligo regolamentato da ARERA) inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità. Nelle offerte Placet: i) le condizioni economiche (prezzo) sono liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi; ii) la struttura di prezzo è stabilita dall'Autorità e inderogabile; iii) le condizioni contrattuali (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono stabilite dall'Autorità e inderogabili.

⁶⁵ L'ETS2 è l'estensione normativa del sistema EU Emissions Trading Scheme: il nuovo sistema, diverso e separato dal sistema ETS tradizionale (cosiddetto "ETS1"), è volto al controllo e alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra nei settori del trasporto stradale, degli edifici e della piccola industria non già coperta dall'ETS1.

all'Autorità competente.

PostePay, è un soggetto obbligato⁶⁶ e il 23 dicembre 2024 ha ricevuto dal Ministero comunicazione di accoglimento provvisoria della domanda di autorizzazione per continuare a svolgere la propria attività di vendita di gas naturale a decorrere dal 1° gennaio 2025, ai sensi dell'articolo 42-septies, comma 3, primo periodo del D. Lgs. 9 giugno 2020, n. 47, come modificato dal D. Lgs. 10 settembre 2024, n. 147.

PostePay sta dando seguito agli ulteriori adempimenti previsti entro il 30 aprile 2025 per ottenere il rilascio dell'autorizzazione definitiva.

ENERGIA

Accesso di terze parti ai dati

Il 26 novembre 2024, l'ARERA ha approvato la Delibera 509/2024/R/com con la quale l'Autorità ha approvato la "Disciplina relativa all'accesso di terze parti autorizzate ai dati di misura di energia elettrica e gas naturale". In sintesi, i soggetti che si accrediteranno all'Elenco delle Terze Parti (ETP), tra cui i venditori, e che avranno formalizzato con il cliente interessato un apposito contratto/accordo potranno disporre dei dati di misura dello stesso da utilizzare esclusivamente per finalità di (i) comparazione delle offerte o (ii) erogazione di servizi connessi all'energia. Tale disciplina troverà applicazione a partire dal 1° ottobre 2025.

PostePay sta valutando i possibili effetti sui propri processi commerciali e di gestione delle informazioni dei clienti prospect⁶⁷.

ENERGIA

ARERA - Codice di condotta commerciale

Il 1° gennaio 2025 sono entrate in vigore le modifiche al Codice di Condotta Commerciale introdotte dalla Delibera 395/2024/R/COM riguardanti in particolare: i) il recepimento delle previsioni introdotte nel corso del 2023 nel Codice del Consumo (D. Lgs. 206/05) per effetto del D. Lgs. 26/2023 con l'obiettivo di aumentare la trasparenza a vantaggio del consumatore e ridurre eventuali asimmetrie informative che potrebbero limitare la capacità decisionale del cliente finale⁶⁸; ii) la modifica delle condizioni previste per la gestione delle eventuali comunicazioni di variazione unilaterale del contratto, evoluzione automatica e rinnovo delle condizioni economiche; iii) il rafforzamento del principio di responsabilità a carico dei venditori per la promozione e la conclusione dei contratti di fornitura anche qualora si avvalgano di fornitori in *outsourcing*. PostePay, nei termini e secondo le modalità previste, ha ottemperato alle disposizioni previste dalle Delibere.

⁶⁶ PostePay è soggetto obbligato in quanto identificabile come: (i) "soggetto regolamentato", poiché debitore dell'accisa a norma dell'articolo 21, comma 6, del d.lgs. 504/1995; (ii) attivo in uno dei settori disciplinati dal capo IV-bis della Direttiva 2003/87/CE.

⁶⁷ I clienti prospect sono i clienti potenziali con cui non è ancora stato instaurato un rapporto.

⁶⁸ I limiti sono relativi a: i) le informazioni ai clienti sui mezzi di comunicazione elettronica da poter utilizzare per contattare per iscritto il fornitore e ricevere una risposta che rechi data e orario dei relativi messaggi, su supporto durevole; ii) l'estensione del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento da contratti conclusi dai clienti domestici nel contesto di visite non richieste da parte di un venditore presso l'abitazione oppure di escursioni organizzate da un venditore con lo scopo o con l'effetto di promuovere o vendere prodotti ai consumatori, da 14 a 30 giorni; iii) la decadenza del diritto di ripensamento nel caso sia già stata avviata la fornitura a seguito di richiesta da parte del cliente di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento.

ATTIVITÀ DI PERIODO

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività di periodo della *Strategic Business Unit* Servizi Postepay.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO
Energia	Nel corso del primo trimestre 2025, sono stati resi disponibili nuovi processi di vendita (tra i quali la voltura e il subentro) ed è stata lanciata l'offerta integrata, con la fibra e la telefonia mobile, "Energia Connessa"⁶⁹ al fine di sostenere lo sviluppo delle acquisizioni e di incrementare il valore e la fidelizzazione dei clienti di PostePay. Si rinvia inoltre a quanto riportato nel paragrafo "Piattaforma omnicanale del Gruppo" per le funzionalità di gestione della fornitura tramite app Poste Italiane.
Monetica/ Incassi e Pagamenti	Nel corso del primo trimestre 2025, nell'ambito dell'offerta <i>e-commerce</i> dedicata al <i>target</i> Corporate, sono state rilasciate alcune funzionalità che hanno ottimizzato l'esperienza di pagamento e ampliato l'offerta di servizi aggiuntivi come il <i>fast check-out</i>⁷⁰ ed il <i>pay by link</i>⁷¹. PostePay, nel corso del primo trimestre 2025, ha proseguito l'attività di supporto alle iniziative governative volte al sostegno di specifiche fasce di popolazione attraverso la produzione e la gestione della Carta Postepay Borsa di Studio, della Carta IoStudio Postepay, della Carta Dedicata a Te e della Carta di Inclusione.  Nel corso del primo trimestre del 2025, il servizio MoneyGram⁷², offerto in Ufficio Postale, è stato ampliato con l'introduzione della modalità di pagamento al beneficiario "Cash to Wallet"⁷³ che si affianca alla già presente e tradizionale modalità di invio "Cash to Cash".
Fibra	Nel corso del primo trimestre 2025, PostePay ha proseguito nella strategia di comunicazione multicanale (canale fisico, <i>web</i>, e-mail, ecc.) sulla gamma d'offerta PosteCasa Ultraveloce supportata dal lancio dell'offerta integrata "Energia Connessa" sopramenzionata.
Altre attività	Nell'ambito del progetto ESG Challenge⁷⁴, nel corso del mese di marzo 2025 è stato reso disponibile il servizio di Donazione, ovvero di erogazioni liberali dei clienti di Poste Italiane verso Associazioni e Organizzazioni terze, mediante l'utilizzo di carte Postepay di debito o prepagate; il servizio è disponibile sia da canale web che da canale app.

⁶⁹ La promozione "Energia Connessa" prevede: i) uno sconto sulla sottoscrizione di un'offerta Fibra PostePay e/o una promozione sulla SIM PosteMobile per i clienti che sottoscrivono un'offerta Poste Energia in Ufficio Postale e anche per coloro che sono già titolari di un'offerta Energia; ii) uno sconto sulla sottoscrizione di un'offerta Poste Energia per i clienti già titolari di un'offerta Fibra PostePay e/o la SIM PosteMobile.

⁷⁰ Il fast check-out è una funzionalità che permette agli utenti di completare il processo di acquisto in modo rapido e semplice. Di solito, richiede meno passaggi rispetto al check-out tradizionale, consentendo di salvare informazioni come indirizzi di spedizione e metodi di pagamento per velocizzare le transazioni future.

⁷¹ Il pay by link è un metodo di pagamento, spesso utilizzato da piccole imprese o professionisti per facilitare i pagamenti senza dover gestire direttamente i dati della carta di credito, che consente di effettuare transazioni tramite un link inviato via e-mail, messaggio o altre piattaforme. Quando il cliente clicca sul link, viene reindirizzato a una pagina sicura dove può completare il pagamento.

⁷² MoneyGram è un servizio di trasferimento di denaro che consente di inviare e ricevere fondi a livello internazionale (oltre 200 paesi e territori). È necessario compilare la scheda di cortesia o di pagamento che trovi negli Uffici Postali abilitati o, per le operazioni di invio, comunicare i tuoi dati direttamente all'operatore di sportello.

⁷³ Il nuovo servizio Cash to Wallet permette di accreditare l'importo trasferito sul portafoglio elettronico del beneficiario all'estero che abbia attivato sul proprio cellulare un portafoglio elettronico con uno degli operatori di telefonia mobile partner di MoneyGram.

⁷⁴ Il progetto prevede la realizzazione di un programma di Engagement Green trasversale ai diversi modelli di offerta, prodotti e servizi del Gruppo Poste Italiane. Lo sviluppo prevede una componente di *gamification* realizzata sui canali digitali che lavora in sinergia con servizi di *education*, calcolo dell'impronta ecologica del cliente e donazioni *green*.

5.6 Omnicanalità, Innovazione e Digitalizzazione

LA STRATEGIA DI PIATTAFORMA OMNICANALE DI POSTE ITALIANE

Poste Italiane ha intrapreso un percorso di trasformazione nell'ambito del Piano Strategico 2024-2028 "The Connecting Platform" e si pone l'obiettivo di collegare i cittadini, le aziende e la Pubblica Amministrazione distribuendo prodotti e servizi con un modello omnicanale che consente ai clienti di essere serviti attraverso il canale per loro preferito.

26,2 mln
Le interazioni giornaliere
in omnicanalità

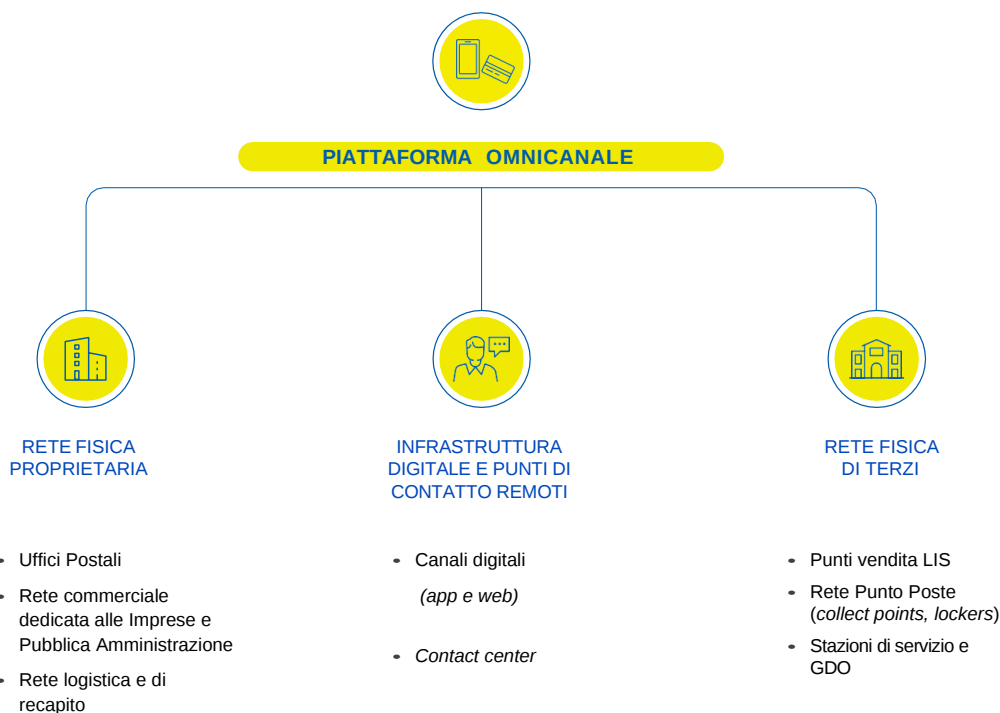
Come confermato dallo Strategy Update presentato nel mese di febbraio 2025, Poste Italiane ha raggiunto significativi risultati nella digitalizzazione della clientela e nel miglioramento dell'esperienza dei clienti, raggiungendo circa 6,4 milioni di clienti "ibridi"⁷⁵ (in crescita del 5,6% rispetto al primo trimestre 2024). Nel primo trimestre 2025 la piattaforma omnicanale di Poste Italiane ha raggiunto 26,2 milioni di interazioni giornaliere complessive (+5,5% rispetto ai 24,9 milioni di interazioni giornaliere complessive⁷⁶ del primo trimestre 2024).

Il modello di servizio e di offerta è supportato da una profonda trasformazione tecnologica che si fonda su una forte spinta all'adozione del *cloud*, su investimenti in Intelligenza Artificiale, su una piattaforma dati di nuova generazione, nonché sull'acquisizione di aziende specializzate e di competenze-chiave.

L'app Poste Italiane rappresenta la "punta dell'*iceberg*" di questa trasformazione che permetterà l'integrazione dei *business* e la trasformazione di Poste Italiane in una "Connecting Platform".

Lo sviluppo della nuova app unica, avviato nel 2023 e in fase di completamento, mira alla creazione dell'infrastruttura tecnologica su cui far convergere tutti i servizi di Poste Italiane per offrire ai clienti un unico punto di accesso. La nuova app si adatta ai comportamenti, alle abitudini di utilizzo dei canali digitali e alle esigenze del singolo cliente grazie a un'elevata personalizzazione, supportata anche dall'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, e si fonda su logiche di customizzazione quali ad esempio funzionalità dedicate, modello relazionale, contenuto e identità visiva, oltre che su una molteplicità di elementi che possono essere combinati insieme.

Di seguito la rappresentazione della piattaforma omnicanale del Gruppo.



⁷⁵ Clienti che hanno avuto almeno un accesso sui canali digitali e un accesso in Ufficio Postale durante l'anno. Il tasso di cross selling di questi clienti è maggiore (3 prodotti medi per cliente rispetto ai 2 prodotti medi dei clienti Poste Italiane).

⁷⁶ Contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di Gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso ATM e Reti fisiche di terzi, transazioni su POS fisici ed e-commerce.

La piattaforma omnicanale del Gruppo prevede il presidio della clientela e l'erogazione dei servizi attraverso **3 principali tipologie di canali**:

- **la rete fisica proprietaria**: è composta dagli Uffici Postali, dalla forza vendita sulla clientela *business* e dalla rete logistica e di recapito della corrispondenza e dei pacchi;
- **un'infrastruttura digitale e punti di contatto remoti**: costituita da tutti i canali digitali (app e *web*) del Gruppo e dal *contact center*, in grado di servire l'intera popolazione nazionale;
- **la rete fisica di terzi**: costituita da oltre 49 mila⁷⁷ punti, frutto di accordi commerciali di *partnership* per la commercializzazione di prodotti e servizi del Gruppo gestiti anche attraverso l'acquisizione della società LIS.

INFRASTRUTTURA DIGITALE E PUNTI DI CONTATTO REMOTI

Il Gruppo ha posto in essere un programma di "trasformazione digitale" di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *omnicanale*.

Nel corso del periodo, in coerenza con la trasformazione digitale avviata negli ultimi anni, volta a garantire ai clienti di Poste Italiane esperienze di contatto in logica omnicanale, il Gruppo ha continuato a lavorare sul miglioramento dell'esperienza dei canali digitali (app e *web*) sia in termini di semplicità delle interazioni e operazioni che in termini di rafforzamento del canale di vendita digitale, con particolare attenzione allo sviluppo dell'app unica Poste Italiane.

I canali digitali (app e *web*) del Gruppo sono i seguenti:



app Poste Italiane: prosegue per il profondo processo di trasformazione e arricchimento, avviato nel corso del 2023, che la sta portando a diventare l'unica app di Poste Italiane, con cui i clienti potranno gestire, attraverso un punto di accesso unico, tutti i prodotti e i servizi dell'Azienda come i prodotti finanziari, di pagamento, di risparmio, telecomunicazione, utilities e assicurativi; inoltre la nuova app unica consente un accesso semplificato anche alla rete fisica grazie alla possibilità di prenotare appuntamenti in Ufficio Postale, spedire e gestire posta e pacchi, precompilare i moduli per velocizzare le operazioni in Ufficio Postale.

Nel corso del 2025 l'app sarà progressivamente completata con l'introduzione delle ultime funzionalità e arricchita di nuovi servizi, diventando per il cliente un punto unico di riferimento digitale per tutte le sue esigenze;



app Postepay: app per acquistare e gestire le carte di pagamento Postepay, i prodotti telco e l'offerta Energia. È possibile effettuare tramite app pagamenti anche in mobilità;



app BancoPosta: app per acquistare e gestire in mobilità l'offerta finanziaria/assicurativa del Gruppo: conti correnti, Risparmio Postale e polizze assicurative protezione;



sito web Poste.it: è il portale *consumer* e *business* del Gruppo, dove è disponibile la gamma di servizi offerti alla clientela e che consente ai clienti anche di consultare e gestire i prodotti in loro possesso. Il percorso di trasformazione intrapreso per l'app Poste Italiane continua anche sul sito poste.it, che a marzo 2025 è stato allineato all'experience definita per la app con l'obiettivo di garantire ai clienti continuità di esperienza e coerenza nell'utilizzo delle funzionalità in omnicanalità. Sono state pertanto rinnovate sia l'area pubblica che l'area riservata dedicata ai clienti, con particolare attenzione alle sezioni trasversali (bacheca, profilo, area in evidenza) e alle aree dedicate ai prodotti (conti e carte Postepay). Il percorso proseguirà nel corso del 2025 per estendere l'evoluzione anche alle altre aree (risparmio postale, assicurazioni, energia).

Inoltre, Poste Italiane gestisce:



app PostelD: app dell'Identità Digitale di Poste Italiane (SPID – Sistema Pubblico d'Identità Digitale).

⁷⁷ Dati al 31 dicembre 2024.

PRINCIPALI KPIs DI OMNISCANALITÀ

Nell'ambito della trasformazione omnicanale e digitale di Poste Italiane, volta a garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica omnicanale, vengono di seguito rappresentati i principali KPIs relativi ai canali digitali e alla piattaforma omnicanale nel primo trimestre 2025.

Principali KPIs Omniscanaltà	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
Interazioni giornaliere complessive (in milioni)	26,2	24,9	+1,4	+5,5%
KPIs Digital				
Interazioni digitali (e-commerce + canale digitale App e Web) giornaliere (in milioni)	11,2	10,1	+1,1	+10,9%
Incidenza interazioni digital / interazioni complessive*	50%	49%		
Operazioni digitali giornaliere (e-commerce + canale digitale App e Web) (in milioni)	2,6	2,4	+0,3	+11,7%
Incidenza operazioni digital / operazioni complessive*	31%	30%		
Clienti digitali attivi (in milioni)	15,1	13,2	+1,9	+14,5%
di cui clienti ibridi (in milioni)	6,4	6,1	+0,3	+5,6%
App Users Stickiness**	25,1%	24,2%		
Poste Italiane digital e-wallets (in milioni)	13,8	12,4	+1,4	+11,5%
Identità digitali SPID rilasciate (in milioni)	29,2	27,8	+1,4	+5,0%

*Calcolate sui volumi complessivi e non sulle medie giornaliere.

**Calcolato come rapporto tra i visitatori medi giornalieri e i visitatori medi mensili di tutte le app (Poste Italiane, BancoPosta, Postepay) nel periodo di riferimento. La stickiness si riferisce al grado di interazione degli utenti con un'app o una piattaforma digitale nel tempo. Misura la frequenza e la profondità delle interazioni degli utenti, indicando quanto un'app fidelizzi e coinvolga la sua base utenti.

Interazioni giornaliere complessive: contatti giornalieri dei clienti con la piattaforma omnicanale di Gruppo: visite al sito e alle app del Gruppo Poste Italiane, chiamate al *contact center*, clienti serviti in Ufficio Postale, operazioni effettuate presso ATM e Reti fisiche di terzi, transazioni su POS fisici ed *e-commerce*.

Clienti digitali attivi: Clienti che hanno effettuato almeno un *login* su app e/o web nel periodo di riferimento.

Clienti ibridi: clienti che hanno effettuato almeno un *login* su app e/o web e sono stati riconosciuti in Ufficio Postale nel periodo di riferimento.

Il Gruppo Poste Italiane ha raggiunto nel corso del primo trimestre 2025 un numero di interazioni giornaliere complessive pari a 26,2 milioni (24,9 milioni le interazioni giornaliere complessive nel primo trimestre 2024). È cresciuto nello stesso periodo anche il

15,1 mln
Clienti digitali attivi
(+14,5% a/a)



numero di clienti digitali attivi che raggiungono i 15,1 milioni con un incremento del 14,5% rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio.

Sono cresciute a doppia cifra (+11,7%) anche le operazioni giornaliere sui canali *digital*, che rappresentano complessivamente il 31% delle operazioni. I clienti digitali

abilitati all'operatività *online* attraverso *e-wallet* hanno raggiunto 13,8 milioni al 31 marzo 2025 e utilizzano con frequenza le app del Gruppo Poste Italiane, facendo registrare un App Users Stickiness del 25,1%.

Inoltre, Poste Italiane si conferma il primo Gestore d'Identità Digitale SPID, con una quota di mercato di circa il 73,2% e una *customer base* che conta circa 29,2 milioni di Identità Digitali pubbliche rilasciate, di cui 24 milioni attive.

31%

Delle operazioni sui
canali digitali nel 1Q
2025





Potenziamento dei canali digitali

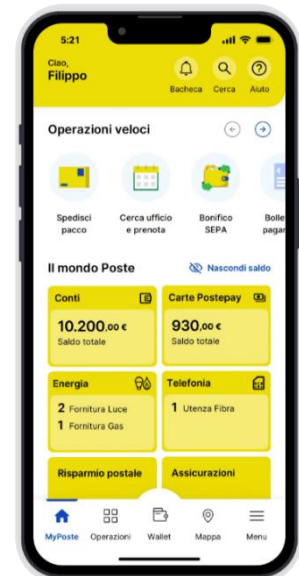
Nel corso del primo trimestre 2025 il Gruppo ha proseguito con l'evoluzione dei canali digitali nell'ottica di garantire un'esperienza fluida e omnicanale ai suoi clienti nei seguenti ambiti:

Focus su Roadmap nuova app Poste Italiane

In coerenza con la strategia di semplificazione dell'esperienza di accesso ai servizi di Poste Italiane, attraverso la creazione di una unica app (app P), è proseguita nel corso del primo trimestre del 2025 la migrazione dei prodotti già gestiti sulle app BancoPosta (app BP) e PostePay (app PP) e la maggior parte delle funzionalità presenti su queste.

In particolare, nel corso del primo trimestre 2025 sono state integrate le seguenti funzionalità:

- ✓ revisione delle schede di dettaglio in mappa degli Uffici Postali, Punti Poste e Punti LIS, con la possibilità di individuare più velocemente gli Uffici Postali meno affollati nella propria area di interesse;
- ✓ possibilità di effettuare il prelievo *cardless* anche dai punti vendita LIS;
- ✓ ottimizzazione delle funzionalità della Rubrica in merito all'operatività di bonifici, postagi, ricarica in app e bonifici per detrazioni fiscali, con la possibilità di visualizzare in anteprima l'IBAN e il nome della Banca (o il numero di carta) al fine di agevolare la selezione del contatto di interesse e la possibilità selezionare un contatto da suggerimento tramite lista o compilazione automatica;
- ✓ inserita la possibilità per i clienti titolari di una carta Postepay, prepagata o di debito, di fare donazioni a favore di associazioni di enti benefici attraverso i canali digitali (app Poste Italiane e sito web);
- ✓ inserimento di collegamenti diretti (*deeplink*), che consentono la consultazione dei dettagli di un prodotto (conto e carta di debito) in maniera più agevole;
- ✓ Per i clienti con domiciliazioni attive, possibilità di ricevere notifiche a fronte di:
 - addebito in scadenza;
 - addebito insoluto;
 - precedente richiesta di attivazione di un nuovo mandato da Ufficio Postale o canali terzi.



Altri interventi di potenziamento canali digitali retail

Con l'obiettivo di una semplificazione e di un miglioramento continuo dell'esperienza dei clienti privati del Gruppo su tutti gli ambiti di servizio offerti, nel corso del primo trimestre 2025 sono stati realizzati i seguenti interventi:

- ✓ è stata resa disponibile dal mese di gennaio un'evoluzione del bonifico istantaneo, in coerenza con l'entrata in vigore del Regolamento UE n.260/2012, che impone l'equiparazione commissionale tra il bonifico SEPA e il bonifico istantaneo;
- ✓ sono state ulteriormente semplificate le descrizioni dei movimenti delle principali operazioni di pagamento⁷⁸ effettuate dai clienti sui canali sia digitali che fisici, per una consultazione più semplice (es. bonifico estero, pagamenti presso punti fisici, domiciliazioni);
- ✓ è stata ulteriormente arricchita la Bacheca con le comunicazioni legate ai prodotti e servizi assicurativi sottoscritti dal cliente (es. domiciliazioni, estensione dell'invio delle ricevute dei bollettini pagoPA pagate in Ufficio Postale a tutta la rete);
- ✓ è attiva dalla fine del mese di marzo 2025 la nuova versione del sito poste.it, un rinnovo che ha riguardato sia l'area pubblica che l'area riservata dedicata ai clienti, con particolare attenzione alle sezioni trasversali (bacheca, profilo, area in evidenza) e alle aree dedicate ai prodotti (conti correnti e carte di pagamento Postepay);
- ✓ è disponibile la richiesta del servizio di Internet Banking per le figure del Tutore e Amministratore di Sostegno, autorizzati ad operare sul conto del soggetto tutelato/amministrato, sia in fase di apertura conto⁷⁹ che di post-vendita.

⁷⁸ Bollettini (896, 674, MAV, bianchi), F24, Avvisi pagoPA, Bonifico (SEPA, permanente, posticipato) e Postagi.

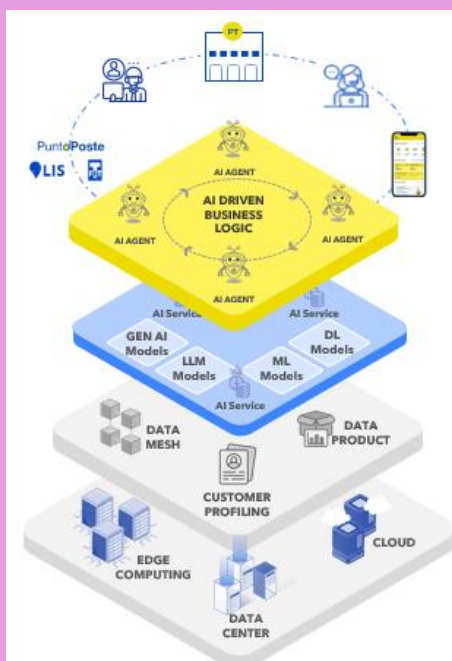
⁷⁹ In tutte le opzioni, tranne per le opzioni Plus e Premium.

Potenziamento canali digitali business

Nel corso del primo trimestre 2025 sono stati effettuati interventi di potenziamento dei servizi offerti tramite i canali digitali di Poste Italiane anche per il segmento di clientela *business*:

- ✓ è stata introdotta sul web e da app PosteBusiness, per i clienti possessori di conto BancoPosta Business Link o carta prepagata Postepay Evolution Business, la possibilità di eseguire bonifici con data di esecuzione posticipata o con esecuzione ricorrente. Inoltre, è stata abilitata la possibilità di eseguire bonifici istantanei anche verso conti e carte con IBAN emessi all'interno del Gruppo;
- ✓ è stata introdotta sul web, per i titolari di conto BancoPosta Business Link, carte Postepay Business e Conto BancoPosta Affari, la possibilità di effettuare il pagamento delle pratiche delle Amministrazioni centrali (es. patenti nautiche, pagamenti ai TAR).

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AL CENTRO DELLA PIATTAFORMA OMNISCANALE DEL GRUPPO



Il Gruppo Poste italiane ha intrapreso negli ultimi anni un percorso di profonda trasformazione tecnologica e digitale puntando sull'intensità tecnologica, ovvero la capacità di adottare nelle proprie infrastrutture e organizzazione nel più breve tempo possibile le tecnologie esponenziali, come l'Intelligenza Artificiale (AI), fulcro della trasformazione dell'Azienda verso una tech company.

Tale trasformazione si fonda su un'architettura con diversi **"layer" di tecnologia e dati**, che consente di garantire flessibilità, continuità operativa e ottimizzazione delle risorse in base alle esigenze di *business*. Inoltre, Poste Italiane prosegue nel processo di trasformazione tecnologica anche sul territorio introducendo l'infrastruttura **Edge⁸⁰**, che avvicina la potenza dell'elaborazione dei dati a tutte le sedi dislocate sulla rete nazionale: le informazioni vengono messe direttamente a disposizione delle strutture di *business*, consentendo alle stesse di lavorare più velocemente e in autonomia, accedendo ai dati in tempo reale, che diventano quindi un asset strategico che guida ogni azione aziendale e non più un semplice strumento

di analisi.

Poste Italiane sta introducendo nella propria infrastruttura un **"hybrid AI layer"**, un *framework* sviluppato interamente *in-house* grazie alla collaborazione di un team di esperti di intelligenza artificiale, architetti software e *data scientist*, che accelera lo sviluppo industriale di applicazioni basate sull'Intelligenza Artificiale (AI) Generativa. Essa consente il riutilizzo delle pipeline generative⁸¹, standardizza aspetti trasversali come sicurezza e monitoraggio e garantisce massima flessibilità, osservabilità e ottimizzazione dei costi.

L'evoluzione dell'uso dell'AI generativa, per il momento usata come ausilio a dipendenti e clienti, punta alla realizzazione di un *framework* di **multi-business domain agentic model⁸²** che consentirà anche di rivedere ed efficientare i processi.



⁸⁰ Un'infrastruttura *edge* è un insieme di risorse tecnologiche (*hardware* e *software*) posizionate fisicamente vicino agli utenti finali o ai dispositivi che generano o consumano dati, piuttosto che nei data center centrali o nel *cloud*.

⁸¹ Un processo di generazione di contenuto è tipicamente composto di una serie di step in sequenza. Ad esempio, a fronte di una richiesta utente può esserci uno step che controlla che il contenuto rispetti determinate regole etiche, uno step che arricchisca la richiesta tramite una ricerca documentale e il vero step di generazione di contenuto. La sequenza di step è detta pipeline ed è fondamentale avere un catalogo centralizzato di pipeline riutilizzabili.

⁸² L'introduzione dei Large Language Model (LLM) ha portato a una modalità di interazione con i servizi non più basata su interfacce fisse (ad es. API) ma sulla comprensione, da parte delle macchine, del linguaggio naturale. La naturale evoluzione di questa modalità di interazione è la costruzione di agenti autonomi in grado di capire l'intento della richiesta utente e di organizzarsi, nell'ambito del proprio dominio di business, per fornire una risposta sia semplice che articolata. Non si parla più dunque di orchestrazione centralizzata di un processo ma di agenti autonomi in grado di auto organizzarsi per ottenere il risultato voluto. Ogni "agente" può inoltre essere esperto di un dominio limitato di business (es: logistico, finanziario, assicurativo) per poter essere più efficiente e mirato nella risposta.

Nel 2025 sono stati identificati i primi casi d'uso prioritari per l'AI all'interno di Poste Italiane, tra cui:

- un "co-pilot" per la rete commerciale di Poste Italiane che, partendo dall'uso dell'IA generativa per facilitare la consultazione delle Comunicazioni Operative Interne (COI) da parte degli operatori degli Uffici Postali, si estenderà successivamente alla disponibilità delle informazioni sui clienti;
- il supporto alla rete logistica in tutte le fasi, dalla pianificazione alla consegna;
- un motore di ottimizzazione delle campagne commerciali e delle modalità di ingaggio dei clienti;
- la personalizzazione automatica dell'esperienza cliente e dell'interfaccia utente dell'app Poste Italiane;
- "AI KNOW", una soluzione che rende i contenuti facilmente accessibili agli operatori del *contact center* e che si conta di estendere anche agli uffici postali.

In particolare, nel mese di marzo 2025 è stata implementata, con un piano di estensione graduale sugli uffici postali, l'interazione vocale evoluta abilitata dall'AI generativa. Al fine di garantire la massima accessibilità e inclusività a tutti i clienti è stato realizzato un servizio di prenotazione telefonica supportato dall'intelligenza artificiale, che permette di avere una conversazione in maniera naturale e di fissare facilmente un appuntamento. L'obiettivo è quello di estendere questo asset tecnologico anche ad altri ambiti per gestire le richieste dei clienti, come ad esempio la tracciatura di un pacco o la richiesta di blocco di una carta di pagamento.

La particolare attenzione che Poste Italiane pone alle tematiche sociali correlate all'utilizzo dell'AI ha portato alla stesura di un **Manifesto etico in ambito Intelligenza Artificiale**, nel presupposto che l'etica sia la chiave per passare dall'innovazione allo sviluppo sostenibile della stessa.

Infine, il 31 gennaio 2025, in linea con quanto previsto dal Regolamento Europeo (UE) 2024/1689 (AI ACT), è stata completata la ricognizione dei sistemi di intelligenza artificiale del Gruppo al fine di escludere che vi siano fattispecie rientranti nell'art 5 del regolamento citato, ovvero costituite dalle pratiche proibite.

Progetto Polis – Case dei servizi digitali



Nell'ambito del “Piano Nazionale per gli investimenti Complementari” (D.L. n. 59 del 6 maggio 2021, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 101 del 1° luglio 2021) del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), è stato approvato il **Progetto Polis – Case dei servizi digitali** con l'obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e di superare il *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne.



Le due linee di intervento



Sportello Unico: prevede il rinnovamento e potenziamento digitale entro il 2026 di **6.933 Uffici Postali** per dare la possibilità agli italiani residenti nei Comuni con **meno di 15.000 abitanti**, dotati di almeno un Ufficio Postale, di fruire agevolmente dei servizi della Pubblica Amministrazione. L'Ufficio Postale verrà trasformato in *hub* per servizi fisici e digitali, mediante l'introduzione di nuove tecnologie e strumenti idonei a consentire 24 ore su 24 una fruizione completa, veloce, agevole e digitale dei servizi.



Spazi per l'Italia: prevede la realizzazione di una rete nazionale di spazi per il **coworking** e la formazione con una presenza capillare sul territorio. Postazioni di lavoro, spazi di riunione, servizi condivisi, aree dedicate a eventi e formazione la cui fruizione sarà aperta ai privati, alle aziende e alla pubblica amministrazione, università, centri di ricerca.

Gli interventi previsti al 2026



1,2
mld€

Piano finanziario
di investimenti



0,8
mld€

Fondi Pubblici nell'ambito
del Piano Nazionale
Complementare al PNRR



6.933

Uffici Postali coinvolti con
<15.000 abitanti



250

Spazi di *co-working*



5.000

Colonnine di ricarica



1.000

Impianti fotovoltaici



4.000

Vetrine digitali



7.000

ATM evoluti



4.000

Totem self service



1.000

Spazi esterni attrezzati

Alcuni servizi della PA erogati presso lo Sportello Unico al 31 marzo 2025

Documenti d'Identità	Certificati Anagrafici	Certificati Giudiziari	Certificati Previdenziali
Passaporto	Nascita Cittadinanza Residenza Stato Civile Stato di famiglia	Atti di volontaria giurisdizione	Modello OBIS/M Cedolino Pensione Certificazione Unica

Interventi al 31 marzo 2025

- **Sportello Unico:** nel corso del 2025 sono stati avviati interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali presso 617 siti (complessivamente gli interventi avviati da inizio progetto sono **4.113**) e sono stati ultimati gli interventi su 441 Uffici Postali (complessivamente gli interventi ultimati da inizio progetto al 31 marzo 2025 sono **3.359**).
- **Spazi per l'Italia:** nel corso del 2025 sono continuati gli interventi di ristrutturazione degli edifici di proprietà e al 31 marzo 2025 complessivamente sono stati avviati **136** interventi immobiliari e ne sono stati conclusi **82**.

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Con il Progetto Polis, Poste Italiane è protagonista della ripresa del Paese a beneficio dei cittadini e della loro partecipazione alla vita pubblica, adottando un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese. L'iniziativa è coerente con la più ampia strategia di Poste Italiane finalizzata allo Sviluppo Sostenibile, digitale e inclusivo.

Il Progetto Polis genera impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).



Per maggiori informazioni sul progetto si rinvia al sito nella sezione [Progetto Polis](#).

 5.7 Gestione dei rischi

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 finalizzati a garantire la circolazione delle informazioni.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane, in quanto consente al Consiglio di Amministrazione di guidare la Società perseguendo la creazione di valore nel lungo termine e definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi strategici, includendo nelle proprie valutazioni tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile.

Il SCIGR, in linea con le normative e le best practice di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale. I presidi di controllo di primo livello identificano, valutano, gestiscono e monitorano i rischi di competenza in relazione ai quali individuano e attuano specifiche azioni di trattamento volte ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. I presidi di controllo di secondo livello, il cui ruolo consiste principalmente nel definire i modelli di gestione del rischio e nell'effettuare attività di monitoraggio, svolgono un ruolo determinante ai fini dell'integrazione e del funzionamento complessivo del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi. I presidi di controllo di terzo livello, gestiti in Poste Italiane dalla funzione Controllo Interno, forniscono assurance indipendente sull'adeguatezza e sull'effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, sul SCIGR.

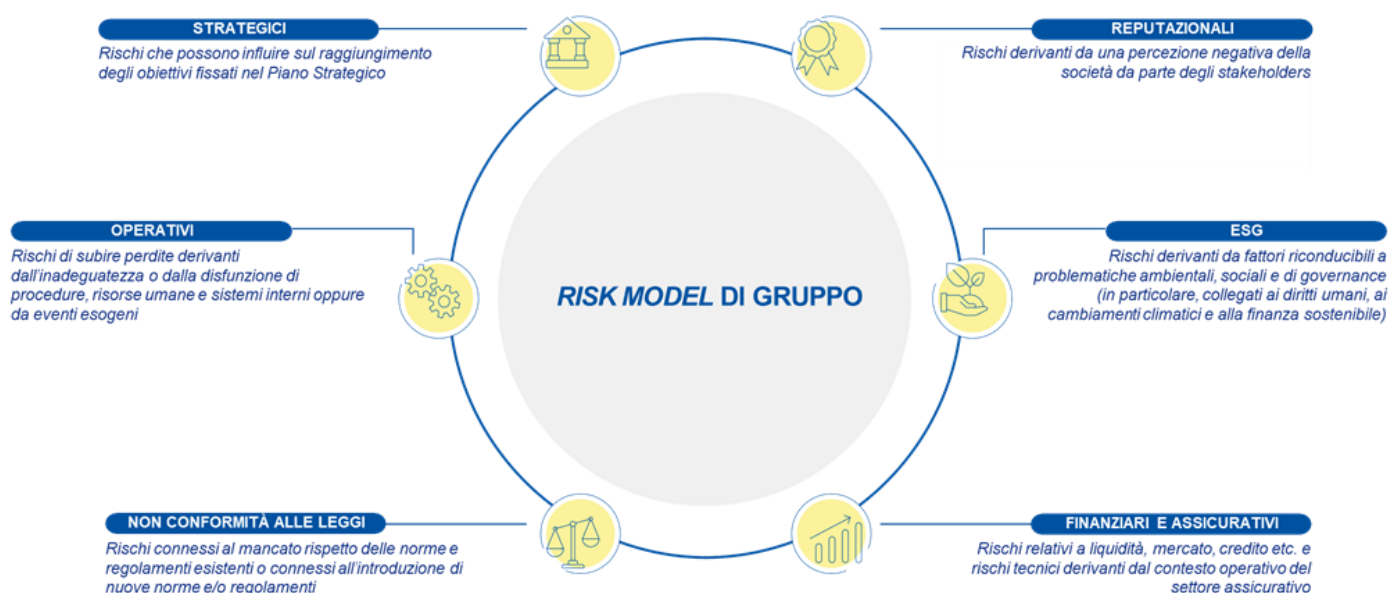
La funzione Controllo Interno, in coerenza con le disposizioni interne, gli standard professionali internazionali e il mandato assegnatole, svolge attività di audit di terzo livello sui processi significativi del Gruppo Poste Italiane al fine di esprimersi circa l'adeguatezza del sistema di controllo interno, ovvero sulla capacità dell'Azienda di contenere i rischi che minacciano il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Tali attività sono disciplinate dalla Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana e con il Codice di Corporate Governance.

Il Piano di Audit 2025 del Gruppo Poste Italiane, presentato al Comitato Controlli e Rischi nella seduta del 24 marzo 2025, fornisce una rappresentazione dei riferimenti cardine seguiti nel definire l'orientamento strategico del presidio di Controllo Interno, descrivendo l'approccio metodologico ed il ruolo agito nella realizzazione dell'attività di audit in ottica "risk based", in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Nella seduta del 24 marzo 2025 è stata presentata al Comitato Controllo e Rischi la Relazione di Valutazione SCIGR 2024.

Il Gruppo Poste Italiane garantisce una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi definiti dal CdA, tenendo conto dei rischi che possono influenzare il raggiungimento di tali obiettivi.

Le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane sono individuate nel *Risk Model* di Gruppo.



Poste Italiane conduce periodicamente e in modalità strutturata un'attività di risk assessment con la finalità di identificare e valutare i principali rischi che possono influire in modo significativo sul raggiungimento degli obiettivi di business. In tal senso, tra i principali fattori che influenzano le strategie del Gruppo vanno annoverate non solo le novità legate al contesto interno, ma anche le evoluzioni del quadro politico, sociale e macroeconomico di riferimento, in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, nonché dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da instabilità, anche alla luce dei conflitti in corso tra Russia e Ucraina e in Medio Oriente, e da incertezza con riguardo soprattutto agli effetti delle politiche commerciali restrittive poste in essere dagli Stati Uniti.

Per maggiori informazioni sulle attività di assurance del SCIGR, sul modello di Risk Management di Poste Italiane, nonché sull'illustrazione dei principali rischi del Gruppo Poste Italiane, delle rispettive categorie del risk model e modalità di gestione si rinvia al capitolo 5 "La gestione dei rischi di Poste Italiane" della Relazione sulla gestione della Relazione Finanziaria Annuale 2024.

Per una trattazione completa sul presidio dei rischi di natura finanziaria e di altra natura si rimanda a quanto riportato al capitolo "La gestione dei rischi di Poste Italiane" della Relazione Finanziaria Annuale 2024 – Sezione Relazione sulla gestione e ai capitoli "Analisi e presidio dei rischi" della Relazione Finanziaria Annuale 2024 – Sezione I Bilanci di Poste Italiane.

6. Creazione di valore

Andamento economico del gruppo

[Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione](#)

[Strategic Business Unit Servizi Finanziari](#)

[Strategic Business Unit Servizi Assicurativi](#)

[Strategic Business Unit Servizi Postepay](#)

Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

6.1 Andamento economico del gruppo

[Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione](#)

[Strategic Business Unit Servizi Finanziari](#)

[Strategic Business Unit Servizi Assicurativi](#)

[Strategic Business Unit Servizi Postepay](#)

I ricavi del Gruppo conseguiti nel primo trimestre 2025 si sono attestati a 3,2 miliardi di euro registrando un valore record rispetto ai primi trimestri precedenti e una crescita del 5% rispetto al primo trimestre del 2024. Il risultato operativo del periodo, al netto degli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita del primo trimestre 2025⁸³ (c.d. EBIT *adjusted*), evidenzia una crescita del 13% rispetto al primo trimestre del 2024 attestandosi a 796 milioni di euro; analoga progressione di crescita a doppia cifra (+19% a/a) è registrata per l'utile netto conseguito nel primo trimestre 2025 e che si è attestato a 597 milioni di euro.

In continuità con le precedenti Relazioni sulla gestione, al fine di fornire una lettura del *business* dell'energia più coerente alla vista del *management* e non essendo il Gruppo produttore di energia, è stata adottata una rappresentazione a ricavi netti. Conseguentemente, alcuni valori esposti nel prosieguo del documento, riflettono una riclassifica gestionale rispetto ai dati contabili: nello specifico, i ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas. Per il prospetto di riconciliazione dei valori gestionali con i valori contabili si rinvia agli schemi di conto economico riclassificato riportati nel capitolo 10 "Indicatori alternativi di performance".

1Q 2025

Ricavi

3,2 €mld (+5% a/a)

EBIT Adjusted*

796 €mld (+13% a/a)

Utile Netto

597 €mld (+19% a/a)

*non considera gli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita (19 milioni di euro)

(dati in milioni di euro)	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
Ricavi*	3.198	3.045	+152	+5,0%
Costi totali*	2.421	2.340	+81	+3,5%
EBIT	777	706	+71	+10,1%
EBIT <i>adjusted</i> **	796	706	+90	+12,8%
EBIT Margin %	24,3%	23,2%		
UTILE NETTO	597	501	+96	+19,1%
Utile netto per azione	0,46	0,38	+0,07	+19,0%
CAPEX	177	81	+96	+118,8%
% sui ricavi	5,5%	2,7%		

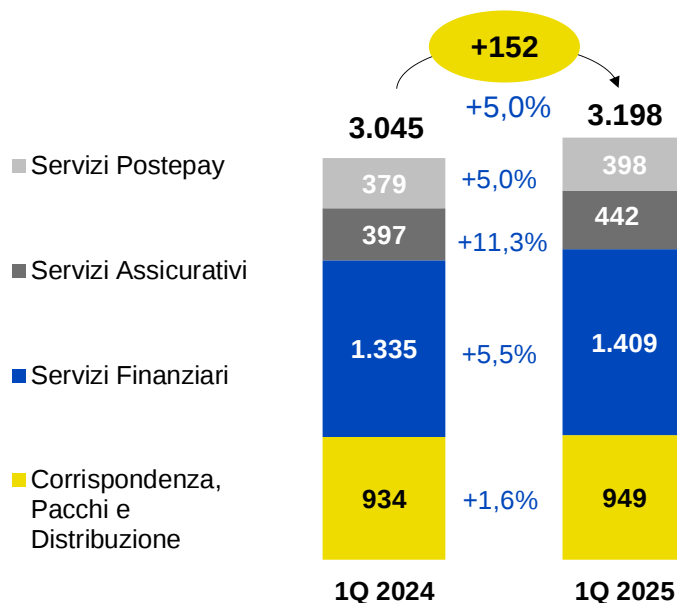
*Le voci includono la riclassifica gestionale dei costi del business dell'energia.

** Per la riconciliazione tra EBIT e EBIT *adjusted* si rinvia alla tabella di riconciliazione nel capitolo 10 "Indicatori alternativi di performance".

⁸³ Per maggiori approfondimenti su tale misura si rinvia a quanto riportato nel contesto normativo della SBU Servizi Assicurativi del presente Resoconto.

RICAVI⁸⁴

(dati in milioni di euro)

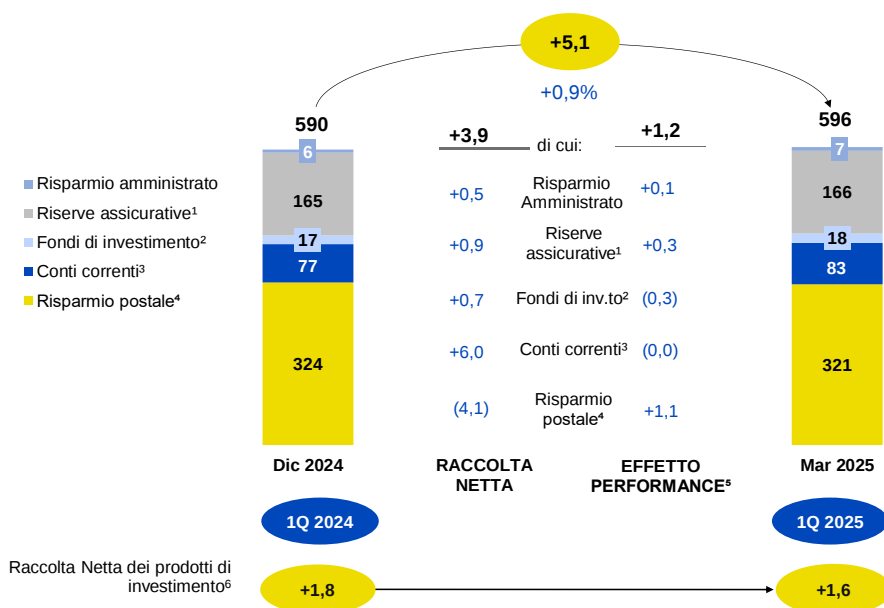


I ricavi del Gruppo del primo trimestre 2025 registrano un valore record rispetto agli analoghi trimestri dei precedenti esercizi attestandosi a 3.198 milioni di euro e segnando una crescita di 152 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2024 (+5%); si evidenzia il contributo positivo di tutte le *Strategic Business Unit*: Servizi Finanziari (+74 milioni di euro pari a +5,5%), Servizi Assicurativi (+45 milioni di euro pari a +11,3%), Servizi Postepay (+19 milioni di euro pari a +5%), e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+15 milioni di euro pari a +1,6%).

⁸⁴ I ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas. I ricavi da mercato contabili del Gruppo ammontano a 3.337 milioni di euro nel primo trimestre del 2025 (3.136 nel primo trimestre del 2024). I ricavi contabili da terzi della SBU Servizi Postepay ammontano a 538 milioni di euro nel primo trimestre del 2025 (470 milioni di euro nel primo trimestre del 2024).

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE

(dati in miliardi di euro)



¹ Riserve Assicurative del comparto Investimenti calcolate secondo i principi di elaborazione local del bilancio di Poste Vita S.p.A. I valori non includono la linea protezione del business Vita. Per maggiori dettagli si rinvia all'indicatore alternativo di performance "Masse Gestite e Amministrate" riportato nel capitolo 10 "Indicatori alternativi di performance".

² Include Moneyfarm.

³ I conti correnti non includono i REPO e la liquidità di Poste Italiane.

⁴ Comprende la capitalizzazione degli interessi.

⁵ Include principalmente gli impatti delle variabili macroeconomiche (spread, tassi, ecc.) sugli stock dei comparti assicurativi, fondi gestiti e risparmio amministrato, nonché la capitalizzazione degli interessi del periodo sulle giacenze di buoni fruttiferi postali/libretti del Risparmio Postale.

⁶ Include raccolta netta su: Fondi di Investimento, Investimenti Vita e Previdenza.

Al 31 marzo 2025 le **masse gestite e amministrate** ammontano a 596 miliardi di euro e mostrano una crescita dello 0,9% (+5,1 miliardi di euro) rispetto ai 590 miliardi di euro del 31 dicembre 2024. Tale variazione è da ricondurre alle raccolte nette positive su: Conti Correnti (+6 miliardi di euro), Riserve assicurative (+0,9 miliardi di euro), Fondi di investimento (+0,7 miliardi di euro) e Risparmio amministrato (+0,5 miliardi di euro), parzialmente compensate dalla raccolta netta negativa sul Risparmio postale (pari a -4,1 miliardi di euro). Si rileva inoltre un effetto *performance* complessivo per 1,2 miliardi di euro grazie principalmente alle *performance* positive del Risparmio Postale (+1,1 miliardi di euro) e delle riserve assicurative (+0,3 miliardi di euro), parzialmente mitigate dalle *performance* negative dei Fondi di investimento (-0,3 miliardi di euro).

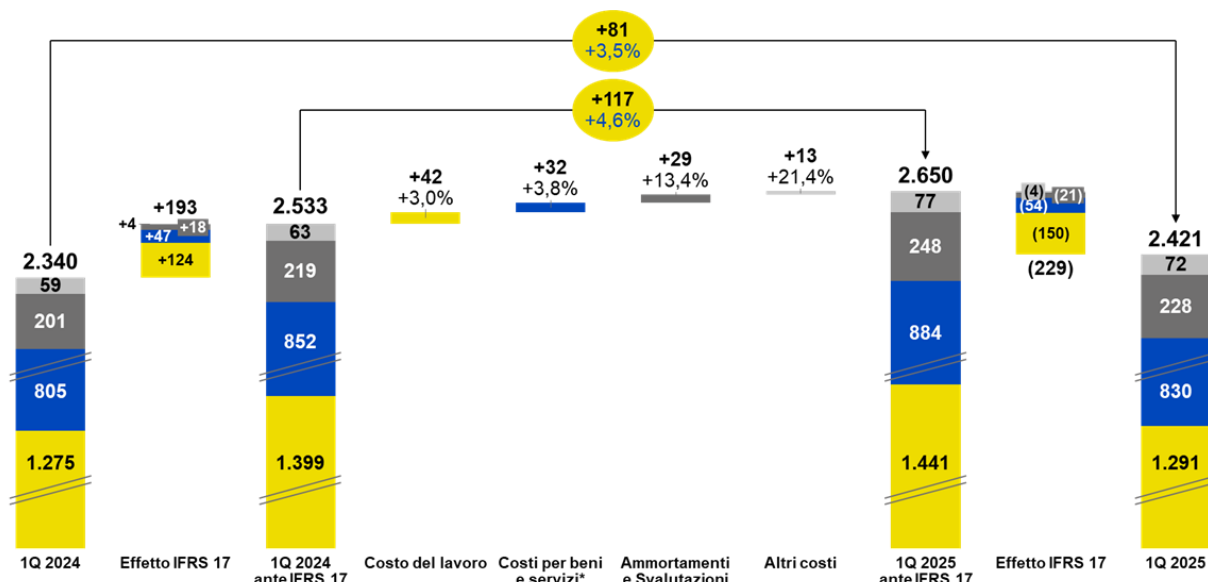
596 €mld
Masse gestite e amministrate



COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)

In coerenza con il principio contabile IFRS 17 i costi sostenuti dal Gruppo e direttamente attribuibili alle polizze assicurative, dal momento del collocamento delle stesse e fino all'estinzione, vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi). Ai fini della comprensione degli andamenti di seguito rappresentati è evidenziato il valore totale dei costi sostenuti dal Gruppo, considerando anche quelli attribuibili ai contratti assicurativi.



*La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema e al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance".

■ Costo del lavoro ■ Costi per beni e servizi* ■ Ammortamenti e Svalutazioni ■ Altri costi

In coerenza con il principio contabile IFRS 17, i costi totali si attestano a 2.421 milioni di euro in crescita rispetto ai 2.340 milioni di euro del primo trimestre del 2024 (+81 milioni di euro, +3,5%), per l'aumento di tutte le componenti di costo (costo del lavoro, costi per beni servizi, ammortamenti e svalutazioni e altri costi). Al netto degli effetti dell'applicazione dell'IFRS 17 i costi totali ammontano a 2.650 milioni di euro in crescita rispetto ai 2.533 milioni di euro del primo trimestre 2024 (+117 milioni di euro, +4,6%).

Il costo complessivo del lavoro si attesta a 1.291 milioni di euro e registra un incremento di 16 milioni di euro (+1,3%) rispetto al primo trimestre 2024 (1.275 milioni di euro) e, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS 17, si attesta a 1.441 milioni di euro e registra un aumento di 42 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024 (1.399 milioni di euro).

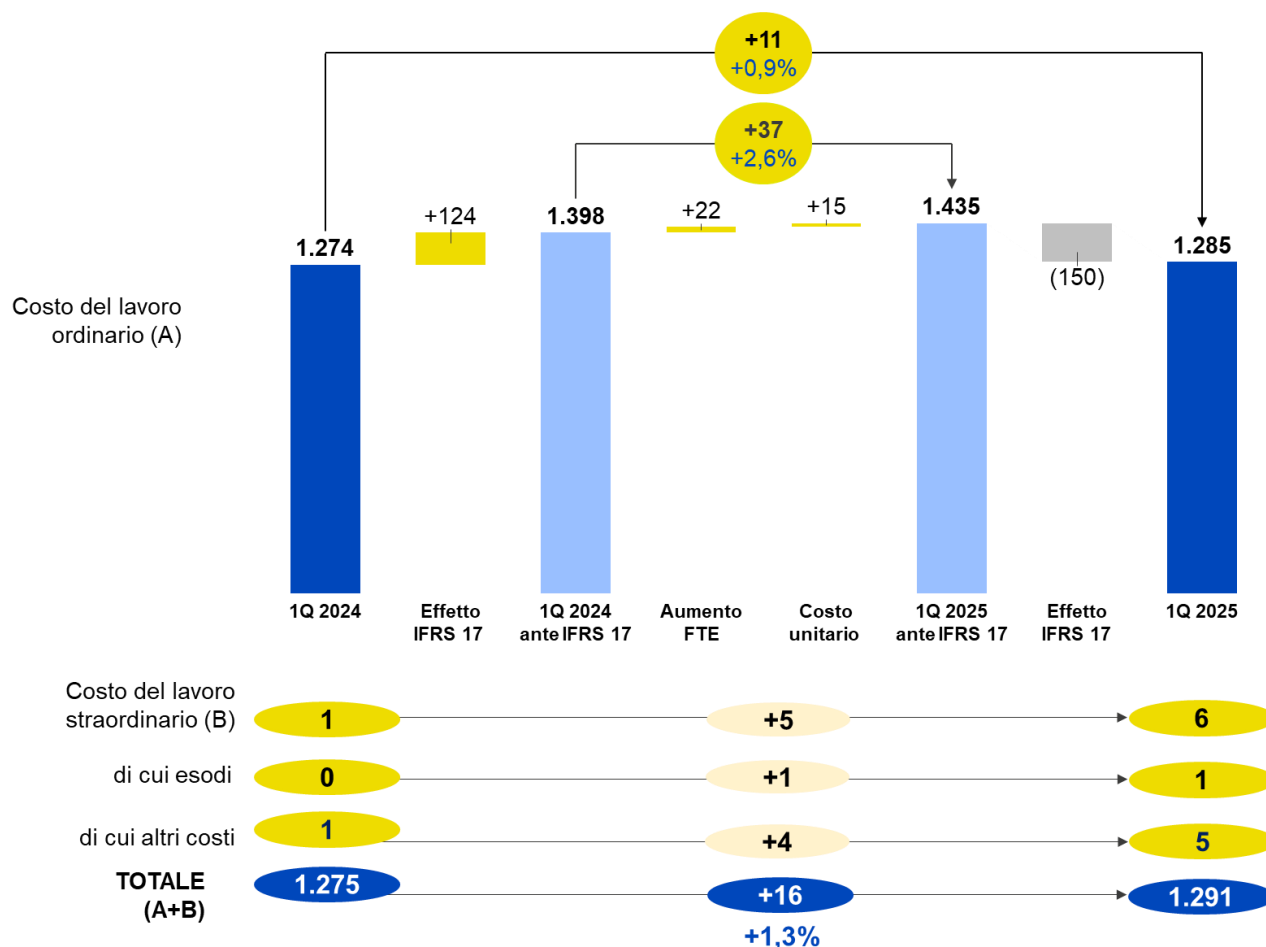
I costi per beni e servizi registrano un incremento di 25 milioni di euro passando da 805 milioni di euro del primo trimestre del 2024 a 830 del primo trimestre del 2025. Al netto degli effetti dell'applicazione dell'IFRS 17, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 32 milioni di euro passando da 852 milioni di euro del primo trimestre 2024 a 884 milioni di euro del primo trimestre del 2025.

I costi per ammortamenti e svalutazioni aumentano di 27 milioni di euro (+13,4%) passando da 201 milioni di euro del primo trimestre del 2024 a 228 milioni di euro del primo trimestre del 2025. Al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 248 milioni di euro e registrano un aumento di 29 milioni di euro rispetto all'analogo trimestre del 2024.

Gli altri costi operativi registrano un incremento di 13 milioni di euro passando da 59 milioni di euro del primo trimestre 2024 a 72 milioni di euro del primo trimestre del 2025. Al netto dell'applicazione dell'IFRS 17, si attestano a 77 milioni di euro e registrano un aumento di 13 milioni di euro rispetto all'analogo trimestre del 2024.

COSTO DEL LAVORO

(dati in milioni di euro)



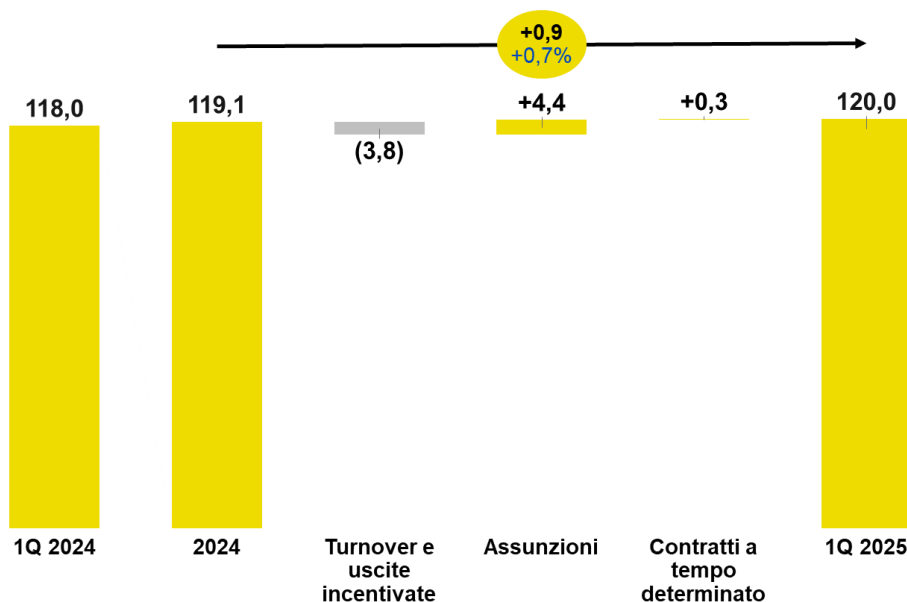
Il costo del lavoro complessivo si attesta a 1.291 milioni di euro e registra un incremento di 16 milioni di euro (+1,3%) rispetto al primo trimestre 2024 (1.275 milioni di euro).

Il costo del lavoro ordinario, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS 17, registra un incremento di 37 milioni di euro (+2,6%) passando da 1.398 milioni di euro del primo trimestre 2024 a 1.435 milioni di euro del primo trimestre del 2025. Tale variazione è legata all'aumento dell'organico medio (+22 milioni di euro), dovuto alla maggiore attività sul comparto postale/logistico, e del costo unitario (+15 milioni di euro), principalmente attribuibile alla componente variabile.

NUMERO DI RISORSE

(Full Time Equivalent medi in migliaia)

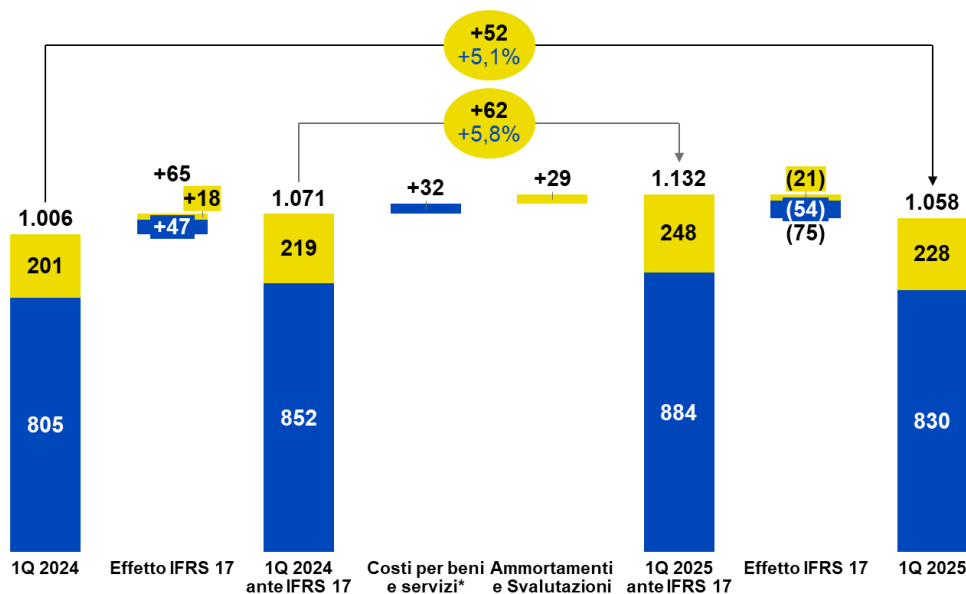
Le risorse uscite dal Gruppo nel primo trimestre 2025, comprensive di esodi incentivati, sono 3,8 migliaia (FTE medi) a tempo indeterminato a fronte di un totale di nuovi ingressi pari a 4,6 migliaia (FTE medi) di cui 4,4 migliaia (FTE medi) a tempo indeterminato.



COSTI PER BENI E SERVIZI E AMMORTAMENTI

(dati in milioni di euro)

Di seguito l'andamento dei costi per beni e servizi e degli ammortamenti rispetto al primo trimestre 2024 con evidenza degli effetti derivanti dall'applicazione del principio IFRS 17.



*La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas. Tali costi non sono inclusi in tale rappresentazione in quanto sono classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance".

■ Ammortamenti e Svalutazioni ■ Costi per beni e servizi*

Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 32 milioni di euro passando da 852 milioni di euro del primo trimestre 2024 a 884 milioni di euro del primo trimestre 2025; tale variazione

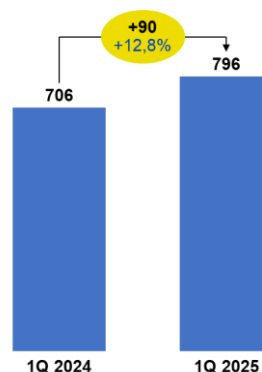
è imputabile al sostenimento dei costi variabili a supporto del *business* (principalmente pacchi). Gli ammortamenti e svalutazioni, al netto degli effetti dell'applicazione del principio IFRS 17, si attestano a 248 milioni di euro e registrano un aumento di 29 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024; tale incremento è prevalentemente riconducibile a maggiori ammortamenti legati all'entrata in esercizio di investimenti ICT.

EBIT ADJUSTED DI GRUPPO

(dati in milioni di euro)

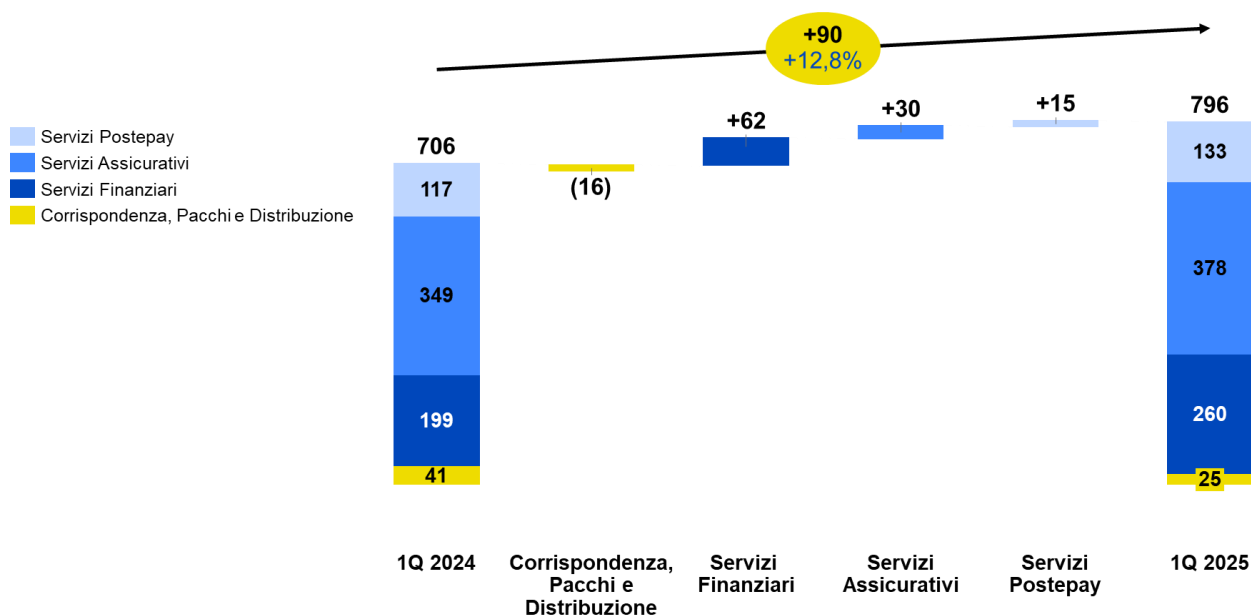
Il risultato operativo (EBIT) *adjusted*⁸⁵ si attesta a 796 milioni di euro e registra un aumento di 90 milioni di euro (+12,8%) rispetto allo stesso periodo dello scorso esercizio (706 milioni di euro).

Di seguito la rappresentazione del contributo delle singole SBU al risultato operativo del periodo (valori *adjusted*).



EBIT ADJUSTED PER STRATEGIC BUSINESS UNIT

(dati in milioni di euro)

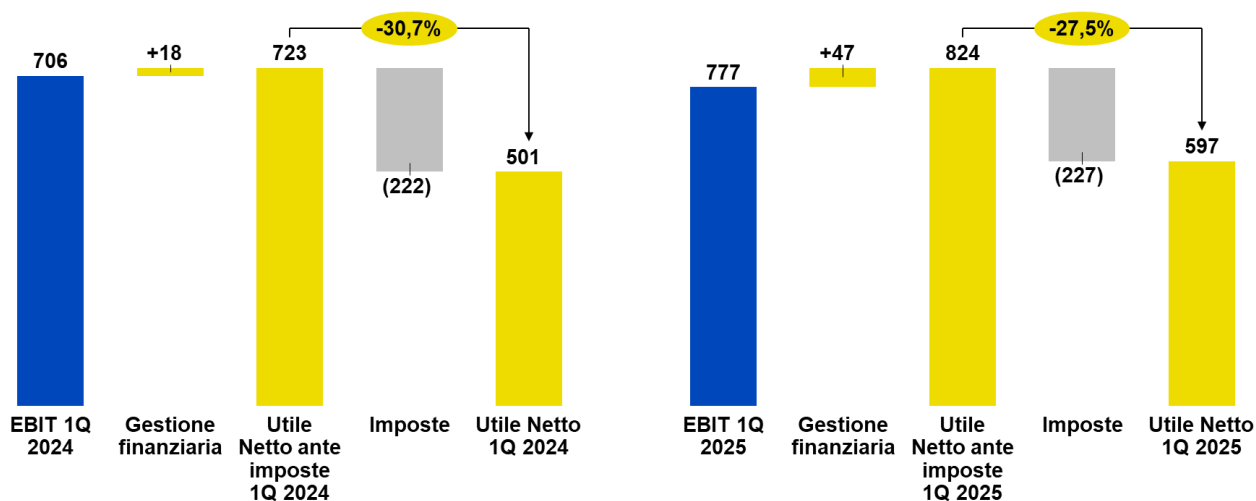


Nel primo trimestre del 2025 la crescita del risultato operativo *adjusted* di Gruppo ha beneficiato delle *performance* di tutte le *Strategic Business Unit*: i) Servizi Finanziari con risultato operativo *adjusted* di 260 milioni di euro, in aumento di 62 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024; ii) Servizi Assicurativi, con un risultato operativo *adjusted* di 378 milioni di euro, in crescita di 30 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024 (349 milioni di euro); iii) Servizi Postepay, con un risultato operativo di 133 milioni di euro, in aumento di 15 milioni di euro rispetto all'analogo trimestre del precedente esercizio. La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione mostra un risultato operativo di 25 milioni di euro, in diminuzione di 16 milioni di euro rispetto al valore realizzato nel primo trimestre 2024 (41 milioni di euro). Per maggiori approfondimenti sulle *performance* delle singole *Strategic Business Unit* si rinvia ai paragrafi dedicati nel prosieguo del capitolo.

⁸⁵ Non include gli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita (pari a 19 milioni di euro nel primo trimestre 2025). Si rinvia alla tabella di riconciliazione nel capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance".

GESTIONE FINANZIARIA E IMPOSTE

(dati in milioni di euro)



L'utile netto consolidato del primo trimestre del 2025 si attesta a 597 milioni di euro, in aumento di 96 milioni di euro (+19,1%) rispetto al medesimo periodo del 2024 (501 milioni di euro) e tiene conto della gestione finanziaria positiva (47 milioni di euro) e delle imposte di periodo pari a 227 milioni di euro (222 milioni di euro nel primo trimestre 2024). La gestione finanziaria mostra una crescita di 30 milioni di euro nel confronto con l'analogo periodo dell'esercizio precedente imputabile sostanzialmente alla plusvalenza (27 milioni di euro) realizzata nell'ambito dell'operazione di acquisizione da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. del 9,81% circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia S.p.A. avvenuta nel mese di febbraio 2025 e della contestuale cessione della partecipazione in Nexi S.p.A. pari al 3,78% circa del capitale sociale a favore della stessa Cassa Depositi e Prestiti; tale plusvalenza ha origine dalla differenza di valore tra i corrispettivi pattuiti e i *fair value* delle rispettive partecipazioni alla data del *closing* dell'operazione.

6.1.1 Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Le *performance* del primo trimestre 2025 della *Strategic Business Unit* evidenziano una flessione del risultato operativo per via dell'aumento dei costi che ha più che compensato la crescita dei ricavi. Di contro, la crescita del risultato netto, rispetto al periodo di confronto, beneficia della plusvalenza correlata all'acquisizione di TIM e alla cessione della partecipazione di Nexi.

CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	949	934	+15	+1,6%
Ricavi da altri settori	1.421	1.372	+49	+3,6%
Ricavi totali	2.370	2.306	+64	+2,8%
Costi	2.335	2.254	+81	+3,6%
Costi vs altri settori	10	11	(1)	-9,3%
Costi totali	2.345	2.265	+80	+3,6%
EBIT	25	41	(16)	-39,5%
RISULTATO NETTO	29	6	+23	n.s.

n.s. non significativo.

KPI Operativi	1Q 2025	1Q 2024	FY 2024	Variazioni	
Corrispondenza, pacchi e logistica					
Pacchi portalettabili (incidenza sul volume complessivo)	40%	38%			
N. Punti Pick-Up Drop-Off (PUDO) ¹	30.491		30.056	+435	+1,4%
di cui: Nuova Rete Punto Poste ²	18.705		18.270	+435	+2,4%
Pacchi ritirati e consegnati sulla rete Punto Poste (in milioni)	9	5		+4	+68,6%
Distribuzione					
Numero di clienti finanziari (in milioni)	35,7	35,2		+0,5	+1,4%
Numero Uffici Postali	12.755		12.755	-	-
Sale dedicate alla consulenza	8.080	7.952		+128	+1,6%
Rete ATM Postamat	8.647	8.159		+488	+6,0%
ESG					
Flotta <i>green</i> (mezzi elettrici)	6.156		6.141	+15	+0,2%
Colonnine elettriche installate	5.637		5.637	-	-
N. edifici coinvolti <i>Smart Building</i> ³	2.299		2.155	+144	+6,7%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)	600		577	+23	+4,0%

¹ PUDO: include la rete Punto Poste e gli Uffici Postali con fermoposta.

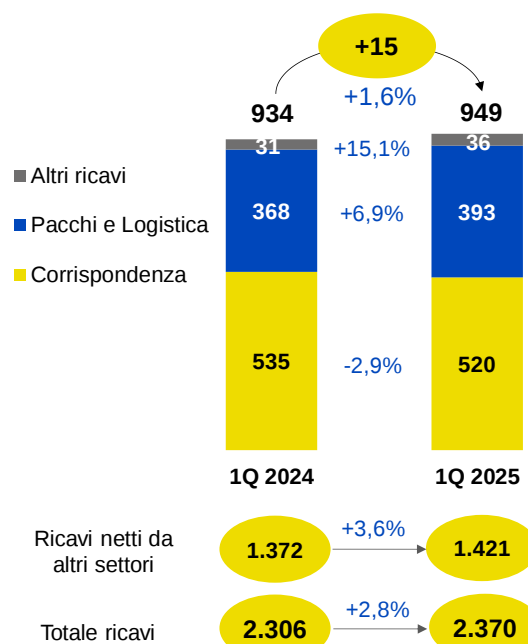
² Rete Punto Poste include *Lockers*, Tabaccai e altri *Collect Points*.

³ Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

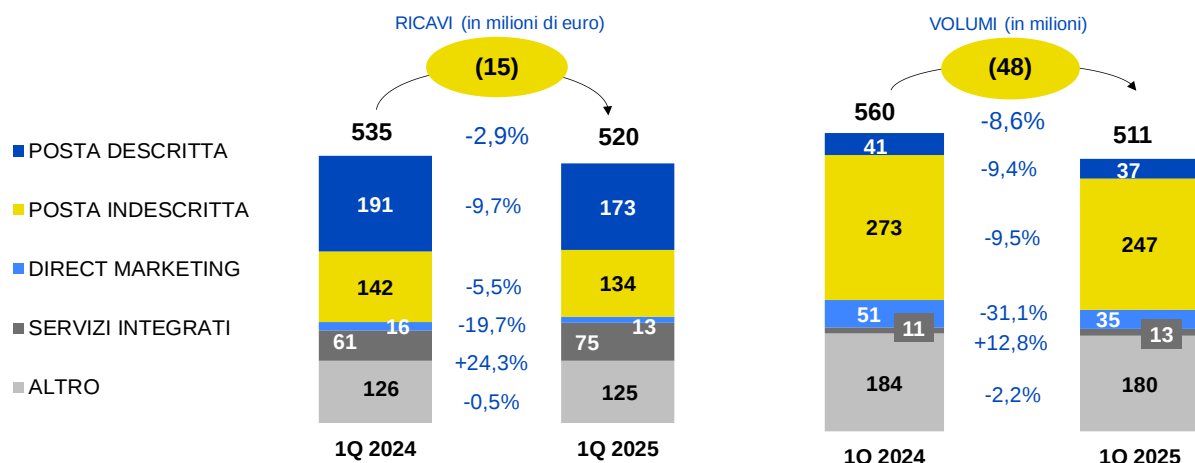
RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI

(dati in milioni di euro)

I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* passano da 934 milioni di euro nel primo trimestre 2024 a 949 milioni di euro nello stesso periodo del 2025 (+15 milioni di euro, pari al +1,6%). Tale incremento è riconducibile principalmente all'andamento positivo del comparto dei pacchi e della logistica (+25 milioni di euro, pari al +6,9%), sostenuto dalla costante accelerazione della componente Business to Consumer/Business (B2X), in termini di volumi e ricavi. Il comparto corrispondenza ha registrato nel primo trimestre 2025 una flessione dei ricavi (-15 milioni di euro, pari al -2,9%) da ascrivere al calo fisiologico delle spedizioni, alla progressiva adesione delle Pubbliche Amministrazioni alla Piattaforma delle Notifiche e all'affidamento, nel primo trimestre 2024, di spedizioni eccezionali. I ricavi verso altri settori passano da 1.372 milioni di euro del primo trimestre 2024 a 1.421 milioni di euro del primo trimestre 2025 (+3,6%) per effetto del positivo andamento dell'attività commerciale.



CORRISPONDENZA



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

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

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

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

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

Le *performance* dei servizi di Corrispondenza registrate dal Gruppo nel primo trimestre 2025 evidenziano una flessione dei volumi pari al 8,6% (-48 milioni di invii), con ricavi in flessione del 2,9% (-15 milioni di euro) rispetto allo stesso periodo del 2024. Tale andamento è riconducibile a un diverso *mix* di prodotto correlato a una crescita dei volumi di alcuni prodotti a maggior valore presenti nelle famiglie dei Servizi Integrati, a fronte della flessione dei prodotti a minor valore unitario, nonché ad azioni di *repricing* su alcuni prodotti non appartenenti al Servizio Universale.

La Posta Descritta registra nel primo trimestre 2025 una flessione dei volumi del 9,4% (-4 milioni di invii) e dei ricavi pari al 9,7% (-19 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2024, per effetto di minori spedizioni attribuibili prevalentemente alla clientela *retail* e per la graduale adesione delle Pubbliche Amministrazioni alla Piattaforma delle Notifiche.

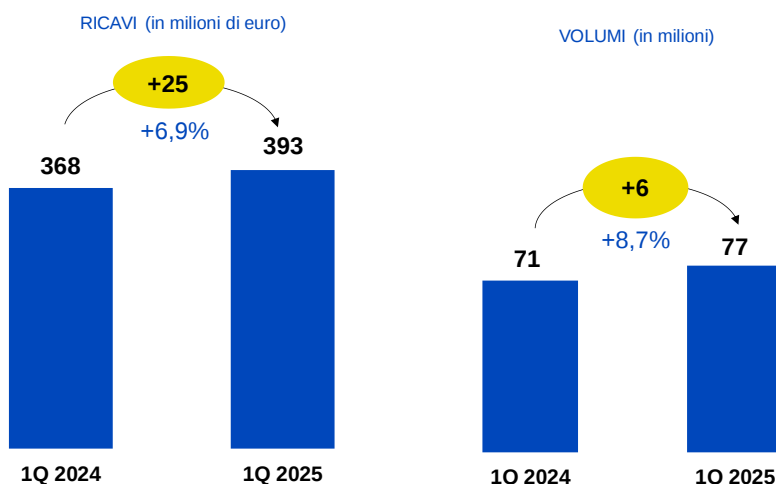
La posta Indescritta evidenzia, rispetto al primo trimestre 2025, una riduzione sia dei volumi (-26 milioni di invii, pari al -9,5%) che dei ricavi (-8 milioni di euro, pari al -5,5%) legata al calo fisiologico delle spedizioni.

I Servizi Integrati registrano una crescita rispetto al primo trimestre 2024, sia in termini di volumi (+1 milione di spedizioni, pari al 12,8%) che di ricavi (+15 milioni di euro, pari al +24,3%) in linea con il trend osservato nel corso del 2024.

Il *Direct Marketing* registra un decremento di volumi del 31,1% (-16 milioni di invii), che determina una variazione negativa dei ricavi di circa 3 milioni di euro (-19,7%), attribuibile al fenomeno della *e-substitution*.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi commercializzati da Postel, si attesta nel primo trimestre 2025 a 125 milioni di euro e presenta volumi in calo del 2,2% (-4 milioni di invii) e ricavi in linea (-0,5%; -1 milione di euro) rispetto all'analogo periodo del 2024, principalmente per la flessione dei servizi di *Printing* per effetto della flessione del mercato delle stampe. La voce Altro include il compenso per l'Onere del Servizio Universale pari a 66 milioni di euro nel primo trimestre 2025, in linea con l'analogo periodo del 2024, e le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale pari a 12 milioni di euro, sostanzialmente in linea all'analogo periodo del 2024 (+0,2 milioni di euro, ovvero +1,4%).

PACCHI E LOGISTICA



Nel primo trimestre 2025 il comparto pacchi e logistica registra una crescita sia in termini di volumi (+6 milioni di spedizioni, pari al +8,7%) che di ricavi (+25 milioni di euro, pari al +6,9%) rispetto all'analogo periodo del 2024.

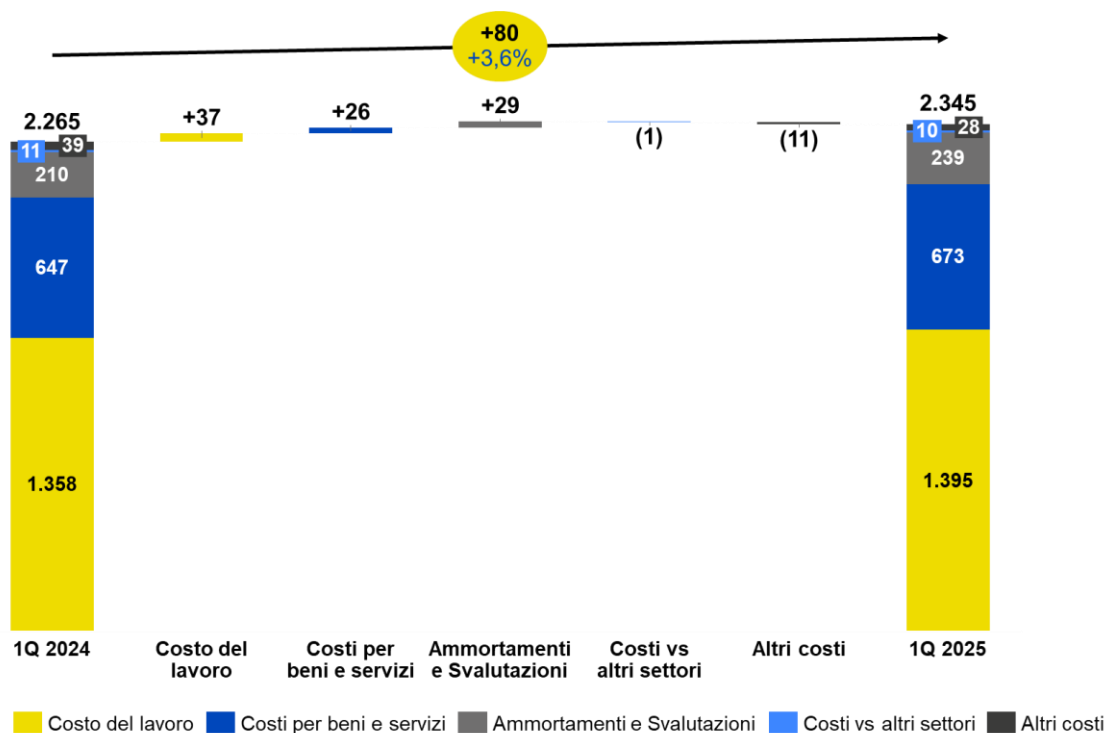
L'e-commerce continua a rappresentare il comparto di *business* a maggior crescita rispetto all'analogo periodo del 2024, grazie soprattutto al contributo dei grandi clienti e del mercato *second hand*.

La crescita dei ricavi nel comparto pacchi e logistica del primo trimestre 2025 (+25 milioni di euro, pari al +6,9% rispetto al primo trimestre 2024), seppur positiva, risulta meno accentuata rispetto alla variazione dei volumi (+6 milioni di volumi, pari al +8,7% rispetto al primo trimestre 2024), per via principalmente dell'effetto combinato dei seguenti fattori: i) incremento nel mix dei volumi dei prodotti a tariffa inferiore; ii) una maggiore incidenza dei ricavi di prodotti a minor costo di consegna (per esempio la consegna presso i PUDO); iii) minori ricavi collegati ai servizi di logistica erogati durante la fase di emergenza pandemica da Covid-19 (-3 milioni di euro).

Il *business* della logistica sanitaria operato dalla società Plurima ha realizzato nel primo trimestre 2025 ricavi pari a 15 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto al primo trimestre 2024.

COSTI

(dati in milioni di euro)



I costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni relativi al primo trimestre 2025 ammontano a 2.345 milioni di euro, con un incremento di 80 milioni di euro (+3,6%) rispetto al medesimo periodo del 2024. Il costo del lavoro si attesta nel primo trimestre 2025 a 1.395 milioni di euro, in crescita di 37 milioni di euro (+2,8%) rispetto all'analogo periodo del 2024; tale variazione è principalmente correlata all'incremento dell'organico rispetto al dato del primo trimestre 2024. I costi per beni e servizi registrano un incremento di 26 milioni di euro (+4%), attestandosi nel primo trimestre 2025 a 673 milioni di euro; tale andamento è attribuibile ai maggiori costi variabili correlati alla crescita del *business* del comparto pacchi e logistica. La voce ammortamenti e svalutazioni si attesta a 239 milioni di euro e registra nel primo trimestre 2025 una crescita di 29 milioni di euro (+14%) rispetto all'analogo periodo del 2024.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta nel primo trimestre 2025 un risultato operativo (EBIT) positivo per 25 milioni di euro, in diminuzione (-16 milioni di euro, pari a -39,5%) rispetto al risultato dell'analogo periodo del 2024 pari a 41 milioni di euro.

Il risultato netto della SBU del primo trimestre 2025 è positivo per 29 milioni di euro e registra una crescita di 23 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024; tale variazione positiva è imputabile principalmente al contributo della gestione finanziaria (+28 milioni di euro) per via della plusvalenza (27 milioni di euro) realizzata nell'ambito dell'operazione di acquisizione da Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. del 9,81% circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia S.p.A. avvenuta nel mese di febbraio 2025 e della contestuale cessione della partecipazione in Nexi S.p.A. pari al 3,78% circa del capitale sociale a favore della stessa Cassa Depositi e Prestiti; tale plusvalenza ha origine dalla differenza di valore tra i corrispettivi pattuiti e i *fair value* delle rispettive partecipazioni alla data del *closing* dell'operazione.

6.1.2 Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Le *performance* della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel primo trimestre del 2025 mostrano risultati solidi e in miglioramento rispetto all'analogo periodo del 2024 su ricavi, EBIT e risultato netto. Si rileva, in particolare, il valore record sugli interessi attivi netti conseguiti sul portafoglio titoli. Il *Total Capital Ratio* di BancoPosta al 31 marzo 2025 si è attestato a 23,2%, in aumento rispetto al 31 dicembre 2024.

SERVIZI FINANZIARI	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	1.409	1.335	+74	+5,5%
Ricavi da altri settori	261	223	+37	+16,8%
Ricavi totali	1.670	1.559	+111	+7,1%
Costi	51	37	+14	+37,0%
Costi vs altri settori	1.363	1.323	+40	+3,0%
Costi totali	1.414	1.360	+54	+3,9%
EBIT	256	199	+58	+29,0%
EBIT adjusted*	260	199	+62	+31,0%
UTILE NETTO	193	151	+42	+27,8%

* Per la riconciliazione tra EBIT e EBIT adjusted si rinvia alla tabella di riconciliazione nel capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance".

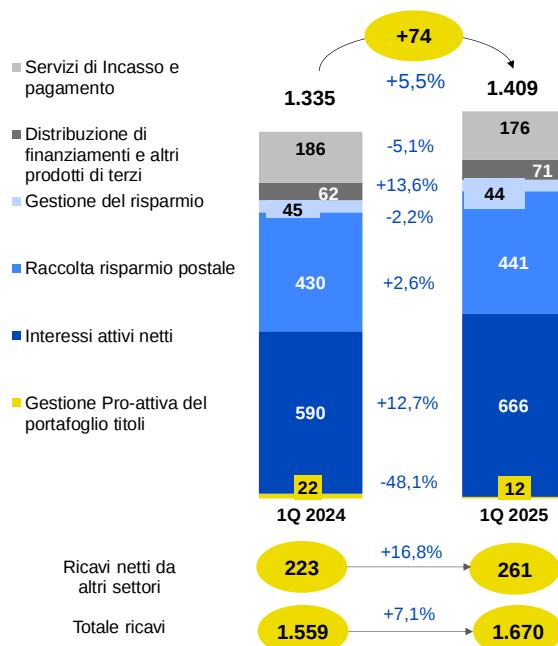
KPI Operativi	1Q 2025	1Q 2024	FY 2024	Variazioni	
Masse gestite e amministrate (in miliardi di euro)	596		590	+5	+0,9%
Raccolta netta (in miliardi di euro)	3,9	2,8		+1,2	+41,6%
Effetto Performance ¹ (in miliardi di euro)	1,2	2,3		(1,2)	-50,0%
Conti correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	87,8	89,5		(1,7)	-1,9%
Rendimento netto della raccolta ²	3,07%	2,65%	2,89%		
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	310,3	313,4		(3,1)	-1,0%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	906	934		(28)	-3,0%

¹ L'effetto *performance* include principalmente gli impatti delle variabili macroeconomiche (spread, tassi, ecc) sugli stock dei comparti assicurativi, fondi gestiti e risparmio amministrato, nonché la capitalizzazione degli interessi del periodo sulle giacenze di buoni fruttiferi postali/libretti del Risparmio Postale.

² Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio.

RICAVI DA MERCATO E ALTRI SETTORI

(dati in milioni di euro)



Gestione pro-attiva del portafoglio titoli: plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta al netto di minusvalenze.

Interessi attivi netti: ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali al netto di interessi passivi e altri oneri da operatività finanziaria. Sono inclusi i ricavi da crediti d'imposta.

Raccolta risparmio postale: raccolta di fondi tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

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

Distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi: distribuzione di prodotti erogati/emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, cessioni del quinto, carte di credito, ecc.).

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

I Ricavi da mercato del primo trimestre del 2025 ammontano a 1.409 milioni di euro e registrano una crescita di 74 milioni di euro rispetto ai 1.335 milioni di euro realizzati nel medesimo periodo del 2024 (+5,5%).

Nel dettaglio, il periodo in esame mostra: (i) interessi attivi netti ad un livello record, pari a 666 milioni di euro (+75 milioni di euro, +12,7% rispetto al primo trimestre 2024) per effetto principalmente del maggiore rendimento relativo al comparto Retail e Corporate (+68 milioni di euro), dai maggiori interessi netti relativi al comparto Tesoreria (+6 milioni di euro) e dal maggiore rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+2 milioni di euro); (ii) ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale che si attestano a 441 milioni di euro, in aumento del 2,6% (+11 milioni di euro) rispetto allo stesso trimestre del 2024 supportati sia dalla premialità sui libretti postali che mostrano un saldo in aumento, che da un miglioramento della raccolta lorda sui buoni fruttiferi postali; (iii) ricavi da distribuzione di finanziamenti e altri prodotti di terzi che si attestano a 71 milioni di euro, in aumento di 9 milioni di euro (+13,6%) rispetto ai 62 milioni di euro registrati nel primo trimestre del 2024. Tale aumento è da ricondurre principalmente ai maggiori ricavi da prestiti personali e cessione del quinto, che beneficiano delle maggiori commissioni *up-front* riconosciute dai *partner* finanziari; (iv) ricavi relativi alla Gestione del Risparmio che si attestano a 44 milioni di euro, in calo di 1 milione di euro (-2,2%) rispetto al periodo dell'anno precedente, principalmente per via della riduzione dei ricavi da collocamento dei fondi comuni di investimento, parzialmente compensati dalla crescita delle commissioni di gestione che riflettono l'aumento delle masse gestite; (v) ricavi relativi ai servizi di incasso e pagamento che risultano pari a 176 milioni di euro, in diminuzione di 10 milioni di euro (-5,1%) rispetto all'analogo trimestre dell'anno precedente per effetto principalmente della decrescita dei ricavi da bollettini (-6 milioni di euro) e della diminuzione dei

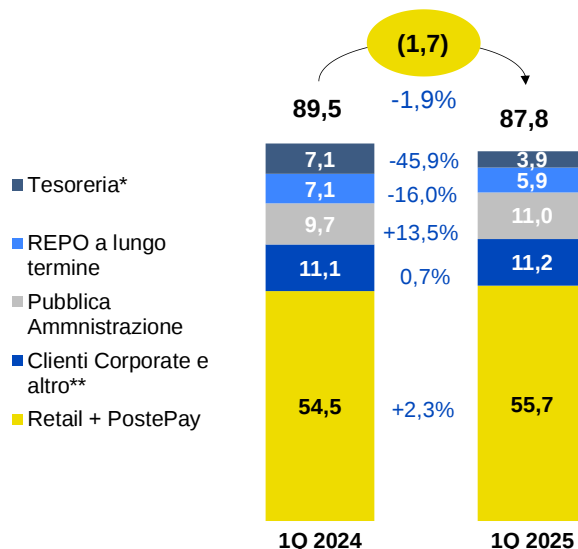
ricavi da trasferimento fondi (-2 milioni di euro); vi) plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio pari a 12 milioni di euro, in diminuzione di 11 milioni di euro (-48,1%) rispetto ai 22 milioni di euro del primo trimestre 2024.

I ricavi da altri settori si attestano a 261 milioni di euro (+37 milioni di euro rispetto al 2024, pari al +16,8%). La variazione positiva è imputabile alle maggiori commissioni provenienti dalla SBU Servizi Assicurativi, parzialmente compensate dalla decrescita dei ricavi da collocamento dei prodotti PostePay.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI

(dati in miliardi di euro)

Nel primo trimestre del 2025, la **Giacenza Media dei conti correnti** è diminuita rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente, passando da 89,5 miliardi di euro a 87,8 miliardi di euro. Tale flessione, pari a 1,7 miliardi di euro (-1,9%), è da ricondurre alla contrazione della componente di Tesoreria (-3,3 miliardi, -45,9%) e alla flessione dei REPO⁸⁶ a lungo termine (-1,1 miliardi, pari al -16%), parzialmente compensata dalla crescita dei conti correnti retail incluso il saldo delle carte prepagate Postepay (+1,3 miliardi, +2,3%), dalla crescita della giacenza della Pubblica Amministrazione (+1,3 miliardi di euro, +13,5%) e dei clienti Corporate (+0,1 miliardi di euro, +0,7%).



* Include REPO a breve termine e collateral.

** Include conti correnti delle imprese e PostePay Business, la liquidità di Poste Italiane e debiti di altri clienti.

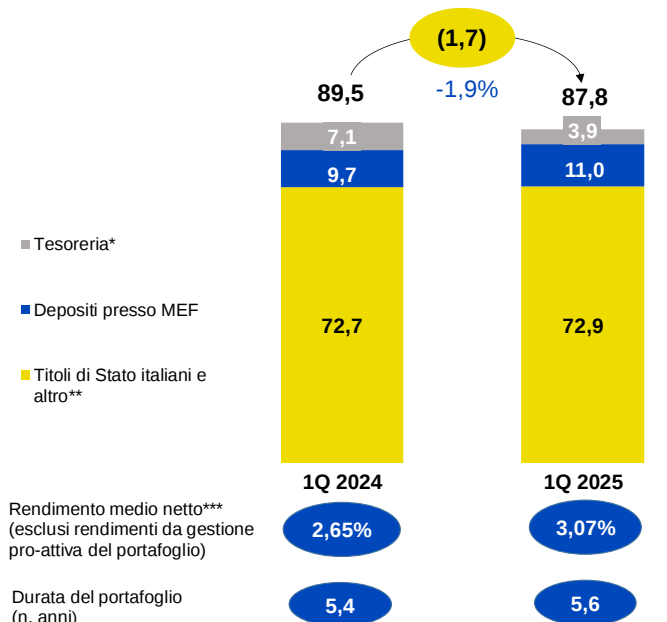
COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI

(GIACENZA MEDIA in miliardi di euro)

La **giacenza media del portafoglio investimenti** è costituita principalmente da Titoli di Stato italiani e da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti e garantiti dallo Stato italiano (circa 66,5 miliardi di euro), in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali e dai crediti d'imposta (la cui giacenza media ammonta al 31 marzo 2025, a circa 5,8 miliardi di euro). Il portafoglio investimenti include inoltre i Depositi presso il MEF (11 miliardi di euro) rappresentati dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica.

Nel corso del primo trimestre 2024, lo spread BTP - Bund a 10 anni si è ridotto passando dai 115 bps di fine 2024 ai 113 bps alla fine del mese di marzo 2025, dopo una salita in area 122 bps all'inizio del mese di gennaio 2025.

Nel primo trimestre del 2025, con il processo di disinflazione ben avviato, la Banca Centrale Europea (BCE) ha proseguito nell'attuazione della politica di riduzione dei tassi d'interesse apportando due tagli da 25 punti base ognuno, rispettivamente nei mesi di gennaio e marzo 2025. Le aspettative⁸⁷ della BCE in merito all'andamento dell'inflazione, sebbene in linea con le proiezioni precedenti, sono state riviste al rialzo per l'anno in corso al fine di riflettere una più vigorosa dinamica dei prezzi



Rendimento medio netto*** (esclusi rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio)

Durata del portafoglio (n. anni)

* Include REPO e obbligazioni a breve termine e collateral.

** Include crediti di imposta e liquidità sul deposito presso il MEF sul conto corrente operativo (c.d. conto "Buffer")

*** Calcolato come interessi netti sulla giacenza media.

⁸⁶ Contratti pronti contro termine che consistono in una vendita di titoli a pronti e contestuale impegno di riacquisto a termine (per la controparte, in un simmetrico impegno di acquisto a pronti e vendita a termine).

⁸⁷ Bollettino Economico BCE, n.2-2025.

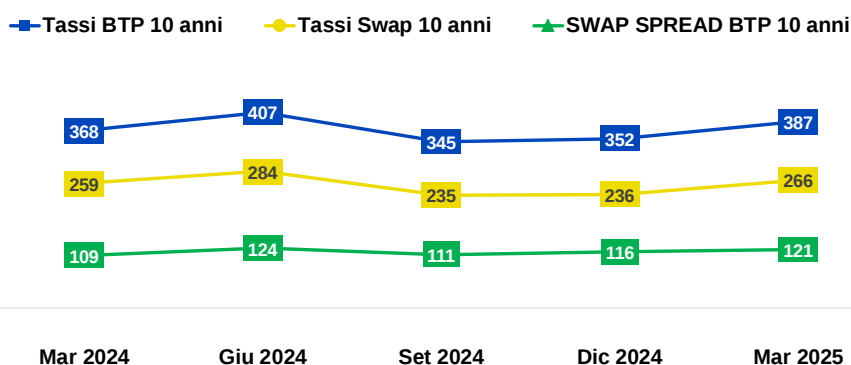
legata ai beni energetici. Alla fine del primo trimestre 2025 gli esperti hanno collocato l'inflazione complessiva al 2,3% nel 2025, all'1,9% nel 2026 e al 2,0% nel 2027. Al contempo sono state ulteriormente riviste al ribasso le aspettative di crescita dell'Eurozona⁸⁷, giungendo ad un +0,9% per il 2025, il +1,2% per il 2026 e l'1,3% per il 2027.

In un contesto di mercato caratterizzato dall'incertezza legata all'attuazione delle politiche negli USA relative ai dazi sull'importazione di beni e servizi, immigrazione e tagli alla politica fiscale, la FED non ha effettuato alcun taglio dei tassi nel corso del primo trimestre 2025, con una riduzione delle probabilità di successivi tagli nel 2025; lo *spread* BTP Bund a 10 anni è rimasto sostanzialmente stabile (mantenendosi in un *range* compreso tra 105 e 121 bps) e la gestione del portafoglio titoli di BancoPosta del primo trimestre del 2025 è stata caratterizzata da acquisti per un importo nominale (al netto delle vendite/scadenze del periodo) di circa 1,4 miliardi di euro.

Dall'inizio dell'anno 2025 il tasso del BTP a 10 anni è stato caratterizzato da notevole volatilità, con valori ricompresi tra 3,42% e 4,05%. Nei momenti di rialzo dei rendimenti sono state effettuate delle coperture per la stabilizzazione dei rendimenti correlati ai depositi presso il MEF.

Considerato il sensibile incremento dei tassi, al fine di stabilizzare il margine d'interesse ad un rendimento maggiore rispetto a quello di acquisto iniziale, si è inoltre deciso di estinguere contratti *swap* per circa 685 milioni di euro, riportando a tasso fisso i relativi titoli coperti.

La gestione pro attiva del portafoglio ha inoltre generato plusvalenze nel primo trimestre 2025 pari a 12 milioni di euro.

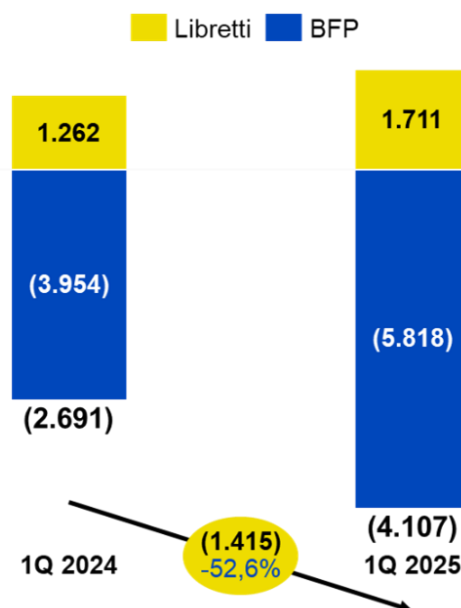


RACCOLTA NETTA RISPARMIO POSTALE

(dati in milioni di euro)

Al 31 marzo 2025 si registra una Raccolta Netta del Risparmio Postale negativa per 4,1 miliardi di euro, inferiore di 1,4 miliardi di euro rispetto al primo trimestre del 2024. La Raccolta Netta dei Libretti (RNL), positiva e pari a 1,7 miliardi di euro, ha registrato un aumento di 0,4 miliardi di euro rispetto allo stesso periodo del 2024. Gli impatti positivi sulla RNL sono dovuti principalmente all'aumento dei rimborsi di Buoni Fruttiferi Postali (BFP), che hanno più che compensato il rallentamento dei flussi generati dalle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità rispetto allo stesso periodo del 2024.

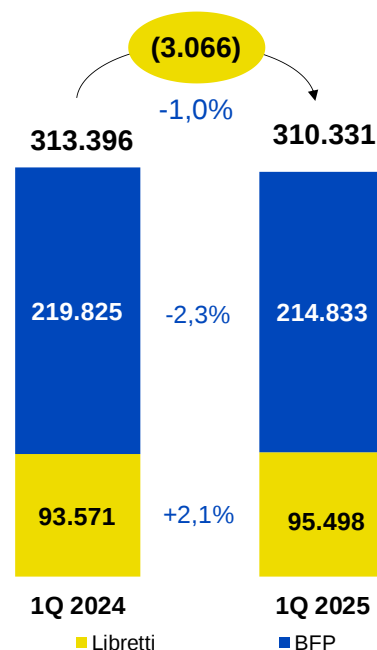
La Raccolta Netta sui Buoni Fruttiferi Postali si attesta a -5,8 miliardi di euro, in calo di circa 1,9 miliardi di euro rispetto al primo trimestre 2024, in quanto le maggiori sottoscrizioni (+1,2 miliardi di euro, pari al +11%) sono state più che compensate dai maggiori rimborsi (+3,0 miliardi di euro, pari al +20%).



GIACENZA MEDIA RISPARMIO POSTALE*

(dati in milioni di euro)

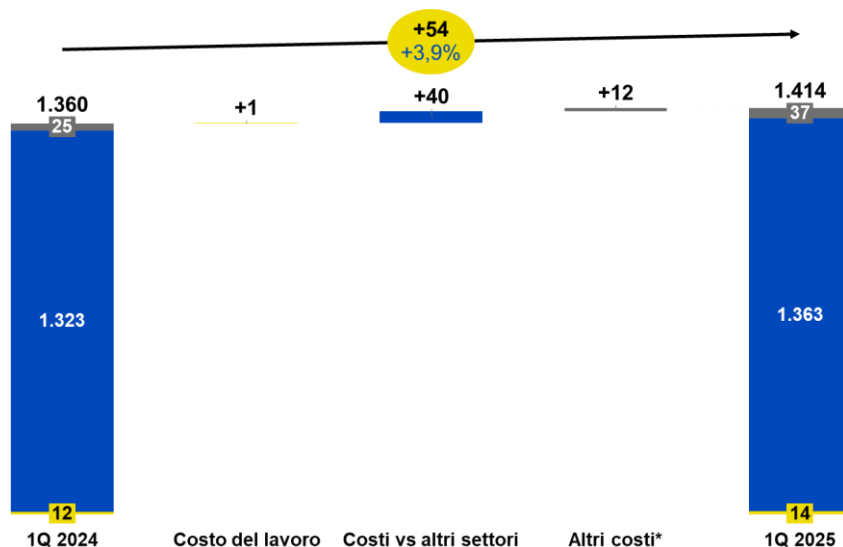
La Giacenza Media del Risparmio Postale registra una diminuzione di 3,1 miliardi di euro rispetto al valore registrato nello stesso trimestre del 2024. La crescita della giacenza sui Libretti è principalmente dovuta ai risultati positivi realizzati nell'anno 2024, che sono stati generati anche dalle iniziative di nuova liquidità. La flessione della giacenza media dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) è invece ascrivibile ai risultati dell'anno 2024 (solo parzialmente compensati dalla capitalizzazione degli interessi) che hanno penalizzato il saldo iniziale del 2025 e alla raccolta netta sui BFP registrata nel primo trimestre del 2025.



*La Giacenza Media è calcolata come media aritmetica delle giacenze rilevate alla fine di ciascun giorno dell'anno in corso. Il computo degli interessi maturati durante l'anno avviene all'inizio dell'anno successivo; dunque, sono esclusi gli interessi maturati da inizio anno fino alla data di reporting. Dal calcolo sono altresì esclusi gli interessi maturati negli anni precedenti, ma non ancora esigibili dal cliente, sui Buoni Fruttiferi Postali non scaduti alla data di reporting.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



* La voce comprende costi per beni e servizi, rettifiche/riprese di valore, ammortamenti e altri costi e oneri.

I costi totali della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.414 milioni di euro e registrano una crescita di 54 milioni di euro (+3,9%) rispetto ai 1.360 milioni di euro realizzati nei primi tre mesi del 2024, prevalentemente per effetto dei maggiori corrispettivi riferibili ai Disciplinari Esecutivi in relazione alle attività affidate a Poste Italiane e dei maggiori costi per beni e servizi.

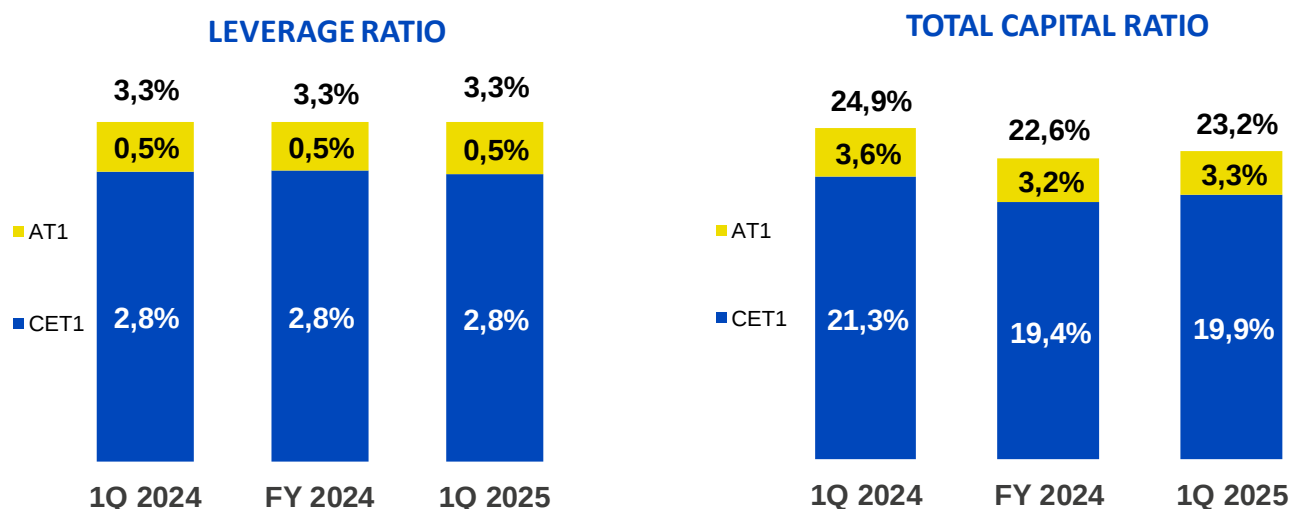
Il risultato della gestione operativa *adjusted* (EBIT *adjusted*), ovvero depurato dell'onere per il primo trimestre 2025 a titolo di contribuzione al Fondo di Garanzia istituito dalla Legge di Bilancio 2024 e pari a circa 4 milioni di euro (si rinvia al

Contesto normativo della SBU Servizi Assicurativi per approfondimenti su tale misura), si attesta a 260 milioni di euro, in aumento di 62 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2024 (+31%).

Con una gestione finanziaria positiva per 11 milioni di euro e tenuto conto delle imposte del periodo (74 milioni di euro), il risultato netto della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nei primi tre mesi del 2025 si attesta a 193 milioni di euro, in aumento di 42 milioni di euro rispetto ai 151 milioni dello stesso periodo dello scorso anno (+27,8%).

KPI FINANZIARI

dati in milioni di euro	1Q 2024	FY 2024	1Q 2025
CET1 CAPITAL	2.647	2.686	2.678
TOTAL CAPITAL	3.097	3.136	3.128
TOTAL ASSETS	96.494	96.818	98.045
RWA - Risk Weighted Assets	12.445	13.859	13.479



Il valore del *Leverage Ratio* si posiziona al 31 marzo 2025 al 3,3%, stabile rispetto al 31 dicembre 2024, nonostante si rilevi nel corso del primo trimestre un aumento del denominatore del *ratio*, ovvero dell'attivo di bilancio (inclusivo di partite correttive ai fini del computo della Leva) di circa 1 miliardo di euro, principalmente per effetto dell'incremento della "Cassa e disponibilità liquide", delle "Attività finanziarie valutate al Fair Value" e dei "Crediti verso clientela", parzialmente compensati dalla diminuzione delle "Altre Attività".

Il CET1 *Ratio* al 31 marzo 2025 si è attestato al 19,9% mentre il *Total Capital Ratio*, comprensivo dell'*Additional Tier 1*, è pari a 23,2%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta. L'aumento di entrambi gli indicatori, rispetto al 31 dicembre 2024 è legato alla riduzione dei *Risk Weighted Assets* (RWA) e, in particolare, del rischio operativo.

Per le informazioni di dettaglio sulle diverse aree di rischio e sulle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si rinvia al Presidio dei Rischi nella sezione "I Bilanci di Poste Italiane" della Relazione Finanziaria Annuale 2024.

6.1.3 Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

I risultati economici della SBU del primo trimestre 2025 risultano in crescita rispetto al medesimo periodo del 2024 in un contesto di settore che continua a essere sfidante. Il Solvency Ratio al 31 marzo 2025 si attesta al 305%, tenendo conto del dividendo maturato sul primo trimestre 2025 e confermando l'elevato grado di solvibilità del Gruppo assicurativo, con un livello ampiamente superiore all'aspirazione manageriale (circa 200%).

SERVIZI ASSICURATIVI	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
(dati in milioni di euro)				
Ricavi da mercato	442	397	+45	+11,3%
Ricavi da altri settori	(53)	(39)	(14)	-35,8%
Ricavi totali	389	358	+31	+8,6%
Costi*	19	3	+16	n.s.
Costi vs altri settori	7	6	+0	+6,4%
Costi totali	26	10	+16	n.s.
EBIT	363	349	+15	+4,2%
EBIT adjusted**	378	349	+30	+8,6%
UTILE NETTO	275	252	+23	+9,2%

KPI Operativi	31 marzo 2025	31 dicembre 2024	Variazioni	
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro) ¹	167,4	166,1	+1,4	+0,8%
Contractual Service Margin (CSM) ² (in miliardi di euro)	13,6	13,7	(0,1)	-0,9%
Solvency Ratio	305%	323%		

Investimenti e Previdenza	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
Premi lordi - Investimenti e Previdenza (in milioni di euro) ³	5.950	4.693	+1.257	+26,8%
di cui: Rami I-III-V	2.283	3.498	(1.215)	-34,7%
di cui: Multiramo ⁴	3.667	1.196	+2.472	n.s.
Raccolta netta (in milioni di euro)	861	461	+400	86,9%
Tasso di riscatto	8,6%	5,5%		
Prodotti Poste Vita con elementi ESG ⁵	100%	77%		

Protezione	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
Premi lordi - Protezione (in milioni di euro) ⁶	371	312	+59	+19,0%
Combined ratio Protection (netto riassicurazione) ⁷	83,1%	85,4%		

*La voce include nei primi tre mesi del 2025 il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita pari a 15 milioni di euro.

** Per la riconciliazione tra EBIT e EBIT adjusted si rinvia alla tabella di riconciliazione nel capitolo 10 "Indicatori Alternativi di Performance".

¹ Riserve tecniche del comparto assicurativo (Investimenti & Previdenza e Protezione) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

² Rappresenta il valore attuale del profitto atteso e non ancora realizzato che il Gruppo iscriverà per competenza nel conto economico, lungo la vita del contratto.

³ Include i premi contabilizzati Investimenti e Previdenza, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

⁴ Include i premi lordi di Ramo I e Ramo III dei prodotti Multiramo.

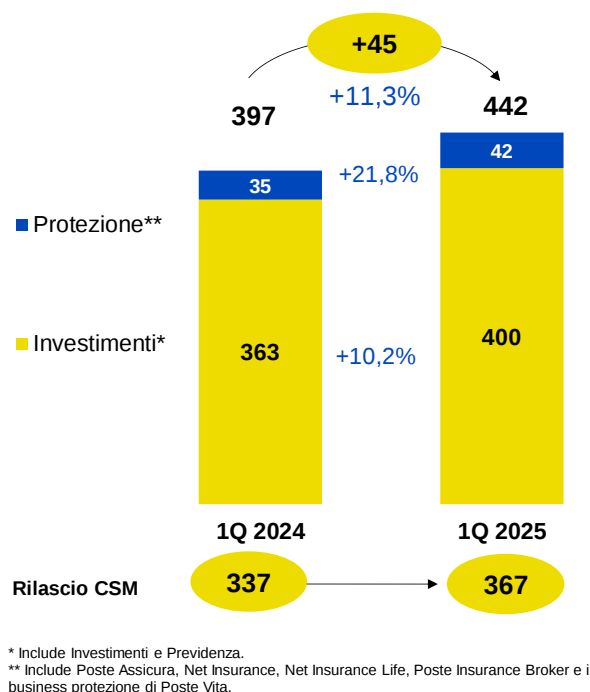
⁵ Tutti i prodotti con contenuti di sostenibilità coerenti con la "Linea Guida per la definizione delle caratteristiche di sostenibilità dei prodotti" approvata dall'Amministratore Delegato di Poste Vita nel mese di ottobre 2023.

⁶ Include i premi lordi contabilizzati Protezione, al lordo della variazione di riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane, nonché i premi intermediati sul motor.

⁷ Corrisponde al rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione + spese nette della riassicurazione + spese di gestione attribuibili/non attribuibili + altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)



Ricavi Investimenti e Previdenza: rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM), sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* (escluse le componenti di investimento) e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims* (LIC), provvigioni di mantenimento e di incasso e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, le spese di gestione degli investimenti cui è applicato il metodo *Variable Fee Approach* (VFA), proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi (con riferimento ai contratti valutati con il metodo VFA si tiene conto del c.d. "effetto mirroring").

Ricavi Protezione: rilascio del *Contractual Service Margin* (CSM), sinistri e prestazioni attese derivanti dal rilascio dei flussi di cassa attesi, rilascio del *Risk Adjustment*, recupero dei costi di acquisizione dei contratti, sinistri accaduti nel periodo di *reporting* e altre spese direttamente attribuibili, le perdite a fronte di gruppi di contratti assicurativi onerosi e l'ammortamento delle spese per l'acquisizione dei contratti assicurativi emessi, variazione della *Liability for Incurred Claims* (LIC), provvigioni e le altre spese di acquisizione interamente imputate a conto economico, proventi/oneri finanziari netti relativi agli investimenti e costi/ricavi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi e alle cessioni in riassicurazione, il saldo dei costi e dei ricavi derivanti dalla riassicurazione (attiva e passiva) e con riferimento ai soli contratti valutati con il metodo *Premium Allocation Approach* (PAA) la variazione della *Liability for Remaining Coverage* premi (LRC).

I ricavi da mercato della SBU **Servizi Assicurativi** ammontano a 442 milioni di euro nel primo trimestre 2025, in aumento di 45 milioni di euro (+11,3%) rispetto ai 397 milioni di euro registrati nei primi tre mesi del 2024 e sono principalmente riconducibili al *business* Investimenti e Previdenza che ha contribuito con ricavi pari a 400 milioni di euro e, in misura minore ma in forte crescita (+8 milioni di euro pari a +21,8%), al *business* Protezione che ha conseguito ricavi per 42 milioni di euro.

Nel dettaglio, i ricavi netti del business Investimenti e Previdenza aumentano di 37 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo del 2024 (+10,2%) per effetto principalmente del maggiore rilascio del CSM di 27 milioni di euro rispetto ai primi tre mesi del 2024, del maggior rilascio del *risk adjustment* (+17 milioni di euro). Tale miglioramento è in parte compensato: i) dal contributo negativo dell'experience variance rispetto al primo trimestre 2024 (-3 milioni di euro) correlato al minor saldo tra i sinistri e spese attesi e quelli effettivamente realizzati nel periodo e ii) dal minor contributo dei proventi finanziari netti relativi ai contratti Investimenti e Previdenza che tiene conto del c.d. effetto *mirroring* (-3 milioni di euro).

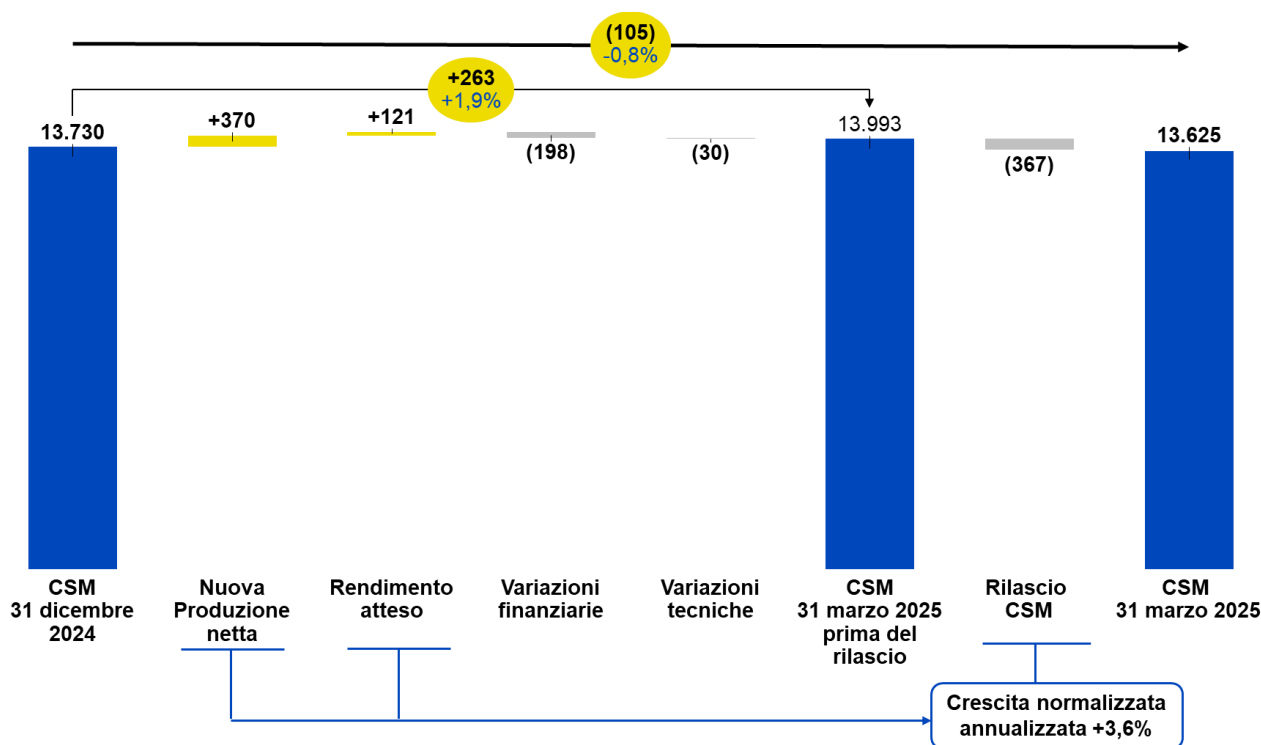
I ricavi netti del *business* Protezione si attestano a 42 milioni di euro, in aumento di 8 milioni di euro (+21,8%) rispetto al primo trimestre 2024 per effetto principalmente dalla crescita organica legata sia all'aumento dei volumi che al miglioramento della redditività. Il *Combined Ratio* del business Protezione al netto della riassicurazione si è attestato a un valore pari a 83,1%, in miglioramento rispetto al valore rilevato nel medesimo periodo del 2024 (pari a 85,4%).

Considerando i ricavi da altri settori⁸⁸, negativi per 53 milioni di euro (in aumento rispetto ai -39 milioni di euro dell'analogo periodo del 2024), i ricavi netti complessivi della *Strategic Business Unit* sono pari a 389 milioni di euro, in aumento di 31 milioni di euro (+8,6%) rispetto ai primi tre mesi del 2024.

CONTRACTUAL SERVICE MARGIN

(dati in milioni di euro)

Il *Contractual Service Margine* (CSM) mostra un saldo alla fine del primo trimestre 2025 di 13.625 milioni di euro in diminuzione rispetto al dato di fine 2024 per 105 milioni di euro. Tale andamento è imputabile principalmente all'impatto negativo registrato sulle variazioni finanziarie del periodo.



Nuova Produzione Netta: la voce include il valore attuale della nuova produzione legata ai premi registrati nel periodo e delle uscite (spese e liquidazioni) stimate ad essi correlati.

Rendimento atteso: crescita del CSM indipendente dall'andamento della gestione finanziaria e tecnica. È calcolato come somma dell'interesse maturato e capitalizzato sul CSM (sulla base della curva dei rendimenti *risk free*) alla data di reporting e il risultato della differenza tra la curva dei rendimenti *real word* e curva dei rendimenti *risk neutral* attesi e la componente di rischio finanziario relativa al periodo.

Variazioni finanziarie: la voce include l'impatto sul CSM derivante dalla realizzazione di ipotesi finanziarie (es. tasso di interesse, *spread*, e conseguente effetto sul *fair value* degli impieghi di portafoglio delle gestioni separate) alla fine del periodo di reporting diverse rispetto a quelle attese all'inizio del periodo, nonché dalla modifica delle ipotesi finanziarie sui flussi futuri.

Variazioni tecniche: la voce include: variazioni legate all'esperienza (variazioni tra flussi stimati e flussi effettivi) e variazioni ipotesi tecniche (es. ipotesi attuariali, tasso di mortalità, ecc.).

⁸⁸ Sono relativi principalmente alle commissioni passive riconosciute al Patrimonio Bancoposta direttamente allocabili alla gestione dei contratti assicurativi secondo quanto previsto dal principio contabile Contratti Assicurativi IFRS 17.

Rilascio CSM: la voce rappresenta la quota di competenza del periodo di riferimento determinata sulla base della *coverage unit*, nonché l'adeguamento relativo alla componente aggiuntiva dell'*additional release*.

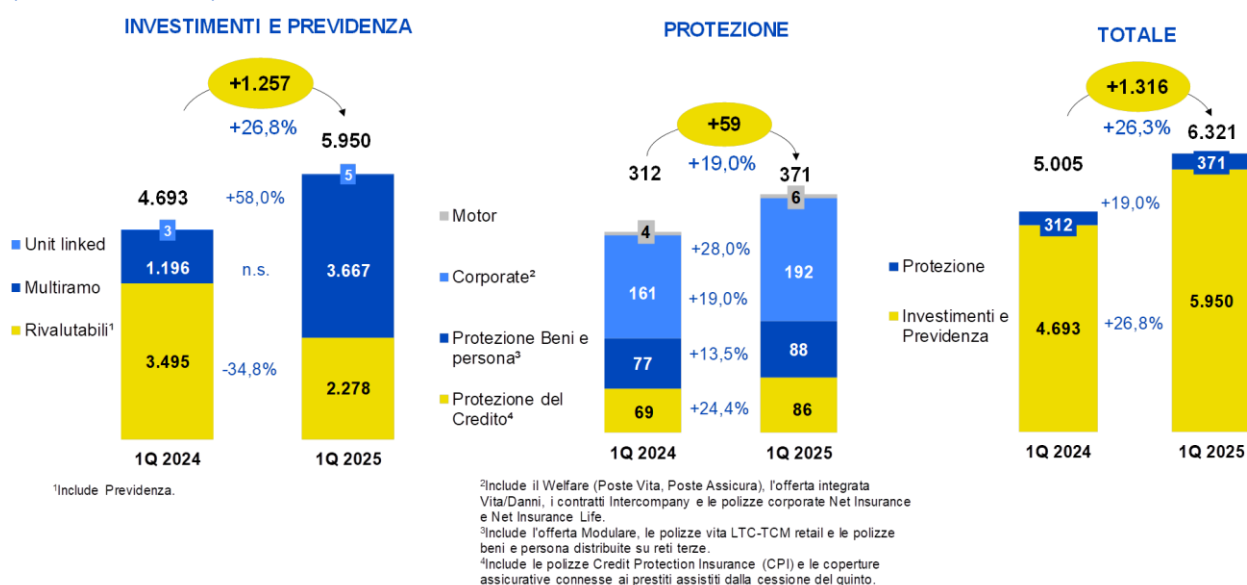
Crescita normalizzata: rappresenta la crescita del CSM del periodo depurata delle componenti esogene (ovvero: andamenti mercati finanziari e comportamento degli assicurati). È calcolato come rapporto tra il CSM di nuova produzione maggiorato del rendimento atteso e diminuito del rilascio del periodo rispetto al CSM di chiusura dell'esercizio precedente (linearizzato su 12 mesi nelle situazioni periodiche intermedie).

Nel dettaglio, nel corso del primo trimestre 2025 si registrano: i) una variazione positiva di 370 milioni di euro legata principalmente alla raccolta del Gruppo assicurativo pari a circa 4 miliardi di euro⁸⁹; ii) una variazione positiva del rendimento atteso di 121 milioni di euro generata dalla componente di interesse atteso sul CSM; iii) il risultato negativo delle variazioni finanziarie per 198 milioni di euro per effetto dei movimenti di mercato, in particolare relativi alla variazione della curva dei tassi di interesse e alla performance del mercato azionario; iv) un saldo negativo delle variazioni tecniche per 30 milioni di euro dovuto alla differenza tra i valori attesi e quelli effettivamente accaduti delle voci tecniche (riscatti, versamenti aggiuntivi e sinistri), parzialmente mitigata dalla riduzione delle passività conseguente alle movimentazioni di portafoglio; v) il rilascio del CSM nel periodo per complessivi 367 milioni di euro (di 329 milioni di euro determinati sulla base della *coverage unit* e 38 milioni di euro relativi alla componente di *additional release*).

Depurando dall'andamento del CSM le componenti esogene (andamento mercati finanziari e comportamento degli assicurati), la crescita normalizzata del primo trimestre 2025 è stata di 124 milioni di euro (crescita annualizzata pari a +3,6%) rispetto al valore al 31 dicembre 2024.

PREMI LORDI

(dati in milioni di euro)



Nel corso del primo trimestre 2025 i premi lordi del business Investimenti e Previdenza ammontano a 6 miliardi di euro e registrano un aumento di 1,3 miliardi di euro (+26,8%) rispetto al dato riferito ai primi tre mesi del 2024, per effetto dell'incremento di 2,5 miliardi di euro della raccolta afferente i prodotti Multiramo, pari a 3,7 miliardi di euro (1,2 miliardi di euro nell'analogo periodo del 2024), con un'incidenza sul totale della raccolta che passa dal 25,5% del primo trimestre 2024 al 61,6% del primo trimestre 2025, in parte controbilanciata dal decremento di 1,2 miliardi di euro (-34,8%) della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili.

Nel corso dei primi tre mesi del 2025 i premi lordi del *business* Protezione sono pari a 371 milioni di euro in crescita di 59 milioni di euro (+19%) rispetto al corrispondente periodo del 2024 in cui si attestavano a 312 milioni di euro e sono stati

⁸⁹ Il valore include la raccolta premi di Poste Vita, Poste Assicura, Net Insurance e Net Insurance Life sui nuovi collocamenti mentre esclude i rinnovi e i versamenti aggiuntivi relativi alle polizze in essere.

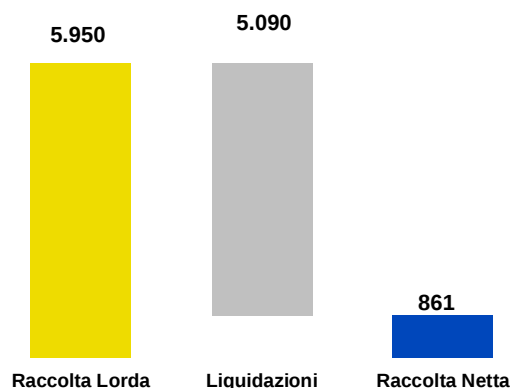
principalmente trainati: i) dalla crescita (+31 milioni di euro, +19,0%) del segmento “Corporate”, i cui premi passano dai 161 milioni di euro rilevati nel primo trimestre 2024 a 192 milioni di euro del primo trimestre 2025; ii) dall'aumento dei premi relativi alla linea “Protezione del Credito” (+17 milioni di euro, +24,4%), principalmente ascrivibile al contributo di Net Insurance Life e Net Insurance; iii) dalla linea “protezione beni e persona”, che registra un incremento di 10 milioni di euro (+13,5%) attestandosi a 88 milioni di euro nel corso dei primi tre mesi del 2025.

RACCOLTA NETTA INVESTIMENTI E PREVIDENZA AL 31 MARZO 2025

(dati in milioni di euro)

La raccolta netta del *business* Investimenti e Previdenza si attesta a 0,9 miliardi di euro, in crescita (+ 0,4 miliardi di euro) nel confronto con il medesimo periodo 2024 per effetto dell'andamento della raccolta lorda (+1,3 miliardi di euro rispetto al primo trimestre 2024, pari al +26,8%) solo in parte compensata dall'andamento delle liquidazioni (in crescita di + 0,9 miliardi di euro rispetto all'analogo periodo del 2024).

Il tasso di riscatto al 31 marzo 2025 è pari al 8,6%, in crescita rispetto al 5,5% rilevato al 31 marzo 2024, mantenendosi su livelli inferiori rispetto al 10,4% medio di mercato al 31 dicembre 2024⁹⁰ e stabile rispetto al primo trimestre 2024 se si escludono i reinvestimenti in polizze del Gruppo per effetto del ribilanciamento dei portafogli dei clienti.



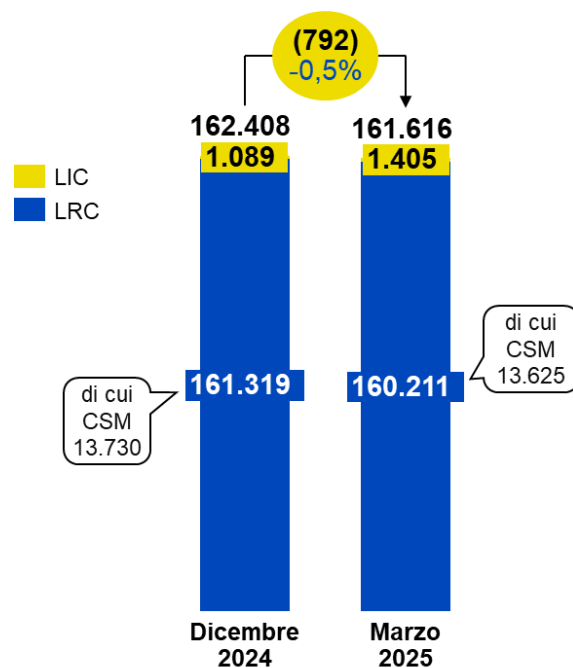
PASSIVITÀ PER CONTRATTI ASSICURATIVI

(dati in milioni di euro)

Le passività per contratti assicurativi al 31 marzo 2025 ammontano complessivamente a 161.616 milioni di euro, e sono costituite per 160.211 milioni di euro dalla *Liability for Remaining Coverage* (LRC), comprensiva del *Contractual Service Margine* (CSM) per 13.625 milioni di euro, e per 1.405 milioni di euro dalla *Liability for Incurred Claim* (LIC).

La variazione registrata nei primi tre mesi del 2025, in diminuzione dello 0,5% (-792 milioni di euro), è principalmente attribuibile alla riduzione della LRC (-1.108 milioni di euro), riconducibile principalmente: i) al decremento del valore attuale dei flussi futuri, dovuto sia alle uscite attese nel trimestre per le scadenze e i riscatti, sia alle variazioni finanziarie generate dall'incremento della curva dei tassi di interesse e dalla *performance* del mercato azionario che si riflette sul valore delle passività di ramo III; tali effetti sono stati solo parzialmente mitigati dall'incremento della raccolta premi del periodo e dall'effetto finanziario connesso alla capitalizzazione degli interessi del periodo e ii) al decremento del Risk Adjustment, legato principalmente al rinnovo del trattato di copertura del rischio di estinzione anticipata di massa (c.d. rischio *mass lapse*)⁹¹ e all'aggiornamento delle ipotesi operative.

La LIC registra nel primo trimestre 2025 un aumento di 316 milioni di euro (+29%) per effetto principalmente dell'andamento dei sinistri e dei riscatti registrato nel corso del periodo ed afferenti in gran parte ai prodotti rivalutabili.



⁹⁰ Fonte: Report ANIA – Trends Flussi e riserve vita Anno XIV - n° 04 – febbraio 2025.

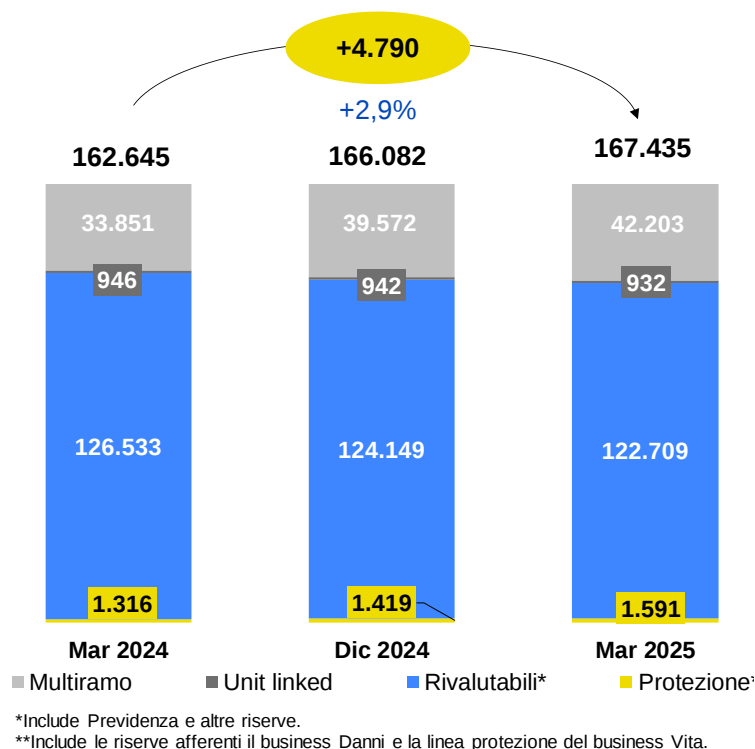
⁹¹ Sottoscritto dalla Compagnia Poste Vita il 14 marzo 2023 (con efficacia a partire dal 31 dicembre 2022) e rinnovato nel mese di gennaio 2025 e in vigore fino al 31 dicembre 2027.

RISERVE ASSICURATIVE⁹²

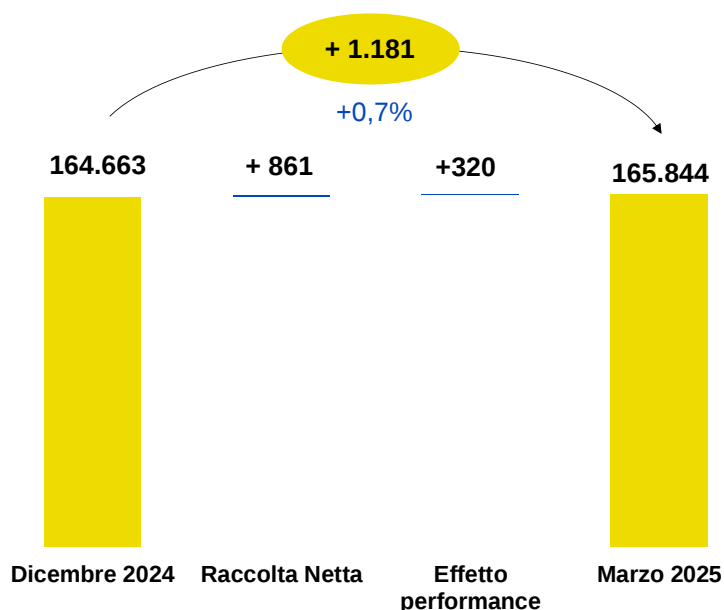
(dati in milioni di euro)

Le riserve tecniche del gruppo Poste Vita si attestano a 167,4 miliardi di euro e aumentano di circa 1,4 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2024 e di 4,8 miliardi di euro rispetto al 31 marzo 2024.

Le riserve tecniche del business Investimenti e Previdenza si attestano a 165,8 miliardi di euro e aumentano di circa 1,2 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2024 principalmente grazie alla raccolta netta positiva registrata nel primo trimestre 2025 (0,9 miliardi di euro) e all'effetto performance positivo (0,3 miliardi di euro). Le riserve tecniche afferenti al segmento Protezione ammontano alla fine del primo trimestre 2025 a 1.591 milioni di euro (di cui 692 milioni di euro relativi al business Vita, e 899 milioni di euro relativi al business Danni), in crescita di 172 milioni di euro (pari al +12,1%) rispetto a 1.419 milioni di euro registrati al 31 dicembre 2024.

**MOVIMENTAZIONE RISERVE ASSICURATIVE
INVESTIMENTI E PREVIDENZA⁹³**

(dati in milioni di euro)

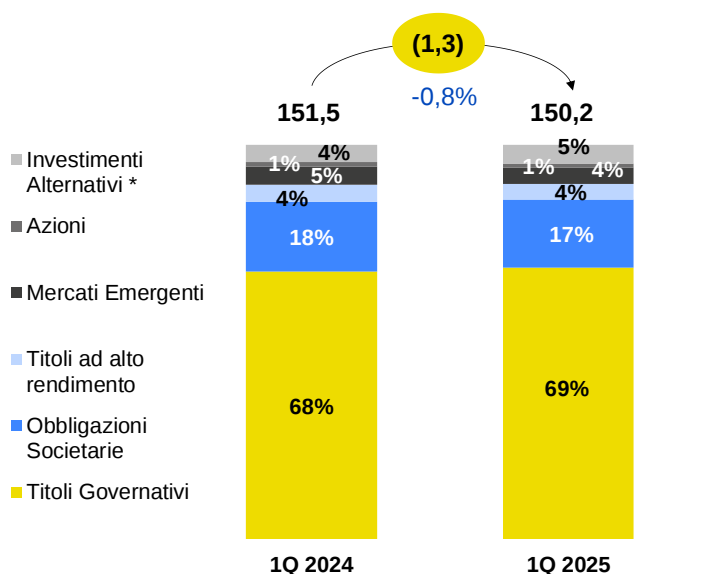


⁹² Riserve tecniche del comparto assicurativo (Vita e Danni) determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione dei bilanci individuali delle compagnie assicurative del Gruppo.

⁹³ Determinate in base ai principi contabili nazionali utilizzati per la redazione del bilancio individuale della compagnia assicurativa Poste Vita S.p.A.

RIPARTIZIONE PORTAFOGLIO INVESTIMENTI⁹⁴

(dati in miliardi di euro)



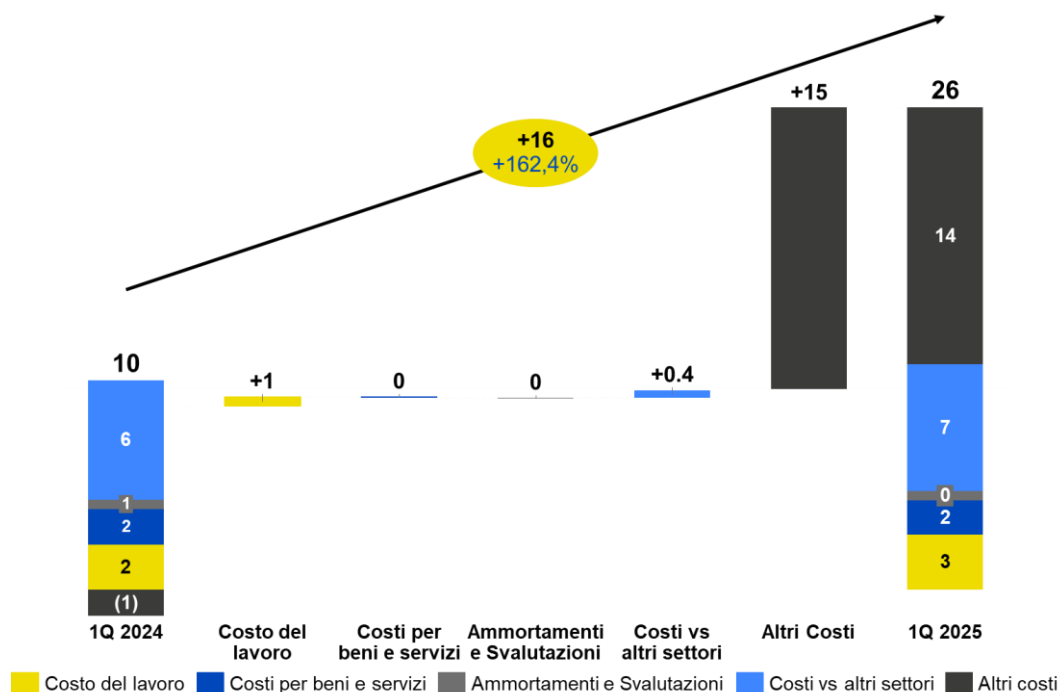
* Strumenti finanziari che non sono quotati sui mercati regolamentati. La categoria include diverse asset class quali: Private Debt, Real Estate Debt, Real Estate Equity, Infrastructure, Private Equity ed Hedge Funds.

La *Strategic Asset Allocation* (SAA), approvata dalla Compagnia nel mese di marzo 2025, è basata sul presupposto che, nell'attuale scenario di mercato, le *asset class* tradizionali (titoli di stato e obbligazioni *corporate*) risultino relativamente più attraenti rispetto al passato grazie alla loro capacità di generare rendimenti stabili e mitigare il rischio di tasso di interesse rispetto all'evoluzione degli impegni verso gli assicurati (passività assicurative). In tale contesto, in coerenza con l'ultima *asset allocation* approvata, è continuato il processo di diversificazione degli investimenti con: i) un aumento della quota governativa e la focalizzazione sulla diversificazione; ii) una marginale riduzione della quota di titoli

obbligazionari societari, con il contestuale miglioramento del profilo di qualità media dei titoli in portafoglio e iii) un marginale aumento della componente degli investimenti alternativi (strumenti non quotati).

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



⁹⁴ Il valore del portafoglio investimenti include tutti gli investimenti di classe C (ovvero Ramo I, Ramo V) e gli investimenti afferenti il Patrimonio Libero della compagnia Poste Vita S.p.A., mentre non include gli investimenti di classe D (ovvero Ramo III); inoltre, nel totale sono incluse le partecipazioni che non sono presenti tra le *asset class* rappresentate e che non concorrono alle % di allocazione *target* di *asset allocation*.

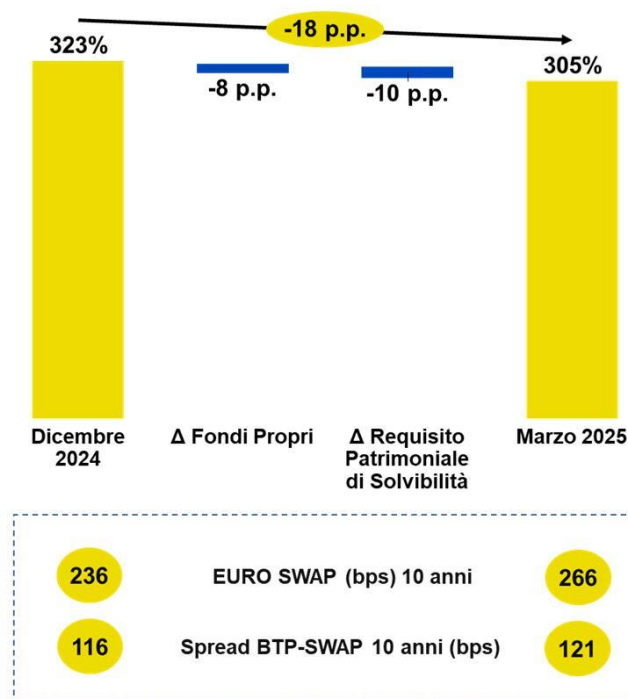
I costi commentati nel prosieguo del presente paragrafo sono solo quelli non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi. Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento di conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

I costi non attribuibili al 31 marzo 2025 (principalmente riferiti agli altri costi operativi, al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze/prestazioni professionali) ammontano a 26 milioni di euro e in crescita (+16 milioni di euro) rispetto al dato riferito all'analogo periodo del 2024 per effetto sostanzialmente del contributo, pari a circa 15 milioni di euro, al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita istituito dalla legge di bilancio 2024 (si rinvia al Contesto normativo della SBU Servizi Assicurativi per approfondimenti su tale misura).

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel periodo un EBIT pari a 363 milioni di euro in crescita di 15 milioni di euro (+4,2%) rispetto al primo trimestre 2024. Escludendo il costo per il contributo stanziato nel corso del primo trimestre 2025 al Fondo di garanzia assicurativo dei rami Vita (15 milioni di euro), l'EBIT *adjusted* del periodo è pari a 378 milioni di euro e in crescita rispetto al primo trimestre 2024 di circa 30 milioni di euro (+8,6%).

Tenuto conto della gestione finanziaria positiva per 19 milioni di euro (14 milioni di euro nei primi tre mesi del 2024) e delle imposte del periodo, pari a 107 milioni di euro (-3 milioni di euro, -2,8% rispetto al corrispondente periodo del 2024), la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi consegue al 31 marzo 2025 un risultato netto di 275 milioni di euro, in aumento del 9,2% (+23 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2024.

ANDAMENTO SOLVENCY RATIO



Il *Solvency Ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 31 marzo 2025 a 305⁹⁵%, in diminuzione rispetto al 323⁹⁶% rilevato a dicembre 2024 (-18 p.p.), mantenendosi a livelli ben superiori rispetto ai vincoli regolamentari e all'aspirazione manageriale (circa 200%).

⁹⁵ I valori del *Solvency Ratio* al 31.03.2025 sono provvisori e in corso di revisione; verranno comunicati ad IVASS entro il 19 maggio 2025.

⁹⁶ I valori del *Solvency Ratio* al 31.12.2024 sono provvisori e in corso di revisione; verranno comunicati ad IVASS entro il 20 maggio 2025. Il valore del ratio al 31.12.2024 tiene conto sia del dividendo di competenza del 2024 (100% dell'utile del 2024), che degli ulteriori 500 milioni di euro di riserve che verranno distribuite alla Capogruppo nel corso del 2025 (complessivi -35 p.p. sul ratio).

La variazione del periodo è dovuta a un decremento dei fondi propri disponibili (-8 p.p. sul *solvency ratio*) e all'incremento del requisito di capitale (-10 p.p. sul *solvency ratio*).

In particolare, l'incremento del tasso Swap a 10 anni (+30 bps) e del BTP-Swap Spread (+5 bps) provocano un decremento del valore dei **Fondi Propri**; la variazione del periodo dei Fondi Propri risente inoltre del dividendo maturato nel primo trimestre 2025 (-6 p.p. sul *solvency ratio*).

L'incremento del **Requisito di capitale** è dovuto principalmente all'incremento dei rischi tecnici, e in particolare del rischio di riscatto di massa imputabile all'aumento dei tassi di interesse⁹⁷.

Si evidenzia inoltre che è tuttora in vigore il trattato di copertura del rischio di estinzione anticipata di massa (c.d. rischio *mass lapse*), riferito ai prodotti Ramo I e Multiramo, sottoscritto dalla Compagnia il 14 marzo 2023 (con efficacia a partire dal 31 dicembre 2022), rinnovato nel mese di gennaio 2025 e in vigore fino al 31 dicembre 2027.

6.1.4 Strategic Business Unit Servizi Postepay

Le *performance* della SBU del primo trimestre 2025 sono in crescita rispetto al primo trimestre 2024, trainate dall'aumento dei ricavi in tutti i comparti: pagamenti, monetica, telco e energia.

SERVIZI POSTEPAY (dati in milioni di euro)	1Q 2025	1Q 2024	Variazioni	
Ricavi da mercato*	398	379	+19	+5,0%
Ricavi da altri settori*	71	70	+1	+1,8%
Ricavi totali*	469	449	+20	+4,5%
Costi*	199	192	+6	+3,3%
Costi vs altri settori	138	139	(1)	-0,8%
Costi totali*	337	331	+5	+1,6%
EBIT	133	117	+15	+12,9%
EBIT Margin %	28,3%	26,2%		
UTILE NETTO	101	93	+8	+8,7%

* La voce tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al capitolo 10 "Indicatori alternativi di performance".
n.s.: non significativo.

KPI Operativi	1Q 2025	1Q 2024	FY 2024	Variazioni	
Monetica e Pagamenti					
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro) ¹	21.144	19.937		+1.206	+6,1%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro) ²	16.740	15.918		+823	+5,2%
Numero di Carte (in milioni) ³	28,2		29,8	(1,6)	-5,5%
di cui Carte Ecosostenibili (in milioni)	17,3		16,3	+1,0	+6,1%
di cui Carte Postepay Prepagate (in milioni)	20,7		22,4	(1,7)	-7,4%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni) ⁴	10,5		10,5	+0,1	+0,5%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	748	684		+63	+9,3%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni) ⁵	185	166		+18	+11,1%
Incidenza ricariche Postepay su nuovi canali ⁶ (in %)	82%	72%			
TLC					
SIM PosteMobile fisse e mobili (stock in migliaia)	4.880		4.848	+31	+0,6%
di cui Sim mobile (stock in migliaia)	4.409		4.385	+24	+0,5%
di cui Sim Casa (stock in migliaia)	471		463	+8	+1,6%
di cui Sim Fibra (stock in migliaia)	213		204	+9	+4,5%
Energia					
Base clienti attiva (in migliaia)	767		709	+58	+8,2%

¹ Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento interni e esterni ("on us" e "off us").

² Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postepay Debit e Postepay su circuiti di pagamento esterni ("off us").

³ Include carte Postepay e carte di debito.

⁴ Comprensivo dei clienti *business* e delle Postepay Connect.

⁵ Include transazioni e-commerce + web (su *digital properties* di Poste Italiane). Sono esclusi dal perimetro i bonifici in entrata.

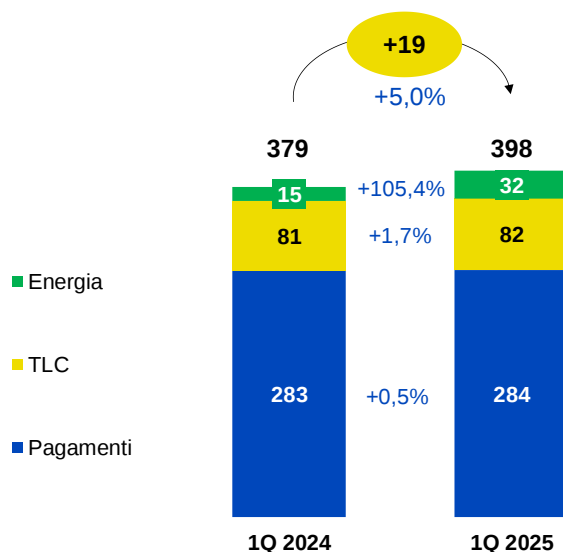
⁶ Include transazioni effettuate su Reti terze (Rete Punto Poste, Tabaccai, Punti HORECA e altri punti LIS) e Canali digitali (*Properties* Poste Italiane Retail, Business e Altri canali digitali).

⁹⁷ Quest'ultimo viene calcolato, come da formula *standard* (Solvency II), applicando uno scenario di riscatto del 40% delle polizze. In un contesto economico di tassi d'interesse in crescita, come quello registrato nel corso del periodo, si è incrementato il valore del portafoglio delle polizze, a cui si è associato il contestuale decremento del *fair value* delle attività e, quindi, il rischio di realizzo di minusvalenze del citato caso di riscatto.

RICAVI DA MERCATO

(dati in milioni di euro)

I ricavi di seguito illustrati sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas.



Pagamenti: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postepay *debit – interchange fee* su transato delle carte; da ottobre 2021 anche prelievi, ricariche P2P e canoni verso clienti); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate). Ricariche telefoniche per tutti gli operatori di rete mobile (MNO) e operatore mobile virtuale (MVNO), servizi commerciali per gli esercenti Tabaccai/HORECA; servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution, pagamenti sul sistema PagoPA, MAV, riscossione pagamenti, marche da bollo, accettazione bollettini postali e altri pagamenti diretti LIS.

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico e canone) e telefonia fissa (offerta offerta fibra "PosteCasa Ultraveloce" e offerta "PosteMobile Casa").

Energia: Ricavi di vendita energia elettrica e gas (al netto dei costi) a seguito dell'avvio dell'offerta mass market a partire da gennaio 2023 (promo dipendenti e familiari a partire da metà giugno 2022) e ricavi derivanti da attività di ottimizzazione del portafoglio dell'*energy management*⁹⁸.

I ricavi da mercato si attestano a 398 milioni di euro segnando una crescita pari a 19 milioni di euro rispetto al primo trimestre del 2024 (+5%), grazie principalmente alla crescita del comparto energia pari a 16 milioni di euro.

In particolare, i ricavi del comparto energia segnano una crescita di 16 milioni di euro passando da 15 milioni di euro nel primo trimestre 2024 a 32 milioni di euro nello stesso periodo del 2025, sia grazie al contributo dell'offerta Luce (+5 milioni di euro di ricavi) che Gas (+11 milioni di euro di ricavi), in un contesto di dinamiche commerciali positive e favorito dalle condizioni di mercato. Al 31 marzo 2025 la *customer base energy* è pari a 767 mila (di cui 508 mila per la linea Luce e 259 mila per quella del Gas).

I ricavi del comparto pagamenti segnano una crescita di 1 milione di euro, attestandosi a 284 milioni di euro nel primo trimestre 2025. L'incremento dell'operatività e dei ricavi da canone delle carte Postepay Evolution (+6 milioni di euro) nonché dei ricavi dei servizi di *acquiring* (+3 milioni di euro) e dei servizi di pagamento PagoPA (+1,2 milioni di euro), compensano la riduzione su altri servizi quali bonifici da carte Postepay Evolution (a seguito di un cambiamento normativo sui bonifici istantanei), nonché pagamenti tramite F24 e servizi di trasferimento fondi.

⁹⁸ Attività di compravendita di energia elettrica e gas nei mercati all'ingrosso volta a garantire le forniture ai clienti finali gestendo il bilanciamento fisico delle stesse.

Il comparto delle Telecomunicazioni registra una lieve crescita dei ricavi (+1 milione di euro pari a +1,7%) passando da 81 milioni di euro del primo trimestre del 2024 a 82 milioni di euro registrati nello stesso periodo del 2025, in un contesto competitivo, grazie ai maggiori ricavi dell'offerta fibra.

I ricavi da altri settori registrano la crescita di 1 milione di euro passando da 70 milioni di euro registrati nel primo trimestre 2024 a 71 milioni di euro del 2025 (+1,8%).

STOCK CARTE

(dati in milioni)

Al 31 marzo 2025 lo *stock* complessivo delle carte prepagate Postepay e delle Postepay Debit è pari a 28,2 milioni in decrescita di 1,6 milioni (-5,5%) rispetto al 31 dicembre 2024 principalmente legata alle carte governative. Il transato complessivo⁹⁹ al 31 marzo 2025 è pari a 21,1 miliardi di euro, in crescita di circa 1,2 miliardi di euro (+6,1%) rispetto al primo trimestre del 2024.

Le carte prepagate Postepay in essere ammontano a 20,7 milioni (in decrescita rispetto al 31 dicembre 2024 del 7,4%) e di queste, le carte Postepay Evolution, pari a circa 10,5 milioni, registrano una crescita dell'1% rispetto al valore del 31 dicembre 2024. Prosegue la vendita delle Postepay Connect¹⁰⁰ che registra al 31 marzo 2025

oltre 19 mila attivazioni con uno *stock* di 609 mila carte. In crescita anche lo *stock* delle carte ecosostenibili che passa da 16,3 milioni alla fine di dicembre 2024 a 17,3 milioni al 31 marzo 2025 (+6,1%).

**28,2
Mln**

lo *stock* delle carte al
31 marzo 2025

Al 31 marzo 2025 si è registrato un incremento delle transazioni delle carte di pagamento del 9,3% (+63 milioni di transazioni) rispetto allo stesso periodo del 2024, passando da 684 milioni a marzo 2024 a 748 milioni di transazioni a marzo 2025, grazie anche al contributo delle transazioni *e-commerce* e sul *web* che si

sono attestate a 185 milioni (in aumento rispetto a marzo 2024 di 18 milioni ovvero +11,1%).

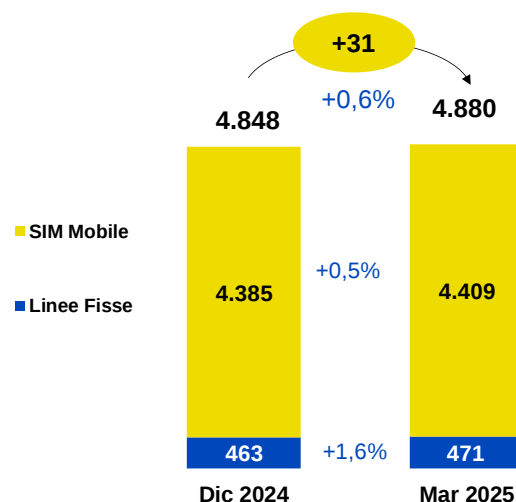
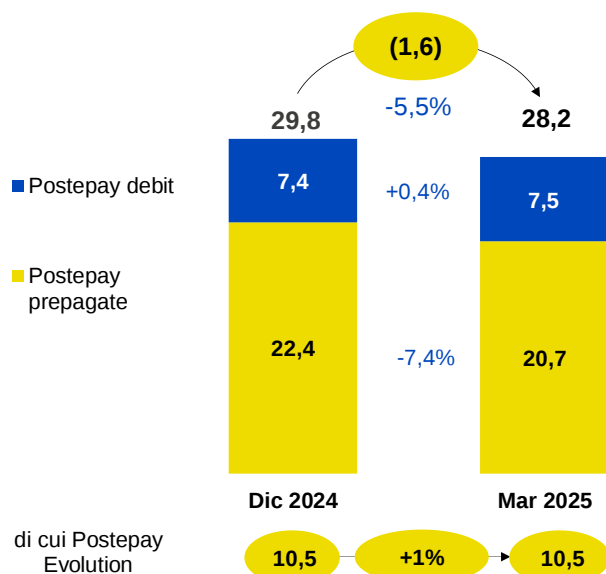
In ambito *acquiring*, il numero di POS installati al 31 marzo 2025 è pari a circa 306 mila e ha sviluppato un transato di 8,1 miliardi di euro (+8,7%, pari a +0,6 miliardi di euro, rispetto al primo trimestre 2024).

STOCK SIM

(dati in migliaia)

In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, a marzo 2025, è rappresentata da circa 4,4 milioni di linee, in leggera crescita (+0,5%) rispetto al dato di fine 2024 (4,4 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 dell'1,6% delle linee passando da 463 mila linee a dicembre 2024 a 471 mila linee alla fine del primo trimestre del 2025.

Nel dettaglio, l'incremento è dovuto alle linee di "PosteCasa Ultraveloce" (Fibra) che hanno raggiunto 213 mila unità a marzo 2025, con un incremento di 9 mila linee rispetto a dicembre 2024 con una crescita del 4,5%.

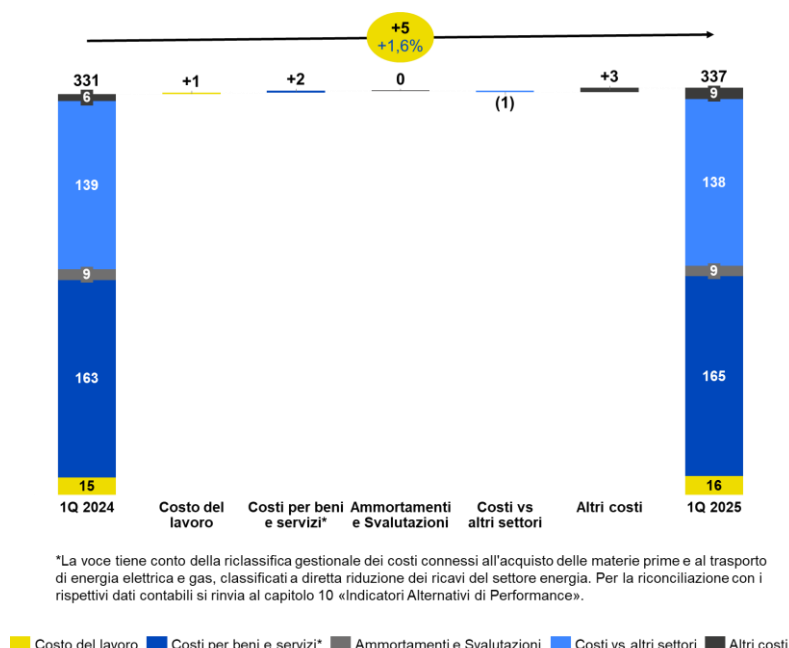


⁹⁹ Il dato si riferisce al transato dei pagamenti *on us* e *off us*.

¹⁰⁰ Offerta che integra la carta prepagata Postepay Evolution e la SIM Postemobile.

COSTI TOTALI

(dati in milioni di euro)



I costi totali della SBU Servizi Postepay (comprensivi degli ammortamenti e svalutazioni) ammontano a 337 milioni di euro con un incremento del 1,6% (+5 milioni di euro) rispetto ai 331 milioni di euro sostenuti nel primo trimestre 2024.

L'incremento dei costi per beni e servizi (+2 milioni di euro, +1,2% rispetto al 31 marzo 2024) è dovuto principalmente alla crescita delle commissioni di vendita e di gestione pari a 7 milioni di euro (+17%) dovuti alla maggiore operatività delle carte di pagamento.

La diminuzione dei costi verso altri settori (-1 milione di euro, -0,8% rispetto a marzo 2024) è determinata prevalentemente dai minori costi di collocamento, parzialmente compensata da un incremento dei maggiori oneri per recapito, dei costi di *back office* e dei sistemi informativi.

Il costo del lavoro si attesta a 16 milioni di euro, registrando un incremento di 1 milione di euro (+6,8%) rispetto al primo trimestre 2024, a seguito dell'ampliamento dell'organico.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della SBU Servizi Postepay nel primo trimestre 2025 evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 133 milioni di euro, in crescita del +12,9% rispetto all'analogo trimestre del 2024 (+15 milioni di euro).

L'utile conseguito nel primo trimestre 2025 dalla SBU ammonta a 101 milioni di euro, in aumento dell'8,7% rispetto al valore dell'analogo periodo del 2024 (+8 milioni di euro).

Il free capital ratio¹⁰¹ dell'IMEL PostePay al 31 marzo 2025 ammonta a 24,5%, in diminuzione rispetto al valore al 31 marzo 2024 (55,5%), mentre il total capital ratio dell'IMEL PostePay è pari a 7,94% al 31 marzo 2025 (13,48% al 31 marzo 2024).

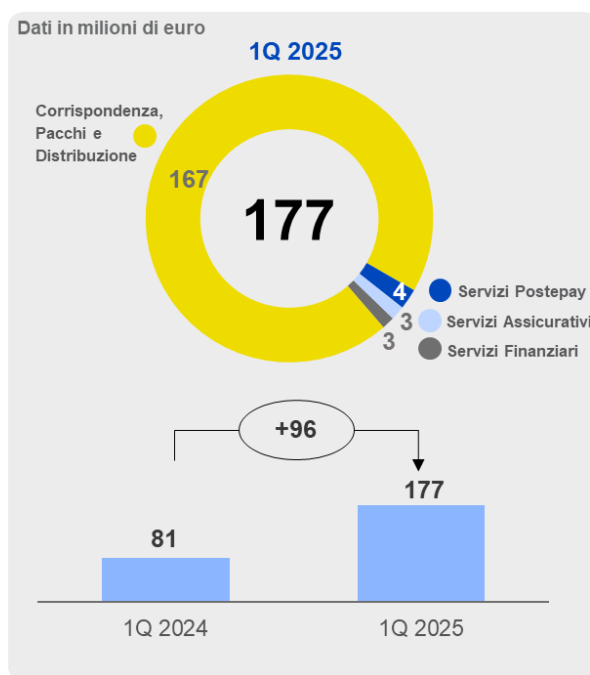
Lo scostamento di entrambi gli indicatori rispetto ai valori registrati nel primo trimestre 2024 è dovuto alla distribuzione straordinaria di riserve per 250 milioni di euro, deliberata dall'Assemblea di PostePay dell'11 aprile 2024 e resa possibile dalla riorganizzazione della partecipazione in LIS Holding mediante acquisizione diretta della partecipazione totalitaria in LIS Pay, con mantenimento su di essa del vincolo di destinazione al Patrimonio Destinato IMEL, e di contestuale rimozione di tale vincolo rispetto alla partecipazione in LIS Holding, attribuita al patrimonio generale di PostePay.

¹⁰¹ Tale indicatore esprime l'adeguatezza della dotazione patrimoniale, in termini di eccedenza della stessa rispetto al requisito patrimoniale complessivo minimo previsto dalle Disposizioni di Vigilanza per gli Istituti di Moneta Elettronica ed è calcolato come: (Patrimonio di Vigilanza - Requisito Patrimoniale) / Patrimonio di Vigilanza. Il Requisito Patrimoniale è determinato sulla base dei volumi di pagamento realizzati nei dodici mesi antecedenti l'esercizio a cui si riferisce la data di calcolo e della giacenza media sulle carte prepagate emesse da PostePay riferita al semestre antecedente la data di calcolo. Il Risk Appetite Framework (RAF) 2025 di PostePay prevede per il Free Capital Ratio un Risk Appetite del 18%.

6.2 Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

Dati in milioni di euro	31 marzo 2025	31 dicembre 2024	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	6.244	6.468	(224)	-3,5%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.730	1.408	+321	+22,8%
CAPITALE INVESTITO LORDO	7.973	7.876	+97	+1,2%
FONDI E ATTIVITA'/PASSIVITA' DIVERSE	(333)	(510)	+178	+34,8%
CAPITALE INVESTITO NETTO	7.641	7.366	+275	+3,7%
PATRIMONIO NETTO	12.151	11.709	+442	+3,8%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (AVANZO)/DISAVANZO	(4.510)	(4.344)	(166)	-3,8%
di cui: Disavanzo Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	3.199	2.846	+352	+12,4%

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2025 si attesta a 6.244 milioni di euro, segnando un decremento di 224 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2024 principalmente dovuto alla riclassifica della partecipazione detenuta in Anima Holding tra le attività destinate alla vendita a seguito dell'adesione da parte di Poste Italiane all'OPA lanciata da Banco BPM. Alla formazione del capitale immobilizzato, inoltre, hanno concorso investimenti per 177 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali, al netto delle cessazioni, rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16, pari a complessivi 88 milioni di euro. Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 249 milioni di euro.



Gli **investimenti** realizzati dal Gruppo nel primo trimestre 2025 ammontano a circa 177 milioni di euro. Gli investimenti classificati come ESG, ovvero che rispettano i principi di riferimento degli 8 Pilastri di Sostenibilità del Gruppo, rappresentano oltre il 70% del valore complessivo. Tra i principali progetti si evidenziano gli interventi relativi al Progetto Polis "Case dei servizi di cittadinanza digitale", gli interventi di efficientamento energetico del patrimonio immobiliare, l'automazione e l'evoluzione della rete di smistamento e recapito in ottica Green, il miglioramento della *customer experience* dei prodotti e servizi offerti ai clienti in un'ottica multicanale e digitale, l'evoluzione dell'infrastruttura Cloud nonché l'adozione di sistemi di gestione, di attrezzature e infrastrutture in materia di salute e sicurezza.



In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2024-2028 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico "The Connecting Platform", circa il 95% degli Investimenti di Gruppo (167 milioni di euro) sono stati destinati all'automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*.

In particolare, nel primo trimestre del 2025 è continuato il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito con l'inserimento di circa 70 nuovi mezzi, di cui circa 15 elettrici e 55 a basse emissioni. Al 31 marzo 2025 la flotta risulta essere costituita complessivamente da circa 28.500 nuovi mezzi a basse emissioni, di cui circa 6.100 mezzi *full green* e circa 8.800 mezzi ibridi.

Ca. 28.500

Mezzi a basse emissioni
disponibili nella flotta, di cui
circa 6.100 elettrici



Tra le principali iniziative relative alla trasformazione del *network* logistico, nel primo trimestre 2025 è stato avviato un secondo magazzino relativo alla sperimentazione del "*micro-fulfillment*¹⁰²" presso il sito di Palermo, che al 31 marzo 2025 gestisce più di 1.200 ordini al giorno con recapito "same-day" all'interno dell'area metropolitana di Palermo. Il primo sito pilota è stato avviato presso il Centro di Smistamento di Napoli nel corso del 2024.

Ca. 2.300

Edifici coinvolti negli
investimenti di *smart*
building al 31 marzo 2025



Gli investimenti immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili. In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 145 edifici coinvolti negli interventi di Smart Building nel corso del primo trimestre del 2025) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO₂. Sono inoltre proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (ulteriori 1.700 circa nel corso del primo trimestre del 2025) e sono stati installati circa 23 impianti fotovoltaici nel corso del primo trimestre del 2025, per un complessivo di circa 600 impianti con una potenza installata di circa 23.600 KWp.

Ca. 448 mila

Lampade LED installate
al 31 marzo 2025



Nell'ambito del programma di Trasformazione Digitale, Poste Italiane si è dotata di una infrastruttura di Cloud Ibrido (*Hybrid Cloud*) che fa leva sui propri Data Center e su due primari fornitori di servizi Cloud di grandi dimensioni (*Hyperscale Cloud Provider*). Nel primo trimestre del 2025 è stata rinnovata la partnership con Microsoft per il periodo 2025-2028 con l'obiettivo di continuare a incrementare il livello della cosiddetta "Cloudification Interna" del Gruppo Poste e sviluppare l'adozione dell'Intelligenza Artificiale a supporto della trasformazione e automazione prevista per i prossimi anni. Per maggiori dettagli sugli sviluppi compiuti dal Gruppo in ambito Intelligenza Artificiale si rinvia a quanto riportato nel paragrafo 5.6 "Omnicanalità, Innovazione e Digitalizzazione".

Il **Capitale circolante netto** al 31 marzo 2025 ammonta a 1.730 milioni di euro e incrementa di 321 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2024 principalmente per:

- +253 milioni di euro relativi a partite commerciali (principalmente minori debiti commerciali per 266 milioni di euro);
- +203 milioni di euro derivante dalla movimentazione delle altre attività e passività;
- -135 milioni di euro dovuto all'incremento dei debiti netti per imposte correnti.

Il saldo dei **Fondi e attività/passività diverse** al 31 marzo 2025 ammonta a circa 333 milioni di euro e decresce di 178 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2024 principalmente per la riclassifica della partecipazione in Anima Holding tra le attività

¹⁰² I *micro-fulfillment* sono mini-piattaforme logistiche ubicate nei pressi delle grandi aree urbane finalizzate principalmente a soddisfare le necessità degli operatori e-commerce, interessati ad offrire ai propri consumatori consegne "*same day*" e "*green*".

destinate alla vendita (257 milioni di euro), parzialmente compensata dall'incremento dei fondi rischi e oneri e TFR per complessivi 93 milioni di euro.

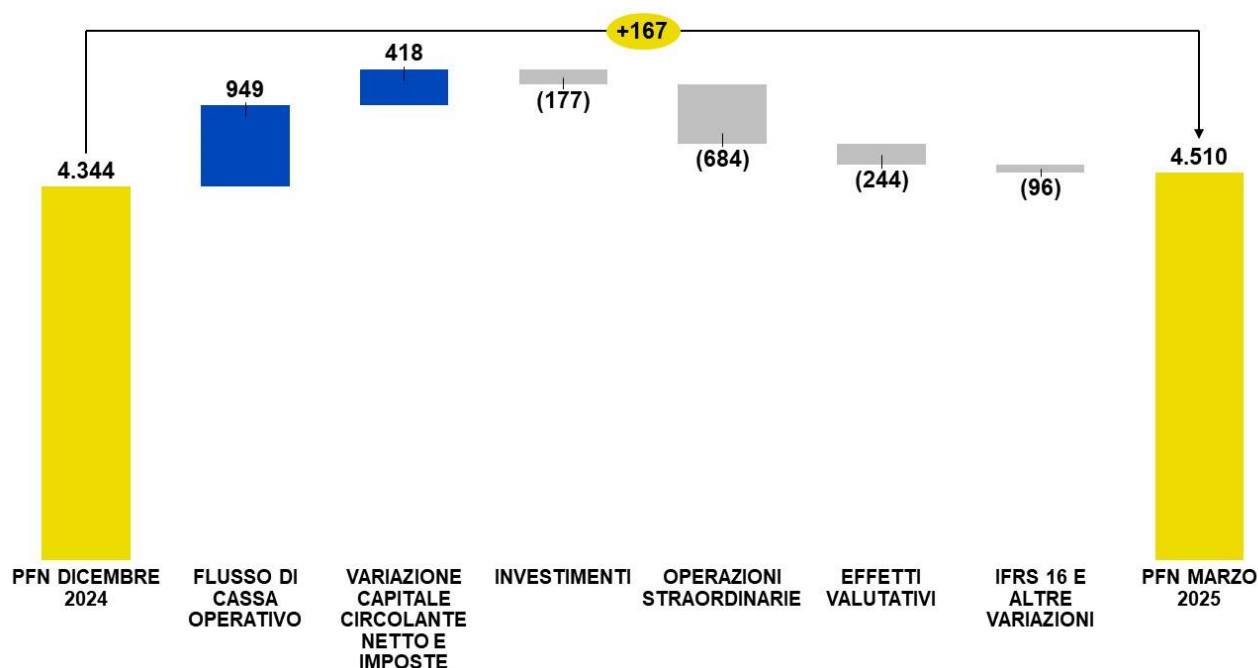
Il **Patrimonio netto** al 31 marzo 2025 ammonta a 12.151 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2024 di 442 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile a:

- l'effetto positivo dell'utile del periodo di 597 milioni di euro;
- la variazione netta negativa della riserva fair value, al netto delle riserva per contratti assicurativi, rilevata nel conto economico complessivo per circa -132 milioni di euro.

Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

(dati in milioni di euro)

La **Posizione finanziaria netta del Gruppo** al 31 marzo 2025 è in avanzo di 4.510 milioni di euro, in miglioramento di 167 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2024 (in cui presentava un avanzo di 4.344 milioni di euro).

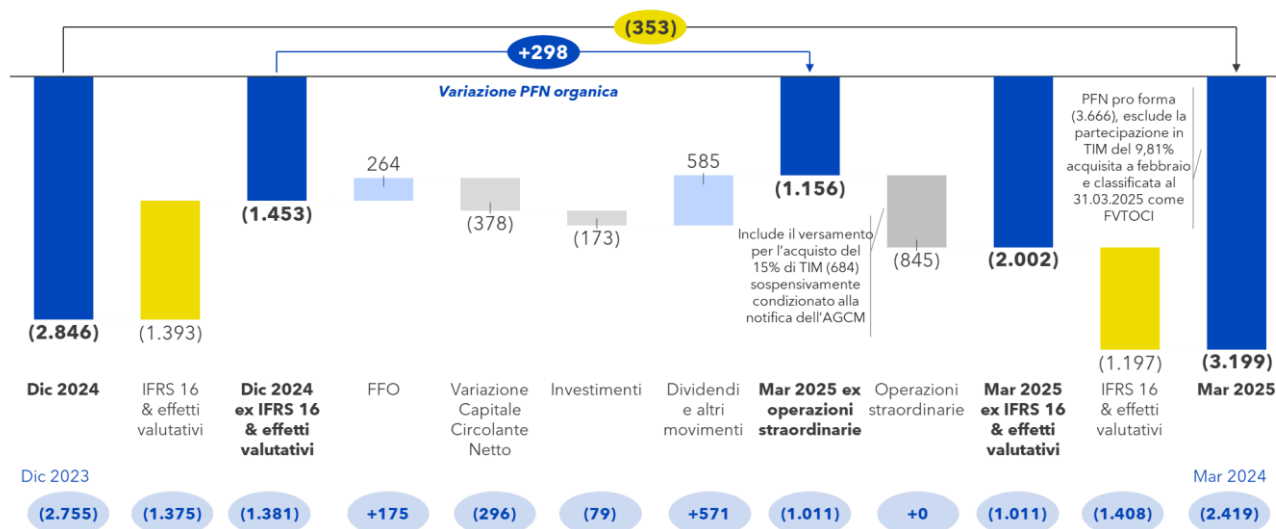


A tale variazione hanno concorso principalmente:

- una gestione operativa positiva per 949 milioni di euro (di cui 597 milioni di euro riferibili all'utile consolidato, 249 milioni di euro agli ammortamenti e 103 milioni di euro alle variazioni nette dei fondi rischi, TFR e altre partite minori);
- l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante (222 milioni di euro) e delle imposte (196 milioni di euro) per complessivi 418 milioni di euro;
- investimenti in immobilizzazioni per 177 milioni di euro;
- il versamento di 684 milioni di euro per l'acquisto delle azioni di TIM corrispondenti al 15,00% del totale delle azioni ordinarie e al 10,77% del capitale sociale (l'operazione è sospensivamente condizionata alla notifica all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi della disciplina sul controllo delle concentrazioni tra imprese);
- gli effetti valutativi dell'esercizio negativi per 244 milioni di euro riconducibili essenzialmente alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI;
- altri decrementi per complessivi 96 milioni di euro, principalmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16.

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

(dati in milioni di euro)



La **Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 marzo 2025 è in disavanzo di 3.199 milioni di euro (1.156 milioni di euro al netto delle passività per *leasing*, degli effetti valutativi e delle operazioni straordinarie), in peggioramento di 353 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2024, in cui presentava un disavanzo di 2.846 milioni di euro (1.453 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

La Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al 31 marzo 2025 è in disavanzo di 1.156 milioni di euro al netto delle passività per *leasing*, degli effetti valutativi e delle operazioni straordinarie, in miglioramento di 298 milioni di euro, per effetto di:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 264 milioni di euro per via del risultato positivo del periodo pari a 29 milioni di euro, degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 168 milioni di euro e della variazione netta dei fondi rischi, TFR e altre partite minori per complessivi 67 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto e delle imposte per 378 milioni di euro principalmente riconducibile a partite commerciali;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 173 milioni di euro;
- un flusso positivo netto da dividendi e altre variazioni di circa 585 milioni di euro.

Le operazioni straordinarie, che hanno comportato un effetto negativo complessivo di 845 milioni di euro, fanno riferimento all'operazione di vendita di NEXI (che ha visto il contestuale acquisto del 9,81% delle azioni ordinarie di TIM avvenuta in data 14 febbraio 2025, senza impatto sulla Posizione Finanziaria Netta ad esclusione della riclassifica degli effetti valutativi di Nexi antecedenti alla cessione) e al versamento per l'ulteriore quota del 15,00% delle azioni ordinarie di TIM avvenuta in data 29 marzo 2025 (per un corrispettivo di 684 milioni di euro).

La Posizione Finanziaria Netta al 31 marzo 2025 pro forma, ovvero determinata escludendo la partecipazione in TIM acquistata a febbraio 2025 (e classificata a FVTOCI al 31 marzo 2025), sarebbe in disavanzo di 3.666 milioni di euro.

I **Debiti** rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riferiscono principalmente a:

- finanziamenti BEI per 1.273 milioni di euro;
- finanziamenti CEB per 240 milioni di euro;

- un prestito obbligazionario senior unsecured emesso il 10 dicembre 2020 per un valore di 500 milioni di euro in scadenza a dicembre 2028;
- utilizzo di linee di credito uncommitted per finanziamenti a breve termine per complessivi per 200 milioni di euro.

Indebitamento finanziario ESMA della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Descrizione (milioni di euro)	AI 31.03.2025	AI 31.12.2024
A. Disponibilità liquide	(910)	(617)
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	-	-
C. Altre attività finanziarie correnti	(14)	(9)
D. Liquidità (A + B + C)	(925)	(626)
E. Debito finanziario corrente (inclusi gli strumenti di debito, ma esclusa la parte corrente del debito finanziario non corrente)	699	323
F. Parte corrente del debito finanziario non corrente	9	5
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	708	328
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G + D)	(216)	(298)
I. Debito finanziario non corrente (esclusi la parte corrente e gli strumenti di debito)	2.373	2.533
J. Strumenti di debito	499	499
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	11	11
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	2.883	3.043
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.667	2.745

Riconciliazione indebitamento finanziario ESMA con Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori

Descrizione (milioni di euro)	AI 31.03.2025	AI 31.12.2024
M. Totale indebitamento finanziario (H + L)	2.667	2.745
Attività finanziarie non correnti	(781)	(562)
K. Debiti commerciali e altri debiti non correnti	(11)	(11)
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(282)	(282)
Posizione Finanziaria Netta	1.593	1.890
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	1.606	957
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	3.199	2.846

Le **Disponibilità liquide e le linee di credito esistenti** sono in grado di coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 marzo 2025 le disponibilità liquide della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ammontano a 0,9 miliardi di euro (principalmente riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti (finanziamenti a breve) *committed* e *uncommitted* non utilizzati a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,5 miliardi di euro.

Nella tabella che segue si fornisce un dettaglio delle linee di credito al 31 marzo 2025 e al 31 dicembre 2024.

Descrizione (milioni di euro)	AI 31.03.2025	AI 31.12.2024
Finanziamenti a breve	2.750	2.750
Linee di credito committed	2.750	2.750
Finanziamenti a breve	910	910
Scoperti di c/c	185	185
Crediti di firma	1.200	1.170
Linee di credito uncommitted	2.295	2.265
Totale linee di credito	5.045	5.015
Finanziamenti a breve	200	-
Crediti di firma	663	682
Utilizzi uncommitted	863	682
Totale utilizzi	863	682

7. Altre informazioni

[Eventi di rilievo successivi al 31 marzo 2025](#)

[Operazioni di maggiore rilevanza](#)

[Relazioni industriali, Welfare e Corporate University](#)

[Principali procedimenti pendenti con le Autorità](#)

7.1 Eventi di rilievo successivi al 31 marzo 2025

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del presente Resoconto intermedio di gestione sono descritti negli altri paragrafi del documento.

7.2 Operazioni di maggiore rilevanza

Di seguito le operazioni di maggiore rilevanza concluse con parti correlate anche per il tramite di società controllate nel corso del periodo (ex art. 5, comma 8, Regolamento Consob adottato con Delibera n.17221/2010).

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 12 dicembre 2024, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, rilasciato in data 10 dicembre 2024, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 2 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2025. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano e di pronti contro termine di impiego e raccolta, da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del primo trimestre 2025 non sono state effettuate operazioni in attuazione della Delibera Quadro.
- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., nella riunione del 12 dicembre 2024, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati rilasciato in data 10 dicembre 2024, ha assunto la Delibera Quadro che autorizza l'operatività finanziaria con la controparte Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. nei limiti di un importo complessivo massimo pari a 4 miliardi di euro e per la durata di un anno a partire dal 1° gennaio 2025. In particolare, l'operatività finanziaria è relativa ad operazioni di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli euro-governativi e/o garantiti dallo Stato italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da effettuarsi nell'ambito dei limiti della "Linea Guida Gestione Finanziaria di Poste Italiane", del *Risk Appetite Framework* di BancoPosta e/o delle delibere del Consiglio di Amministrazione. L'operatività finanziaria si configura come attività di supporto alla ordinaria operatività di BancoPosta e riveste pertanto carattere di ordinarietà ai sensi della normativa CONSOB. Nel corso del primo trimestre 2025 sono state effettuate due operazioni in Interest Rate Swap di copertura del rischio di tasso e cinque operazioni di compravendita di titoli di Stato per un importo totale pari a 437,4 milioni di euro in attuazione della Delibera Quadro. Le operazioni sono state concluse a condizioni di mercato.

7.3 Relazioni industriali, Welfare e Corporate University

Posta, Comunicazione e Logistica	Il 20 marzo 2025 è stato sottoscritto l'accordo che disciplina la prestazione della nuova Rete Corriere di Posta, Comunicazione e Logistica, l'articolazione di recapito dedicata alla consegna dei pacchi. L'accordo ha definito il modello operativo - articolato in 115 Nodi - che prevede l'individuazione di Linee da assegnare ai singoli Corrieri ed un meccanismo informatico di efficace bilanciamento del carico di lavoro tra le Linee stesse laddove si verificano situazioni di disequilibrio. Le Linee
---	--

	dei singoli Nodi sono aggregate in Aree di Competenza, formate da 3 o 4 linee. Sono state altresì disciplinate le caratteristiche della prestazione di lavoro in relazione ai criteri di assegnazione dei Corrieri alle Linee, ai meccanismi di sostituzione del personale e relativa remunerazione. Per i Corrieri, inoltre, viene prevista una specifica indennità giornaliera correlata alla particolare natura della prestazione e aggiuntiva rispetto a quella già prevista il 16 luglio 2024 in ragione del regime orario di 39 ore settimanali. Le Parti hanno, inoltre, condiviso la nuova clusterizzazione dei Centri di Recapito, individuandone l'organizzazione e, con riferimento alle figure di coordinamento, il relativo dimensionamento e linee guida di applicazione. Infine, per favorire l'implementazione dei progetti organizzativi, sono stati previsti ulteriori interventi di Politiche Attive del Lavoro per un totale di 1.979 FTE tra trasformazioni da part time a full time e stabilizzazioni di personale che abbia già operato in azienda con contratto a termine. La manovra prevede altresì l'attivazione della mobilità nazionale sulla Rete Portalettere e sullo Smistamento. Con riferimento all'attivazione della nuova Rete Corriere, è in corso di progressivo avvio un'iniziativa di sperimentazione su 6 nodi, 1 per ogni Macro Area Logistica (cfr. intese 27 novembre 2024 e 20 marzo 2025). Il primo nodo coinvolto è partito il 31 marzo 2025 e nel corso dei mesi di aprile e maggio la sperimentazione sarà estesa sugli altri nodi.
Implementazione CCNL	Nel corso del primo trimestre 2025 è proseguita l'attività di implementazione delle novità normative introdotte con il rinnovo contrattuale (CCNL) sottoscritto in data 23 luglio 2024 ed efficace fino alla fine del 2027. In particolare, in coerenza con la regolamentazione della cessione delle ferie solidali¹⁰³ prevista dal citato CCNL, a partire dal mese di febbraio 2025 è consentito ai lavoratori interessati di presentare, nel rispetto degli slot temporali previsti dal Regolamento¹⁰³, una richiesta di ferie e/o una proposta di donazione con modalità di cessione nominativa (a favore di uno specifico collega) e/o mediante il Fondo delle Ferie Solidali¹⁰⁴. Dal 1° gennaio 2025 è in vigore il nuovo meccanismo di smonetizzazione automatica della prima festività nazionale o locale cadente di domenica e/o coincidente con il giorno di riposo settimanale, con conseguente conversione del trattamento economico di cui all'art. 37, comma V, del CCNL in un giorno di permesso retribuito e riconoscimento di un permesso "bonus" di due ore. Inoltre, a decorrere dal 1° gennaio 2025 è divenuto fruibile il permesso per dismenorrea introdotto in via sperimentale per l'anno 2025.
Nuove disposizioni normative Legge di Bilancio 2025	In coerenza con le novità normative intervenute a seguito della Legge di bilancio 2025 sono state, inoltre, recepite le disposizioni di miglior favore relative al trattamento economico del congedo parentale che elevano, nella misura dell'80%, l'indennità del 60% precedentemente prevista per il secondo mese maggiorato a carico INPS e introducono un ulteriore mese a carico INPS indennizzato all'80% a fronte di specifici requisiti. Inoltre, sono state recepite le modifiche apportate dalla Legge di Bilancio 2025 alle disposizioni inerenti le spese di trasferta che correlano la deducibilità delle stesse al pagamento mediante sistemi tracciabili.



¹⁰³ Regolamento, Allegato 2 al CCNL vigente.

¹⁰⁴ Il Fondo delle ferie solidali raccoglie le istanze di accesso e donazione delle ferie indirizzate in modo indistinto e, quindi, non rivolte a colleghi specificatamente individuati.

Congedi sperimentali per la genitorialità sociale	Per fornire un supporto concreto ai dipendenti che nell'ambito di un rapporto di coniugio o di unione civile partecipano attivamente alla cura e all'educazione del figlio del coniuge o dell'unito civilmente, in linea con i principi generali contenuti nella Policy Diversity & Inclusion, dal mese di gennaio 2025 è stato introdotto in Poste Italiane un congedo genitoriale sperimentale della durata massima di un mese fruibile, entro i primi 6 anni di vita del bambino, retribuito a carico dell'Azienda in misura pari all'80% della retribuzione e un congedo non retribuito per malattia bambino di durata massima di 15 giorni fruibile in caso di malattia entro i primi 3 anni di vita del bambino.
Lavoro agile e Smart Learning	In base all'Accordo Sindacale del 3 dicembre 2024, a decorrere dal mese di gennaio 2025 sono stati prorogati sino al 31 dicembre 2025 gli accordi di Lavoro Agile dei dipendenti che svolgono attività remotizzabili, accordando il consueto Accomodamento Ragionevole¹⁰⁵ ove ne ricorrano i presupposti. È stato, inoltre, prorogato anche lo <i>Smart Learning</i>, che consente ai dipendenti operativi che non accedono allo <i>Smart Working</i> ordinario di richiedere di effettuare la formazione in modalità Agile per un numero massimo di giornate annue.  Prorogato lo Smart Working per il 2025
Welfare – Diversity & Inclusion	Prosegue l'impegno aziendale nella salvaguardia del benessere delle persone, attraverso azioni orientate a rafforzare il sistema di welfare. Nell'ambito delle iniziative a favore delle nuove generazioni sono state avviate, in continuità con il programma "Next Generation", azioni di orientamento scolastico e di sviluppo delle soft skills per ragazzi provenienti da realtà sociali vulnerabili. Inoltre, l'Azienda ha rinnovato l'impegno per la seconda edizione del progetto interaziendale "School4Life 2.0" con la finalità di contribuire a contrastare l'abbandono scolastico. In vista del lancio della nuova edizione del programma di welfare destinato alla conversione del Premio di Risultato, si è concluso il percorso di ascolto verso i colleghi per recepire i principali fabbisogni individuali e familiari rispetto al set di beni e servizi da rendere disponibili nella piattaforma. Per quanto riguarda le azioni di Diversity Management¹⁰⁶, sono proseguiti gli incontri periodici dei diversi Employee Resource Group (E.R.G.) - comunità interne all'Azienda formate da colleghi legati tra loro da background o interessi condivisi - per l'implementazione delle specifiche mission.
Corporate University	Nel 2025, la formazione continua a rappresentare un elemento strategico per lo sviluppo delle competenze interne e per il supporto alla trasformazione aziendale. Nel primo trimestre 2025 sono stati avviati diversi percorsi formativi con l'obiettivo di offrire opportunità di crescita concrete e mirate. Al 31 marzo 2025 sono state erogate oltre 1 milione di ore di formazione con percorsi mirati per i diversi ruoli professionali a livello di Gruppo e specifici per la popolazione manageriale.  >1 mln Ore di formazione erogate al 31 marzo 2025 Si segnala l'avvio di specifici progetti formativi, che si distinguono per il loro valore strategico e

¹⁰⁵ In considerazione del termine delle tutele legislative previste per le risorse rientranti nella categoria dei "fragili", le Parti hanno ritenuto opportuno riservare nella determinazione delle modalità di svolgimento della prestazione in Lavoro Agile una specifica attenzione a quei lavoratori affetti dalle gravi patologie riportate nell'art. 41 del CCNL.

¹⁰⁶ Gli Employee Resource Group (E.R.G.) hanno indirizzato il proprio impegno su diverse specifiche tematiche quali l'abbattimento dei pregiudizi, lo sviluppo di carriera delle donne, il linguaggio inclusivo e il contrasto alle molestie (E.R.G. Genere), è stato realizzato il primo dei racconti interculturali (E.R.G. Interculturalità), è proseguita la progettazione dei due laboratori vincitori dell'Hackathon (E.R.G. Generazioni) e svolti gli incontri di valutazione di due proposte riferite allo sport inclusivo e all'ufficio postale inclusivo (E.R.G. Vulnerabilità).

innovativo, offrendo un'opportunità concreta per sviluppare competenze chiave e accrescere la propria professionalità. Tra questi, il Programma Competenze Servizi Digitali, che si sviluppa in tre fasi, e il Progetto Facilitazione Digitale, finalizzato all'accrescimento delle competenze digitali, in particolare per alcuni Uffici Postali della Regione Campania. Infine, lo spazio *Open Learning Area* si è arricchito di corsi in lingua - inglese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese e olandese - sull'efficacia personale e lavorativa e su temi di tendenza, corredati di sottotitoli, per migliorare contemporaneamente le competenze linguistiche e le *soft skills*.

Per i *manager*, proseguono i programmi orientati alla *leadership* consapevole e alle tematiche di gestione delle persone.

La formazione continua a includere corsi obbligatori per tutta la popolazione aziendale, come quelli sulla Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e la Prevenzione della Corruzione. Sono stati inoltre avviati nuovi percorsi per il personale della rete commerciale, relativi alla normativa bancario-finanziaria (ESMA/IVASS).

Relativamente al progetto Polis, sono ripartite le iniziative formative dedicate ai servizi per il cittadino (Aggiornamento Procedura Richiesta Passaporti e Certificati - ANPR).

Infine, proseguono le attività di Education, con programmi di Educazione Finanziaria, Digitale e sulla Sostenibilità, supportati dalla produzione di contenuti e *webinar*, per aumentare la consapevolezza dei cittadini sui temi più rilevanti.

Per maggiori informazioni si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale 2024.

7.4 Principali procedimenti pendenti con le Autorità

La trattazione che segue, redatta ai sensi del principio contabile IAS 37 – *Accantonamenti, passività e attività potenziali*, riporta i procedimenti in corso più rilevanti e per i quali sono intervenute significative variazioni nel primo trimestre 2025. Per la trattazione completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2024.

AGCM

In data 6 aprile 2020, l'AGCM ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-bis della Legge n. 192/98 e dell'art. 14 Legge n. 287/90, il procedimento **A539** nei confronti di **Poste Italiane**, a seguito della segnalazione di un fornitore terzo che ha lamentato la supposta imposizione, da parte di Poste Italiane, di clausole contrattuali ingiustificatamente gravose. In particolare, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali, intervenuta a metà del 2017, il fornitore non sarebbe, di fatto, riuscito a offrire altrimenti i servizi che svolgeva nel mercato per l'obbligo di rispettare regole e parametri organizzativi ritenuti tali da irrigidire eccessivamente la struttura aziendale, rendendola inadatta a operare con soggetti diversi da Poste Italiane. L'Autorità, a conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 6 agosto 2021, ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 milioni di euro per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR Lazio che ha ritenuto legittimo l'operato di Poste Italiane e ha annullato la suddetta sanzione con la sentenza n. 10044/23 emessa in data 13 giugno 2023. Avverso la sentenza del Tar Lazio, l'AGCM ha presentato appello in data 10 ottobre 2023, mentre Poste Italiane ha proposto appello incidentale in data 9 novembre 2023. L'udienza di merito è fissata al 17 luglio 2025. A seguito dell'istanza di restituzione presentata dalla Società, l'Autorità, in esecuzione della sentenza del TAR Lazio, ha deliberato di rilasciare il nulla osta alla restituzione, da parte del MIMIT, della somma versata da Poste Italiane. Il MIMIT ha provveduto al pagamento.

In data 22 aprile 2024, l'AGCM ha notificato a **Poste Italiane** la comunicazione di avvio del procedimento **PS/12768** e contestuale richiesta di informazioni, in relazione ad alcuni messaggi

antifrode che i titolari di rapporti BancoPosta e PostePay, che utilizzano i servizi tramite le relative App (installate su dispositivo Android), avrebbero ricevuto in sede di accesso alle medesime, a partire dai primi giorni del mese di aprile. Secondo l'AGCM la condotta della Società costituirebbe una pratica commerciale aggressiva o comunque scorretta, in quanto gli utenti verrebbero "indotti" a consentire l'accesso ai propri dati in una situazione di indebito condizionamento, dal momento che il mancato consenso – a seguito di tre accessi – preclude loro di continuare ad utilizzare i servizi di BancoPosta e PostePay tramite App. Il 13 maggio 2024 Poste Italiane ha trasmesso all'AGCM una memoria in cui ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e alle contestazioni contenute nell'atto di avvio. In data 6 giugno 2024, la Società ha depositato l'integrazione della precedente memoria difensiva e il formulario di impegni recante le iniziative che si impegna a realizzare (con riserva di integrazione/modifica), su base volontaria, volte a eliminare le presunte criticità rilevate dall'Autorità, senza prestare acquiescenza alle contestazioni mosse nel procedimento. Alcuni degli impegni presentati sono stati in seguito implementati dalla Società che, in data 18 luglio 2024, ha risposto alla seconda richiesta di informazioni su alcuni aspetti emersi nel corso dell'audizione tecnica con l'Autorità svoltasi il 18 giugno 2024 (es. in tema di controlli e indicazioni di Banca d'Italia e risultati delle attività antifrode). In data 10 settembre 2024 l'Autorità ha comunicato a Poste Italiane il rigetto degli impegni ritenendoli «inidonei a sanare i profili di possibile scorrettezza oggetto di istruttoria, in quanto consistono in maggior parte in misure meramente informative, come tali non rispondenti alle criticità contestate in sede di avvio relative ai profili di aggressività, ovvero comunque non risolutivi delle contestazioni formulate» e prorogando il termine di conclusione del procedimento di 60 giorni (18 novembre 2024). In data 26 settembre, l'Autorità ha inviato un'ulteriore richiesta di informazioni alla quale Poste Italiane ha fornito riscontro il 17 ottobre. In data 11 novembre 2024 Poste Italiane ha formulato istanza di riapertura del sub-procedimento per la valutazione degli impegni e contestuale proposta di impegni. Il 18 dicembre l'Autorità ha rigettato l'istanza e l'impegno proposto motivando tale decisione con l'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Il termine del procedimento, inizialmente fissato al 2 maggio 2025, è stato prorogato al 1° luglio.

Garante per la Protezione dei Dati Personali

In data 16 aprile 2024, il Garante per la protezione dei dati personali (GPDP) ha aperto un'istruttoria preliminare con richiesta di informazioni in relazione al medesimo evento che ha portato all'avvio del procedimento PS/12768 dell'ACGM, ovvero i messaggi antifrode ricevuti dai titolari di rapporti BancoPosta e PostePay, che utilizzano i servizi tramite le relative app installate su dispositivo Android, in sede di accesso alle medesime a partire dai primi giorni del mese di aprile 2024. Dopo varie richieste di informazioni e relativi riscontri, di cui l'ultima inviata nel mese di gennaio 2025, finalizzate a rappresentare al GPDP sia la base normativa che elementi informativi circa il trattamento dei dati personali delle app BancoPosta e Postepay, effettuati ai fini antifrode. In data 2 aprile 2025, l'Autorità ha inviato a Poste Italiane le proprie conclusioni notificando una violazione dell'art.166, comma 5 del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dell'art. 58, par. 1, lett. d) del Regolamento (UE) 2016/679. Sono in corso le analisi delle conclusioni notificate dall'Autorità per l'invio da parte di Poste Italiane delle controdeduzioni entro il termine di 30 giorni.

8. Prospetti contabili

STATO PATRIMONIALE CONSOLIDATO

ATTIVO (milioni di euro)	31 marzo 2025	31 dicembre 2024
Attività non correnti		
Immobili, impianti e macchinari	2.777	2.783
Investimenti immobiliari	26	26
Attività immateriali	2.144	2.139
Attività per diritti d'uso	1.203	1.187
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	94	332
Attività finanziarie	211.961	210.129
Crediti commerciali	2	2
Imposte differite attive	2.479	1.997
Altri crediti e attività	3.730	3.955
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	5.152	5.170
Attività per cessioni in riassicurazione	320	324
Totale	229.887	228.045
Attività correnti		
Rimanenze	178	177
Crediti commerciali	2.063	2.076
Crediti per imposte correnti	229	197
Altri crediti e attività	1.821	1.339
Crediti d'imposta Legge n. 77/2020	1.374	1.835
Attività finanziarie	32.760	34.409
Cassa e depositi BancoPosta	4.486	4.290
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	5.567	4.680
Totale	48.478	49.003
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione	306	50
TOTALE ATTIVO	278.672	277.098

PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	31 marzo 2025	31 dicembre 2024
Patrimonio netto		
Capitale sociale	1.306	1.306
Riserve	1.803	1.532
Azioni proprie	(109)	(109)
Risultati portati a nuovo	9.021	8.855
Totale Patrimonio netto di Gruppo	12.021	11.583
Patrimonio netto di terzi	131	127
Totale	12.151	11.709
Passività non correnti		
Passività per contratti assicurativi	161.616	162.408
Fondi per rischi e oneri	499	526
Trattamento di fine rapporto	558	577
Passività finanziarie	7.961	8.711
Imposte differite passive	1.363	897
Altre passività	1.863	2.024
Totale	173.861	175.144
Passività correnti		
Fondi per rischi e oneri	697	557
Debiti commerciali	1.831	2.097
Debiti per imposte correnti	231	65
Altre passività	2.368	2.151
Passività finanziarie	87.533	85.374
Totale	92.660	90.244
TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO	278.672	277.098

PROSPETTO DELL'UTILE / (PERDITA) DEL PERIODO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	I trimestre 2025	I trimestre 2024
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	949	934
Ricavi netti da servizi finanziari	1.409	1.335
Ricavi da servizi finanziari	1.522	1.498
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(113)	(163)
Ricavi netti da servizi assicurativi	442	397
Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi	749	673
Costi derivanti da contratti assicurativi emessi	(315)	(287)
Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione	(6)	(6)
Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri	543	1.680
(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi	(530)	(1.666)
Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	2	2
Ricavi servizi Postepay	538	470
Ricavi netti della gestione ordinaria	3.337	3.136
Costi per beni e servizi	970	896
Costo del lavoro	1.291	1.275
Ammortamenti e svalutazioni	228	201
Incrementi per lavori interni	(16)	(14)
Altri costi e oneri	76	61
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	13	12
Risultato operativo e di intermediazione	777	706
Oneri finanziari	33	34
Proventi finanziari	72	44
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(0)	0
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	8	7
Risultato prima delle imposte	824	723
Imposte sul reddito	227	222
UTILE DEL PERIODO	597	501
di cui Quota Gruppo	593	498
di cui Quota di spettanza di Terzi	5	3
Utile per azione	0,458	0,384
Utile diluito per azione	0,458	0,384

CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO CONSOLIDATO

	I trimestre 2025	Esercizio 2024	I trimestre 2024
Utile/(Perdita) del periodo	597	2.013	501
Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
Strumenti di debito e crediti valutati al FVOCI			
Incremento/(Decremento) di fair value del periodo	(2.035)	1.899	271
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(23)	127	22
Incremento/(Decremento) per perdite attese	(0)	(21)	(2)
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di fair value del periodo	(59)	111	(34)
Trasferimenti a Conto economico	10	(48)	11
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	1.839	(1.318)	(30)
Ricavi o costi di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	(0)	(0)	(2)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	77	(222)	(68)
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	7	4	1
Variazione della riserva di conversione	(0)	0	0
Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
Strumenti di capitale valutati al FVOCI - incremento/(Decremento) di fair value nel periodo	24	(92)	(71)
Utili/(Perdite) attuariali da TFR	-	7	(0)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo	(0)	(0)	1
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)	0	(0)	(0)
Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo	(161)	448	100
TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO	437	2.461	602
di cui Quota Gruppo	432	2.442	598
di cui Quota di spettanza di Terzi	4	18	4

PROSPETTO DI MOVIMENTAZIONE DEL PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	Patrimonio netto														Totale Patrimonio netto	
	Note	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserve							Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi			
				Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	Riserva fair value	Riserva Cash flow hedge	Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	Riserva di conversione				Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto		Riserva piani di incentivazione
Saldo al 1° gennaio 2024		1.306	(94)	299	1.210	800	(5.063)	(297)	4.102	(0)	4	27	8.027	10.322	117	10.439
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	-	137	(16)	(22)	(0)	1	-	498	598	4	602
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	(0)	-	-	-	(0)	-	-	(0)	-	(0)
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Saldo al 31 marzo 2024		1.306	(94)	299	1.210	800	(4.925)	(313)	4.080	(0)	5	28	8.525	10.922	121	11.043
Totale conto economico complessivo dell'esercizio	-	-	-	-	-	-	1.168	62	(889)	0	3	-	1.501	1.845	14	1.859
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(729)	(729)	(9)	(738)
Accanto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(427)	(427)	-	(427)
Acquisto azioni proprie	-	-	(23)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(23)	-	(23)
Piani di incentivazione	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0	12	-	12
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(16)	(16)	-	(16)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	0	-	0
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(0)
Saldo al 31 dicembre 2024		1.306	(109)	299	1.210	800	(3.757)	(252)	3.190	0	9	32	8.855	11.583	127	11.709
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	-	-	(1.405)	(34)	1.272	(0)	7	-	592	432	4	437
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	2
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	426	-	-	-	3	-	(426)	3	-	3
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(0)	(0)
Saldo al 31 marzo 2025		1.306	(109)	299	1.210	800	(4.736)	(286)	4.463	0	19	34	9.021	12.021	131	12.151

RENDICONTO FINANZIARIO SINTETICO CONSOLIDATO

(milioni di euro)	I Trimestre 2025	I Trimestre 2024
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	1.987	1.635
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati all'inizio del periodo	2.693	2.576
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo	4.680	4.211
Risultato del periodo	597	501
Ammortamenti e svalutazioni	248	219
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	12	12
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(1)	(1)
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(1)	(1)
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	(447)	402
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	101	(401)
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	0	-
Variazioni dei fondi rischi e oneri	113	38
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(19)	(23)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	(9)	21
Altre variazioni	64	88
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria [a]	659	855
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	3.689	(1.979)
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(5.154)	2.497
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	879	(1.731)
Incremento/(Decremento) delle passività nette per contratti assicurativi	1.051	1.644
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa [b]	465	432
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa [c]=[a+b]	1.124	1.287
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(177)	(81)
Partecipazioni	-	-
Altre attività finanziarie	(417)	(1)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	2	2
Altre attività finanziarie	237	5
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	-	0
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento [d]	(354)	(75)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	117	40
Dividendi pagati	-	-
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti [e]	117	40
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti [f]	(0)	0
Flusso delle disponibilità liquide [g]=[c+d+e+f]	887	1.251
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	5.567	5.462
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	5.567	5.462
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo	(3.772)	(3.194)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo	1.796	2.267

9. Dichiarazione del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari Alessandro Del Gobbo dichiara, ai sensi dell'art. 154 bis comma 2 del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile contenuta nel presente Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2025 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

10. Indicatori alternativi di performance

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

Per i principali indicatori alternativi di *performance* utilizzati si rinvia alla Relazione Finanziaria Annuale:

CAPITALE ALLOCATO: indicatore patrimoniale rappresentato dal Patrimonio netto di Gruppo al netto delle riserve di *fair value* e *cash flow hedge* e comprensivo delle cedole maturate sul prestito obbligazionario ibrido perpetuo e dei dividendi agli azionisti di competenza dell'anno corrente.

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

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

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

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

CET 1 CAPITAL: consiste nel capitale primario di classe 1, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, ed include la Riserva di utili patrimonializzati creata all'atto della destinazione patrimoniale e le Riserve di Utili non distribuiti, tenuto conto del regime transitorio.

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

COMBINED RATIO PROTEZIONE (netto riassicurazione): indicatore tecnico del *business* Protezione, determinato come rapporto tra l'ammontare complessivo dei costi sostenuti (spese per sinistri e liquidazione, spese nette della riassicurazione, spese di gestione attribuibili/non attribuibili e altri oneri e proventi tecnici) e i ricavi lordi assicurativi.

DIVIDENDO UNITARIO (DPS): rappresenta la somma di dividendi pagati dalla società per ogni azione in circolazione. È calcolato come Dividendi pagati/Numero azioni in circolazione.

EBIT (*Earning Before Interest and Taxes*) - Risultato operativo e di intermediazione: indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT ADJUSTED: somma algebrica del risultato operativo e di intermediazione (EBIT), con esclusione degli oneri per il contributo al Fondo di garanzia assicurativo dei rami vita e dei costi e proventi di natura straordinaria, come esplicitato nella seguente tabella.

(dati in milioni di euro)	1Q 2025
EBIT di Gruppo	777
Adjustment complessivo	19
di cui oneri per contributo BancoPosta al F.do di Garanzia assicurativo dei rami vita	4
di cui oneri per contributo Poste Vita al F.do Garanzia assicurativo dei rami vita	15
di cui oneri/(proventi) straordinari	0
EBIT Adjusted di Gruppo	796
(dati in milioni di euro)	1Q 2025
EBIT SBU Servizi Finanziari	256
Oneri per contributo BancoPosta al F.do di Garanzia assicurativo dei rami vita	4
Oneri/(proventi) straordinari	0
EBIT Adjusted SBU Servizi Finanziari	260
(dati in milioni di euro)	1Q 2025
EBIT SBU Servizi Assicurativi	363
Oneri per contributo Poste Vita al F.do Garanzia assicurativo dei rami vita	15
Oneri/(proventi) straordinari	0
EBIT Adjusted SBU Servizi Assicurativi	378

EBIT margin: rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali.

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

FUND FROM OPERATIONS (FFO): indicatore finanziario rappresentato dal Risultato netto di Gruppo, rettificato di costi e ricavi non monetari (ammortamenti, *Expected Credit Loss* - ECL dei crediti, oneri finanziari da attualizzazione) e della variazione netta dei fondi rischi e del Fondo TFR. Nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, l'indicatore è altresì neutralizzato dell'effetto IFRS 16 (ammortamenti e oneri finanziari) e include le uscite finanziarie per i canoni di locazione.

LAPSE RATE (Tasso di riscatto): Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve tecniche civilistiche medie.

È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve tecniche civilistiche medie (linearizzato su 12 mesi nelle situazioni periodiche intermedie).

LEVERAGE RATIO: è il rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) ed il totale attivo di bilancio, quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori bilancio.

MASSE GESTITE E AMMINISTRATE: Rappresentano l'ammontare delle attività/patrimoni gestiti o amministrati dal Gruppo e sono ottenuti dalla somma del Risparmio Postale raccolto dalla Capogruppo in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti, della raccolta sui conti correnti postali, dei patrimoni gestiti dalla controllata BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, nonché degli impieghi effettuati per conto della clientela su prodotti di investimento diversi dai precedenti (azioni, obbligazioni, prodotti Moneyfarm, ecc.) e delle Riserve Tecniche Assicurative del comparto Vita, che rappresentano le obbligazioni assunte nei confronti degli assicurati e dei premi di tariffa al netto dei caricamenti. La presenza all'interno di tale indicatore delle Riserve Tecniche Assicurative, calcolate analiticamente contratto per contratto, nel rispetto delle regole applicative individuate nell'Allegato 14 del Regolamento ISVAP n.22 del 4 aprile 2008 (Riserve Matematiche¹⁰⁷), ovvero secondo i principi di predisposizione del bilancio civilistico di Poste Vita S.p.A., non rende possibile l'esecuzione di una riconciliazione con le obbligazioni assicurative presentate nell'informativa finanziaria di periodo.

¹⁰⁷ In aggiunta alle Riserve Matematiche, le Riserve Tecniche Assicurative includono anche riserve per spese future, riserve premi delle assicurazioni complementari, riserve per partecipazione agli utili e ristorni.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO: la somma delle Attività finanziarie, dei Crediti d'imposta ex Legge n.77/2020, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle passività per contratti assicurativi, delle attività per cessioni in riassicurazione e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE: è l'indebitamento finanziario calcolato secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (ESMA32-382-1138 del 4 marzo 2021) al netto dei debiti commerciali e altri debiti non correnti che presentano una significativa componente di finanziamento implicito o esplicito e includendo le seguenti voci: attività finanziarie non correnti, crediti d'imposta ex Legge n.77/2020, derivati di copertura attivi correnti, crediti e debiti finanziari intersettoriali.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE ex IFRS 16: Calcolata come posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione escludendo le passività finanziarie per *leasing* (IFRS 16) e le riserve di fair value e cash flow hedge.

RENDIMENTO MEDIO PORTAFOGLIO ESCLUSA GESTIONE PRO-ATTIVA DEL PORTAFOGLIO (%): Rendimento medio del portafoglio calcolato come rapporto tra interessi attivi e giacenza media dei conti correnti (escludendo il valore della gestione pro-attiva del portafoglio).

RICAVI STRATEGIC BUSINESS UNIT SERVIZI POSTEPAY AL NETTO DEI COSTI ENERGY: rappresenta un indicatore della performance operativa della *Strategic Business Unit* Servizi Postepay, all'interno della quale è rappresentato il nuovo business avente ad oggetto la vendita di energia elettrica e gas naturale. Tale indicatore è calcolato sottraendo ai Ricavi dell'intera SBU i costi connessi all'acquisto delle materie prime e al trasporto di energia elettrica e gas.

Di seguito la riconciliazione dei Ricavi e dei costi per beni e servizi del Gruppo Poste Italiane e della SBU Servizi Postepay rappresentati al netto (gestionali) e al lordo (contabili) dei costi del business energy.

(dati in milioni di euro)	1Q 2024		1Q 2025	
	Servizi Postepay	Gruppo	Servizi Postepay	Gruppo
Ricavi contabili da mercato	470	3.136	538	3.337
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per clienti terzi	(91)	(91)	(140)	(140)
Ricavi gestionali da terzi	379	3.045	398	3.198
Ricavi contabili infrasettoriali	106		102	
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy per consumi del Gruppo	(36)		(31)	
Ricavi gestionali infrasettoriali	70		71	
Costi per beni e servizi contabili	290	896	336	970
Costi per materie prime, oneri di sistema e trasporto energia elettrica e gas del business energy (per clienti terzi e consumi del Gruppo)	(127)	(91)	(171)	(140)
Costi per beni e servizi gestionali	163	805	165	830

ROE (Return On Equity): è calcolato come rapporto tra il Risultato netto e la media del valore del "Patrimonio netto" del Gruppo (al netto delle riserve valutative di *fair value* e *cash flow hedge*) all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento.

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

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

TOTAL CAPITAL (FONDI PROPRI): consiste, così come definito dal Regolamento (UE) N. 575/2013, nella somma del capitale di classe 1, costituito dal CET 1 Capital e dal capitale aggiuntivo di classe 1 (AT1, che per BancoPosta include lo strumento ibrido apportato da Poste Italiane), e del capitale di classe 2 (non rilevante per BancoPosta).

TOTAL CAPITAL RATIO: è il coefficiente che esprime l'adeguatezza del *Total Capital* (Fondi Propri) rispetto all'esposizione ponderata ai rischi di *Pillar 1* (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il *Total Capital* (Fondi Propri) e il totale dei *Risk Weighted Assets* (RWA).

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

UTILE PER AZIONE: è calcolato dividendo il risultato economico del Gruppo per la media ponderata delle azioni ordinarie di Poste Italiane S.p.A. in circolazione durante l'esercizio.

