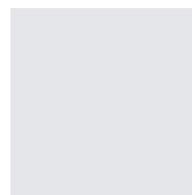
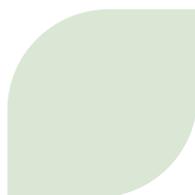
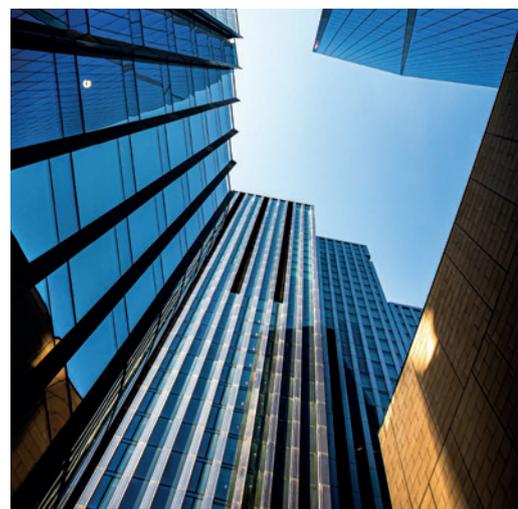




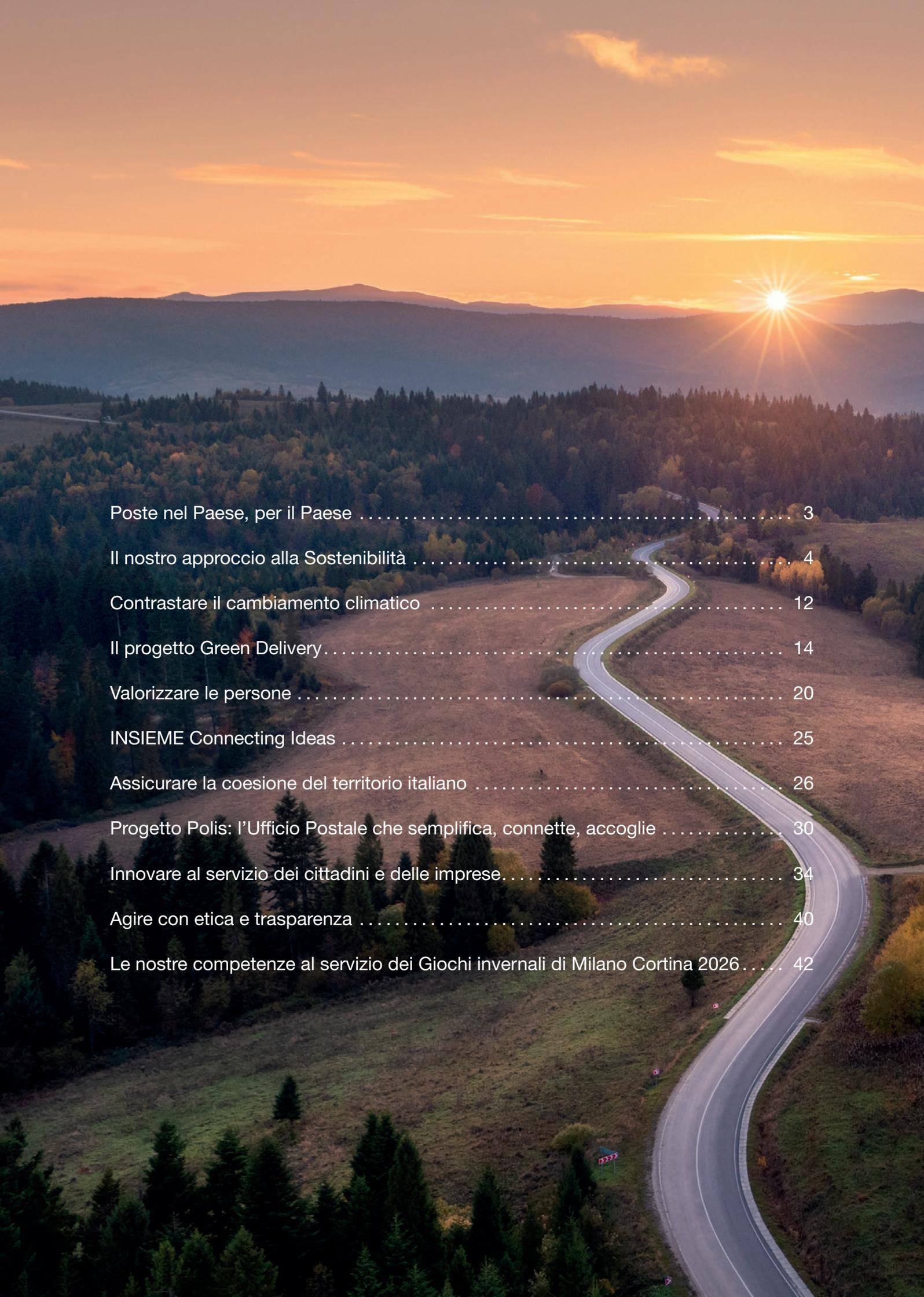
# La strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

**Posteitaliane**





# La strategia di Sostenibilità di Poste Italiane



Poste nel Paese, per il Paese .....	3
Il nostro approccio alla Sostenibilità .....	4
Contrastare il cambiamento climatico .....	12
Il progetto Green Delivery.....	14
Valorizzare le persone .....	20
INSIEME Connecting Ideas .....	25
Assicurare la coesione del territorio italiano .....	26
Progetto Polis: l'Ufficio Postale che semplifica, connette, accoglie .....	30
Innovare al servizio dei cittadini e delle imprese.....	34
Agire con etica e trasparenza .....	40
Le nostre competenze al servizio dei Giochi invernali di Milano Cortina 2026.....	42

# Poste nel Paese, per il Paese

Poste Italiane è da sempre un punto di riferimento per l'economia e la società italiana. La nostra presenza capillare sul territorio ci permette di offrire servizi essenziali a cittadini e comunità, ogni giorno. La sostenibilità ambientale e sociale è parte integrante del nostro modo di operare, come ben evidenziato nel nostro Purpose, che guida le nostre scelte e il nostro impegno quotidiano.

In un contesto sempre più complesso e sfidante, ci proponiamo di guidare il percorso di Sostenibilità del Paese, sostenendo l'economia nazionale, contrastando il cambiamento climatico e promuovendo l'innovazione digitale, favorendo così lo sviluppo di una società sempre più inclusiva.

Con questo documento intendiamo garantire ai nostri stakeholder la massima trasparenza sul nostro impegno negli ambiti ambientali, sociali e di governance, e sulla nostra capacità di generare e mantenere valore nel tempo, in ogni contesto in cui operiamo, grazie all'integrazione sempre più profonda della sostenibilità nel nostro modello di business.

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

# Il nostro approccio alla Sostenibilità

Il 2024 è stato un anno complesso, segnato da sfide senza precedenti. I profondi cambiamenti economici e sociali nati dopo la pandemia, le manifestazioni sempre più evidenti del cambiamento climatico, l'instabilità geopolitica ed economica mondiale rappresentano infatti una serie di crisi convergenti.

In questo contesto, il nostro Gruppo ha saputo proseguire il proprio percorso di crescita sostenibile, grazie a una strategia fondata sull'innovazione continua e l'anticipazione costante dei nuovi bisogni dei nostri clienti e dei cittadini. Perché soltanto in questo modo possiamo garantire valore economico e sociale nel lungo termine.

Questo percorso ci ha permesso di affermarci nel settore della logistica, focalizzarci sull'innovazione digitale e consolidare la nostra leadership nel settore dei pagamenti, mantenendo sempre viva l'attenzione alle attività tradizionali che da sempre rappresentano il cuore della nostra identità, come il recapito, il risparmio postale e i servizi finanziari e assicurativi.

Anche nel 2024, quindi, ci siamo confermati come pilastro strategico per l'Italia. Attraverso il raggiungimento dei nostri obiettivi finanziari, operativi e di Sostenibilità, continuiamo a distinguerci per la nostra solidità e capacità di offrire soluzioni innovative.

Manteniamo il primato come primo datore di lavoro del Paese e ci impegniamo per favorire la crescita responsabile e l'evoluzione digitale dell'Italia.



ES  
G

# POSTE NEL PAESE: GLI HIGHLIGHT 2024

Siamo la più grande piattaforma “phygital” in Italia, in grado di connettere cittadini, imprese e Pubbliche Amministrazioni grazie alla combinazione tra la presenza fisica dei nostri Uffici Postali, i nostri canali digitali e i numerosi punti vendita dei nostri partner.

Un modello che unisce prossimità e innovazione, per rispondere alle esigenze quotidiane in modo semplice e accessibile.

12.755  
Uffici Postali

Oltre 25 milioni  
interazioni giornaliere<sup>2</sup>

49.000+  
punti vendita di terzi,  
partner di Poste Italiane

Oltre 300 milioni  
pacchi spediti

95%  
popolazione italiana coperta<sup>1</sup>

3,7 miliardi  
finanziamenti erogati

121.000  
dipendenti

28.400  
veicoli a bassa emissione

46 milioni  
clienti

17 milioni  
carte di pagamento ecosostenibili

1. Percentuale della popolazione che si trova nel giro di 5 minuti (o 2,5 km) di un punto di pick-up o drop-off.  
2. Tramite gli Uffici Postali, le reti di terzi e i canali digitali.

# LA SOSTENIBILITÀ INTEGRATA NELLA NOSTRA STRATEGIA DI BUSINESS

Mai come oggi è necessario generare valore sostenibile e a lungo termine per tutti gli stakeholder. Per questo il nostro Piano Strategico 2024-2028 fa perno sui principi Environmental, Social & Governance (ESG), con l'obiettivo di guidare il percorso di Sostenibilità del Paese attraverso le nostre numerose iniziative.

La nostra presenza capillare sul territorio nazionale rappresenta un elemento chiave per promuovere la **coesione economica e sociale del Paese**, e colmare anche il "digital divide" nei piccoli centri e nelle aree interne. La nostra strategia nell'affrontare le sfide sociali riflette un forte impegno verso le categorie più deboli e le necessità della collettività.

In qualità di primo datore di lavoro in Italia, abbiamo una responsabilità verso **le nostre persone**. Ci impegniamo per sviluppare le competenze professionali, valorizzare le nostre risorse, promuovere la **diversità**, l'**inclusione** e le pari opportunità, intercettando le esigenze di tutte le generazioni, anche dei giovani lavoratori.

Contrastiamo il **cambiamento climatico** agendo in due macro-ambiti fondamentali: la decarbonizzazione della logistica, anche attraverso il rinnovo della nostra flotta, e l'efficienza energetica dei nostri immobili. Siamo consapevoli della necessità di tutelare l'ambiente, adottando comportamenti responsabili nell'uso delle risorse naturali e nella gestione dei rifiuti in un'ottica di **economia circolare**.

Ci impegniamo per mantenere il solido rapporto di **fiducia** che ci lega alle nostre persone, ai nostri clienti, ai nostri fornitori e alle comunità che serviamo.

Continueremo a investire nella **trasformazione digitale**, nell'ottica di rispondere sempre meglio alle nuove aspettative della **clientela** e di intercettare i profondi cambiamenti nei modi

di vivere e di lavorare. Coinvolgiamo la nostra catena di fornitura nel processo di Sostenibilità. Lavoriamo costantemente per fornire supporto ai cittadini, alle imprese e alla Pubblica Amministrazione nel processo di digitalizzazione del Paese.

La nostra cultura d'impresa si fonda sui principi di **integrità e trasparenza**, valori che ci guidano quotidianamente nelle nostre attività di business e nelle relazioni con i nostri stakeholder. Il nostro impegno per le tematiche ambientali, sociali e di governance si riflette anche nei processi finanziari e nelle scelte di investimento del gruppo, che si basano su politiche di **finanza sostenibile**.



# ESG

La Strategia ESG del Gruppo, integrata nel nostro Piano Strategico 2024-2028 “The Connecting Platform”, si sviluppa su 8 pilastri: Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Diversità e inclusione, Valore al territorio, Transizione green, Customer experience, Innovazione e Finanza sostenibile. Lo schema in basso illustra la ripartizione dei pilastri nei tre ambiti: ambientale, sociale e di governance.



**Abbiamo consolidato nel tempo una solida reputazione ESG.** Il nostro impegno a favore della crescita sostenibile è infatti riconosciuto con l'inclusione di Poste Italiane nei principali indici e rating di Sostenibilità.



# POSTE PER IL PAESE: I NOSTRI IMPATTI

**I risultati del 2024 hanno confermato la tendenza positiva degli ultimi anni, e si sono tradotti in valore generato per tutti i nostri stakeholder, con impatti significativi sul Sistema Paese.**

La nostra attività genera impatti su vari livelli: il Prodotto Interno Lordo (PIL), il reddito da lavoro, l'occupazione e il gettito fiscale, non solo per quello che facciamo direttamente, ma anche per quello che attiviamo attorno a noi.

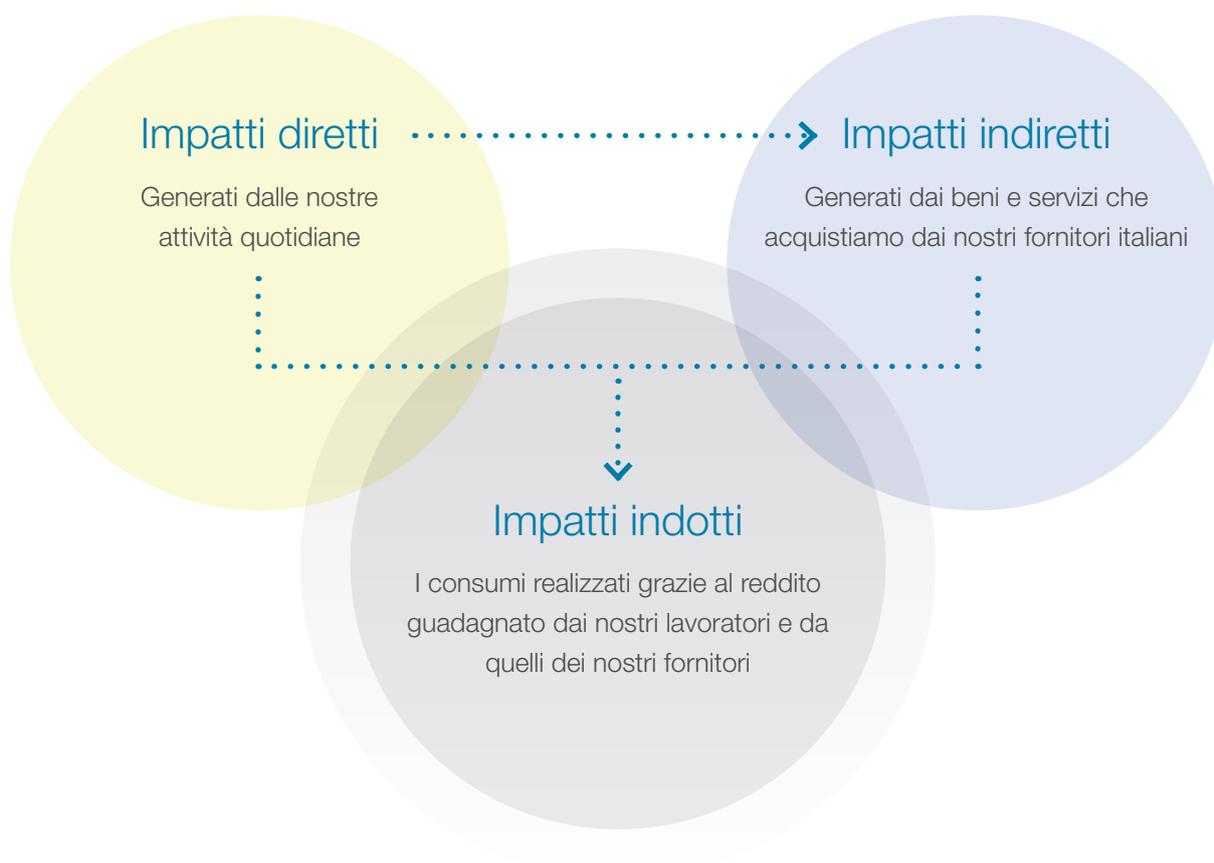
Nel 2024

- abbiamo contribuito alla formazione del Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 14 miliardi di euro

- abbiamo sostenuto in totale circa 199 mila posti di lavoro

- abbiamo contribuito al gettito fiscale per circa 2,6 miliardi di euro

## Come contribuiamo all'economia del Paese



# x3

un euro speso da Poste Italiane per l'acquisto di beni e servizi genera un valore economico per il Sistema Paese pari a 3 € in termini di valore della produzione



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito

- alla creazione di PIL pari a **116 mila € nel corso del 2024**
- alla distribuzione di **60 mila € alle famiglie nel corso del 2024**
- all'occupazione di **1,6 persone nel corso del 2024**

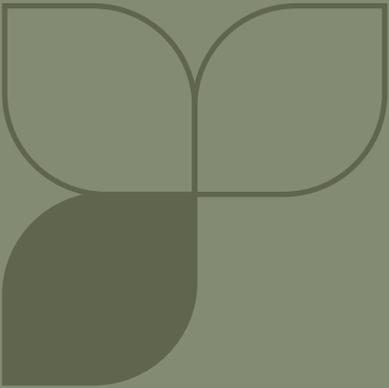
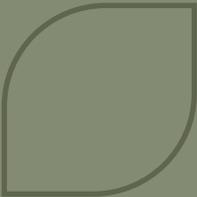


Consulta la Relazione Finanziaria Annuale 2024 per approfondire le strategie ESG di Poste Italiane





# Environmental



# Contrastare il cambiamento climatico



Consapevoli del nostro impatto sul territorio e sull'economia del Paese, ci siamo impegnati e continuiamo ad impegnarci ogni giorno per salvaguardare l'ambiente e contrastare il cambiamento climatico.

La transizione energetica, la ricerca di soluzioni innovative per ridurre il più possibile gli impatti ambientali legati alle nostre attività e l'utilizzo responsabile delle risorse sono parte integrante del nostro operare quotidiano.

La nostra **Politica di Sostenibilità Ambientale** ha definito due grandi ambiti di intervento:

- la **decarbonizzazione dell'attività logistica**, in particolare attraverso il rinnovamento della nostra flotta di veicoli, la più importante in Italia
- l'**efficienza energetica dei nostri immobili**



Crediamo inoltre nel valore dell'**economia circolare** e ci impegniamo ogni giorno per minimizzare il volume dei rifiuti smaltiti e favorire il riciclo. Promuoviamo progetti innovativi, nati anche grazie all'ingegno delle nostre persone

.....

Il nostro **Sistema di Gestione Ambientale** e quello nelle nostre principali controllate è **certificato secondo la norma ISO 14001**. I nostri obiettivi e i nostri risultati sono regolarmente verificati.

.....

## L'impegno ambientale nei nostri prodotti e servizi

L'attenzione all'ambiente riguarda non solo la gestione delle nostre attività, ma anche i prodotti e servizi che proponiamo.

Con la nostra **offerta di energia** offriamo ai nostri clienti energia elettrica interamente prodotta da fonti rinnovabili.

Le nostre carte di pagamento di nuova emissione sono tutte in materiale ecosostenibile, come la nuova **Postepay Green**, composta per l'82% da acido polilattico di origine biologica.

# RINNOVIAMO LA NOSTRA FLOTTA

Ogni giorno consegniamo lettere e pacchi in ogni angolo del Paese. Per questo è importante ridurre le emissioni derivanti dalle nostre attività logistiche.

Dal 2019 abbiamo cominciato a sostituire la nostra flotta “su gomma” (auto, tricicli, quadricicli, motorini), la più grande in Italia, ritirando i veicoli maggiormente inquinanti per integrare un numero sempre maggiore di veicoli classificati Euro VI, ibridi ed elettrici. Al fine di ridurre i consumi e le emissioni, per la consegna “sull’ultimo miglio” (dal magazzino o centro di distribuzione fino al cliente finale) sono utilizzati mezzi di trasporto elettrici.

Il nostro impegno per la Sostenibilità si estende anche alla nostra flotta aerea: nel 2024 abbiamo sostituito 2 dei nostri 5 aerei, in modo da avere apparecchi più moderni ed efficienti, e nel marzo 2025 abbiamo acquisito un nuovo velivolo.

## La mobilità sostenibile passa anche dai biocarburanti

A luglio 2024 abbiamo firmato un importante accordo con Enilive, la società del Gruppo Eni dedicata ai servizi e prodotti per la mobilità. Questa collaborazione ci permette di utilizzare biocarburanti per i nostri veicoli su strada e mezzi aerei (prevalentemente prodotti da scarti, come oli esausti da cucina, grassi alimentari o residui dell’industria agroalimentare che Eni lavora nelle proprie bioraffinerie), con l’obiettivo di ridurre più rapidamente l’uso dei carburanti fossili.

## La nostra flotta su strada nel 2024

**30.700** veicoli  
di cui **28.400** veicoli a basse  
emissioni, ibridi ed elettrici

(**600 veicoli in più** rispetto a quanto era inizialmente previsto nel nostro piano)

**6.100** veicoli elettrici

una delle più grandi flotte di veicoli commerciali  
100% elettrici in Italia

**5.600** colonnine

per la ricarica dei veicoli elettrici installate



# Il progetto Green Delivery



Ascolta il podcast dedicato al progetto Green Delivery

L'obiettivo del progetto Green Delivery è di sviluppare un **modello di consegna sostenibile**, che permetta di ridurre i nostri impatti ambientali e di venire incontro alle esigenze dei clienti. In alternativa alla consegna a casa, le persone possono infatti scegliere di ritirare un pacco in tutta comodità non solo negli Uffici Postali, ma anche nella rete Punto Poste.



Una soluzione vantaggiosa sia per l'ambiente sia per i cittadini:

- **limitiamo le emissioni di CO<sub>2</sub>**, consegnando più spedizioni presso un unico punto di ritiro, invece di recapitare un pacco a ogni singolo destinatario. Riduciamo così il trasporto ed evitiamo il secondo passaggio del nostro portalettore in caso di assenza del destinatario
- inoltre, i cittadini beneficiano di una **maggiore flessibilità**, in linea con l'evoluzione degli stili di vita: invece di aspettare i pacchi a casa, le persone hanno a disposizione oltre 18.200 punti di ritiro di prossimità (tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi, Carrefour, stazioni di servizio API, locker), che si aggiungono ai nostri Uffici Postali

## I benefici

Circa 14 mln  
passaggi risparmiati e  
oltre 2 mln di km  
evitati

Emissioni evitate pari a  
**239 t di CO<sub>2eq</sub>**  
equivalente a più di  
**9.500 alberi piantati**

Emissioni di contaminanti atmosferici evitate  
**pari a 852 kg**

Per ogni pacco consegnato è stata evitata l'emissione di  
**11,8 gr di CO<sub>2eq</sub>**

Nota Metodologica: Il dato sulle emissioni evitate è stato convertito in equivalente alberi piantati, assumendo un valore prudenziale di 25 kg di CO<sub>2</sub> assorbiti all'anno per albero.

# MIGLIORIAMO L'EFFICIENZA ENERGETICA DEI NOSTRI IMMOBILI

Il patrimonio immobiliare di Poste Italiane ha pochi equivalenti in Italia: per questo l'attenzione che rivolgiamo all'efficienza energetica dei nostri immobili ha impatti importanti per tutto il Paese.

Le nostre iniziative riguardano in particolare:

## Decarbonizzazione degli immobili

Stiamo rimuovendo le caldaie a gas per installare pompe di calore in siti distribuiti su tutto il territorio nazionale, dando la priorità agli impianti più datati. Le pompe di calore permettono di azzerare le emissioni di CO<sub>2</sub> dell'edificio, grazie all'utilizzo di energia elettrica certificata 100% green.

Nel 2024 la sostituzione delle caldaie a gas ha permesso una **riduzione delle emissioni pari a 9.650 tonnellate di CO<sub>2</sub>** equivalente, e contiamo di arrivare nel 2025 a una riduzione pari a 12.000 tCO<sub>2</sub>e. Inoltre, acquisiamo **energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili** certificate con Garanzie d'Origine.

## Installazione di pannelli solari

Stiamo installando impianti fotovoltaici sopra siti di nostra proprietà in tutto il territorio nazionale, autoproducendo energia rinnovabile.

Disponiamo oggi di circa **580 impianti di produzione** di energia solare, e nel 2024 **abbiamo autoprodotta energia elettrica per 10.096 MWh**.

Entro il 2026, abbiamo l'obiettivo di installare oltre 1.300 impianti, con una produzione attesa di oltre 40 GWh all'anno.

## Smart building

Grazie all'installazione di sensori, la gestione intelligente degli immobili ci consente di risparmiare energia e di ridurre le emissioni.

Nel 2024, il progetto "Smart Building" ha coinvolto **150 edifici**, portando il totale dei nostri smart building a **2.150**. Nel 2024, grazie a questo progetto abbiamo realizzato **risparmi energetici per 8,7 GWh, superando il nostro obiettivo** fissato a 8 GWh.

# CI IMPEGNIAMO NELL'ECONOMIA CIRCOLARE

Siamo consapevoli che le risorse naturali sono preziose. Per questo lavoriamo per ridurre progressivamente i rifiuti prodotti durante tutte le nostre attività, limitando anche gli imballaggi e l'utilizzo delle risorse "vergini", e privilegiando le risorse riciclate.

**Riduciamo il consumo di carta**, grazie alla dematerializzazione e digitalizzazione dei documenti: questo ci porterà, per esempio, a eliminare progressivamente l'uso della carta nelle operazioni effettuate allo sportello degli Uffici Postali. Lavoriamo per massimizzare la quota di rifiuti cartacei che possano essere riciclati e riutilizzati.

Inoltre, per i nostri stabilimenti di posta massiva (i servizi destinati a imprese e amministrazioni che devono spedire grandi quantità di documenti), privilegiamo la carta certificata Forest Stewardship Council (FSC): questa certificazione promuove una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile.

Per tutte le principali forniture che utilizzano la plastica (sigilli postali, buste per corriere, film per imballaggio ecc), ci impegniamo a ridurre l'uso della materia prima, **utilizzando il più possibile la plastica riciclata**.

---

## La quasi totalità dei nostri rifiuti viene recuperata.

---

Nel 2024 abbiamo **generato in totale 47.227 tonnellate di rifiuti, recuperati al 99,7%**.



## “Valori ritrovati”: i beni persi o abbandonati non sono rifiuti, ma doni

Alcuni pacchi non possono essere consegnati ai destinatari, né restituiti al mittente, perché mancano i dati o perché vengono “abbandonati”. Tradizionalmente, passati i termini di giacenza di 12 mesi, questi colli venivano smaltiti e inviati al macero: un grande spreco di beni e risorse. Con il progetto “Valori Ritrovati”, diamo una nuova vita a questi pacchi, donandoli a enti di solidarietà per essere ridistribuiti alle persone e famiglie che ne hanno bisogno. I beni di maggiore valore, oppure quelli non adatti a rispondere alle necessità sociali, sono rivenduti a prezzi agevolati a fini di beneficenza.

Inizialmente lanciato con la Fondazione Caritas Roma Onlus, il progetto verrà esteso anche ad altri enti caritativi. “Valori ritrovati” coinvolge anche i nostri dipendenti attraverso il volontariato d’impresa.

**Dal 2019 al 2024**, durante i 5 anni del progetto, abbiamo destinato al riuso circa **374mila oggetti**.

Nel solo 2024, **111mila pacchi** sono stati destinati a “Valori ritrovati”.



## “Scarpa vecchia fa buon gioco”

Grazie a un progetto ideato da alcune delle nostre persone, recuperiamo le nostre “vecchie scarpe” antinfortunistiche per farne tappeti adatti alle aree giochi dei bambini. Ogni anno, infatti, ritiriamo e dismettiamo circa 25.000 scarpe utilizzate dai nostri portalettere, perché sono rotte o sfornate. Questo ci ha dato lo spunto per un nuovo progetto di economia circolare: triturando queste scarpe, le possiamo trasformare in pavimentazione morbida per i più piccoli, usata al momento nei nostri asili nido aziendali a Roma e Bologna.



Con **5.500 kg di scarpe vecchie** saranno realizzati **50 metri quadri di pavimentazione antitrauma** per bambini.



Social



# Valorizzare le persone



**Siamo il primo datore di lavoro in Italia con circa 121.000 dipendenti e un'occupazione totale (comprensiva dell'indotto) di più di 199.000 posti di lavoro.**

Le nostre persone sono il motore della nostra trasformazione e del nostro successo, un fattore distintivo che ha guidato la nostra crescita. Per questo abbiamo a cuore il **benessere** di chi lavora con noi e per noi, sostenendo i valori di diversità e inclusione, non ammettendo alcuna forma di discriminazione in relazione a genere, età, stato di salute, condizione sociale e orientamento sessuale, e garantendo pari opportunità di lavoro e crescita professionale.

Investiamo nelle nuove professionalità e nella **valorizzazione delle competenze** promuovendo un modello organizzativo dinamico e inclusivo, che fa leva **sulla motivazione e il coinvolgimento di tutti**.

## I lavoratori nella nostra catena del valore

Per noi è fondamentale tutelare e valorizzare non solo le nostre persone, ma anche chi lavora per noi e tutti i lavoratori dei nostri fornitori, come per esempio i corrieri, gli addetti ai trasporti, allo smistamento, ai lavori immobiliari e alle pulizie.

Lo facciamo tramite il nostro Codice Etico – che ciascun fornitore, subappaltatore e partner del Gruppo deve accettare – e la “Politica riguardante la tutela e la protezione dei diritti umani”. Ci impegniamo nella

prevenzione, la condanna e la non tolleranza di qualsiasi forma di molestia, discriminazione o violenza anche nei confronti dei lavoratori della catena del valore, promuovendo condizioni di lavoro giuste e assicurando una retribuzione equa, nel rispetto dei contratti collettivi e delle normative.

Coinvolgiamo i fornitori nel nostro percorso di crescita sostenibile anche attraverso il nostro modello di Sustainable Procurement (vedi pag. 35 →).

# PERSONE DI POSTE: HIGHLIGHT 2024

121.000

ca. dipendenti

53%

donne

48

ore di formazione a persona

41.000+

adesioni alla piattaforma di welfare aziendale (+47,5% rispetto al 2023)

13

survey tematiche per ascoltare le esigenze dei dipendenti

## Accordo per l'occupazione e rinnovo del contratto collettivo

Le Politiche Attive del Lavoro sono una delle leve più importanti per gestire al meglio le dinamiche dell'occupazione in Poste Italiane e per rinnovare le nostre professionalità. Il nuovo accordo firmato a maggio 2024 con le organizzazioni sindacali per il triennio 2024-2026 prevede in particolare:

- il contrasto al "lavoro povero" e l'incentivo alla "buona occupazione" dando la possibilità a un numero molto significativo di persone di trasformare il contratto da part-time a full-time, e stabilizzando le persone a tempo determinato
- l'innalzamento della percentuale di copertura del turn over, compensando (tramite assunzioni o stabilizzazioni) il 75% delle uscite di personale, invece del 40% precedentemente adottato



- una maggiore attenzione nei confronti dei lavoratori affetti da gravi patologie o da inabilità a seguito di infortunio

Inoltre, a luglio 2024 abbiamo rinnovato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), che copre tutto il nostro personale non dirigente. Valido fino al 31 dicembre 2027, il nuovo CCNL prevede un aumento retributivo e nuove misure per il welfare, il sostegno alla genitorialità, il supporto alle lavoratrici vittime di violenza, la flessibilità oraria e la conciliazione vita privata-vita professionale.

# PROMUOVIAMO LA PARITÀ, LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Il nostro approccio alla diversità si è evoluto nel tempo: dalla tutela e integrazione della diversity, siamo passati a una strategia proattiva per superare gli stereotipi culturali, in modo da identificare e risolvere i fattori che impediscono l'inclusione lavorativa delle persone.

Interveniamo in quattro ambiti principali: Genere, Generazioni, Disabilità/Vulnerabilità e Interculturalità.

## Leadership femminile: un impegno concreto anche nel 2024

Abbiamo rinnovato la **certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere**.

Dopo aver conseguito nel 2022 la **certificazione Equal Salary**, nel 2024 abbiamo superato anche il secondo audit di monitoraggio previsto dal processo di valutazione sulla parità salariale tra uomini e donne sviluppato dalla Equal Salary Foundation, una ONG svizzera.

La partecipazione di donne ai percorsi di coaching e mentoring e ai programmi di sviluppo della leadership è aumentata del **17%** rispetto al 2023, superando il nostro obiettivo (+10%).

Le donne hanno rappresentato **oltre il 50% delle candidature nei piani di successione manageriale** (contro un obiettivo 2024 del 45%). Questo rappresenta un fattore chiave per aumentare la presenza femminile nelle posizioni di maggior responsabilità del Gruppo.

## Coinvolgere le persone e creare alleanze

Per favorire la partecipazione attiva delle nostre persone alla vita aziendale e promuovere una cultura sempre più inclusiva, nel 2024 abbiamo costituito **5 Employee Resource Groups (E.R.G.)**, comunità interne formate non soltanto da chi vive direttamente una specifica diversity, ma anche dagli "alleati":

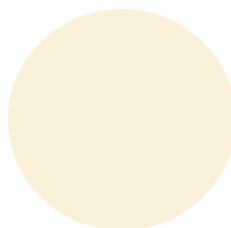
- GenerAzioni P, per il dialogo e lo scambio **generazionale**
- Paripasso, per la leadership e l'**empowerment femminile**
- Poste+, per favorire un ambiente dove le persone **LGBTQ+** possano esprimere liberamente la propria identità
- PostAbili, per promuovere un ambiente di lavoro armonioso anche per le persone con **vulnerabilità**
- OpenPoste, per diffondere conoscenze ottica di **interculturalità**



## Diffondere una cultura inclusiva

Anche nel 2024 abbiamo sviluppato numerose iniziative, fra le quali:

- il programma **“Noi Siamo qui”**, dedicato ai dipendenti con gravi patologie, malattie croniche o situazioni di vulnerabilità, che mette a disposizione un servizio di coaching e un piano mirato di supporto psicologico
- due **webinar sul tema della neurodiversità**: il primo, rivolto a tutte le nostre persone, ha affrontato il tema in senso ampio, con focus sull'autismo e sul disturbo da deficit di attenzione, mentre il secondo, destinato alle persone della funzione Risorse Umane e Organizzazione, era focalizzato sui processi di Recruiting & Onboarding
- un **webinar per condividere storie di coming out in famiglia**, in collaborazione con A.G.E.D.O (associazione che riunisce genitori, parenti, amiche e amici di persone LGBTQ+), con lo scopo di far riflettere sul valore dell'inclusione in ogni contesto e sul senso di connessione che questo genera



## Genitorialità Attiva

Supportiamo le mamme e papà di Poste Italiane con una serie di programmi dedicati:

**“Mums at work”**, dedicato alle nostre dipendenti al rientro dalla maternità, con percorsi di coaching realizzati da professionisti esterni e coach interni certificati. Nel 2024, questa iniziativa ha coinvolto circa 150 donne.

**“Lifeed Genitori”**, percorso di self-coaching rivolto ai genitori di figli fino ai 18 anni, per rendere l'esperienza genitoriale un vero e proprio “master”, prendendo consapevolezza delle competenze trasversali acquisite con la genitorialità ed essenziali anche per la crescita professionale.

In collaborazione con esperti del settore, organizziamo inoltre **webinar dedicati a chi ha figli piccoli o adolescenti**, per affrontare vari temi relazionali, emotivi o sociali.

Sosteniamo interamente **soggiorni estivi per i figli con disabilità delle nostre persone**, presso strutture turistiche accessibili. Nel 2024, 40 ragazzi hanno potuto beneficiare di questa esperienza di intrattenimento e socializzazione.

# FAVORIAMO L'EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE

Offriamo alle nostre persone un contesto meritocratico, in cui tutti possono sviluppare pienamente il potenziale e contribuire alla crescita del Gruppo.

- Per accompagnare il nostro processo di trasformazione, stiamo realizzando diversi **programmi di Change Management**. Per esempio, attraverso laboratori creativi ed esperienze immersive, favoriamo l'evoluzione degli Operatori di Front End (addetti allo sportello) negli Uffici Postali
- Abbiamo implementato un programma di scouting rivolto ai **giovani talenti**, per accompagnarli nei processi di crescita verso ruoli più complessi
- Favoriamo **l'evoluzione delle competenze manageriali**, guidando i nostri manager verso un approccio sempre più orientato alle persone attraverso lo sviluppo di competenze relazionali, comunicative e collaborative

- Dal 2021, alle modalità tradizionali di formazione si è aggiunto il progetto **Open Learning Area**, che fa leva sulla curiosità e la responsabilità individuale: le persone possono accedere liberamente a corsi online ed ebook su questa piattaforma digitale

## Formazione: gli highlight

Nel 2024 abbiamo erogato

**6 milioni di ore di formazione**

(sulle 25 milioni previste dal nostro piano industriale tra il 2024 e il 2028).

**Dal 2017 al 2024 abbiamo investito 42,8 milioni di ore in formazione.**

Nel 2024, abbiamo confermato la certificazione **ISO 29993:2019 "Servizi di Formazione"**.

## LabAI: con l'Intelligenza artificiale, domani inizia oggi

Il futuro delle competenze è destinato a essere profondamente influenzato dall'adozione dell'intelligenza artificiale (AI) e delle tecnologie emergenti: per questo è fondamentale familiarizzare le nostre persone con l'AI.

Nel 2024 abbiamo quindi lanciato LabAI Literacy, un ciclo di 10 webinar aperto a tutte le persone interessate a capire come l'AI trasforma il mondo del lavoro e tutta la società.

Il programma, svolto da giugno a novembre con la partecipazione di esperti e testimonial

di varie discipline (neuroscienziati, specialisti dell'innovazione, imprenditori digitali, docenti universitari, consulenti...), mirava ad acquisire le conoscenze di base sull'AI, affrontarne le implicazioni etiche e sociali e sviluppare le competenze trasversali necessarie per sfruttarne le opportunità, con un focus sull'integrazione dell'AI nella nostra strategia.

Il programma prosegue nel 2025 con i LabAI Ethics e LabAI Verticals, per applicare le competenze acquisite in specifici contesti lavorativi.

# INSIEME Connecting Ideas

**Un programma di entrepreneurship rivolto a tutte le nostre persone, per generare idee e contribuire alla realizzazione del nostro purpose e della nostra strategia.**

Con la piattaforma INSIEME - Connecting Ideas, lanciata nel 2021, tutte le nostre persone possono proporre un'idea legata a uno dei pilastri della strategia di sostenibilità o mettere a disposizione le proprie competenze per la realizzazione di un'idea presentata. Tutte le idee raccolte, successivamente approfondite dai partecipanti, sono valutate da manager delle varie funzioni di business e da esperti interni ed esterni. Per ogni edizione viene inoltre organizzato un "Bootcamp", vera e propria "maratona dell'innovazione" durante la quale i team possono sviluppare le idee e presentarle alla giuria. Le migliori soluzioni seguono poi un percorso di incubazione, portando alla realizzazione di un prototipo e di un business case. Alcuni di questi prototipi sono stati concretamente implementati in azienda.

## L'ultima edizione:

- 1.131 idee proposte
- 200 idee approfondite
- Oltre 20.000 like espressi nelle campagne social

Nell'ultima edizione, sulla base delle idee approfondite, sono stati selezionati 10 "team di accelerazione", che hanno presentato il loro prototipo nel corso dell'evento "La forma delle idee" del 10 aprile 2025. I tre migliori sono stati:

- **Certific AI:** integra l'intelligenza artificiale nell'ambito delle polizze vita, per analizzarne i rendimenti e certificarne il valore
- **Green PackPoste:** mira a sostituire le buste di plastica utilizzate per la spedizione di pacchi con un packaging realizzato con materiale ecologico e sostenibile
- **POP - Poste One Proposition:** rappresenta uno strumento personalizzabile e modificabile, interfaccia unica del cliente per ottenere preventivo e contratto di tutti i prodotti Poste (BancoPosta, PostePay, Poste Energia, Poste Assicura)



# Assicurare la coesione del territorio italiano



Siamo una realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità. Le nostre attività hanno impatti significativi su tutto il territorio nazionale e per questo svolgiamo un ruolo da protagonista nello sviluppo sostenibile, digitale e inclusivo del Paese.

Ci impegniamo ogni giorno per supportare le comunità locali, dedicando particolare attenzione ai processi di modernizzazione e digitalizzazione. Il nostro obiettivo è migliorare la qualità della vita della collettività, promuovere il benessere di tutti i cittadini e favorire la loro partecipazione attiva alla vita pubblica, contribuendo allo stesso tempo allo sviluppo socioeconomico dei territori.

Agiamo per la collettività:

- con le nostre attività di business. La nostra offerta di prodotti e servizi è fortemente inclusiva e attenta alle esigenze delle persone più vulnerabili. Inoltre, siamo presenti su tutto il territorio nazionale, anche nelle aree interne e rurali del Paese dove non sempre sono presenti sportelli bancari
- con iniziative di solidarietà sociale. Ascoltiamo le necessità della collettività e, in particolare, delle categorie più fragili. Sosteniamo iniziative nate spesso da realtà locali, con l'obiettivo di mantenere saldi i legami all'interno della comunità e di promuovere equità e inclusione

Il progetto "Polis - Case dei servizi di cittadinanza digitale" è un esempio concreto del nostro impegno per favorire la coesione economica, sociale e territoriale del Paese. Stiamo trasformando gli Uffici Postali di circa 7.000 piccoli comuni per semplificare la vita dei cittadini, offrendo loro uno sportello unico per accedere ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Realizzeremo inoltre 250 spazi di coworking in Italia, mettendo a disposizione postazioni di lavoro, spazi per riunioni e aree per eventi.

Progetto Polis



Il nostro supporto a favore delle comunità e della crescita del **Sistema Paese** riguarda **tre grandi aree**:

### Accessibilità e inclusione

Offriamo prodotti e servizi utili a un **numero sempre maggiore di persone**, grazie alla nostra rete di 12.755 Uffici Postali in tutta Italia e ai nostri canali digitali.

I nostri prodotti sono concepiti non solo per creare valore economico per il nostro Gruppo, ma anche per **rispondere ai bisogni sociali delle persone che vivono nelle aree interne o rurali del Paese, e delle persone vulnerabili**. Per questo motivo realizziamo e rinnoviamo prodotti dedicati, come il Mutuo Giovani, il Conto BancoPosta di Base, alcuni servizi dedicati alle donne vittime di violenza o il Deposito Supersmart Pensione.

### Cultura e istruzione

Sosteniamo in modo strutturato una serie di iniziative e progetti per **diffondere i valori culturali e tutelare l'identità storica del nostro Paese**.

Promuoviamo il diritto all'istruzione per tutti, a partire dai giovani. Eroghiamo borse di studio, organizziamo corsi di formazione, e offriamo contenuti in libero accesso, anche nell'ottica di promuovere l'inclusione digitale.

Realizziamo **iniziative di educazione finanziaria** destinate a tutta la popolazione per favorire scelte consapevoli e dedichiamo attenzione alla **crescita delle nuove generazioni**.

### Sostenibilità economica e connessione sociale

Collaboriamo costantemente con le amministrazioni, gli enti locali, le associazioni e i nostri stakeholder, anche attraverso iniziative di **sponsorizzazione**, per rispondere ai bisogni sociali di chi si trova in situazione di svantaggio o di fragilità e per sostenere **iniziative sportive e culturali**.

Inoltre, mettiamo a disposizione delle **comunità** i nostri strumenti economici e tecnologici, la nostra rete e le nostre competenze **per rispondere a situazioni di particolare necessità sociale, incluse quelle derivanti da catastrofi naturali**.



# COLLABORIAMO CON LE COMUNITÀ

Nel rispetto del principio di trasparenza e integrità, collaboriamo con una rete ampia e diffusa di enti e associazioni, portando avanti progetti diversi ma sempre coerenti con i nostri principi e valori.



## Il portale delle sponsorizzazioni

Attraverso il nostro Portale Sponsorizzazioni, disponibile sul sito <https://www.posteitaliane.it/it/le-nostre-iniziativa-e-come-candidarsi.html>, tutti possono proporre un progetto e richiedere un sostegno concreto, grazie a un processo semplice e agile.

Sosteniamo in particolare progetti che riguardano l'**inclusione sociale**, lo **sport** – inteso come un motore per favorire l'integrazione, lo spirito di squadra e la lealtà – la **tutela dell'ambiente**, la celebrazione del **patrimonio culturale e sociale** italiano, l'**intrattenimento**, la **cultura** e l'**arte**.

Ci siamo posti l'obiettivo di sostenere **almeno il 20%** delle iniziative sportive e sociali **nelle regioni del Sud e delle isole**.  
Entro il 2025 intendiamo destinare **almeno il 20%** delle iniziative sostenute in ambito sociale con un'attenzione particolare alle **persone in condizioni di fragilità e ai giovani**.

## Il volontariato d'impresa

Le nostre persone contribuiscono al benessere della comunità attraverso le iniziative di volontariato d'Impresa. Per favorire questo processo e coinvolgere al meglio le nostre 121.000 persone, abbiamo realizzato una piattaforma dedicata, sulla quale proponiamo progetti sociali e ambientali

integrati con la nostra strategia di Sostenibilità. In collaborazione con diverse associazioni ed enti del Terzo Settore, realizziamo iniziative volte a sostenere le persone in condizioni di fragilità, a supportare la raccolta fondi per la ricerca medica sulle malattie gravi (come la sclerosi multipla) e a sostenere lo studio e l'educazione.

## Il sostegno alle donne vittime di violenza

Nel 2022 abbiamo avviato il progetto "Autonomia abitativa per donne vittime di violenza", mettendo a disposizione 10 appartamenti del nostro patrimonio immobiliare su tutto il territorio

nazionale per accogliere donne vittime di violenze, sole o con bambini, e che si trovano in situazioni economiche difficili. L'iniziativa ha coinvolto 9 Centri Anti Violenza, associazioni impegnate nella lotta contro la violenza di genere, e il Comune di Bari, permettendo di dare un alloggio sicuro a 63 donne, accompagnate da 39 minori.

# SOSTENIAMO LE ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE

Attraverso le nostre attività educative, intendiamo aumentare la consapevolezza di tutti i cittadini sulle tematiche legate all'inclusione finanziaria, all'evoluzione tecnologica, alla sostenibilità e alla logistica.

L'**educazione finanziaria** è una nostra priorità, perché permette alle persone di gestire al meglio il proprio denaro, risparmiare di più, proteggersi dagli imprevisti e vivere bene gli anni della pensione. Nel 2024 abbiamo quindi realizzato l'EDUFinTOUR, una serie di incontri gratuiti per aiutare i cittadini a migliorare le proprie conoscenze e a compiere scelte finanziarie più consapevoli. Abbiamo realizzato eventi a Roma, Napoli, Trieste, Palermo, Torino, Firenze, Bari e Milano, e stiamo proseguendo il tour nel 2025.

Abbiamo inoltre prodotto una serie di 7 podcast di **educazione finanziaria destinati ai giovani**: in pochi minuti, affrontiamo in modo semplice e divertente temi "seri" come il budget, gli acquisti a rate o il risparmio.

Da tempo ci occupiamo anche della **crescita delle nuove generazioni**, con iniziative in ambito scolastico. Nel 2024:

- abbiamo realizzato il programma **Next Generation**, per l'orientamento scolastico e lo sviluppo delle competenze trasversali di ragazzi provenienti da contesti sociali vulnerabili. Obiettivo: avvicinarli al mondo del lavoro e prepararli ad affrontare i mestieri del futuro
- abbiamo partecipato al progetto **School4Life 2.0**, sviluppato con altre grandi aziende per contrastare l'abbandono scolastico. Alcuni dei nostri colleghi hanno svolto il ruolo di mentor e "maestri di mestieri" nelle scuole secondarie di primo e secondo grado, coinvolgendo 600 studenti



Il nostro obiettivo:  
**realizzare 150 iniziative  
di education all'anno  
nel 2025 e nel 2026**



# ➔ Progetto Polis: l'Ufficio Postale che semplifica, connette, accoglie



Ascolta  
il podcast  
dedicato al  
progetto Polis

Aprire gli Uffici Postali ai cittadini per rispondere ai nuovi bisogni sociali, promuovendo la coesione del territorio e favorendo l'accesso di tutti ai servizi digitali più evoluti: questo l'obiettivo del "Progetto Polis, case dei servizi di cittadinanza digitale", avviato nel 2022 nell'ambito del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

**Per realizzare il Progetto Polis, stiamo trasformando un numero significativo dei nostri Uffici Postali, secondo due linee di intervento:**

- "Sportello Unico" mira a semplificare la vita quotidiana dei cittadini che vivono nei piccoli centri, fornendo un unico punto di accesso ai servizi digitali delle pubbliche amministrazioni
- "Spazi per l'Italia" ci permetterà di realizzare la più ampia rete nazionale di spazi per il coworking e la formazione



## I NOSTRI OBIETTIVI AL 2026

**6.933** Uffici Postali trasformati in Sportello Unico in comuni con meno di 15.000 abitanti (**3.551** realizzati al 30 aprile 2025)

**250** spazi di coworking (**91** realizzati al 30 aprile 2025)

**1,2 miliardi €** investimenti previsti

**5.000** colonnine per la ricarica di veicoli elettrici, a disposizione della comunità (**781** installate al 30 aprile 2025)

**1.000** spazi esterni attrezzati per accogliere iniziative culturali, di salute o di benessere

# SPORTELLO UNICO: AL SERVIZIO DEI CITTADINI DEI COMUNI PIÙ PICCOLI

Vogliamo continuare a essere sempre più vicini a tutti i cittadini, anche quelli che vivono in borghi, paesini e comunità montane, e che spesso devono affrontare lunghi spostamenti per accedere ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni. Per questo stiamo rinnovando quasi 7.000 Uffici Postali in comuni con meno di 15.000 abitanti. Grazie alle nuove tecnologie, possiamo infatti proporre l'accesso a tanti servizi amministrativi, per esempio:

- documenti d'identità (come la richiesta o il rinnovo del passaporto)
- certificati anagrafici e giudiziari
- servizi INPS per i pensionati (come il Cedolino Pensione o la Certificazione Unica)

Per rispondere alle esigenze di tutti, abbiamo previsto varie modalità di accesso:

- allo sportello, dove i nostri operatori sono appositamente formati per aiutare le persone
- in postazioni self-service (come totem e ATM evoluti), per un comodo accesso 24 ore su 24



Sportello in Ufficio Postale



Totem



ATM evoluto

## Servizio Passaporto: un impatto tangibile sul territorio

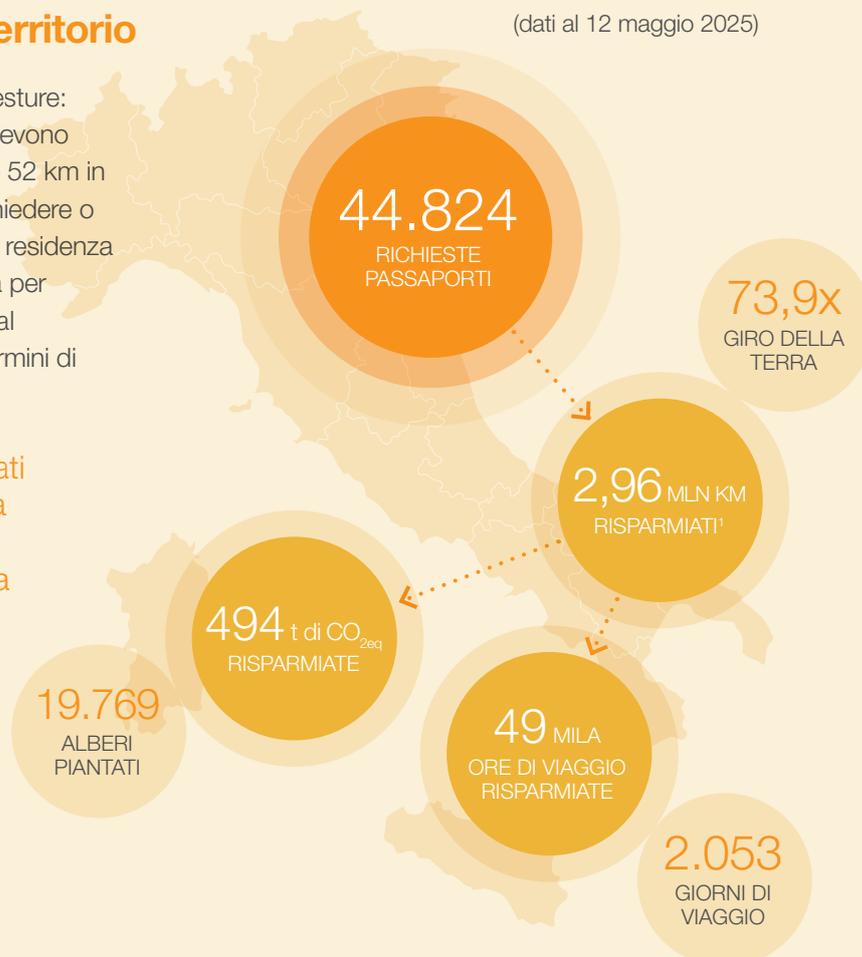
Molti piccoli centri sono distanti dalle questure: per ottenere un passaporto, gli abitanti devono percorrere in media 66 km in Basilicata e 52 km in Abruzzo, Calabria o Sardegna. Poter richiedere o rinnovare il passaporto vicino alla propria residenza rappresenta quindi una grande comodità per i cittadini dei piccoli centri, permettendo al contempo un risparmio significativo in termini di ore di viaggio e di emissioni di CO<sub>2</sub>.

**A maggio 2025**, sono stati erogati oltre 83 mila servizi della Pubblica Amministrazione, di cui più di **44 mila passaporti**, presso circa **2.300 Uffici Postali abilitati**

Nota Metodologica: Il dato sulle emissioni evitate è stato convertito in equivalente alberi piantati, assumendo un valore prudenziale di 25 kg di CO<sub>2</sub> assorbiti all'anno per albero.

## I BENEFICI DEL SERVIZIO PASSAPORTO

(dati al 12 maggio 2025)



# SPAZI PER L'ITALIA: DAL COWORKING AGLI EVENTI

I nostri Uffici Postali sono spesso situati nei centri storici delle città e in immobili di pregio. Con "Spazi per l'Italia", vogliamo realizzare la rete di coworking più diffusa e accessibile del Paese. Stiamo quindi trasformando importanti edifici direzionali e grandi Uffici Postali per offrire postazioni di lavoro, sale riunioni, aree dedicate a eventi e formazione, oltre a una serie di servizi in condivisione.

Aperti a privati, imprese, università, centri di ricerca e pubbliche amministrazioni, "Spazi per l'Italia" accompagna e facilita le nuove modalità di lavoro.



## Il coworking a Forte dei Marmi e a Gavirate

A Forte dei Marmi, una delle località balneari più esclusive della Versilia, abbiamo aperto il nostro spazio di coworking in una zona centrale. Accessibile 24/7, lo spazio ha incontrato un grande successo: i 6 uffici privati sono occupati e, grazie all'accordo con il Comune, le postazioni in open space vengono utilizzate da giovani

imprenditori provenienti da tutta la Toscana. A Gavirate, in provincia di Varese (Lombardia), il nostro spazio si trova in una zona residenziale ben curata, a ridosso del lungolago. Comprende 4 uffici arredati, oltre a un open space e un'area break.



# Innovare al servizio dei cittadini e delle imprese



Il contesto attuale è caratterizzato da evoluzioni tecnologiche e sociali che modificano profondamente i modi di vivere e di lavorare, come la diffusione sempre più ampia dei dispositivi mobili, l'importanza dei social media, l'espansione dell'e-commerce, lo sviluppo dell'intelligenza artificiale. Per questo la nostra strategia è basata sull'innovazione continua, in modo da poter anticipare e guidare il cambiamento lungo l'intera catena del valore, sostenendo la crescita del Paese.

Per noi, innovare significa:

- rispondere alle evoluzioni dei bisogni dei cittadini e delle imprese con nuove tecnologie e soluzioni, offrendo ai nostri clienti un'esperienza unica e distintiva

- stimolare la crescita sostenibile dei nostri fornitori
- porci come un motore di innovazione e digitalizzazione per il Paese, garantendo l'accessibilità della nostra offerta attraverso una strategia che raggiunge i clienti sia attraverso punti fisici sempre più evoluti, sia attraverso il potenziamento dei canali digitali

## La cybersecurity, una nostra priorità

Consideriamo la sicurezza dei dati e delle operazioni come una priorità. Lavoriamo costantemente per assicurare un ecosistema digitale resiliente, che possa garantire la continuità del servizio, migliorare la capacità di risposta agli incidenti e proteggere il patrimonio informativo dei clienti e degli altri stakeholder, oltre che la sicurezza delle transazioni.

Forniamo continuamente formazione per sviluppare la consapevolezza delle nostre persone rispetto ai potenziali rischi: **dal 2022 al 2024 abbiamo coinvolto 35.000 dipendenti nel nostro programma di cybersecurity.**



Nel 2024 il nostro *Fraud Prevention Centre*, operativo tutti i giorni 24 ore su 24 e composto da 100 specialisti, ha monitorato e protetto le transazioni effettuate sia negli Uffici Postali sia attraverso i canali digitali, sventando tentativi di frode per un valore complessivo di 25 milioni di euro.

# COINVOLGIAMO I NOSTRI FORNITORI NEL PERCORSO DI CRESCITA SOSTENIBILE

La nostra rete di fornitori italiani comprende **sia grandi aziende, sia PMI**. Il processo di selezione è progettato per garantire a tutti **pari opportunità**, assicurare l'equità ed evitare trattamenti di favore.



## Highlight 2024

**3,82 miliardi di euro**

i nostri acquisti di beni e servizi presso fornitori italiani

**47,9 giorni**

il tempo medio impiegato per pagare una fattura ai nostri fornitori<sup>3</sup>



Promuoviamo la diffusione dei principi etici e di responsabilità sociale in tutta la nostra catena del valore.

Abbiamo adottato un sistema di **“Sustainable Procurement”** che prevede specifici criteri ambientali, sociali e di governance (ESG) in tutte le fasi del processo di selezione dei fornitori, a partire dai requisiti di partecipazione alle gare, fino ai parametri adottati per valutare le offerte.

Nei contratti sono inserite clausole legate a tematiche di Sostenibilità, in particolare per quanto riguarda la gestione ambientale, la tutela dei diritti umani (vedi pag. 20 →), la salute e sicurezza sul lavoro e l'etica aziendale.

**100%**

dei nostri acquisti sono coperti dal nostro nuovo framework di “Sustainable procurement”.

3. Dalla data in cui inizia a essere calcolato il termine di pagamento contrattuale o legale.

# FACILITIAMO LA DIGITALIZZAZIONE DELLA VITA QUOTIDIANA E ASCOLTIAMO LE ESIGENZE DEI NOSTRI CLIENTI

Sono sempre di più le operazioni della vita quotidiana realizzate attraverso strumenti digitali. Per questo abbiamo avviato una profonda **trasformazione della nostra offerta e del nostro modello di servizio**, in particolare attraverso l'adozione del cloud, dell'intelligenza artificiale e di una piattaforma dati di nuova generazione.

Per migliorare costantemente la qualità dei nostri prodotti e servizi, abbiamo adottato un sistema strutturato di interazione con i nostri clienti:

- abbiamo implementato vari metodi per **raccogliere i feedback** dei consumatori
- **coinvolgiamo i nostri clienti nella creazione dei prodotti e servizi**, facendo leva anche sulla nostra community online "Dillo a Poste Italiane," che conta circa 20.000 iscritti
- abbiamo adottato un **sistema di gestione dei reclami accessibile** a tutti, anche alle categorie più vulnerabili. Monitoriamo costantemente il tasso di reclami per ogni area di business, in modo da individuare e correggere velocemente i malfunzionamenti e i disservizi
- mettiamo a disposizione dei nostri clienti **canali specifici, digitali e cartacei, per comunicare le proprie esigenze o segnalazioni**
- in linea con i nostri valori di vicinanza e sicurezza, stiamo trasformando il nostro **sito commerciale Poste.it**, con l'intento di usare un linguaggio sempre più semplice e accessibile e di rendere più fluide alcune funzioni, come il tracciamento delle spedizioni o la ricerca dei punti di contatto fisici

4. Clienti che hanno effettuato almeno un login su App e/o web nel 2024.

## Highlight 2024

49% ca.

interazioni avvenute sui canali digitali rispetto al totale delle interazioni

18 milioni

clienti digitali attivi<sup>4</sup>

28,7 milioni

identità digitali rilasciate (SPID) – Primo Gestore SPID in Italia

25,2 mln

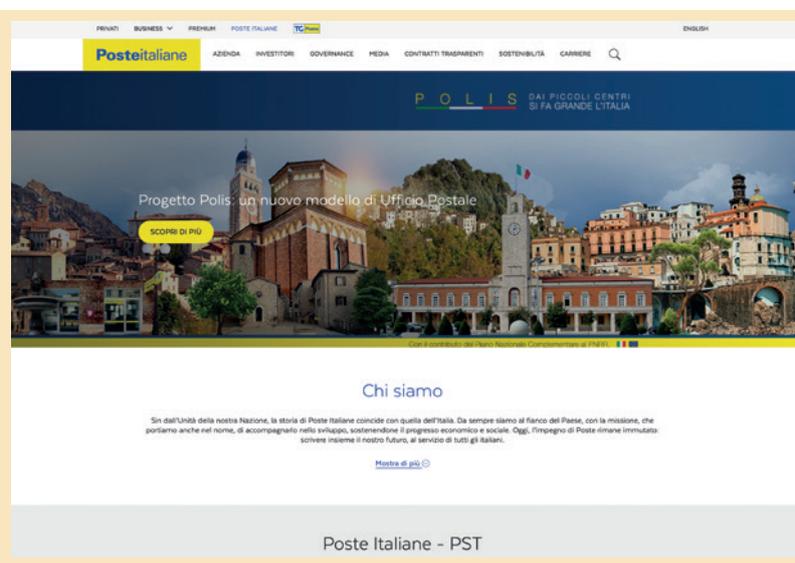
interazioni giornaliere in omnicanalità

+138%

aumento delle transazioni digitali nei servizi finanziari, assicurativi e di pagamento rispetto al 2023, superando il nostro obiettivo (+115%)

8%

conti correnti *digital* aperti nell'anno sul totale delle aperture di conti correnti



## App Poste Italiane: un unico punto di contatto per tutti i nostri servizi

Dal 2023, stiamo sviluppando un'unica App su cui far convergere tutti i nostri servizi. Progettata come un ponte tra il nostro canale fisico e il mondo digitale, la nuova App permette di acquistare e gestire carte, conti correnti, buoni postali, libretti di risparmio, polizze assicurative, fornitura di luce e gas, servizi di telefonia, tutto in un unico punto. Sempre dalla App, i nostri clienti possono inoltre prenotare un appuntamento presso un Ufficio Postale, spedire posta e pacchi, tracciare le spedizioni e pagare bollettini.

L'App Poste Italiane è semplice, intuitiva e altamente personalizzata e per la prima volta, integra l'intelligenza artificiale generativa. Sarà costantemente arricchita ed evoluta in modo da non concentrarsi solo sui servizi Poste, ma da includere anche funzionalità legate alla Pubblica Amministrazione, agevolando la fruizione di tutti i servizi oggi disponibili nell'Ufficio Postale.

**Nel 2024 la nostra App è risultata prima per download sugli store tra le App della categoria Finanza, e ha ottenuto un rating da parte degli utenti di 4,8 su 5.**



## AIKnow: l'intelligenza artificiale al servizio dell'assistenza clienti

Gli operatori del nostro servizio clienti realizzano oltre 40 milioni di contatti all'anno, fornendo assistenza per tutti i nostri settori di attività. Devono quindi disporre costantemente di informazioni aggiornate sui nostri prodotti e servizi, messe a disposizione dalle singole business unit o dalle società del Gruppo.

Per allargare la base di clienti che possono accedere all'assistenza, ottimizzare i tempi di risposta e rendere più semplice ed efficace il lavoro dei nostri operatori, abbiamo iniziato a utilizzare l'intelligenza artificiale generativa.

Lo abbiamo fatto con i valori che ci caratterizzano: vicinanza, inclusione, rispetto per le persone. Così è nato **AIKnow "di generazione in generazione"**, il nostro nuovo sistema di gestione della conoscenza basato



Ascolta il podcast dedicato al progetto AIKnow

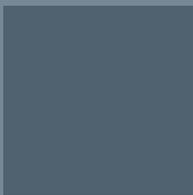
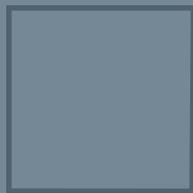
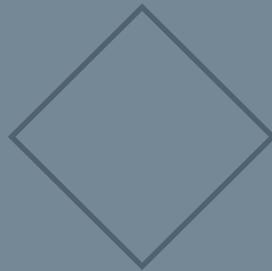
sull'intelligenza artificiale, pensato per agevolare il personale che assiste i clienti e per soddisfare le richieste della clientela in tutte le aree di business. Tramite una chat, gli operatori possono disporre in tempo reale delle informazioni più aggiornate e uniformi sui prodotti e le procedure, continuando a ricoprire un ruolo centrale nel garantire la qualità e l'accuratezza dei contenuti generati: la fornitura continua dei feedback permette infatti il miglioramento costante della capacità di risposta.

Lanciato nella primavera 2024 per i servizi finanziari, AIKnow sta coinvolgendo gradualmente tutti i nostri comparti di attività. Lo sviluppo sarà completato nel primo semestre 2025.

**Dal lancio, AIKnow ha generato più di 1 milione di interazioni, con un livello di accuratezza del 94%.**



# Governance



# Agire con etica e trasparenza



Siamo consapevoli degli impatti ambientali e sociali delle nostre attività, e dell'importanza di mantenere relazioni collaborative con tutti i nostri stakeholder: per questo **l'etica, l'integrità e la trasparenza** sono valori fondanti della nostra identità e del nostro modo quotidiano di operare. Il nostro Codice Etico, aggiornato a fine 2023, sancisce principi e regole di comportamento legati in particolare a **legalità, imparzialità ed equità, sostegno alla comunità, rispetto delle persone, qualità e professionalità**.



Questi valori, che guidano la nostra cultura e i nostri comportamenti, sono essenziali per salvaguardare la nostra **credibilità** e la nostra reputazione sul lungo termine e per rafforzare la **fiducia** di tutti i nostri stakeholder.

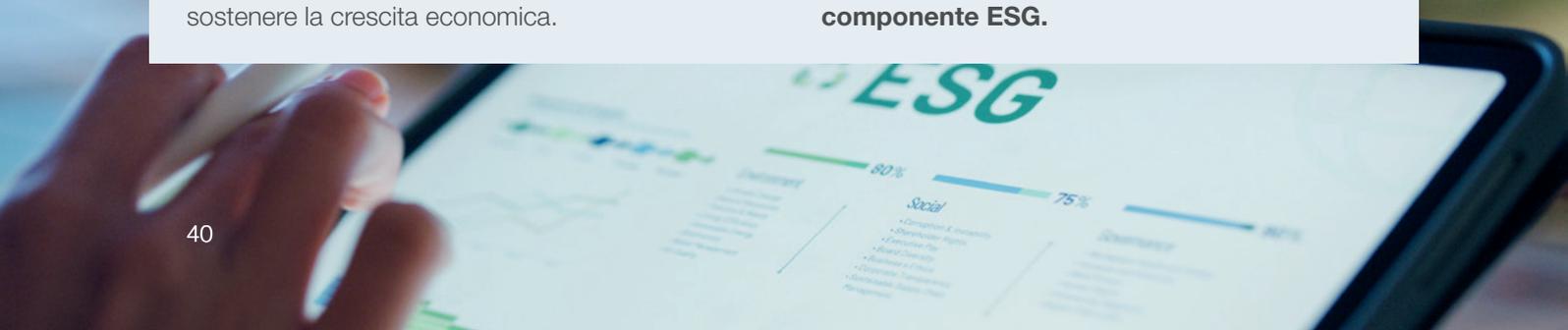
## Il nostro impegno per la finanza sostenibile

L'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nei processi di investimento rappresenta per noi una chiave per generare valore sostenibile a lungo termine.

In linea con questa visione, le nostre società finanziarie BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno definito obiettivi coerenti con l'impegno di Gruppo per una crescita sostenibile, forti della convinzione che il settore del risparmio gestito, tramite l'integrazione dei fattori ESG, possa contribuire alla creazione di valore, aiutando a proteggere la società, favorire l'innovazione e sostenere la crescita economica.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si sono quindi dotate di policy e linee guida specifiche attraverso le quali mirano a contribuire, con le proprie attività e decisioni di investimento, a tematiche di sostenibilità come la lotta al cambiamento climatico e la tutela dei diritti umani. Entrambe le società hanno sottoscritto i *Principles for Responsible Investment* (PRI), che promuovono l'integrazione delle tematiche ESG all'interno degli investimenti e delle aziende in portafoglio.

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



## CI IMPEGNIAMO PER PREVENIRE E COMBATTERE LA CORRUZIONE

Abbiamo adottato **specifiche politiche per garantire la correttezza e prevenire la corruzione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, le associazioni, le organizzazioni politiche e sindacali, i fornitori e partner.**

In particolare, non forniamo benefici o contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti e organizzazioni politiche e sindacali. Abbiamo anche adottato principi e

divieti per quanto riguarda gli omaggi e regali, i pagamenti di facilitazione, le erogazioni liberali e sponsorizzazioni (vedi pag. 28 →), la selezione e l'assunzione del personale, le fusioni, acquisizioni e investimenti rilevanti.

**Poste Italiane e le maggiori aziende del Gruppo si sono dotate di sistemi di gestione certificati ISO 37001:2016 sulla prevenzione della corruzione.**

## ABBIAMO ADOTTATO UN SISTEMA DI SEGNALAZIONE (WHISTLEBLOWING)

In linea con i nostri valori, ci siamo dotati di un Sistema di Segnalazione e di un Comitato Whistleblowing con il compito di gestire le segnalazioni di eventuali comportamenti illeciti o sospetti, irregolarità della gestione dell'azienda o qualsiasi fatto che possa costituire una violazione delle normative esterne e interne o del nostro Codice Etico.

Abbiamo redatto delle Linee guida specifiche, aggiornate nel 2024, che stabiliscono le modalità per effettuare segnalazioni.

Il Sistema di Segnalazione comprende:

- un **Portale**, accessibile a tutti i nostri stakeholder, interni (le nostre persone) ed esterni
- il **Comitato Whistleblowing**, incaricato di ricevere, esaminare e valutare tutte le comunicazioni pervenute, garantendo che le segnalazioni siano trattate in modo riservato e con la dovuta attenzione. In questo modo, **proteggiamo l'identità del segnalante**, prevenendo e contrastando qualsiasi ritorsione nei confronti dei nostri lavoratori che effettuano segnalazioni.

Il nostro Sistema di Segnalazione ha ottenuto l'attestazione di conformità alla Linea Guida ISO 37002:2021, revisionata annualmente.

## La formazione a supporto della cultura d'impresa

Per promuovere una **cultura d'impresa improntata all'etica**, alla legalità e al rispetto delle normative, e garantire un'opportuna conoscenza delle modalità di utilizzo del Sistema di Segnalazione e delle linee guida relative, realizziamo continuamente iniziative di formazione destinate a tutte le nostre persone.

- Nell'ambito della prevenzione della corruzione, da luglio 2023 a fine 2024, abbiamo lanciato il corso online **"Il sistema di Gestione integrato: le regole del gioco"**, cui hanno partecipato 95.000 dipendenti

- Da febbraio 2024 abbiamo avviato il corso online **"Il nuovo Codice Etico di Poste Italiane"**, che fornisce una panoramica completa sui principi, gli obiettivi e l'implementazione pratica del Codice
- A luglio 2024 abbiamo avviato il corso **"Galassia 231 Sfida tra i pilastri del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo"**, con l'intento di recepire le recenti evoluzioni del quadro normativo di riferimento e l'allineamento del sistema di governance 231 alle best practice delle società quotate

# Le nostre competenze al servizio dei Giochi Invernali di Milano Cortina 2026

Ci riconosciamo da sempre nei valori dello sport, legati all'integrazione, allo spirito di squadra e alla lealtà. Per questo siamo felici di portare il nostro contributo all'organizzazione dei Giochi Invernali che si svolgeranno nel febbraio-marzo 2026. Con l'accordo firmato nell'ottobre 2024 con la Fondazione Milano Cortina 2026, siamo diventati Premium Logistics Partner dell'evento.

**Metteremo il nostro know-how** a disposizione della Fondazione, degli atleti, delle Federazioni e degli altri partner, **gestendo il trasporto e la logistica di tutti i beni, attrezzature e materiali necessari per il successo delle Olimpiadi.**

Una vera sfida, considerando che i Giochi si svolgeranno in 8 località, su un territorio diffuso di 22.000 km<sup>2</sup> e accoglieranno più di 3.600 atlete e atleti, che gareggeranno davanti a un milione e mezzo di spettatori provenienti da tutti i Paesi del mondo; e un'ulteriore opportunità per confermare la nostra missione di capillarità e sostenibilità sul territorio.

Fedeli al nostro impegno di valorizzazione del territorio, ci impegniamo a coinvolgere e valorizzare le PMI locali, creando partnership sui territori impattati dai Giochi.

## Highlight: il supporto logistico alle Olimpiadi in numeri

900 persone

lavoreranno al successo dei Giochi

2 magazzini

di cui uno dedicato allo stoccaggio di materiale di alto valore per il broadcasting, saranno messi a disposizione

270 veicoli

saranno utilizzati per movimentare materiali e attrezzature nei 32 siti coinvolti (tra sedi di gara, sedi di cerimonie, villaggi olimpici, media center)

Garantiremo inoltre alcuni servizi speciali essenziali, come il trasporto di

4.000 campioni biologici  
per l'antidoping.



Matteo Del Fante

Amministratore Delegato  
di Poste Italiane

*“La nostra è un’azienda dalla vocazione sociale, che coltiva e rispetta nella sua interezza i principi dell’inclusione e della competizione leale. Siamo, quindi, particolarmente orgogliosi di collaborare nel segno dei Giochi Olimpici e Paralimpici Milano Cortina con la Fondazione Milano Cortina per contribuire con le nostre competenze alla migliore riuscita di una manifestazione agonistica e di spettacolo che darà prestigio all’Italia.”*



Giuseppe Lasco

Direttore Generale  
di Poste Italiane

*“Grazie ai Giochi Olimpici e Paralimpici di Milano Cortina 2026, Poste Italiane avrà ancora una volta l’opportunità di esprimere la sua storica capacità di azienda di sistema. La partnership con la Fondazione Milano Cortina rappresenta un ulteriore prestigioso capitolo, al massimo livello mondiale, delle esperienze di Poste Italiane in campo sociale e sportivo, in cui l’azienda saprà mettere in gioco tutta la sua capacità organizzativa e innovativa a beneficio dell’organizzazione, degli atleti e di tutti gli appassionati di sport invernali.”*



PREMIUM LOGISTICS PARTNER



# Poste Italiane S.p.A.

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

**Progetto a cura di**  
Poste Italiane S.p.A.  
Comunicazione

**Maggio 2025**

Questo documento è consultabile anche sul sito *web*  
[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Progetto grafico  
e  
Videoimpaginazione**



**Stampa a cura di**

**Postel**





**Poste Italiane S.p.A.**

Sede legale: Viale Europa, 190

00144 Roma - Italia

[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Posteitaliane**