

**APPROFONDIMENTI IN MATERIA DI
ORGANIZZAZIONE DELLE PERSONE¹**

¹ Contenuto redatto al fine di soddisfare i requisiti di divulgazione dell'agenzia di rating S&P Global.

INDICE

1. APPROFONDIMENTI IN MATERIA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	3
1.1 PROGRAMMI DI SVILUPPO PER I DIPENDENTI	17
1.2 PROGRAMMI DI SOSTEGNO PER I DIPENDENTI	22
2. APPROFONDIMENTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA	32
ANNEX LE METRICHE CHIAVE DI GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE	37

1. APPROFONDIMENTI IN MATERIA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Per Poste Italiane, il dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori è un aspetto centrale nell'organizzazione e nella gestione del Gruppo, al fine di garantire il benessere e la tutela dei diritti dei dipendenti, sia durante la gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale. L'impegno del Gruppo, in conformità con la normativa vigente, assicura la tutela dei diritti, la libertà di associazione e la contrattazione collettiva, garantendo imparzialità e indipendenza nella promozione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) copre il **100%** del personale non dirigente del Gruppo

Di seguito, alcune delle disposizioni di maggiore rilievo contenute nel documento:

Capitolo II - Diritti Sindacali

- **Locali delle Rappresentanze Sindacali Unitarie** (art. 10)

La Società nelle unità produttive con almeno 200 dipendenti pone permanentemente a disposizione delle Rappresentanze Sindacali Aziendali/Unitarie e delle Organizzazioni Sindacali stipulanti, per l'esercizio delle loro funzioni, un idoneo locale comune adeguatamente attrezzato all'interno dell'unità produttiva o, in mancanza, nelle immediate vicinanze di essa. Nelle unità produttive con un numero inferiore di dipendenti le Rappresentanze Sindacali Aziendali/Unitarie hanno diritto di usufruire, ove ne facciano richiesta, di un locale idoneo per le loro riunioni.

Capitolo III - Disciplina del rapporto di lavoro

- **Assetti contrattuali e Trasferimenti collettivi** (artt. 2, 39)

I trasferimenti collettivi legati a processi di riorganizzazione, ristrutturazione o trasformazione aziendale, anche derivanti da innovazioni o implementazioni tecnologiche, sono oggetto di confronto con le OO.SS. secondo le modalità dell'art.2. In particolare, vengono ricondotte, secondo criteri e modalità negoziati nel rispetto delle procedure, le tematiche relative a:

- gestione delle conseguenze sul piano sociale dell'attuazione dei processi di riorganizzazione e/o ristrutturazione e/o trasformazione aziendale che abbiano ricadute sulle condizioni di lavoro, ivi ricomprendendo processi di mobilità collettiva, che abbiano valenza nazionale o coinvolgano due o più regioni;
- nuovi regimi e/o articolazioni di orario connessi alla funzionalità dei servizi anche con riguardo alle esigenze indotte dal mercato di riferimento.

L'Azienda fornirà alle OO.SS. nazionali stipulanti il CCNL una informazione preventiva, con indicazione contestuale della data dell'avvio del confronto, che sarà finalizzato a ricercare possibili soluzioni per governare le ricadute sociali dei processi citati, nel rispetto delle norme contenute nel presente CCNL e negli accordi collettivi nazionali. Detto confronto negoziale si esaurirà entro e non oltre i 12 giorni lavorativi, comprensivi del sabato, successivi alla data fissata dall'Azienda per il primo incontro.

Nel caso in cui detto confronto non si concluda positivamente, l'intera materia potrà formare oggetto di un ulteriore esame a livello aziendale, su richiesta anche di una sola delle OO.SS. nazionali stipulanti o dell'Azienda, da presentarsi entro 3 giorni dalla conclusione della predetta procedura territoriale. L'esame a livello aziendale dovrà comunque esaurirsi nel

termine massimo di 10 giorni dalla data fissata dall'Azienda per il primo incontro. Nel corso di ciascuna delle fasi della suddetta procedura l'Azienda non darà luogo all'attuazione dei progetti previsti e le OO.SS. si asterranno da ogni azione diretta. Al termine della suddetta procedura, ove la stessa non si sia conclusa positivamente, le Parti assumeranno le proprie autonome determinazioni.

- **Rapporto di lavoro a tempo determinato e parziale** (artt. 22 - 23)

Gli articoli in questione racchiudono tutte le disposizioni riguardanti i contratti a tempo determinato, indeterminato e i rapporti di lavoro a tempo parziale, comprese le disposizioni in materia di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, che avviene in conformità ai requisiti previsti dall'art. 8 del D.Lgs. 81/2015.

- **Lavoro Agile e Telelavoro** (artt. 27 - 28)

Nell'offerta di soluzioni di flessibilità organizzativa viene confermata la valenza del Lavoro Agile e del Telelavoro come modalità innovative che permettono di coniugare la conciliazione delle esigenze personali e familiari con quelle professionali, consentendo di lavorare in tempi e spazi diversi, attraverso l'uso delle tecnologie, nel rispetto della produttività aziendale. Tali istituti rappresentano degli strumenti utili per l'Azienda anche in termini di complessivo incremento dell'efficienza produttiva, che consente di favorire il consolidamento di modalità di funzionamento organizzativo e di impiego delle persone rispettose della sostenibilità ambientale e del benessere collettivo, attraverso la limitazione degli spostamenti casa lavoro - con riduzione dell'utilizzo di mezzi pubblici e personali, e del traffico - favorendo anche l'abbattimento delle emissioni di CO₂. Inoltre, attraverso il Lavoro Agile e il Telelavoro è resa possibile la tutela dei dipendenti che si trovano in condizioni di fragilità, quali i lavoratori disabili e coloro che riprendono il servizio dopo periodi di assenza per maternità, malattia, infortunio o aspettativa.

- **Orario di lavoro** (artt. 29 - 37)

L'orario contrattuale di lavoro è di 36 ore settimanali distribuite su 5 o 6 giorni. Il riposo giornaliero non può essere inferiore alle 11 ore consecutive ogni 24 ore e il personale ha diritto a un giorno di riposo settimanale di almeno 24 ore consecutive, che di norma coincide con la domenica. Le tabelle con l'orario lavorativo sono affisse nei luoghi di lavoro ed eventuali variazioni sono comunicate agli interessati con un preavviso di 48 ore. L'art. 30 regola i regimi di orario e i sistemi di flessibilità, mentre l'art. 36, in materia di ferie stabilisce, tra le altre cose, che ai lavoratori assunti spetta un periodo annuale di ferie di 28 o 30 giorni lavorativi in base alla data di assunzione in Azienda.

- **Tutela della maternità e della paternità** (art. 43)

Per il periodo di congedo di maternità/paternità è prevista un'indennità giornaliera pari al 100% della retribuzione normalmente spettante, fissa e variabile, relativa alla professionalità e alla produttività dell'unità produttiva di appartenenza. Anche le disposizioni in termini di congedo parentale incluse nel CCNL, vanno oltre gli obblighi legislativi previsti dall'art. 32 del D.Lgs. 151/2001, in quanto entrambi i genitori hanno diritto di astenersi facoltativamente dal lavoro nei primi dodici anni di vita del bambino, invece che nei primi otto. Per il periodo di congedo parentale fruito entro il sesto anno di vita del bambino, al dipendente viene corrisposta un'indennità pari all'80% della retribuzione per i primi due mesi, ben al di sopra del 30% previsto dalla legge. Tale trattamento economico spetta anche ai genitori adottivi o destinatari di affidamento preadottivo, indipendentemente dall'età del minore all'atto dell'adozione o dell'affidamento.

- **Igiene e sicurezza sul lavoro** (art. 47)

Il Gruppo riconosce la priorità della tutela della salute dei lavoratori all'interno dei processi produttivi come obiettivo condiviso dall'Azienda e dai lavoratori. In quest'ottica, in conformità agli artt. 18 e 19 del D.Lgs. 81/2008, Poste Italiane si impegna a eliminare i fattori di rischio, mantenere l'igiene industriale negli ambienti di lavoro, assicurare il rispetto dei principi ergonomici nella concezione delle postazioni di lavoro e a fornire un'adeguata e aggiornata informazione ai lavoratori sui rischi per la sicurezza e la salute connessi alle attività svolte, sulle misure e le attività di protezione e prevenzione adottate per i rischi specifici, sulle normative di sicurezza e di tutela ambientale e sulle relative disposizioni aziendali adottate. L'Azienda si impegna inoltre a prevenire e rimuovere ogni comportamento discriminatorio dello *status* e della dignità e integrità del lavoratore, con particolare attenzione alle situazioni di disagio provocate dall'ambiente di lavoro che possano pregiudicarne la personalità morale e l'equilibrio psicologico (art. 62). A tal riguardo, il Gruppo si impegna nella formazione dei propri dipendenti in materia di salute e sicurezza durante l'orario di lavoro e senza oneri a carico del personale (art. 47).

- **Provvedimenti disciplinari e Codice disciplinare** (artt. 53-54)

Il Gruppo adotta una serie di provvedimenti disciplinari, qualora il dipendente incorra in azioni non conformi alle disposizioni previste dal Codice Etico, dalle Politiche di Gruppo (es. Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Policy Diversity and Inclusion, ecc.) e, in generale, dall'intero Corpus Normativo di Gruppo, dunque a seguito del verificarsi di violazioni di ogni tipo (es. in materia di privacy, cybersecurity, anticorruzione, compliance, diritti umani, discriminazione e molestie (sessuali e non sessuali), norme sul lavoro, salute e sicurezza, ambientale, ecc.), recependo, inoltre, il criterio della compliance ai principi del Codice Etico anche nei sistemi di valutazione delle performance e nei piani di remunerazione dei dipendenti. A tal proposito, al fine di gestire le differenti segnalazioni, Poste Italiane prevede specifiche responsabilità, competenze e linee di reporting all'interno di tutte le funzioni e società del Gruppo. In tale ottica, le azioni disciplinari attuate dal Gruppo Poste Italiane in caso di violazioni (comprese le tipologie sopra citate) sono le seguenti:

- a. rimprovero verbale;
- b. ammonizione scritta;
- c. multa non superiore a quattro ore di retribuzione;
- d. sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di dieci giorni;
- e. licenziamento con preavviso;
- f. licenziamento senza preavviso.

Nell'applicazione di tali provvedimenti, l'Azienda tiene conto del principio di gradualità e proporzionalità delle sanzioni con riguardo alla gravità della mancanza, considerando l'intenzionalità del comportamento, il grado di negligenza, imprudenza o imperizia, il concorso, nella mancanza, di più lavoratori in accordo tra loro e il comportamento complessivo del lavoratore, rispetto ai precedenti disciplinari nell'ambito del biennio.

Di seguito si riportano, nello specifico, i casi di applicazione delle suddette sanzioni (inclusivi delle singole violazioni precedentemente menzionate).

Si applicano le sanzioni disciplinari del rimprovero verbale o dell'ammonizione scritta al lavoratore che:

- a) non osservi le disposizioni di servizio;

- b) non rispetti l'orario di lavoro o le formalità prescritte per la rilevazione ed il controllo delle presenze; si trattienga oltre l'orario di lavoro senza autorizzazione e senza giusto motivo nei locali di lavoro;
- c) non provveda a comunicare il motivo dell'assenza entro lo stesso giorno in cui la stessa si verifica, salvo casi di comprovata forza maggiore;
- d) esegua la prestazione lavorativa con scarsa diligenza;
- e) non abbia cura dei locali e/o dei beni mobili o strumenti a lui affidati; adoperi negligenzemente quelli di cui gli è consentito l'uso o se ne avvalga abusivamente;
- f) tenga un comportamento scorretto durante l'orario di servizio, nei locali di lavoro o in situazioni connesse alla attività lavorativa (es. mensa);
- g) si presenti al lavoro o si trovi durante l'orario di servizio in stato di alterazione psichica a lui imputabile;
- h) non osservi le norme antinfortunistiche portate a sua conoscenza in assenza di situazioni oggettive di pericolo.

Si applica la sanzione disciplinare della multa non superiore a quattro ore di retribuzione:

- i) per recidiva entro un anno dall'applicazione del rimprovero scritto nelle stesse mancanze previste nel precedente gruppo;
- j) per assenza arbitraria non superiore a due giorni lavorativi consecutivi;
- k) per comportamento scorretto verso i superiori, i colleghi, i dipendenti o verso il pubblico;
- l) per tolleranza di irregolarità di servizi, di atti di indisciplina, o di contegno non corretto da parte del dipendente personale;
- m) per inosservanza di doveri o obblighi di servizio da cui non sia derivate un pregiudizio al servizio o agli interessi della Società;
- n) per sottrazione di materiale o beni strumentali di tenue valore;
- o) per comportamento che, in caso di assenza per malattia, non consenta il controllo medico disposto dalla Società.

Si applica la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione dalla retribuzione fino a quattro giorni:

- p) per particolare gravità o recidiva, entro un anno dall'applicazione della sanzione, nelle stesse mancanze previste nel precedente gruppo;
- q) per simulazione di malattia o di altri impedimenti ad assolvere gli obblighi di servizio;
- r) per assenza arbitraria da tre a sei giorni lavorativi consecutivi;
- s) per ingiustificato ritardo nel trasferimento disposto per esigenze di servizio quando il ritardo non superi i dieci giorni;
- t) per inosservanza di doveri previsti da leggi, regolamenti o disposizioni in materia di prevenzione, infortuni e sicurezza sul lavoro, in presenza di oggettive situazioni di pericolo;
- u) per inosservanza di doveri ed obblighi di servizio da cui sia derivato un pregiudizio alla regolarità del servizio stesso ovvero agli interessi della Società o un vantaggio per sé o per i terzi, se non altrimenti sanzionabile;
- v) per inosservanza del dovere di segretezza, da cui non sia derivato danno.

Si applica la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a dieci giorni:

- a) per particolare gravità o recidiva, entro un anno dall'applicazione della sanzione, nelle stesse mancanze previste nel precedente gruppo;

- b) per rifiuto di testimonianza o per testimonianza falsa o reticente in procedimenti disciplinari;
- c) per rifiuto di eseguire ordini concernenti obblighi di servizio;
- d) per il compimento, in servizio, di atti dai quali sia derivato un vantaggio per sé e/o un danno per la Società, se non altrimenti sanzionabili in caso di particolare gravità;
- e) per assenza arbitraria da sette a dieci giorni lavorativi consecutivi;
- f) per mancanze che abbiano arrecato pregiudizio alla sicurezza del servizio, con danno alle cose sia della Società che di terzi, oppure con danno non grave alle persone;
- g) per rifiuto di assoggettarsi, secondo le norme di legge vigenti, a visite personali disposte a tutela del patrimonio e di quanta alla Società e affidato;
- h) per alterchi con vie di fatto negli edifici della Società;
- i) per atti, comportamenti o molestie che siano lesivi della dignità della persona anche in ragione della condizione sessuale;
- j) per abituale negligenza oppure per abituale inosservanza di leggi o regolamenti o degli obblighi di servizio nell'adempimento della prestazione di lavoro;
- k) per uso dell'impiego al fine di trarne profitto per sé o per gli altri;
- l) per minacce o ingiurie gravi verso altri dipendenti della Società, o per gravi manifestazioni calunniose o diffamatorie, anche nei confronti della Società;
- m) per inosservanza del dovere di segretezza, da cui sia derivato danno per la Società;
- n) in genere, per qualsiasi negligenza o inosservanza di leggi o regolamenti o degli obblighi di servizio deliberatamente commesse, anche per procurare indebiti vantaggi a sé o a terzi, ancorché l'effetto voluto non si sia verificato e sempre che la mancanza non abbia carattere di particolare gravità, altrimenti sanzionabile;
- o) per atti o comportamenti che producano interruzione o turbativa nella regolarità o nella continuità del servizio o per volontario abbandono del servizio medesimo;
- p) per ingiustificato ritardo, oltre i 10 giorni, nel trasferimento disposto per esigenze di servizio.

Si applica la sanzione disciplinare del licenziamento con preavviso per una delle seguenti mancanze:

- a) per recidiva plurima, nell'anno, nelle mancanze previste nel precedente gruppo;
- b) per essere sotto constatato reiterato effetto di sostanze alcoliche o di droghe durante il disimpegno di attribuzioni attinenti alla sicurezza in genere ed a quella del servizio, fatte salve le situazioni tutelate nell'art. 45;
- c) per irregolarità, trascuratezza o negligenza, ovvero per inosservanza di leggi o di regolamenti o degli obblighi di servizio dai quali sia derivato pregiudizio alla sicurezza ed alla regolarità del servizio con gravi danni alla Società o a terzi, o anche con gravi danni alle persone;
- d) per aver occultato fatti e circostanze relativi ad illecito uso, manomissione, distrazione o sottrazione di somme o beni di spettanza o di pertinenza della Società o ad essa affidati;
- e) per rifiuto nel trasferimento disposto per esigenze di servizio;
- f) per assenza arbitraria dal servizio superiore ai dieci giorni lavorativi consecutivi;
- g) per comprovata incapacità o persistente insufficiente rendimento, ovvero per qualsiasi fatto che dimostri piena incapacità a adempiere adeguatamente agli obblighi di servizio.

Si applica la sanzione disciplinare del licenziamento senza preavviso per una delle seguenti mancanze:

- a) per illecito uso, manomissione, distrazione o sottrazione di somme, o beni di spettanza o di pertinenza della Società o a essa affidati, o infine per connivente tolleranza di abusi commessi da dipendenti o da terzi;
- b) per aver dolosamente percepito somme indebite a danno dell'utenza o per aver accettato compensi, anche non in danaro, o per qualsiasi partecipazione a benefici ottenuti o auspicati, in relazione ad affari trattati per ragioni d'ufficio;
- c) per violazioni dolose di leggi o regolamenti o dei doveri di ufficio che possano arrecare o abbiano arrecato forte pregiudizio alla Società o a terzi;
- d) per aver dolosamente alterato, falsificato o sottratto documenti, registri o atti della Società o ad essa affidati, al fine di trarne profitto;
- e) per essersi recidivamente reso colpevole, negli ambienti di lavoro, di vie di fatto contro altri dipendenti o terzi, anche per motivi non attinenti al servizio;
- f) per aver intenzionalmente provocato o partecipato a disordini, tumulti, violenze in servizio o comunque nell'ambito dell'ufficio;
- g) per aver svolto anche fuori dell'orario di lavoro mansioni ed attività a titolo gratuito o oneroso che siano in concorrenza e in contrasto con gli interessi della Società;
- h) per condanna passata in giudicato per condotta commessa non in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, quando i fatti costituenti reato possano comunque assumere rilievo ai fini della lesione del rapporto fiduciario;
- i) per qualsiasi condanna che comporti l'interdizione perpetua dai pubblici uffici;
- j) quando sia accertato che l'impiego è stato conseguito mediante la produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile e, comunque, con mezzi fraudolenti;
- k) in genere per fatti o atti dolosi, anche nei confronti di terzi, compiuti in connessione con il rapporto di lavoro, di gravità tale da non consentire la prosecuzione del rapporto di lavoro;
- l) per assenza arbitraria dal servizio superiore ai sessanta giorni lavorativi consecutivi, salvo casi di comprovata forza maggiore.

Le mancanze non specificamente previste nella presente elencazione verranno sanzionate con i provvedimenti di cui all'art. 53 dello stesso CCNL, e dunque le sanzioni saranno determinate in relazione:

- alla intenzionalità del comportamento o al grado di negligenza, imprudenza o imperizia con riguardo anche alla prevedibilità dell'evento;
- al concorso, nella mancanza, di più lavoratori in accordo tra loro;
- al comportamento complessivo del lavoratore, con particolare riguardo ai precedenti disciplinari nell'ambito del biennio.

Capitolo IV - Politiche Sociali, Formazione Valorizzazione e Sviluppo dei lavoratori

• Formazione e Valorizzazione e sviluppo professionale (artt. 59 - 60)

Il Gruppo si impegna a favorire un ampio accesso alle opportunità formative a tutti i dipendenti al fine di valorizzare le risorse umane e potenziare le competenze e la competitività dell'Azienda. La formazione, fornita attraverso seminari, formazione in aula e formazione a distanza, concorre alla crescita professionale e all'arricchimento personale e professionale delle risorse umane anche in relazione alle innovazioni tecnologiche e organizzative, agli obiettivi di qualità, di sicurezza e di mercato. Il Gruppo sostiene la progressiva diffusione di una cultura interna basata sul rispetto dei valori aziendali, sull'importanza della competenza professionale e delle potenzialità individuali e sul

raggiungimento dei risultati, mirando al crescente coinvolgimento dei lavoratori nel conseguimento degli obiettivi aziendali. In tale ottica, l'Azienda si impegna a riqualificare con prontezza le competenze del personale al fine di garantire l'impiegabilità dei dipendenti. I principi guida delle politiche di valorizzazione sono: la chiarezza di intenti, l'imparzialità, la correttezza, le pari opportunità e la non discriminazione.

FOCUS | Sistemi di valutazione del personale

Come evidenziato in precedenza, il Gruppo Poste Italiane pone particolare rilevanza e centralità allo sviluppo delle competenze dei propri dipendenti e alle loro performance. A dimostrazione di ciò, il Gruppo ha introdotto un Piano di Sviluppo delle Performance (PSP), che si fonda sulla promozione di una cultura del risultato, della collaborazione e del feedback. A tal proposito, ai fini della valutazione dei dipendenti stessi, Poste Italiane adotta differenti tipologie di valutazione come, ad esempio, sistemi volti a valutare i dipendenti in dinamiche di *team* e non esclusivamente come singoli. A tal proposito, infatti, il Gruppo prevede sistemi basati su un rapporto che prevede uno scambio continuativo di *feedback*, nel corso dello svolgimento delle attività in cui il dipendente è coinvolto, tra quest'ultimo e il responsabile della valutazione con il fine di valutare, ed eventualmente intervenire, sull'intero percorso di crescita della risorsa (cosiddetto "*agile conversation*"). Dunque, la valutazione dello sviluppo professionale del dipendente è garantita con una frequenza superiore a quella trimestrale. Al sistema di "*agile conversation*" si aggiungono anche i seguenti ulteriori sistemi di valutazione del personale:

- **Gestione per obiettivi:** nell'ambito della funzione Risorse Umane, la gestione per obiettivi (*Management by Objectives*, MBO) costituisce una metodologia di valutazione del personale basata sul raggiungimento di risultati misurabili rispetto a obiettivi previamente assegnati, piuttosto che sulle competenze espresse. Tale modalità di valutazione delle performance è direttamente correlata alle politiche retributive del Gruppo Poste Italiane, che prevedono meccanismi di incentivazione economica sia di breve che di lungo termine. Nello specifico, con il supporto della funzione Amministrazione, Finanza e Controllo e della funzione Sviluppo Sostenibile di Gruppo, la Politica di Remunerazione 2025 ha previsto la definizione e la consuntivazione di indicatori rispettivamente economico-finanziari e legati alle tematiche ESG, coerenti con la visione strategica del Gruppo e con le aspettative degli stakeholder.
- **Valutazione multidimensionale delle prestazioni:** sistema di valutazione del totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili, finalizzato a cogliere in modo integrato le diverse prospettive sul contributo professionale della persona valutata. Oltre al processo di valutazione a 180°, che prende in considerazione il giudizio del responsabile diretto e dei pari grado, il modello include, per alcuni ruoli manageriali, una valutazione a 360°. Quest'ultima integra i *feedback* provenienti da almeno tre fonti distinte: il responsabile diretto, i colleghi di pari grado e i collaboratori. Tale approccio consente una lettura più articolata e bilanciata delle performance individuali, favorendo l'allineamento tra i comportamenti agiti e le priorità strategiche del Gruppo.
- **Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria:** la comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria, che si riferisce a un sistema in cui i dipendenti sono sistematicamente comparati in relazione ai propri colleghi di uguale livello professionale, appartenenti allo stesso team/funzione, non è applicabile al modello di Poste Italiane.

Capitolo V - Trattamento Economico

- **Retribuzione fissa e variabile** (artt. 63 - 79)

I seguenti articoli dedicati alla retribuzione forniscono una descrizione dettagliata della struttura retributiva fissa e variabile dell'Azienda. In tema di retribuzione, l'accordo raggiunto nel 2024 ha introdotto importanti miglioramenti come un incremento retributivo di 230 euro lordi medi che saranno ripartiti lungo l'intero periodo di validità del contratto, con un aumento dei minimi tabellari pari a 192 euro lordi medi. I dipendenti di Poste Italiane sono destinatari, inoltre, di un importo una tantum di 1000 euro lordi medi a titolo di competenze contrattuali arretrate 2024 e di anticipazione sui futuri miglioramenti economici.

Focus | Esempi di incentivi a lungo termine per i dipendenti

Come dettagliato all'interno della Relazione in materia di Politica di Remunerazione 2025 e compensi corrisposti 2024 approvata dall'Assemblea degli azionisti, Poste Italiane prevede per la componente variabile di lungo-termine il "Piano ILT *Performance Share* 2025-2027" con l'attribuzione, al termine di un periodo di performance triennale, di diritti a ricevere azioni ordinarie di Poste Italiane. Tra i potenziali beneficiari del Piano potranno rientrare le "risorse chiave", ovvero dirigenti e quadri, che svolgono funzioni rilevanti per il conseguimento dei risultati strategici del Gruppo Poste Italiane. Il Piano citato prevede un periodo di *performance* triennale, a cui si deve aggiungere il periodo di *retention* che varia, in funzione della tipologia del beneficiario, da 2 a 6 anni. Complessivamente, le tempistiche relative all'erogazione degli incentivi a lungo termine sono di oltre 5 anni.

Con riferimento al "Piano ILT *Performance Share* 2025-2027", questo si applica a circa il 20% dei dipendenti al di sotto del livello di senior management (ovvero primi e secondi livelli di riporto dell'Amministratore Delegato).

Il "Piano ILT *Performance Share* 2025-2027" prevede due obiettivi di *performance* con peso complessivo pari al 40%, collegati rispettivamente agli indicatori "Innovazione e *Customer Experience*" e "Innovazione e Valore al territorio".

Il primo obiettivo, "Innovazione e *Customer Experience*", viene misurato attraverso tre sotto-obiettivi:

1. l'estensione dell'assistenza digitale in ambito *Customer Care* per la gestione *self* delle esigenze dei clienti (almeno il 46% delle interazioni gestite parzialmente o totalmente da piattaforma AI);
2. l'utilizzo di strumenti basati sull'intelligenza artificiale a supporto dell'operatività di *Customer Operation* e Uffici Postali (almeno il 30% degli utenti di *Customer Operations* e UP con accesso allo strumento);
3. l'accesso a funzionalità digitali sulla *SuperApp* basate sull'intelligenza artificiale (almeno il 30% di utenti *SuperApp* che accedono a funzionalità basate su AI).

Il secondo obiettivo, "Innovazione e Valore al territorio", prevede la valutazione di tre sotto-obiettivi:

1. l'attivazione di una piattaforma centralizzata *Digital Signage* per la gestione personalizzata dei contenuti;
2. la definizione del modello di *governance* e *setup* del tema di gestione dei contenuti;
3. l'attivazione di almeno 1.600 vetrine su cui è disponibile il servizio di *Digital Signage*.

Inoltre, il "Piano ILT *Performance Share*", attivo sin dal 2019, prevede un'assegnazione su base annuale ed è strutturato su obiettivi pienamente allineati alle priorità strategiche di Poste Italiane. In tale ambito, a fronte dei due obiettivi ESG definiti per il ciclo 2025-2027, riconducibili agli

indicatori “Innovazione e *Customer Experience*” e “Innovazione e Valore al territorio”, nel corso dell’esercizio 2024 permane il focus su ulteriori obiettivi rilevanti nell’ambito della strategia ESG del Gruppo, come di seguito specificato:

- Indicatori “Transizione *Green*” (Riduzione emissioni strutture immobiliari - tCO₂e - tra un minimo di -17% e un massimo del -23%) e “Valorizzazione delle persone” (Ore di formazione tra un minimo di 14,5 mln e un massimo 15,5 mln), entrambi inclusi nel “Piano *ILT Performance Share 2024-2026*”;
- Indicatore “*Diversity & Inclusion*” (Equa rappresentanza di genere nei piani di successione tra un minimo di 45% e un massimo del 50%) definito nell’ambito del “Piano *ILT Performance Share 2022-2024*”;
- Indicatore “Valore al territorio” (Progetto Polis: cantieri avviati tra un minimo dell’80% a e un massimo del 100%), introdotto nel “Piano *ILT Performance Share 2023-2025*”.

Focus | Esempi di incentivi legati alla lotta al cambiamento climatico

Al fine di incentivare le persone del Gruppo Poste Italiane a contribuire alla lotta al cambiamento climatico e far sì che la stessa organizzazione riesca a raggiungere gli obiettivi strategici fissati con riferimento a questo tema, il Gruppo ha introdotto degli incentivi di tipo monetario riconosciuti sia all’Amministratore Delegato, ai Dirigenti con responsabilità strategiche (DIRS) e ai *Material Risk Takers*. Inoltre, a partire dal 2020, l’MBO è stato esteso a tutto il personale di Poste Italiane titolare di posizioni organizzative ed è stato previsto un nuovo *ILT manageriale*, nell’ambito dei quali sono incentivati KPI ambientali anche in linea con il Piano di Sostenibilità di Gruppo. In particolare:

- con riferimento all’Amministratore Delegato, nell’ambito del sistema di incentivazione a breve termine (MBO 2025) è previsto un indicatore relativo all’obiettivo “Transizione *Green*” (peso 15%), focalizzato - in linea con le priorità del Piano Strategico - sugli Uffici Postali e declinato secondo le seguenti direttrici:
 1. interventi di adeguamento immobiliare conclusi al 2025 (dato cumulato: 4.340 interventi da inizio progetto);
 2. installazione di impianti fotovoltaici (280 impianti);
 3. installazione di sistemi di *smart building* (1.000 sistemi di *smart building*).

Inoltre, nel corso dell’esercizio 2024, permane il focus su ulteriori obiettivi rilevanti nell’ambito della strategia climatica del Gruppo, definiti e monitorati all’interno del sistema di incentivazione a lungo termine (Piano *ILT Performance Share 2024-2026*). In particolare, è previsto un obiettivo di riduzione delle emissioni climalteranti generate dalle strutture immobiliari aziendali (tCO₂e), con un peso del 20% sull’intero piano, pari a un target minimo del -17% e massimo del -23% di tCO₂e, finalizzato a promuovere una progressiva decarbonizzazione delle attività del Gruppo.

- per quanto riguarda i DIRS, che fanno riferimento ai responsabili delle diverse funzioni a diretto riporto dell’Amministratore Delegato e del Direttore Generale di Poste Italiane SpA, nonché al Responsabile Controllo Interno e al Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. Tra questi dirigenti, ad esempio, è presente il Responsabile della Funzione Immobiliare, i cui compiti includono specifiche responsabilità legate alla gestione e all’uso efficiente delle fonti energetiche e alla riduzione delle emissioni, con l’obiettivo di ridurre i rischi ambientali. Nell’ambito del sistema di incentivazione a breve termine (MBO 2025), tra i KPI incentivati, figurano KPI che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi di Gruppo di mitigazione dei cambiamenti climatici, quali, ad esempio, l’introduzione di soluzioni *Smart Building* sull’intero patrimonio immobiliare del Gruppo, con una riduzione pari a -8GWh entro il 2024, l’aumento della produzione di GWh (+40GWh) di

energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo entro il 2026, l'ottenimento della certificazione, entro il 2028, per 10 siti carbon neutral di medie/grandi dimensioni (PAS 2060).

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2024, permane il focus su ulteriori obiettivi rilevanti nell'ambito della strategia climatica del Gruppo, definiti e monitorati all'interno del sistema di incentivazione a lungo termine (Piano ILT Performance Share 2024-2026). In particolare, è previsto un obiettivo di riduzione delle emissioni climalteranti generate dalle strutture immobiliari aziendali (tCO₂e), con un peso del 20% sull'intero piano, pari a un target minimo del -17% e massimo del -23% di tCO₂e, finalizzato a promuovere una progressiva decarbonizzazione delle attività del Gruppo.

- un'ulteriore categoria è rappresentata dai membri del personale più rilevante del Patrimonio BancoPosta, definiti come Material Risk Takers e appartenenti al senior management. Gli obiettivi di performance del sistema MBO per questi beneficiari sono assegnati individualmente, con particolare attenzione agli indicatori di performance corretti per il rischio (ad esempio, RORAC BancoPosta) e alla sostenibilità (ad esempio legati alla riduzione delle emissioni di Gruppo). Nell'ambito del sistema di incentivazione a breve termine (MBO 2025), tra i KPI incentivati, figurano KPI che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi di Gruppo di mitigazione dei cambiamenti climatici, quali, ad esempio, l'introduzione di soluzioni Smart Building sull'intero patrimonio immobiliare del Gruppo, con una riduzione pari a -8GWh entro il 2024, l'aumento della produzione di GWh (+40GWh) di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo entro il 2026, l'ottenimento della certificazione, entro il 2028, per 10 siti carbon neutral di medie/grandi dimensioni (PAS 2060).

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2024, permane il focus su ulteriori obiettivi rilevanti nell'ambito della strategia climatica del Gruppo, definiti e monitorati all'interno del sistema di incentivazione a lungo termine (Piano ILT Performance Share 2024-2026). In particolare, è previsto un obiettivo di riduzione delle emissioni climalteranti generate dalle strutture immobiliari aziendali (tCO₂e), con un peso del 20% sull'intero piano, pari a un target minimo del -17% e massimo del -23% di tCO₂e, finalizzato a promuovere una progressiva decarbonizzazione delle attività del Gruppo.

Focus | Gender Pay

In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di diverse dimensioni con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale e politiche di risorse umane inclusive e prive di discriminazioni e pregiudizi, anche in materia retributiva².

- **Maggiorazioni per lavoro festivo, notturno e straordinario** (art. 74)

La maggiorazione della retribuzione indicata per le seguenti tipologie di lavoro ammonta al 15% per il lavoro straordinario diurno feriale, al 30% per lo straordinario notturno feriale e lo straordinario diurno festivo, e al 50% per lo straordinario notturno festivo.

- **Previdenza complementare e Assistenza Sanitaria integrativa** (art. 79)

Poste Italiane ribadisce la centralità del Fondo Nazionale Pensione Complementare (Fondoposte) confermando l'impegno a garantirne la più ampia diffusione in Azienda. Inoltre, al fine di rafforzare il sistema di *welfare* e di assicurare il pieno diritto fondamentale

² A tal proposito, nel 2024, il Gruppo ha registrato: un Mean Gender Pay Gap di 3,91%, un Median Gender Pay Gap pari allo -0,47%, un Mean Bonus Gap pari al 5,72% and un Median Bonus Gap del 11,11%. Il Mean Gender Pay Gap rappresenta la differenza percentuale tra la media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile e quella dei dipendenti di sesso femminile. L'indicatore è calcolato secondo la seguente formula:

$$\frac{\text{Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso maschile} - \text{Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso femminile}}{\text{Media della retribuzione oraria lorda dei dipendenti di sesso femminile}}$$
 Infine, si specifica che la percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati è pari al 100% degli FTE.

alla salute, in linea con le esigenze di tutela dei dipendenti e delle proprie famiglie, l'Azienda si impegna a garantire nei confronti di tutto il personale non dirigente, forme di assistenza sanitaria integrativa sempre più efficaci. A tal fine, tutti i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato, compresi gli apprendisti, al superamento del periodo di prova, sono iscritti al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

Sintesi in materia di impegno e programmi del Gruppo Poste Italiane verso i lavoratori

L'impegno del Gruppo Poste Italiane verso le proprie persone si concretizza attraverso diverse Policy, tra cui il Codice Etico, la Politica Integrata del Gruppo e la Politica in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani. Questi strumenti definiscono l'impegno dell'Azienda nel garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori, ponendo particolare attenzione alla creazione di un ambiente di lavoro sano, inclusivo e rispettoso. Il Gruppo riconosce, infatti, che tali condizioni rappresentano un presupposto essenziale per promuovere alti livelli di produttività e costruire un rapporto duraturo e positivo tra l'Azienda e i suoi dipendenti. È proprio per questo motivo che gli impegni assunti con riferimento ai diritti dei lavoratori si applicano a tutti i lavoratori dell'Azienda, dunque anche ai lavoratori in appalto e ai partner con cui lo stesso collabora. Inoltre, il Gruppo ritiene che il dialogo costante con i rappresentanti dei lavoratori sia un aspetto centrale della propria organizzazione ed è per questo che coinvolge, con cadenza periodica, i rappresentanti dei lavoratori. Tale coinvolgimento costante permette all'Azienda di garantire le migliori condizioni di lavoro possibili e recepire sia nella gestione ordinaria che nelle fasi di cambiamento dell'organizzazione aziendale le percezioni dei propri dipendenti.

Poste Italiane assume un impegno concreto e costante nel garantire pari opportunità e nell'eliminare ogni forma di discriminazione, in tutte le fasi del rapporto di lavoro – dalla selezione all'assunzione, dalla formazione alla remunerazione, all'applicazione delle politiche di premialità, fino alla cessazione del rapporto. Il Gruppo promuove attivamente una cultura inclusiva, opponendosi a discriminazioni fondate su genere, età, disabilità, origine etnica, sociale o geografica, appartenenza sindacale, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, identità di genere, nazionalità o stato civile. In linea con questi principi, Poste Italiane si impegna nel garantire una retribuzione equa, attuando politiche mirate alla prevenzione e al superamento del gender pay gap. A conferma dell'efficacia di tale impegno, nel 2022 il Gruppo ha ottenuto la certificazione "Equal Salary" e, nel 2024, ha superato con successo il secondo audit di monitoraggio previsto dal processo di valutazione, che ha confermato – per il terzo anno consecutivo – l'assenza di non conformities, attestando la solidità delle politiche di gestione delle risorse umane, delle pratiche retributive e delle strategie di Diversity & Inclusion. A supporto di questo percorso, dunque al fine di garantire il raggiungimento di un'equa remunerazione tra uomini e donne, il Gruppo monitora regolarmente il gender pay gap, rendendo pubblici i risultati nell'ambito della "Rendicontazione di Sostenibilità" e della "Relazione sulla Politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti". Questo processo di trasparenza e verifica continua costituisce un elemento essenziale della strategia retributiva di Poste Italiane, contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo di equità salariale, considerato da sempre un pilastro della propria politica di remunerazione.

Sempre in ambito retributivo, il Gruppo Poste Italiane è impegnato nel garantire che i propri dipendenti percepiscano un salario dignitoso (living wage), in grado di coprire adeguatamente il costo della vita locale, assicurando uno standard di vita dignitoso per sé e per la propria famiglia. Tale impegno, infatti, si concretizza attraverso il monitoraggio periodico dei salari, e sulla base di una metodologia interna adottata dall'Azienda attraverso cui si procede alla stima del costo della vita, il Gruppo assicura l'adeguamento della retribuzione dei propri dipendenti, definendo, nell'ambito della contrattazione collettiva aziendale, livelli retributivi tali da garantire un salario adeguato.

Inoltre, il Gruppo, al fine di garantire il benessere dei propri dipendenti e un equilibrio tra vita privata e vita lavorativa, assicura un limite massimo di 36 ore lavorative settimanali distribuite su 5 o 6 giorni – contenendo per quanto possibile il ricorso al lavoro straordinario. A tal proposito, il

Gruppo monitora l'orario di lavoro nonché le prestazioni straordinarie attraverso l'impiego di sistemi di rilevazione automatica delle presenze, mettendo a disposizione dei dipendenti anche specifici servizi digitali per la richiesta dei permessi previsti dalla legge e dal contratto. In coerenza con i limiti previsti dalla legge, i sistemi digitali aziendali monitorano il limite massimo di ore straordinario che ogni dipendente, di norma, può prestare in un anno (pari a 250 ore annue), consentendo una rilevazione semestrale del ricorso all'orario straordinario. Ai lavoratori vengono richieste le prestazioni straordinarie di norma con almeno due ore di anticipo. In alcuni settori, per espressa previsione contrattuale, è attivo l'istituto del conto ore individuale, che consente di convertire le prime 20 ore annuali di prestazione straordinaria in flessibilità oraria. Le ore di straordinario preventivamente autorizzate e rilevate attraverso i sistemi aziendali vengono retribuite in coerenza con le maggiorazioni previste dal CCNL (15% per il lavoro straordinario diurno feriale, al 30% per lo straordinario notturno feriale e lo straordinario diurno festivo e al 50% per lo straordinario notturno festivo).

Infine, il Gruppo Poste Italiane garantisce a tutti i lavoratori, in misura maggiore rispetto alle disposizioni di legge, periodi di ferie retribuite finalizzati a reintegrare le energie psico fisiche del lavoratore. A tal proposito, in virtù di quanto stabilito dal CCNL in precedenza menzionato, a ciascun lavoratore full time è riconosciuto un periodo di ferie annuali retribuite pari a 28 giorni lavorativi in caso di prestazione resa su sei giorni lavorativi (nel caso in cui l'orario di lavoro sia concentrato su cinque giorni alla settimana i suddetti giorni di ferie sono divisi per 1,2). Per i lavoratori già in servizio alla data dell'11 luglio 2003, che svolgono la prestazione su sei giorni lavorativi, il periodo annuale di ferie è pari a 30 giorni lavorativi (nel caso in cui la prestazione sia resa su cinque giorni settimanali, i 30 giorni vengono riproporzionati dividendo per 1,2). Le ferie possono essere fruite a giornata intera o in forma oraria e i periodi di ferie vengono programmati tenendo conto delle esigenze del lavoratore, compatibilmente con quelle aziendali. In ogni caso l'Azienda si assicura che il lavoratore goda di due settimane continuative di ferie retribuite nel periodo 15 giugno-15 settembre e di un'ulteriore settimana di ferie nel periodo 15 gennaio-15 aprile. Non è ammessa la rinuncia espressa o tacita delle ferie né la sostituzione dietro pagamento di compenso, tuttavia in base a quanto previsto dal vigente CCNL è consentita la cessione individuale e collettiva di limitati giorni di ferie in favore dei colleghi che si trovino in situazioni di bisogno in coerenza con un apposito Regolamento e nel rispetto dei limiti minimi individuali di ferie previsti per legge.

Con riferimento ai programmi di protezione sociale garantiti ai dipendenti, il Gruppo Poste Italiane, da sempre integra e rafforza quanto già previsto dalla legge e/o dalla previdenza obbligatoria. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito le principali tutele previste che vanno ad aggiungersi a quanto previsto dalla legge:

- previdenza complementare e assistenza sanitaria integrativa: Poste Italiane ribadisce la centralità del Fondo Nazionale Pensione Complementare (Fondoposte) confermando l'impegno a garantirne la più ampia diffusione in Azienda. Inoltre, al fine di rafforzare il sistema di welfare e di assicurare il pieno diritto fondamentale alla salute, in linea con le esigenze di tutela dei dipendenti e delle proprie famiglie, l'Azienda si impegna a garantire nei confronti di tutto il personale non dirigente, forme di assistenza sanitaria integrativa sempre più efficaci. A tal fine, tutti i lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato, compresi gli apprendisti, al superamento del periodo di prova, sono iscritti al Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa;
- tutela della maternità e della paternità: per il periodo di congedo di maternità e per il periodo di congedo di paternità alternativo è prevista un'indennità giornaliera pari al 100% della retribuzione normalmente spettante, fissa e variabile, relativa alla

professionalità e alla produttività dell'unità produttiva di appartenenza, con miglior favore rispetto alla misura dell'80% prevista dalla legge.. Anche le disposizioni in termini di congedo parentale incluse nel CCNL prevedono un trattamento di miglior favore rispetto alle disposizioni di legge, in quanto riconoscono a ciascun genitore, anche adottivo o affidatario, per due mesi di congedo fruiti entro sei anni di età del bambino (o dall'ingresso in famiglia/in Italia) un'indennità maggiorata pari all'80% della retribuzione che si aggiunge alle mensilità maggiorate a carico INPS eventualmente spettanti.

Con riferimento al tema dei licenziamenti collettivi, il Gruppo Poste Italiane applica le disposizioni di legge in materia (Legge n. 223 del 1991). In virtù dell'applicazione di tale Legge, il Gruppo, nell'eventualità di tali licenziamenti, garantisce un periodo minimo di consultazione dei sindacati.

Per il Gruppo Poste Italiane lo sviluppo delle competenze e, in generale, la formazione del personale è un tema fondamentale in quanto concorre alla crescita personale e all'arricchimento professionale delle proprie risorse. A tal proposito, il Gruppo, oltre a sviluppare le competenze di ruolo essenziali per sostenere nuovi modelli di business e di servizio, è impegnato nel promuovere iniziative di formazione che accrescano le competenze trasversali e che permettano ai dipendenti di rispondere a contesti in continua evoluzione e migliorarsi continuamente. Inoltre, la formazione è utilizzata dal Gruppo come strumento di mitigazione nel caso in cui si vogliano mitigare effetti negativi legati a specifici fattori di rischio (es. transizione climatica, cambiamenti industriali dovuti ad evoluzioni di tipo tecnologico, evoluzione della regolamentazione, ecc.). A tal proposito, infatti, sulla base della SBU di riferimento e in virtù degli impatti negativi che potrebbero abbattersi su queste, sono garantiti corsi di formazione e sensibilizzazione accessibili a tutti i dipendenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si segnala che il Gruppo Poste Italiane, per mitigare gli effetti negativi legati ai cambiamenti dovuti alla transizione climatica, garantisce ai suoi dipendenti corsi di formazione volti a sensibilizzarli sui temi legati alla tutela ambientale. Parallelamente, per far fronte ai cambiamenti di natura industriale, il Gruppo assicura l'accesso a iniziative formative finalizzate all'acquisizione di competenze legate all'introduzione di innovazioni tecnologiche nei processi aziendali, come nel caso dell'intelligenza artificiale. In tal senso, nel corso del 2024 è stato avviato il programma "LabAI Literacy", un ciclo di 10 webinar che ha permesso ai dipendenti che ne hanno preso parte di 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.

L'attenzione costante alle persone, la valorizzazione del capitale umano e la promozione di un ambiente di lavoro equo, inclusivo e orientato al benessere rappresentano, quindi, elementi imprescindibili per il Gruppo Poste Italiane al fine di costruire un'organizzazione sostenibile, resiliente e proiettata verso il futuro.

1.1 PROGRAMMI DI SVILUPPO PER I DIPENDENTI

Poste Italiane, nell'ambito dell'impegno per la crescita professionale e personale delle proprie persone, promuove un'offerta articolata di percorsi di apprendimento che si fondano su due metodologie principali:

- coaching & mentorship: il coaching è una metodologia di apprendimento che aiuta i dipendenti del Gruppo a individuare autonomamente soluzioni a sfide e obiettivi legati all'ambito lavorativo. Viene utilizzato per supportare i dipendenti nell'assunzione di nuove responsabilità o nell'affrontare specifiche opportunità o criticità legate alla performance. Il mentoring, invece, consente ai partecipanti di valorizzare l'esperienza e le competenze del proprio mentore, riflettendo al contempo sulle proprie esperienze e decisioni. Questo processo favorisce la condivisione di conoscenze e abilità per rispondere a esigenze di apprendimento diversificate, indipendentemente dall'età o dal livello organizzativo e viene spesso utilizzato per supportare persone meno esperte nello sviluppo della propria carriera, beneficiando dei consigli e dell'orientamento del mentore.
- teamwork & networking: questi approcci abilitano un modello formativo esperienziale e collaborativo, favorendo la condivisione di conoscenze, il confronto tra pari e il potenziamento delle competenze trasversali. L'apprendimento, attraverso il lavoro in team e le reti, può avvenire quando le persone sono incoraggiate a imparare con e da altri soggetti al di fuori del proprio ruolo quotidiano, ad esempio attraverso la partecipazione a network professionali, interazioni con clienti e fornitori, oltre che mediante la partecipazione a eventi e occasioni di confronto organizzati dall'Azienda.

Tali metodologie vengono utilizzate anche nell'ambito dei programmi di apprendimento di seguito descritti:

- programmi di sviluppo della leadership, ovvero iniziative formative finalizzate a potenziare le competenze e le capacità di leadership individuale. Tali programmi si concentrano sullo sviluppo di abilità personali di leadership del personale del Gruppo, affinando competenze specifiche per rafforzare e valorizzare il potenziale di leadership delle persone, sia in ruoli attuali che futuri;
- programmi di educazione culturale, ovvero programmi formativi e iniziative volte ad accrescere la consapevolezza, la comprensione e il rispetto delle diverse origini culturali. Questo tipo di formazione è fondamentale per il Gruppo Poste dal momento che l'Organizzazione opera in contesto eterogeneo all'interno dello stesso Paese, sia in realtà internazionali attive oltre i confini nazionali;
- programmi di transizione digitale, volti a supportare i dipendenti del Gruppo nell'adattamento a nuovi strumenti, processi e tecnologie digitali all'interno dell'ambiente di lavoro. L'obiettivo è garantire che le persone dell'Azienda siano adeguatamente preparate a sfruttare efficacemente le innovazioni digitali, contribuendo a una maggiore efficienza e produttività, in linea con il più ampio obiettivo di trasformazione digitale dell'Organizzazione.

Tutti i programmi sono progettati in un'ottica di accessibilità e inclusività e sono fruibili anche dal personale part-time del Gruppo, con l'obiettivo di garantire pari opportunità di sviluppo professionale a tutta la popolazione aziendale.

Di seguito viene fornita una descrizione di due programmi, rientranti in quelli che contribuiscono allo sviluppo della leadership, che compongono l'offerta del Gruppo Poste Italiane e che garantiscono ai propri dipendenti continua crescita e sviluppo delle proprie competenze, tra cui quelle di leadership.

Insourcing e Reimpiego

Nel corso del 2024, Poste Italiane ha proseguito con il programma "Insourcing e Reimpiego", che mira a ricollocare, su attività esternalizzate strategiche per il business, persone non attualmente impiegate in aree pienamente produttive o a valore aggiunto, a seguito di evoluzioni organizzative e produttive, anche connesse alla trasformazione digitale. Il programma ha interessato 1.904 FTE, pari all'1,57% della popolazione aziendale, e si fonda su un modello che coniuga le esigenze di sviluppo del business con la tutela e la valorizzazione del capitale umano. Tale programma, in virtù dello sviluppo di hard e soft skills utili alle persone a sviluppare le proprie capacità di gestione delle responsabilità e delle risorse, è riconducibile ai programmi di sviluppo della leadership offerti dal Gruppo Poste Italiane ai propri dipendenti. Infatti, questo garantisce un processo articolato di formazione, reskilling e ampliamento delle competenze, che consente una crescita professionale coerente con le future evoluzioni del business. Il reintegro su tali attività ha inoltre permesso la gestione in-house di processi critici, con ricadute positive in termini di incremento della produttività, contenimento dei costi e riduzione del ricorso a forniture esterne. Il Gruppo ha posto particolare attenzione alle specificità individuali delle persone coinvolte, tenendo conto di eventuali condizioni di salute o limitazioni lavorative, e favorendo inserimenti in ambiti che garantiscano piena operatività senza vincoli logistici o organizzativi. Le risorse sono state coinvolte anche in percorsi formativi dedicati, come training on the job, per favorire l'effettivo reinserimento e una piena valorizzazione professionale all'interno dell'organizzazione.

Il risultato derivante dall'erogazione di tale programma, in termini di impatti quantitativi dei benefici sul business del Gruppo da un punto di vista monetario, è stata la generazione di circa 39 milioni di euro di saving per il 2024.

Coinvolgimento e sviluppo delle persone

Sempre nel 2024, Poste Italiane ha implementato il programma "Coinvolgimento e sviluppo delle persone", che ha interessato il 12,3% della popolazione aziendale e che può essere inserito nel più ampio insieme dei programmi di sviluppo della leadership offerti dal Gruppo ai propri dipendenti. Tale iniziativa mira a mettere le persone al centro dei processi di valorizzazione dell'Azienda, favorendo il senso di appartenenza, una cultura orientata alla sostenibilità e un mindset innovativo. Attraverso percorsi di engagement e change management, il programma supporta lo sviluppo dell'imprenditorialità individuale, delle abilità di leadership e la focalizzazione sugli obiettivi strategici, in linea con il Piano Strategico aziendale.

Il programma si declina in molteplici attività strutturate e differenziate, volte a valorizzare il potenziale e rafforzare le competenze professionali, quali:

- processi di scouting per far emergere talenti (MLAB, POP, Smart Assessment, Talent Review);
- iniziative di sviluppo delle competenze (coaching, mentoring, tutoring, job shadowing) per accompagnare la crescita individuale in risposta alle esigenze di business;
- attività di coinvolgimento (INSIEME Connecting Ideas) per promuovere un approccio autoimprenditoriale e innovativo;
- attività di engagement (Programma "Play Day #1", onboarding per neoassunti, Project Talks, Networking Breakfast, Convention, Town Hall con il Leadership Team) finalizzati a incrementare la partecipazione, creare un nuovo mindset e introdurre innovazione nel modo di lavorare.

I risultati ottenuti hanno prodotto benefici concreti per l'Azienda e il business, tra cui:

- incremento del senso di appartenenza e della motivazione, che si traduce in una maggiore capacità di leadership dei dipendenti, in una maggiore energia realizzativa e in un contributo positivo al raggiungimento degli obiettivi;
- miglioramento del benessere e del clima aziendale, con conseguente riduzione di assenteismo e turnover ed abbattimento dei costi legati alla sostituzione e alla formazione di nuovo personale;
- sviluppo e consolidamento delle competenze, comprese quelle di leadership, che si riflettono in performance individuali e aziendali più efficaci ed efficienti.
- stimolare l'innovazione diffusa, promuovendo un mindset allineato con le strategie di Poste Italiane e i suoi obiettivi ESG

In particolare, la survey annuale di valutazione delle performance ha rilevato un aumento della motivazione e soddisfazione lavorativa tra i partecipanti, nonché delle relative capacità di leadership, con effetti positivi su produttività e coinvolgimento.

Anche in questo caso, il programma ha generato risultati in termini di impatti quantitativi dei benefici sul business del Gruppo da un punto di vista monetario e non monetario che vengono sintetizzati di seguito:

- percentuale di best performer (persone con valutazione elevata) in crescita nel 2024 rispetto ai best performer del 2023 (+3%). La variante di posizionamento dei best performer del medesimo target rispetto ai best performer sul totale Azienda è del + 24%;
- tasso di assenteismo del target del programma è del 2,07% rispetto al dato di Gruppo Poste Italiane 3,9%;
- turn over con uscita su base volontaria del target del programma è dello 0% rispetto al dato di Gruppo Poste Italiane 1,6% (da intendersi con riferimento alla casistica dimissioni nel 2024);
- aumento dei ricavi generati nel segmento "Pacchi e Logistica" del 13,2% (da €1.401 mln nel 2023 a €1.586 mln nel 2024). Nello specifico, dell'incremento generato circa €18,5 mln è dovuto al miglioramento delle competenze del target coinvolto nel programma;
- le promozioni rilevate rappresentano, limitatamente al perimetro della Capogruppo, l'11,7% del target del programma e il 21% del totale delle promozioni.

Tali iniziative confermano l'impegno di Poste Italiane nel promuovere una cultura organizzativa orientata alla crescita, all'inclusione e all'innovazione, valorizzando le persone come leva strategica per la competitività aziendale. L'efficacia dei programmi si riflette nei risultati concreti ottenuti, sia in termini di impatto economico che di benessere e sviluppo del capitale umano.

FOCUS | La formazione obbligatoria in materia di *compliance*

- ***“Il GDPR General Data Protection Regulation”***

Dal 2019 il Gruppo eroga il corso online “Il GDPR - General Data Protection Regulation”, che fornisce una panoramica sulle novità introdotte e sugli adempimenti stabiliti dal General Data Protection Regulation EU 2016/679, focalizzandosi sul principio di responsabilizzazione e sulle misure di sicurezza che il titolare e il responsabile del trattamento devono adottare per garantire la protezione dei dati personali. Alla fine del corso vengono illustrate le autorità di controllo, i mezzi di ricorso e le sanzioni previste in caso di violazione del Regolamento. L’iniziativa formativa è destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane, in quanto parte del programma di formazione obbligatoria. Inoltre, per le risorse che ricoprono il ruolo di Delegato al trattamento dei dati, di Compilatore a supporto del delegato e dei propri collaboratori coinvolti nell’attività di tenuta del registro dei trattamenti, l’Azienda ha organizzato workshop formativi sul tema “Trattamento Dati” erogati in modalità webinar che offrono una panoramica sugli aspetti organizzativi e normativi del GDPR, focalizzandosi in particolare sulla gestione del trattamento dei dati, e hanno l’obiettivo di rafforzare l’accountability e le conoscenze specifiche in materia di trattamento dei dati personali. Già a partire da giugno 2022 è in erogazione il corso online “La tutela della Privacy in Ufficio Postale”, destinato a tutto il personale applicato presso gli Uffici Postali. Il corso illustra quali sono le segnalazioni più frequenti che arrivano al Garante per la Protezione dei Dati Personali; spiega come tutelare i diritti dell’interessato attraverso la documentazione relativa a informative Privacy, consensi e videosorveglianza; approfondisce le misure di sicurezza da adottare durante il servizio a tutela della riservatezza e illustra l’organizzazione Privacy in ambito Mercato Privati. Inoltre, da novembre 2022 il corso è stato inserito anche nei programmi di inserimento al ruolo per alcune figure che operano in Gestione Operativa (Referenti Processi e Specialisti GO Territoriale). Ad ottobre 2024, per i referenti privacy di Digital, Technology & Operations è stato realizzato un percorso formativo dedicato ai temi privacy di maggior interesse e applicabilità per la funzione, focalizzandosi sulla gestione dei consensi marketing e profilazione, sui diritti degli interessati, nonché sulla gestione della data protection e dei data breach. Infine, nell’anno, per la funzione TA/Privacy, è stato realizzato il progetto “DPO Round Table 2024”, focalizzato su tematiche avanzate di Privacy e Cybersecurity.

- ***Sicurezza informatica***

In continuità con gli anni precedenti, il Gruppo ha confermato l’erogazione a cadenza annuale del corso online “Information Security”, volto a illustrare il tema della sicurezza informatica ed evidenziare i suoi impatti sui diversi aspetti della vita professionale. L’iniziativa formativa, destinata a tutto il personale del Gruppo Poste Italiane nell’ambito del programma di formazione obbligatoria, per il 2024 è stata articolata in due tranches di avvio: la prima nel mese di luglio e la seconda nel mese di settembre. Ad arricchire il piano formativo, sono state realizzate ulteriori iniziative focalizzate sull’evoluzione normativa europea: nel mese di aprile 2024 si è tenuto un workshop sul Regolamento DORA (Digital Operational Resilience Act), volto a sensibilizzare le strutture coinvolte sull’importanza della nuova visione nella gestione dei rischi ICT e Cyber. Successivamente, a novembre 2024, è stato erogato il workshop sulla “Direttiva NIS2: novità e principali impatti”; l’incontro ha approfondito l’aggiornamento normativo finalizzato a rafforzare la sicurezza delle reti e la resilienza delle infrastrutture critiche, definendo gli obblighi per le organizzazioni e offrendo un focus specifico sull’applicazione della direttiva nel contesto di Poste Italiane. Infine, per quanto riguarda la formazione specialistica dedicata alle risorse della Sicurezza Informatica, nel 2024 sono stati attivati percorsi mirati su due direttrici principali: da un lato il piano su “Metodologie IT e Best Practice”, che ha rafforzato le competenze gestionali spaziando dal Project Management alle metodologie Agile, Scrum e ITIL, dall’altro l’offerta del “Catalogo ICT”,

focalizzata sull'aggiornamento tecnologico avanzato in ambiti quali Intelligenza Artificiale, Machine Learning, Cloud e Data Analysis, includendo specifiche certificazioni professionali in ambito cyber e business continuity.

- **Antiriciclaggio e antiterrorismo**

Nell'anno 2024 è stato introdotto il nuovo corso online "La Normativa Antiriciclaggio 2024", avviato nel mese di maggio per il target Mercato Privati con l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie per operare nel rispetto delle disposizioni di legge; tale formazione risulta valida anche ai fini del raggiungimento delle ore obbligatorie ESMA/IVASS. La campagna formativa è stata estesa progressivamente alle altre strutture del Gruppo (BancoPosta, Società Vigilante, Funzioni Corporate, DTO e MIPA), affiancando al corso base una serie di attività di sensibilizzazione caratterizzate da contenuti tecnici specifici per funzione. In particolare, per il Gruppo Poste Vita sono state approfondite le principali novità normative in materia, mentre per le funzioni Corporate, DTO e SdG la formazione ha riguardato l'utilizzo dei tool applicativi "World Check" e "SGR Compliance Daily Control". Ulteriori focus specialistici sono stati dedicati alla corretta compilazione del Questionario di Adeguata Verifica (QAV) per le risorse MIPA, nonché all'evoluzione del quadro normativo AML e al conseguente adeguamento dell'assetto organizzativo di Gruppo per le funzioni di Audit e le Società Vigilante. Infine, in coerenza con le disposizioni di Vigilanza, per l'intera famiglia professionale è stato condotto l'assessment delle competenze tecniche e l'aggiornamento annuale, focalizzato sulle evoluzioni organizzative, procedurali e metodologiche di prevenzione e contrasto al riciclaggio.

1.2 PROGRAMMI DI SOSTEGNO PER I DIPENDENTI

L'Azienda prevede diverse iniziative a supporto dei propri dipendenti, in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), mirate ad accrescere il morale dei dipendenti, incrementarne la produttività, riducendone l'assenteismo e contribuendo ad attirare e trattenere i migliori talenti, riducendo come conseguenza il turnover.

Di seguito si riportano in dettaglio le politiche previste dal Gruppo Poste Italiane in tale ambito.

- **Gestione dello stress sul posto di lavoro**

Continua l'iniziativa di *caring* denominata "Noi Siamo Qui" con cui Poste Italiane supporta i dipendenti con fragilità per gravi patologie o malattie croniche o in situazioni di vulnerabilità con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di business coaching di approccio inclusivo per accompagnare un efficace reinserimento al lavoro e la possibilità di richiedere una *second opinion* per patologie oncologiche e cardiovascolari in collaborazione con il Centro Medico aziendale.

Inoltre, in aggiunta alla popolazione del perimetro Società Vigilata, nel corso del 2024, è stato esteso al progetto "Noi Siamo Qui" per tutta la popolazione aziendale in target, l'iniziativa "Al tuo fianco", lo sportello d'ascolto, orientamento e sostegno che, tra i vari servizi previsti, contempla anche l'accesso ad una piattaforma dedicata per supportare il benessere mentale delle persone e promuovere le competenze individuali nella gestione dello stress. Tale piattaforma consente di accedere ad una rete di psicologi e psicoterapeuti selezionati per intraprendere un percorso di cura del proprio benessere mentale e rende disponibili una serie di contenuti accessibili, come vari test scientifici per l'autovalutazione dello stato di benessere mentale. In termini complessivi, il servizio connesso alla piattaforma per il benessere motivazionale e psicologico ha visto la registrazione di oltre 500 colleghi, circa 1.110 sessioni totali e circa 220 consulenze psicologiche con una soddisfazione del 95% del target (fonte: Gestore della piattaforma).

Inoltre, nella intranet aziendale, nell'ambito della sezione "Servizi per La persona" è stata introdotta una nuova opportunità per richiedere un colloquio di *caring* con il Gestore RU di riferimento al fine di favorire una attenzione crescente, anche con modalità disintermedate per potenziare la disclosure fiduciaria.

Nell'anno 2025 in base agli impegni previsti nel nuovo CCNL con le OOSS verrà attivato un piano nazionale di assistenza psicologica per tutti i dipendenti e non solo per coloro che si trovino nel target sopra evidenziato.

Nel 2024 sono stati avviati i primi Employee Resource Groups (ERG), comunità interne all'azienda costituite da persone dipendenti accomunate da background o interessi condivisi. Questi gruppi rappresentano un pilastro delle politiche di inclusione e contribuiscono a consolidare una cultura aziendale basata sul rispetto, sull'ascolto e sulla valorizzazione delle diversità. Favorendo un ambiente di lavoro più empatico e inclusivo, gli ERG supportano attivamente il benessere delle persone, migliorando motivazione, senso di appartenenza ed engagement, e contribuendo a ridurre i livelli di stress nei luoghi di lavoro. Nel corso dell'anno sono stati aperti 5 gruppi ERG che favoriscono il dialogo e l'ascolto sulle tematiche di Generazioni (c.d. GenerAzione P, con l'obiettivo di favorire il dialogo e lo scambio intergenerazionale), Genere (c.d. ParipassO, con l'obiettivo di favorire la leadership e l'empowerment femminile), LGBTQ+ (c.d. Poste+, con l'obiettivo di favorire un ambiente in cui ciascuno possa esprimere liberamente la propria identità), Vulnerabilità (c.d. PostAbili, con l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro in cui tutte le diversità possano cooperare e coesistere armoniosamente) e Interculturalità (c.d. OpenPoste, con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle diverse culture e la ricchezza che scaturisce dalla

contaminazione culturale) attraverso eventi di lancio in modalità webinar rivolti a tutta la popolazione aziendale.

Gruppo Net insurance

La Compagnia ha promosso nel corso del 2024 un corso di formazione sulla Gestione dello stress ed uno sui disturbi del sonno. I corsi hanno illustrato tecniche pratiche per riconoscere e affrontare lo stress quotidiano, come il rilassamento, lo yoga e la meditazione Mindfulness, al fine di migliorare la qualità del sonno e la gestione delle emozioni.

Nel mese di novembre del 2024, Net Insurance ha avviato e sviluppato un percorso strutturato finalizzato all'indagine sullo Stress Lavoro-Correlato, articolato in più fasi progettuali, che si concluderà nel 2025. Le attività hanno avuto inizio il 12 novembre 2024 con la costituzione del Gruppo di Lavoro, composto da rappresentanti della società di consulenza, HR, dal Chief Security Officer e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza delle due compagnie a cui è stata condivisa la metodologia adottata ed avviato il confronto. Il 19 dicembre 2024, la funzione HR ha ufficialmente comunicato al personale l'avvio dell'indagine e ha definito i sei Focus Group oggetto di coinvolgimento. Tali gruppi, selezionati per rappresentare le diverse aree aziendali, garantiscono un'equilibrata rappresentatività in termini di genere, età e ruolo. Il 23 dicembre 2024 sono stati convocati gli incontri di avvio dell'indagine con i sei Focus Group. A partire dal mese di dicembre 2024 è stata somministrata la *check list* Inail degli eventi sentinella, con il pieno coinvolgimento del Gruppo di Lavoro. Il percorso si concluderà nel 2025, con l'analisi complessiva dei risultati, la definizione di un piano d'azione e la diffusione dei principali esiti dell'indagine, unitamente all'elaborazione del documento di valutazione del rischio (DVR).

- **Iniziative per lo sport e la salute**

Nell'ambito del programma Poste Mondo *Welfare* per la conversione del premio di risultato in beni e servizi di *welfare*, l'Azienda ha messo a disposizione una nuova piattaforma sviluppata tutta internamente nella quale sono disponibili anche numerose opportunità di fruizione diretta di servizi per l'area sport e benessere e, in particolare, ha introdotto un rafforzamento dei servizi per l'area salute, prevenzione e assistenza per i dipendenti e i loro familiari con un'ampia gamma di prestazioni connesse ad accertamenti diagnostici/analisi di laboratorio, viste specialistiche, diagnostica per immagini, chirurgia ambulatoriale e chirurgia oculistica, protocolli di checkup, televisite con il medico di famiglia, cure odontoiatriche, centri riabilitativi e fisioterapici, servizi di assistenza domiciliare, di sollievo/accompagnamento e infermieristici, erogati attraverso l'esteso network di strutture convenzionate. Si tratta di un'iniziativa rispetto alla quale l'Azienda attribuisce particolare rilevanza anche attraverso il riconoscimento di crediti *welfare* aggiuntivi, oltre alla detassazione e decontribuzione del valore del premio destinato, previste dalla normativa vigente, che rendono la conversione del Premio in *welfare* ancora più vantaggiosa. L'iniziativa ha fatto registrare una significativa partecipazione (+47,5% rispetto all'edizione pregressa) a conferma della valenza sociale e utilità concreta dei servizi messi a disposizione.

Nell'ambito delle attività condotte dall'ERG dedicato alla Disabilità e Vulnerabilità è stato proposto dai colleghi e colleghe membri dell'ERG la partecipazione a manifestazioni sportive di tipo inclusivo in cui sia persone con disabilità che normodotate possano giocare insieme. A questo fine è stata valutata in collaborazione con l'Ente Italiano Sport Inclusivi la disciplina del Basket Inclusivo Baskin. Nel corso del 2024 è stato condotto un primo open day virtuale per la presentazione dello sport e favorire la formazione di una prima squadra di Baskin di Poste Italiane.

Gruppo Net Insurance

La compagnia è promotrice dell'iniziativa aziendale "Vita Sana e Sostenibile", un programma pensato per promuovere il benessere personale e la sostenibilità aziendale. Il progetto, che prevede la messa a terra di una serie di iniziative, punta su tre temi principali: "Salute Fisica", "Alimentazione Sana" e "Mobilità Sostenibile". Nello specifico:

1. Salute Fisica: attraverso la registrazione sulla piattaforma dedicata "FitPrime" i colleghi hanno potuto partecipare ad allenamenti in diretta e *on demand*, oltre che accedere a centri sportivi, *wellness*, piscine e SPA in tutta Italia. La piattaforma "FitPrime" è stata attivata il 15 gennaio 2024.
2. Alimentazione Sana: è previsto un programma di educazione alimentare che include corsi di formazione sull'alimentazione consapevole. Inoltre, a disposizione di tutti, è stata attivata una sezione della piattaforma "FitPrime - Nutrition", volta a fornire diete personalizzate e consulenza nutrizionale mensile.
3. Mobilità Sostenibile: grazie alla promozione dell'uso di biciclette elettriche aziendali. Un modo sostenibile e divertente per spostarsi in città e promuovere l'attività fisica e migliorare quella mentale. Il servizio è stato attivato il 5 Aprile 2024 attraverso la messa a disposizione 5 city e-bike - Green Ride.

Inoltre, anche per il 2024 la compagnia promuove e sostiene la prevenzione attraverso la possibilità per i dipendenti di poter usufruire di un *check up* aziendale annuale. Il *check up* è differenziato per genere ed età in quattro fasce:

- Donna under 40 anni
- Donna over 40 anni
- Uomini under 50 anni
- Uomini over 50 anni

Ogni visita è comprensiva di raccolta dati anamnestici, esame obiettivo, compilazione della cartella clinica, riepilogo dati e relazione finale. Il costo è a carico della compagnia ed è previsto un permesso di 4 ore specifico per permettere alla/al lavoratrice/lavoratore di assentarsi per effettuare il *check up*.

La compagnia ha inoltre promosso un corso di formazione sul tema dei Disturbi del sonno. La formazione ha trattato l'analisi delle problematiche legate al sonno e strategie per migliorare l'igiene del sonno, correggere i ritmi circadiani e favorire un riposo ottimale.

- **Orari di lavoro flessibili**

Il Gruppo è impegnato in interventi volti a migliorare la condizione dei dipendenti e delle loro famiglie con una crescente attenzione agli aspetti legati alla conciliazione vita-lavoro, alla motivazione e a tematiche di forte rilevanza sociale. A tal fine, l'Azienda, attraverso gli articoli 30 e 32 del CCNL vigente garantisce flessibilità nell'orario di lavoro a tutti i dipendenti senza distinzioni. A tal proposito, infatti, il Gruppo riconosce ai propri dipendenti la flessibilità multiperiodale, tale per cui l'orario di lavoro può essere ricomposto su una media plurisettimanale in un arco temporale di 4 mesi, non superando le 9 ore giornaliere e le 42 ore settimanali nei periodi di maggior lavoro. Inoltre, è prevista, la possibilità di attivare un conto ore individuale che consente di compensare, entro limiti prestabiliti, le ore straordinarie riducendo la prestazione lavorativa nei 4 mesi successivi e sono riconosciute forme di flessibilità oraria in ingresso, da compensare nell'arco della settimana lavorativa.

A valle dell'ultimo rinnovo contrattuale, in aggiunta a quanto sopra, è stata introdotta la possibilità di:

- prevedere, in relazione a esigenze tecnico-operative, produttive e organizzative riferite a specifici ambiti aziendali, l'adozione mediante accordi sindacali di articolazioni orarie diverse da quelle già contrattualmente esistenti individuando, nel rispetto delle 36 ore settimanali, una concentrazione della prestazione lavorativa su un numero diverso di giorni con conseguente rideterminazione dell'orario di lavoro giornaliero nonché degli istituti legali e contrattuali connessi;
- introdurre, in via sperimentale e compatibilmente con le esigenze tecniche, produttive e organizzative dell'azienda, iniziative finalizzate a preservare l'equilibrio occupazionale nonché a favorire il *work life balance*, anche mediante interventi di riduzione dell'orario di lavoro a parità di retribuzione, per specifici ambiti organizzativi.

- **Permessi retribuiti**

Numerose sono le agevolazioni riconosciute ai dipendenti in materia di gestione dei permessi.

L'Azienda riconosce, nei confronti della generalità dei dipendenti, la possibilità di fruire di 30 ore annue di permessi retribuiti a recupero che possono essere utilizzati per far fronte a esigenze attinenti alla sfera personale e privata. Tali permessi devono essere recuperati entro il mese successivo alla fruizione degli stessi.

In relazione alle più specifiche esigenze connesse alla necessità di effettuare prestazioni sanitarie correlate alla prevenzione oncologica e cardiovascolare o accertamenti sanitari in regime ambulatoriale o controlli ecografici ed ematici connessi a pratiche di procreazione medicalmente assistita (PMA) sono altresì riconosciute ulteriori 24 ore annue di permessi retribuiti a recupero, fruibili anche a giornata intera e recuperabili nei 4 mesi successivi alla fruizione.

Inoltre, nei casi in cui non sia possibile rendere la prestazione lavorativa a causa di calamità naturali o di eventi meteorologici per cui sia stata dichiarato lo stato di emergenza, l'Azienda consente la fruizione di un ulteriore monte ore annuo di permessi a recupero, fruibili anche a giornata intera, che in occasione dell'ultimo rinnovo contrattuale - considerato l'incremento delle calamità dovute al cambiamento climatico in corso - è stato innalzato da 36 a 72 ore annue, aumentando anche l'arco temporale previsto per il recupero da 4 a 12 mesi successivi all'assenza. Per tale tipologia di permessi è stata altresì prevista la possibilità di attivazione del Fondo di Solidarietà a copertura delle assenze eventualmente fruitive.

Sempre nel corso del 2024, con il rinnovo del CCNL è stato altresì introdotto in via sperimentale per l'anno 2025 un giorno di permesso retribuito mensile in favore delle lavoratrici adibite ad attività operative non compatibili con il lavoro da remoto affette da dismenorrea causata da endometriosi al quarto stadio certificata da un medico ginecologo del SSN.

Tutela donne vittime di violenza

In tali casistiche l'Azienda valuta con favore le richieste di temporanea variazione dell'articolazione della prestazione lavorativa, anche introducendo eventuali diverse modalità di svolgimento della prestazione o individuando orari flessibili e/o modifiche ai turni.

Gruppo Net Insurance

Con riferimento alla tematica dei permessi retribuiti, il Gruppo Net Insurance, in virtù di quanto stabilito all'interno del Contratto Integrativo Aziendale, prevede i seguenti permessi retribuiti: 1) permessi per indisposizione da fruire nel corso della giornata lavorativa, quando la prestazione è già iniziata (in aggiunta dunque all'assenza per malattia giornaliera); 2)

permessi per visite mediche: 35 o 30 ore annue, a seconda che il dipendente sia o meno genitore (in aggiunta alle ore di permesso per esami prenatali delle lavoratrici gestanti, di cui all'art. 39 del C.C.N.L. vigente) ed estese alle visite mediche dei figli fino alla maggiore età; 3) permessi ai dipendenti studenti universitari e post laurea (inclusi i master universitari, i diplomi di specializzazione e i dottorati di ricerca) fino a 100 ore annue (in aggiunta ai permessi giornalieri retribuiti per sostenere le prove d'esame, previsti dall'art. 10 legge 20 maggio 1970 n. 300).

- **Possibilità di lavorare da casa**

Al fine di favorire la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, da numerosi anni l'Azienda ha disciplinato e utilizzato l'istituto normativo del telelavoro domiciliare e già prima dell'emergenza pandemica aveva introdotto, seppur in via sperimentale, quello del Lavoro Agile. Quest'ultimo in particolare, largamente utilizzato durante la situazione di emergenza sanitaria, è stato regolamentato in via strutturale da uno specifico Accordo sindacale stipulato in data 1 marzo 2022 e successivamente prorogato, che consente a tutto il personale (dipendenti e responsabili) appartenente a strutture che prevedono mansioni eseguibili da remoto di poter sottoscrivere, a richiesta, un accordo individuale per l'effettuazione dello *smart working* per un numero di giorni al mese diversificato a seconda delle funzioni organizzative. L'Accordo prevede, inoltre, un meccanismo di accomodamento ragionevole che consente l'incremento del numero di giorni settimanali e mensili in cui la prestazione lavorativa può essere resa in modalità Agile qualora ricorrano particolari situazioni personali e familiari che comportino un maggior impegno dei dipendenti in termini di conciliazione dei tempi vita-lavoro.

Inoltre, anche in assenza di mansioni strutturalmente compatibili con il lavoro agile, il personale può comunque svolgere attività in modalità *smart working* per rispondere a specifiche esigenze formative individuate dall'Azienda (*smart learning*).

Tutela donne vittime di violenza

Qualora la lavoratrice vittima di violenza inserita nei percorsi di protezione sia adibita ad attività eseguibili da remoto, alla stessa può essere accordata, su richiesta della medesima, la possibilità di svolgere integralmente la prestazione in *Smart Working* per tutta la durata del percorso di protezione. Laddove, invece, la dipendente non svolga attività compatibile con il lavoro da remoto, l'Azienda a fronte di specifica richiesta dell'interessata, procederà di norma all'applicazione temporanea della dipendente su una mansione eseguibile da remoto, al fine di consentire alla lavoratrice in questione di rendere la prestazione in Lavoro Agile, anche integralmente, per tutta la durata del percorso di protezione.

Gruppo Net Insurance

Anche al fine di favorire una maggiore flessibilità negli orari di lavoro, la Società - dopo un lungo periodo di test sperimentali, conclusi con successo, anche precedenti al periodo di emergenza pandemica Covid 19 - ha deciso di introdurre in maniera strutturata un piano di *Smart Working*, a partire dal 1° maggio 2021 e successivamente aggiornato in data 7 luglio 2023, consentendo la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro a tutto il personale. La Società con tale Piano intende infatti esprimere il proprio costante impegno aziendale nella promozione e nello sviluppo di soluzioni organizzative ed innovative, incentivando e facendo propria la filosofia del "*work-life balance*" e promuovendo al contempo una cultura del lavoro basata sui risultati e sulla responsabilizzazione dei propri dipendenti, in ambiente di lavoro flessibile e dinamico. Segnaliamo, con particolare riferimento alla flessibilità di orario, come il Piano di *Smart Working* vigente preveda espressamente che il dipendente possa autonomamente determinare i tempi di svolgimento della propria attività lavorativa, nel corso delle giornate di *Smart Working*, nel lasso temporale intercorrente tra le ore 8.00 e le

ore 18.45 - garantendo la propria reperibilità solo all'interno di due fasce orarie (10.00-12.00 e 14.30-16.30) e fermo restando il rispetto del limite orario massimo giornaliero e settimanale e dei tempi di riposo. Tale Piano consente, in caso di espressa richiesta da parte del dipendente, di ridurre e/o eliminare le giornate di presenza presso la sede della Società esclusivamente nei casi in cui i dipendenti si trovano in condizioni di fragilità e di disabilità e nei casi a tutela della genitorialità.

- **Opzioni di lavoro part-time**

L'Azienda individua da anni, nel part-time, un valido strumento di flessibilità lavorativa che consente di soddisfare gli interessi individuali di conciliazione vita-lavoro dei dipendenti con le esigenze organizzative dell'impresa. In caso di assunzione di personale a tempo parziale, l'Azienda darà informazione al personale già dipendente con rapporto a tempo pieno occupato nella stessa unità produttiva e prenderà in considerazione le domande di trasformazione a tempo parziale dei rapporti dei dipendenti a tempo pieno. Le trasformazioni del rapporto avvengono in conformità con i requisiti e le modalità previste dall'art. 8 del D.Lgs. n. 81/2015 e s.m.i. Ferme restando le disposizioni di legge che stabiliscono il diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro in *part-time*, la Società accoglie le richieste di trasformazione in rapporto a tempo parziale avanzate dai lavoratori che versano nelle condizioni di seguito riportate, ampliate in occasione del rinnovo del contratto collettivo:

- patologie oncologiche o gravi patologie cronico degenerative ingravescenti riguardanti il coniuge, i figli o i genitori del lavoratore o della lavoratrice;
- dipendenti con disabilità aventi diritto ai sostegni ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104;
- persona convivente con totale e permanente inabilità lavorativa nelle condizioni di cui all'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che abbia necessità di assistenza continua in quanto non in grado di compiere gli atti quotidiani della vita;
- lavoratrici vittime di violenza, ivi inclusa la violenza domestica, debitamente documentata e non ancora inserite in percorsi di protezione;
- lavoratrici madri e lavoratori padri di figli di età compresa tra uno e tre anni;
- lavoratore o lavoratrice, con figlio convivente di età non superiore a tredici anni o con figlio convivente con disabilità avente diritto ai sostegni ai sensi dell'articolo 3 della legge n. 104 del 1992;
- lavoratori-studenti;
- restanti lavoratori.

L'Azienda, inoltre, accoglie le richieste di trasformazione da *full-time* in *part-time* dei dipendenti che accedono a programmi terapeutici e riabilitativi di cui all'art. 45 del vigente CCNL nonché, ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. n. 81/2015, delle donne vittime di violenza di genere inserite in percorsi di protezione.

Inoltre, al fine di consentire anche ai lavoratori, a fronte di specifiche esigenze organizzative, di incrementare la propria percentuale di *part-time* è altresì prevista la possibilità per i lavoratori di sottoscrivere con l'azienda una clausola elastica speciale che consente di rendere la prestazione lavorativa anche in periodi di sospensione dell'attività lavorativa, a fronte di una specifica maggiorazione economica.

Gruppo Net Insurance

Ad integrazione ed in conformità della normativa vigente in materia di lavoro *part-time*, il personale dipendente può chiedere la trasformazione del rapporto di lavoro da *full-time* a *part-time*. La richiesta di trasformazione potrà essere presentata dai dipendenti con almeno

due anni di anzianità di servizio prestato all'interno delle società, inquadrati fino al 6° livello, per i quali sussistano ragioni di ordine personale e/o familiare. La società valuterà, tuttavia, la possibilità di accogliere anche richieste di dipendenti con qualifica di Funzionario. Tutte le richieste di trasformazione da *full-time* a *part-time*, che saranno formalizzate con apposito accordo tra le parti, dovranno avere la durata di un anno, senza tacito rinnovo, salvo disdetta e contestuale richiesta del dipendente di ritorno al rapporto di lavoro a tempo pieno, da esercitare con un preavviso di almeno due mesi.

Gruppo LIS

In riferimento alle casistiche previste dal contratto, relativamente alle richieste di part-time, l'Azienda in un'ottica di condizioni di miglior favore, ha aumentato la percentuale massima complessiva di accoglimento dal 3% al 5%, del personale in forza a tempo pieno.

- **Strutture o contributi per l'assistenza all'infanzia**

A supporto della condizione genitoriale, è attivo il servizio aziendale degli asili nido PosteBimbi presso le sedi di Roma e Bologna per i figli e nipoti dei dipendenti e per una quota parte di utenti provenienti da enti comunali e terzi. Il servizio è esteso a più di 100 famiglie ed è caratterizzato da flessibilità organizzativa, con un ampio orario dalle 7:30 alle 18:30, e dall'impostazione di un percorso educativo improntato ai valori dell'eco-sostenibilità e dell'interculturalità, attraverso un'attività educativa bilingue. Il servizio di asilo nido aziendale prevede il pagamento, da parte del genitore dipendente, di una quota di frequenza (retta mensile) determinata in base alla permanenza giornaliera del bambino presso l'asilo nido (part time/full time) secondo un criterio di ripartizione del 55% (a carico dell'azienda) e del 45% (a carico del genitore) del valore della retta mensile. Inoltre, vengono offerte ai dipendenti opportunità di accedere, a condizioni agevolate, a reti convenzionate per servizi di assistenza, educazione e intrattenimento per i propri figli, quali centri estivi diurni e/o residenziali con pacchetti intensivi durante i periodi di sospensione delle lezioni scolastiche. Tali servizi sono presenti anche nell'ambito della piattaforma di welfare per la conversione del Bonus Risultati in welfare. Poste Italiane offre, gratuitamente e con cadenza sistematica, seminari di sostegno alla genitorialità rivolti a tutto il personale su tematiche di prevenzione pediatrica e di sostegno ai genitori nel percorso evolutivo e relazionale con i figli.

Nell'ambito delle iniziative a sostegno della nascita e della genitorialità attiva, è attivo il programma "*Lifeed Genitori*". Si tratta di un percorso di *self-coaching* che ha riguardato oltre 1400 iscrizioni rivolto ai dipendenti con figli fino ai 18 anni, per rendere l'esperienza genitoriale un vero e proprio "*master*", una palestra di allenamento delle competenze trasversali, essenziali anche per la crescita professionale. Inoltre, vengono organizzati, in collaborazione con esperti del settore, seminari di sostegno alla genitorialità, *webinar* per tutti i dipendenti con figli in età pediatrica e/o adolescenziale finalizzati ad intraprendere un percorso interdisciplinare su tematiche diversificate per accompagnare le famiglie verso aspetti connessi alla sfera relazionale, emotiva e sociale in linea con le dinamiche evolutive del contesto culturale di riferimento. Prosegue anche il progetto "*Fiocco Giallo*" che, con l'obiettivo di offrire un sostegno concreto ai neogenitori e celebrare l'arrivo di un figlio, offre ai dipendenti che diventano genitori per nascita, adozione o affidamento preadottivo un cofanetto di prodotti di qualità per la cura e l'igiene del neonato.

Nel quadro delle azioni delineate dalla Politica di Sostegno della Genitorialità Attiva, si colloca anche il progetto "*Mums At Work*" che coinvolge le dipendenti al rientro dalla maternità, accompagnandole nel realizzare con efficacia il loro reinserimento in azienda, supportandole con percorsi di coaching dedicati. Il programma, sostenuto da professionisti esterni e da una nutrita squadra di *coach* interni certificati, è stato avviato in via sperimentale nel 2022, arrivando a coinvolgere nel 2024 circa 150 dipendenti.

Gruppo Agile Lab

Agile Lab offre un contributo economico a sostegno delle famiglie con figli piccoli. Ogni dipendente con figli ha diritto a un rimborso *una tantum*, fino a un importo massimo pari a euro 400, per le spese sostenute in servizi qualificati di assistenza all'infanzia, come asili nido e *babysitter*. Il beneficio è attivabile fino al compimento del terzo anno di età del bambino e può essere richiesto anche in più tranches, indipendentemente dalla tipologia contrattuale (*full-time* o *part-time*).

Gruppo Lis

L'Azienda, in attuazione di quanto previsto dall'accordo integrativo, riconosce un contributo economico pari a 450,00 euro per ciascun figlio, da erogare unitamente alla mensilità del mese di ottobre, dietro la presentazione delle dovute ricevute.

- **Agevolazioni o sussidi per l'allattamento**

Durante il primo anno di vita del neonato, Poste Italiane, in coerenza con le disposizioni di legge vigenti, riconosce a tutte le lavoratrici madri la possibilità di prendersi cura del figlio mediante la fruizione quotidiana dei "riposi per allattamento" retribuiti in misura pari al 100% della retribuzione spettante. In particolare, è garantita la possibilità di usufruire giornalmente di due ore di riposo, anche cumulabili durante la giornata, della durata di un'ora ciascuno qualora l'orario giornaliero di lavoro sia pari o superiore a sei ore, mentre viene riconosciuta 1 sola ora di riposo quando l'orario giornaliero di lavoro è inferiore a sei ore. La misura dei risposi viene dimezzata nel caso in cui la lavoratrice usufruisca dei nidi aziendali che attualmente Poste Italiane ha attivato a Roma e a Bologna. L'attuale CCNL riconosce nei confronti delle lavoratrici o dei lavoratori che fruiscono dei riposi giornalieri per allattamento la possibilità di essere assegnate/i durante il primo anno di età del figlio ad altra sede collocata nel Comune o nella provincia di residenza o in un Comune limitrofo (allegato 7 al CCNL).

Gruppo Agile Lab

Agile Lab applica quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in materia di permessi retribuiti per l'allattamento, riconoscendo i diritti delle neomamme durante il periodo post-natale.

In aggiunta, il modello organizzativo basato sul *full-remote* e sulla flessibilità oraria consente alle dipendenti di gestire in piena autonomia i tempi dedicati all'allattamento o all'uso del tiralatte, senza vincoli legati alla presenza fisica o a orari rigidi. Questa libertà organizzativa rappresenta un ulteriore sostegno concreto alla genitorialità, permettendo alle neomamme di conciliare in modo sereno le esigenze familiari e professionali.

- **Congedo parentale retribuito per il caregiver primario e non primario oltre i requisiti minimi di legge**

Ai sensi del D.Lgs. 26 marzo 2001, n. 151 (Testo Unico sulla maternità e paternità) e successive modifiche, la legislazione italiana riconosce congedi retribuiti sia al caregiver primario (convenzionalmente la madre) sia al caregiver secondario (convenzionalmente il padre), prevedendo una durata e un trattamento economico mediamente più favorevoli rispetto a quanto stabilito dalla normativa di molti altri Paesi europei.

Per il caregiver primario, la tutela minima garantita comprende: (i) il congedo di maternità obbligatorio della durata di 5 mesi continuativi ($\approx 21,7$ settimane), indennizzato all'80 % della retribuzione; (ii) un congedo parentale personale di 3 mesi (≈ 13 settimane), indennizzato al 30 % della retribuzione, con possibilità di innalzamento all'80 % per tutti o parte dei mesi, entro un limite massimo di 3 mesi complessivi da ripartire tra i due caregiver; (iii) una quota di 1 ½ mese ($\approx 6,6$ settimane) dei 3 mesi di congedo parentale condiviso, di norma liberamente ripartibile, ma considerata in questo scenario come equamente suddivisa, con indennizzo pari al 30 % della retribuzione. Ne risulta un totale di 9 ½ mesi di congedo retribuito, pari a circa 41,1 settimane.

Per il caregiver secondario, la normativa prevede: (i) il congedo di paternità obbligatorio di 10 giorni lavorativi (≈ 2 settimane), indennizzato al 100 % della retribuzione; (ii) un congedo parentale personale di 3 mesi (≈ 13 settimane), indennizzato al 30 % della retribuzione, con possibilità di innalzamento all'80 % per tutti o parte dei mesi entro il medesimo limite complessivo di 3 mesi di coppia; (iii) la restante quota di 1 ½ mese ($\approx 6,6$ settimane) dei 3 mesi di congedo parentale condiviso, indennizzata al 30 % della retribuzione. Il totale garantito al caregiver secondario ammonta quindi a circa 5 mesi, equivalenti a circa 21,6 settimane di congedo retribuito.

Nell'ottica di promuovere la cura della famiglia è stata confermata anche nel recente rinnovo contrattuale la volontà aziendale di continuare a garantire un trattamento economico migliorativo degli istituti relativi alla maternità/paternità rispetto alla legge.

In primo luogo, per il periodo di congedo di maternità/paternità alternativo, resta confermato il riconoscimento di un'indennità giornaliera pari al 100% della retribuzione normalmente spettante, fissa e variabile, relativa alla professionalità e alla produttività dell'unità produttiva di appartenenza, con miglior favore rispetto alla misura dell'80% prevista dalla legge. Con riferimento alle settimane di congedo retribuite, in aggiunta a quanto già previsto dalla legge, ciascun dipendente delle Aziende del Gruppo Poste Italiane a cui si applica il vigente CCNL beneficia, entro i 6 anni di età del figlio, di ulteriori 16 settimane retribuite, come di seguito riportato:

- ulteriori 8 settimane di congedo parentale retribuite all'80%;
- ulteriori 8 settimane di congedo parentale retribuite al 30%, nel caso in cui sia stato raggiunto il limite massimo di congedo indennizzato previsto per legge e il lavoratore abbia ancora a disposizione periodi di congedo parentale.

Tali misure di miglior favore si applicano indistintamente al caregiver primario e non primario. Le suddette tutele si applicano altresì anche ai genitori adottivi e affidatari entro i 6 anni dall'ingresso in famiglia o in Italia del minore.

Al fine di agevolare la fruizione dell'istituto, nel recente rinnovo del CCNL è stato inoltre ridotto a 4 giorni (rispetto ai 5 previsti dalle disposizioni di legge) il termine di preavviso con cui i dipendenti devono comunicare all'Azienda le giornate di assenza a titolo di congedo parentale; in ogni caso, laddove le esigenze organizzative lo consentano, l'Azienda è disponibile anche a consentire la fruizione dei suddetti benefici con minor preavviso.

- **Congedo retribuito per motivi familiari o di assistenza oltre al congedo parentale (assistenza a un figlio/a, coniuge, partner, dipendente, genitore, fratello/sorella o altro parente designato con una condizione di salute fisica o mentale)**

Il congedo straordinario per assistere un familiare portatore di handicap grave viene retribuito in Azienda in misura corrispondente all'ultima retribuzione percepita, a prescindere dall'indennità economica corrisposta dall'INPS. Il congedo è, pertanto, pienamente retribuito per tutta la sua durata anche qualora venga superato il limite dell'importo annuo complessivo

previsto per legge, garantendo così ai dipendenti la corresponsione della retribuzione per tutti i mesi di congedo (24 mesi complessivi nell'arco della vita del dipendente).

In aggiunta ai benefici di legge, in un'ottica di attenzione e sostegno ai dipendenti, l'Azienda consente la fruizione di un'aspettativa c.d. "gestionale", che consiste in una sospensione non retribuita del rapporto di lavoro che può essere concessa a fronte di motivi personali non riconducibili ad alcuna delle fattispecie di assenza previste dalla normativa vigente, ponendo particolare attenzione alle esigenze dei lavoratori che abbiano esaurito i due anni di congedo per gravi motivi familiari e/o personali, comprensivi dei periodi di congedo straordinario per handicap.

Congedo per le donne vittime di violenza di genere

Con l'obiettivo di fornire il più ampio contributo alla lotta contro la violenza di genere, in favore delle donne vittime di violenza di genere inserite nei percorsi di protezione è stata introdotta la possibilità di richiedere, in aggiunta ai 3 mesi di congedo previsti per legge, due ulteriori mesi di congedo indennizzati al 50%, da fruire in modo continuativo o frazionato, anche su base oraria a mezza giornata, nell'arco di 3 anni dalla data di inizio del percorso di protezione medesimo.

2. APPROFONDIMENTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA

Il Gruppo Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. L'Azienda, oltre ad individuare le responsabilità organizzative e a dotarsi di politiche specifiche, in linea con la normativa, con la contrattazione collettiva e con gli standard nazionali e internazionali di riferimento (es. ILO), per garantire una copertura adeguata di tutti gli aspetti relativi alla salute e alla sicurezza sul lavoro, si impegna costantemente ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali. Tali politiche trovano attuazione con riferimento a tutte le operazioni del Gruppo, comprese le attività relative ai partner e ai fornitori, e sono rivolte ad ogni individuo che opera per conto o sotto la supervisione di Poste Italiane. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione promuove il benessere psicofisico delle persone. In qualità di Datore di Lavoro, l'Amministratore Delegato del Gruppo assume il ruolo più elevato di responsabilità e supervisione per le questioni connesse alla salute e sicurezza in Azienda. Il CdA approva la Politica e attraverso i propri comitati endoconsiliari ne sovrintende l'adeguata gestione dei rischi annessi e il rispetto dei principi ad essa correlati. Inoltre, il Gruppo Poste Italiane prevede il periodico riesame del sistema di gestione da parte dell'alta direzione per valutare la correttezza e l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo.

La politica integrata e la policy della salute e sicurezza di Gruppo definiscono gli elementi cardine dei sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro adottati, certificati ISO 45001, tra cui:

- la continua valutazione dei rischi, attraverso l'identificazione di ogni forma di pericolo o minaccia per l'incolumità dei propri dipendenti sul luogo di lavoro, definendo e aggiornando di conseguenza le regole e procedure in merito, al fine di assicurare un più alto livello di sicurezza in tutte le operazioni;
- la garanzia che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi si accompagnino sempre a obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi;
- l'individuazione di ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione e l'assegnazione delle risorse necessarie alla pianificazione e realizzazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- l'efficace e trasparente comunicazione che assicuri la diffusione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, comprese le misure di cooperazione e coordinamento con le imprese appaltatrici;
- la pianificazione di ispezioni interne che consentano di verificare la corretta adozione di misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e l'adozione di procedure di indagine in merito agli infortuni, malattie e incidenti legati al lavoro;

Il Gruppo attribuisce una priorità significativa alle questioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro. A tal proposito, in virtù di quanto definito all'interno della policy della salute e sicurezza, Poste Italiane si impegna a definire degli obiettivi quantitativi per i responsabili delle Business Unit, che vengono valutati su un target di riduzione degli infortuni. L'Azienda ha altresì costituito dei team dedicati con il preciso incarico di monitorare quotidianamente i dati rilevanti ai fini dei target quantitativi definiti. Poste Italiane, quindi, monitora costantemente i progressi effettuati con riferimento alla prevenzione e alla riduzione di tutte le problematiche relative al tema della salute e sicurezza sul lavoro rispetto agli obiettivi prefissati. Inoltre, sono altresì previste sessioni formative in materia di salute e sicurezza sul lavoro dedicate a tutti dipendenti in funzione degli ambiti di operatività, dei ruoli e delle responsabilità, al fine di sensibilizzare la popolazione aziendale su queste tematiche e di conseguenza, prevenire e ridurre fenomeni di infortuni sul lavoro.

Favorire e incentivare l'instaurazione di una cultura aziendale improntata alla sicurezza in tutti gli strati organizzativi di Poste Italiane si configura come un elemento fondamentale per la riduzione degli incidenti e per promuovere un costante avanzamento nei sistemi di gestione adottati.

Fra gli obiettivi principali perseguiti da Poste Italiane, assume rilevanza cruciale e prioritaria la costante sensibilizzazione, coinvolgimento e consultazione relativamente alla tematica della Salute e Sicurezza sul Lavoro, di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo. A tal proposito, i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) vengono adeguatamente consultati, in maniera tempestiva e preventiva al fine di ottenere pareri fondamentali per adempiere in modo preciso agli obblighi legislativi e per promuovere il miglioramento continuo della salute e della sicurezza dei lavoratori. Inoltre, particolare enfasi è posta sulla diffusione e rafforzamento della cultura della sicurezza all'interno dei centri operativi territoriali (centri di distribuzione e uffici postali) e delle relative strutture di coordinamento. A tal proposito, i portalettere sono dotati di device che permettono di inviare una richiesta volontaria di soccorso in caso di necessità di intervento medico ed inoltre, tutti i centri operativi sono stati dotati di kit di emergenza. Inoltre, l'Azienda si è impegnata nel miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione, attraverso la pianificazione e l'esecuzione di iniziative mirate a dare concreta attuazione ai principi fissati con la Politica della Sicurezza sul Lavoro, e nel periodico riesame per la definizione di nuovi ambiziosi obiettivi.

Con l'obiettivo di estendere la validità dei propri principi anche all'esterno del Gruppo, l'Azienda prevede l'inserimento di specifiche clausole contrattuali sul tema della salute e sicurezza sul lavoro nell'ambito dei rapporti con i propri fornitori e all'interno del processo di selezione degli stessi, richiedendo l'adesione alle politiche di Gruppo in materia, ai principi e alle norme di condotta espressi all'interno del Codice Etico, e indaga altresì l'applicazione di tali politiche e principi attraverso audit di sostenibilità.

Da diversi anni, Poste Italiane si impegna attivamente nell'obiettivo di contrastare il fenomeno infortunistico, prevedendo l'integrazione di azioni preventive e di azioni di pronta risposta per fronteggiare situazioni di emergenza, e concentrandosi in particolar modo sui settori più vulnerabili ai rischi derivanti dalla circolazione stradale, come ad esempio la logistica e il recapito, inclusi centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione. Il costante monitoraggio e controllo di tale fenomeno ha contribuito, anche nel 2024, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In quest'ottica, i Sistemi di Gestione della Sicurezza sul Lavoro, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace sistema di gestione consenta sia di gestire in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale, monitorando i rischi di tutti i processi operativi. Poste Italiane, consapevole che il miglioramento continuo dei SGSSL richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i lavoratori, ciascuno in base ai propri ruoli e responsabilità attribuite, si impegna a promuovere e rafforzare la cultura della sicurezza in un approccio sistemico e partecipativo.

Tra le attività intraprese per perseguire gli obiettivi, si evidenziano la continua formazione, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale sui temi della SSL, gli interventi volti al miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, il costante impegno nel miglioramento continuo e nel mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione, nonché la regolare valutazione dei rischi inerenti ai processi e ai luoghi di lavoro, il monitoraggio della realizzazione dei Piani di Miglioramento di cui alla valutazione dei rischi e i costanti controlli del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

La policy sulla salute e sicurezza del Gruppo stabilisce, inoltre, la necessità di individuare e definire le priorità in ambito SSL, sulla base delle quali adottare specifici piani d'azione. In tal senso, l'Azienda stanZIA ogni anno budget dedicati all'implementazione dei piani di

miglioramento per gli aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, l'Azienda sostiene ingenti investimenti per la manutenzione del patrimonio immobiliare e per il miglioramento continuo degli aspetti impiantistici e strutturali dello stesso. Altrettanta rilevanza assumono le risorse impiegate per la gestione e manutenzione della flotta aziendale, per la realizzazione delle campagne di formazione, informazione, addestramento, nonché quelle per le attività di verifica/controllo SSL, sorveglianza sanitaria, sviluppo e manutenzione dei sistemi/applicativi a supporto della gestione del tema.

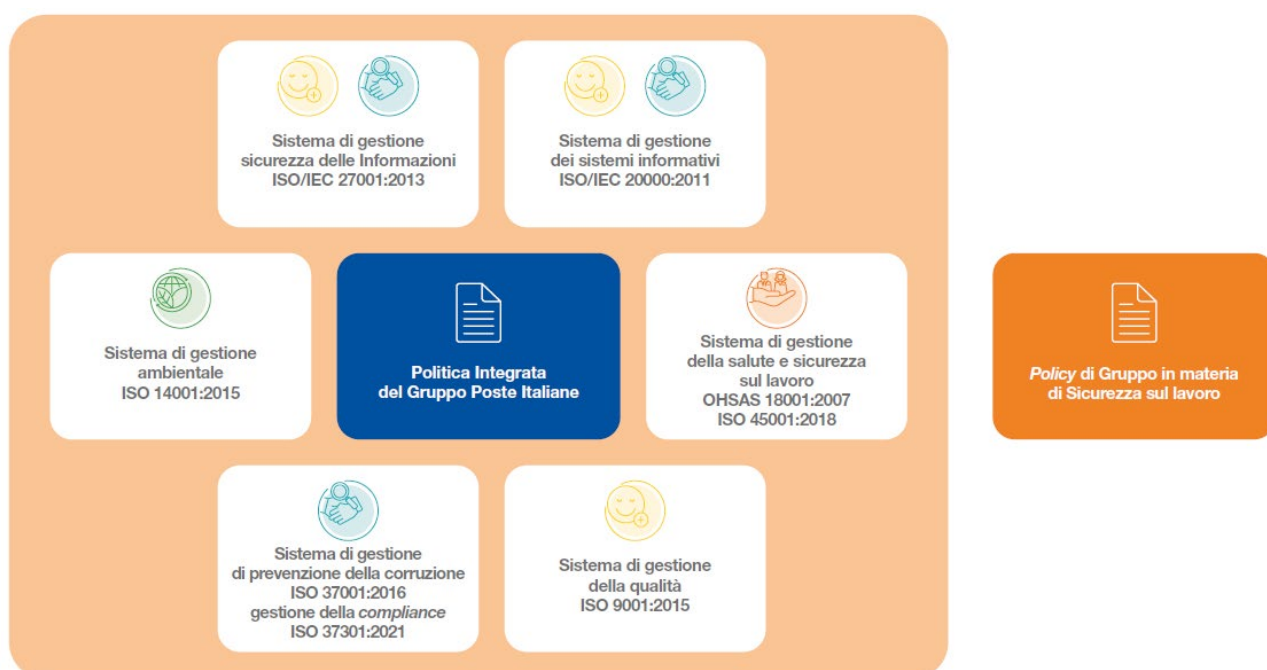
Nel corso del processo di valutazione dei rischi, il Gruppo esamina tutte le situazioni che potrebbero costituire un potenziale pericolo in relazione ai processi lavorativi e ai luoghi di lavoro e, dopo aver individuato il relativo potenziale di causare danni, procede a valutarne il livello di rischio associato. Tale valutazione tiene conto delle effettive modalità di esecuzione delle attività lavorative e dell'esposizione del personale, nonché delle eventuali misure di tutela già implementate nel rispetto dei criteri definiti da norme tecniche vigenti, standard tecnici, norme di buona tecnica e linee guida aziendali. In particolare, l'Azienda considera tutti i pericoli prevedibili ed oggettivamente presenti connessi all'attività lavorativa, quelli derivanti dal corretto e normale utilizzo delle attrezzature/macchine/impianti, quelli prevedibili per le condizioni d'eccezione e quelli dovuti ad eventuali malfunzionamenti o guasti. Il controllo sistematico di tutti i potenziali pericoli applicabili e correlabili ai luoghi e processi di lavoro è garantito attraverso la compilazione preliminare di una check list inclusa nella procedura aziendale "Gestione Documento di Valutazione dei Rischi". Il Datore di Lavoro si avvale delle competenze del Servizio di Prevenzione e Protezione per sovrintendere ed eseguire la valutazione dei rischi con conseguente redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) nonché di tutte le relazioni tecniche specialistiche di riferimento. A valle di tale processo il Gruppo prioritizza gli interventi da mettere in campo al fine di gestire i rischi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro individuati e, conseguentemente, di integrare dei piani d'azione con obiettivi quantitativi per affrontare i suddetti rischi.

In particolare, in merito alla gestione del rischio di salute e sicurezza sul lavoro, si attua un processo basato sul dialogo e lo scambio continuo di informazioni tra le risorse umane, i manager e le diverse Business Unit. Su base trimestrale, la funzione responsabile del controllo si coordina con i risk specialist e, attraverso di essi, anche con i risk owner, relativamente alle attività di monitoraggio sull'andamento degli indicatori di rischio e delle azioni di trattamento relative ai Top Risk relativi alla salute e sicurezza sul lavoro. Il risultato delle attività viene rappresentato nei report trimestrali di monitoraggio rischi integrato e presentato al vertice aziendale e al Comitato Controllo e Rischi (CCR). Successivamente, si procede con una fase di rendicontazione annuale delle attività, consolidando i contributi provenienti dalle diverse funzioni di controllo all'interno della "Relazione Rischi e Compliance". Questa viene presentata agli Organi e al Vertice aziendale, offrendo una panoramica sintetica e integrata delle iniziative promosse e/o introdotte nel corso dell'anno nelle diverse sfere operative aziendali, sotto il coordinamento del Condirettore Generale, nonché delle principali attività e interventi realizzati dalle strutture della funzione per assicurare l'implementazione di opportuni presidi, strumenti e strutture organizzative per il continuo rafforzamento del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e per la gestione delle tematiche di compliance e sostenibilità rilevanti.

Il Gruppo, oltre alla formazione obbligatoria fornita a tutta la popolazione aziendale, diffonde in forma controllata le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOS) in cui sono dettagliati i pericoli associati ai processi di lavoro d'interesse, nonché le misure organizzative, preventive e protettive per la mitigazione del livello di rischio corrispondente. Al loro interno, le IOS prevedono l'obbligo (derivante dal D.Lgs 81/08) per i lavoratori di segnalare al Preposto e/o al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza competente la presenza di potenziali pericoli o situazioni di rischio sul luogo di lavoro, oltre a contenere una descrizione dettagliata dei ruoli e dei compiti dei principali attori della gestione della sicurezza. Analogamente, i Preposti e i Dirigenti sono tenuti a raccogliere tali segnalazioni e ad agire

conformemente alle procedure aziendali individuate per la gestione di eventuali criticità, rispettando le tempistiche e le modalità corrispondenti al livello di rischio ad esse associabili. Data la rilevanza di tale tematica, Poste Italiane ha implementato meccanismi di informazione, formazione e addestramento per tutti i dipendenti, al fine di gestire in modo adeguato, secondo quanto dettato sia dalle misure di tutela riportate nel Documento di Valutazione dei Rischi che dalle procedure aziendali di riferimento, eventuali situazioni di lavoro dalle quali potrebbero derivare lesioni o malattie professionali.

L'Azienda, in conformità con i processi specifici definiti nell'ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, conduce l'analisi dei near-miss e degli incidenti sul lavoro. In un'ottica di miglioramento continuo, ciascuna unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo, sulla base di specifiche procedure, svolgono costanti attività di investigazione e monitoraggio degli incidenti, con particolare attenzione al fenomeno infortunistico - comprendendo dunque l'analisi infortuni, malattie, patologie e incidenti correlati al lavoro - ai fini di identificare, o di gestire, i fattori scatenati.



Nel corso degli anni Poste Italiane ha sviluppato un piano pluriennale per l'adozione di certificazioni in materia di salute e sicurezza su tutto il perimetro aziendale. Nel 2021 tale piano ha portato al completamento del processo di certificazione di tutte le unità produttive della Capogruppo. In linea con i piani e gli obiettivi strategici stabiliti, nel corso del 2024 sono stati mantenuti attivi, con le relative certificazioni, i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro conformi alla norma UNI ISO 45001 in tutte le principali unità produttive del Gruppo Poste Italiane, con una copertura del 100%. Anche le Società del Gruppo adottano SGSSL certificati da Organismi di certificazione accreditati.

Le verifiche e controlli in materia Salute e Sicurezza sul Lavoro sono sistematicamente condotti non solo da ciascuna unità produttiva nell'ambito del proprio SGSSL, ma anche da Tutela Aziendale, trasversalmente, in ciascuna unità produttiva della Capogruppo e nelle Società del Gruppo. Nello specifico, le attività svolte nel 2024 da quest'ultima si compongono di:

- audit sui Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro/Ambiente con l'obiettivo di verificare che i sistemi di gestione adottati in Azienda siano conformi ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi;

- technical audit, attività di controllo che mira ad analizzare e valutare lo stato di conformità SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

Per monitorare e controllare l'efficacia delle politiche SSL adottate, Poste Italiane ricorre a diversi strumenti, tra cui:

- GISLA (Gestione Informatica Sicurezza sul Lavoro e Ambiente);
- Piattaforme per la gestione della formazione;
- GIW (Gestione informatica Infortuni);
- SSA (Safety Self Assessment);
- Real Gimm (quota parte per la gestione delle manutenzioni che impattano la SSL);
- File Maker (quota parte per la gestione dei lavori immobiliari che impattano la SSL);
- EDVR (gestione elettronica dei Documenti di Valutazione dei Rischi);
- EPI (Gestione Emergenze Poste Italiane);
- Green Pass (Sistema Controllo GP).

Le performance e gli obiettivi stabiliti sono soggetti a un costante monitoraggio e riesame in occasione del Riesame previsto di SGSSL adottati.

ANNEX | LE METRICHE CHIAVE DI GESTIONE E SVILUPPO DELLE PERSONE

Diversità della forza lavoro per paese di origine

Ripartizione della forza lavoro per Paese di origine*	2021						2022						2023						2024					
	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana	Italiana	Svizzera	Tedesca	Francese	Libica	Venezuelana
Numero dei dipendenti suddivisi per paese d'origine	116234	589	414	180	16	127	117976	569	243	168	101	122	117247	561	278	147	89	116	118239	554	457	142	70	109
Percentuale di dipendenti suddivisi per paese d'origine sul totale della forza lavoro	97,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,1	97,5	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1	97,6	0,5	0,2	0,1	0,1	0,1	97,5	0,5	0,4	0,1	0,1	0,1
Numero di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese d'origine**	1298	5	3	2	0	0	1248	5	1	2	0	0	1434	4	1	2	0	0	1552	5	1	2	0	0
Percentuali di dipendenti che ricoprono posizioni manageriali suddivisi per paese d'origine	98,26	0,38	0,23	0,15	0	0	98,5	0,39	0,08	0,16	0	0	98,5	0,27	0,07	0,14	0	0	98,41	0,32	0,06	0,13	0	0

*Dati espressi in Full Time Equivalent (FTE). La rilevazione si riferisce in via prevalente al paese di nascita. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

**Include le posizioni di junior, middle e senior management

Diversità della forza lavoro per genere

Numero e percentuale di dipendenti per genere (FTE) *	2024	
	N°	%
Uomini	57.655	47,55%
Donne	63.586	52,45%
Totale	121.242	100%

* La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

Presenza di donne per categoria (%) *	2021	2022	2023	2024
Posizioni manageriali	31,5	32,40	32,20	33,35
Top management**	17,90	16,30	16,40	22,17
Junior management***	33,40	34,30	34,10	35,10
Revenue-generating functions****	31,30	29,40	28,60	28,95
Posizioni STEM*****	21,00	20,80	20,70	21,76

* Le percentuali fanno riferimento alla presenza delle donne su posizioni organizzative formalizzate in ambito Poste Italiane e Società del Gruppo. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

**Include le posizioni di primo e secondo livello organizzativo in Poste Italiane, gli Amministratori Delegati e i Direttori Generali delle principali Società del Gruppo e i loro diretti riporti. Il target atteso per il 2024 è pari al 22%.

***Include le posizioni manageriali diverse dal Top Management.

****Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (MIPA).

***** Scienza, tecnologia, ingegneria e matematica. Possono essere incluse, per esempio le seguenti professionalità: programmatore di computer, sviluppatore web, statistico, logista, ingegnere, fisico, scienziato. La rilevazione riferita alle posizioni STEM è effettuata, in continuità con le precedenti analisi, sulla base della laurea "STEM"

Input di formazione e sviluppo suddivisi per genere e età

Input di formazione e sviluppo suddivisi per genere e per età	2021			2022			2023			2024		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	totale	Uomo	Donna	Totale
Numero medio di ore di formazione e sviluppo erogate ai dipendenti*	43,84	57,33	51,05	44,40	54,21	49,61	48,58	59,96	54,61	44,79	54,83	50,05
Di cui:												
< 30 anni	46,95	65,90	54,17	67,24	100,74	80,40	63,54	96,32	76,18	56,92	81,80	66,40
30 - 50 anni	48,86	59,08	54,24	47,74	56,85	52,47	54,56	65,97	60,44	49,63	60,00	54,89
> 50 anni	37,32	54,64	47,18	33,19	44,65	39,76	35,23	48,00	42,65	33,10	45,02	40,07
Importo speso per dipendente in attività di formazione e sviluppo**	59,34	77,60	69,10	61,46	75,02	68,66	72,50	87,20	80,30	67,00	80,80	74,24
Di cui:												
< 30 anni	63,55	89,20	73,31	93,07	139,43	111,28	88,40	134,00	105,96	82,90	121,00	97,36
30 - 50 anni	66,13	79,96	73,42	66,07	78,68	72,63	83,80	97,70	90,99	75,80	90,30	83,15
> 50 anni	50,51	73,96	63,86	45,94	61,79	55,03	51,50	68,90	61,64	48,20	64,30	57,64

* Si riferisce al numero totale di ore di formazione e sviluppo fornite nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

** Si riferisce all'importo totale speso per la formazione e lo sviluppo nell'ultimo anno fiscale diviso per il numero totale di FTE. Questa cifra non dovrebbe includere il costo operativo del team "learning and development" come gli stipendi dei dipendenti di questo team. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

Numero totale dei nuovi assunti suddivisi per genere e età

Numero totale dei nuovi assunti per genere e fascia d'età*	2021			2022			2023			2024		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Nuovi assunti suddivisi per genere	1356	1268	2623	4208	3664	7872	1814	1660	3474	2706	2235	4941
Di cui:												
Età < 30 anni	773	667	1440	2058	1667	3724	885	697	1582	1330	992	2322
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	532	570	1102	2017	1936	3953	850	918	1769	1236	1165	2401
Età > 50 anni	51	31	82	133	62	195	78	45	123	141	77	218
Numero di posizioni aperte occupate da dipendenti interni**	847	884	1731	449	394	843	415	364	779	411	369	780
Di cui:												
Età < 30 anni	0	0	0	111	49	160	99	55	154	102	55	157
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	325	309	634	295	272	567	282	265	547
Età > 50 anni	0	0	0	13	36	49	21	37	58	27	49	76

* I dati sono espressi in Full Time Equivalent (FTE). La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

** La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni nel 2024 è pari al 25%. Con riferimento al triennio

Tasso di turnover dei dipendenti suddivisi per genere e età

Evoluzione del personale	2021	2022	2023	2024
Turnover totale dei dipendenti (%) *	8,20	6,20	6,60	5,00
Turnover volontario dei dipendenti (%) **	7,50	5,40	5,70	4,20
Costi medi per FTE assunto (€)	36000	35700	42262	43143

* Il tasso di turnover calcolato è dato dai dipendenti cessati dell'anno n (FTE) / dipendenti totali anno n. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

** Il tasso di turnover volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE) / dipendenti totali dell'anno n. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

Tasso di turnover dei dipendenti suddivisi per genere e età	2021			2022			2023			2024		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Tasso di turnover totale (%)	3,9	4,3	8,2	3,0	3,3	6,2	3,3	3,3	6,6	2,3	2,7	5,0
Di cui:												
Età < 30 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,4	0,1	0,1	0,2
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	0,2	0,2	0,4	0,3	0,2	0,5	0,4	0,3	0,7	0,4	0,3	0,7
Età > 50 anni	3,6	4,0	7,6	2,5	2,9	5,4	2,7	2,8	5,5	1,8	2,3	4,1
Tasso di turnover volontario (%)	3,6	3,9	7,5	2,5	2,9	5,4	2,8	2,9	5,7	1,9	2,3	4,2
Di cui:												
Età < 30 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3	0,2	0,1	0,3
Età compresa tra i 30 e i 50 anni	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,3	0,3	0,6	0,3	0,3	0,6
Età > 50 anni	3,4	3,7	7,1	2,1	2,6	4,7	2,3	2,5	4,8	1,4	1,9	3,3

Trend del coinvolgimento dei dipendenti suddivisi per genere e età*

Trend del coinvolgimento dei dipendenti**	2021	2022	2023	2024
Percentuale di dipendenti che sono molto soddisfatti e/o abbastanza soddisfatti (%)	93,0	93,0	90,1	91,4

* Condurre sondaggi sul coinvolgimento, la soddisfazione e il benessere dei dipendenti è uno strumento fondamentale per Poste Italiane per valutare le aspettative dei dipendenti e identificare ulteriori politiche e pratiche volte a migliorare le condizioni di lavoro, attirando nuovi talenti e riducendo significativamente il tasso di turnover. Il sondaggio condotto dal Gruppo ha lo scopo di raccogliere dati sulla soddisfazione dei dipendenti sul lavoro, l'identificazione dei dipendenti con gli obiettivi aziendali, il livello di felicità e il livello di stress legato al lavoro. A tal fine, Poste Italiane conduce un sondaggio annuale volto a monitorare il livello di soddisfazione dei propri dipendenti. Il valore % della soddisfazione nel 2024 è stato determinato considerando la media di 2 domande sottoposte alle persone che hanno preso parte all'indagine "Indicazioni a supporto dello sviluppo" - al fine di indagare la loro soddisfazione: la "soddisfazione per il team/squadra in cui si lavora" e la "soddisfazione per il proprio percorso professionale". Inoltre, il risultato registrato nel 2024 ha permesso di raggiungere l'obiettivo fissato per l'anno, pari al 90,5%, dimostrando il chiaro impegno del Gruppo a prendersi cura del benessere del proprio personale.

** Nell'ambito delle indagini condotte nel quadriennio 2021-2024, il 100% dei dipendenti hanno risposto alla survey.

Numero di assenze dei dipendenti per tipologia

Numero di assenze dei dipendenti per tipologia	2021			2022			2023			2024		
	uomo	donna	totale	uomo	donna	totale	uomo	donna	totale	uomo	donna	totale
Malattia	731.341	1.032.274	1.763.614	738.850	1.056.700	1.796.550	580.693	842.346	1.423.039	559.772	795.163	1.354.935
Infortunio	159.888	187.179	347.067	181.770	232.840	414.610	84.282	98.430	182.712	92.653	99.756	192.409
Stress	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro (specificare) ricovero / convalascenza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di assenteismo*	5,29	6,18	5,77	5,53	6,73	6,17	4,05	4,97	4,54	3,90	4,70	4,32**

* N. di giorni di assenza per malattia e infortunio/giorni lavorativi * 100. Il tasso è calcolato relativamente al solo personale stabile e non include i dirigenti. La percentuale di copertura dei dipendenti ricompresa nel calcolo dei dati riportati in tabella è pari al 100% degli FTE.

** Il target atteso per l'anno 2024 è pari al 4,5%.