

PAESE, PERSONE, PROSSIMITÀ, TUTTO IN UNA P

PODCAST RELAZIONE FINANZIARIA ANNUALE 2025

EPISODIO 3 SOCIAL

Bentornati nello spazio dedicato ai risultati finanziari e di sostenibilità raggiunti dal Gruppo Poste Italiane nel 2025 sulla base degli obiettivi definiti nel Piano Strategico 2024-2028 *"The Connecting Platform"*.

Oggi esploreremo le tre dimensioni fondamentali della sostenibilità. Tre lettere, tre prospettive chiave per raccontare come Poste Italiane trasforma ogni giorno impegni concreti in valore condiviso.

E come Environmental, **S** come Social, **G** come Governance.

In questo episodio, parliamo della **S di Social**: tutto ciò che riguarda le nostre persone, il lavoro, le comunità, e naturalmente, chi ogni giorno lavora con Poste Italiane, i nostri business partner, e i nostri clienti che scelgono ogni giorno i prodotti e i servizi del Gruppo.

Con oltre 120 mila dipendenti e una rete di circa 12.700 Uffici Postali attivi in tutto il Paese, anche nei comuni più piccoli, il Gruppo Poste Italiane è il primo datore di lavoro in Italia, perfettamente integrato nel tessuto sociale e al servizio del Sistema Paese grazie alla sua piattaforma omnicanale.

Partiamo proprio dalle nostre persone, perché coltivare le competenze significa far crescere il Gruppo.

Nel 2025 sono state erogate circa 6 milioni di ore di formazione, che portano il totale dal 2017 a oggi a oltre 48,5 milioni di ore.

Accanto alle competenze di ruolo, sempre più spazio è stato dedicato alla crescita delle competenze trasversali, fondamentali per affrontare un contesto in evoluzione.

In questa direzione, quest'anno è stato introdotto il nuovo *"Learning Path LabAI: Artificial Intelligence"*: un percorso che accompagna l'intera popolazione aziendale nello sviluppo delle conoscenze di base e delle competenze fondamentali.

Particolare attenzione è stata dedicata anche al tema dell'etica, con un'attività formativa sul Manifesto etico a supporto dell'intelligenza artificiale rivolta ai manager del Gruppo. Parallelamente è stato definito anche uno standard per la progettazione e lo sviluppo dei corsi online, con nuove funzionalità di navigazione e interfaccia per garantire una fruizione accessibile anche alle persone con limitazione della vista

e dell'udito e con ridotta mobilità.

L'attenzione alle persone passa anche dal riconoscimento del loro lavoro e dal benessere quotidiano.

Nel 2025 il Gruppo ha rinnovato l'accordo sul Premio di risultato 2025-2026, con un aumento previsto nel biennio del 22%. Lo smart working è stato prorogato fino a tutto il 2026 e, per il settimo anno consecutivo, Poste Italiane ha ottenuto il riconoscimento di *Top Employer, confermando il proprio ruolo di principale datore di lavoro del Paese, grazie al costante impegno nel promuovere una cultura organizzativa orientata alla partecipazione, all'innovazione e alla creazione di valore condiviso nel lungo periodo*. In più, è stata avviata anche una sperimentazione dedicata ai cosiddetti genitori sociali, per riconoscere e sostenere il ruolo di chi partecipa attivamente alla cura e all'educazione del minore o della minore.

Il 2025 è stato inoltre un anno record per il programma di Welfare aziendale, con circa 50 mila adesioni, il 22% in più rispetto all'anno precedente. Il Gruppo, ha anche avviato, a supporto di genitori, caregiver e di chi vive situazioni di fragilità, iniziative dedicate alla salute mentale, allo sport e alla cultura, anche attraverso l'ascolto dei bisogni reali. Ad esempio un'attenzione particolare è rivolta anche ai caregiver, per supportare la gestione dell'equilibrio tra vita privata e lavoro.

Riguardo al benessere psicologico, inoltre, è stato avviato un progetto sperimentale di supporto dedicato ai dipendenti, che possono accedere a incontri individuali con professionisti qualificati e a contenuti di approfondimento su temi dedicati al benessere mentale.

La valorizzazione delle persone passa anche attraverso politiche concrete di diversità e inclusione. Nel 2025 il Gruppo Poste Italiane ha ricevuto il riconoscimento di *"Dyslexia Friendly Company"*, conferito dall'Associazione Italiana Dislessia, per l'impegno nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, nella misura più ampia possibile.

Sono stati inoltre organizzati webinar dedicati alla neurodiversità: uno rivolto a tutta la popolazione aziendale sul tema dell'autismo e dell'ADHD e uno specifico per la funzione Risorse Umane, dedicato ai processi di selezione e orientamento.

Sempre nel 2025 il Gruppo ha ottenuto anche l'attestazione UNI/PdR 159:2024 che certifica l'adozione di pratiche inclusive per le persone con disabilità e conferma un approccio strutturato lungo tutto il percorso professionale delle persone.

La dimensione sociale del Gruppo si esprime anche nel rapporto con le comunità. Un esempio concreto è il **Progetto Polis**, che sta trasformando migliaia di Uffici Postali in vere e proprie case dei servizi digitali per le comunità più piccole e periferiche del Paese: luoghi in cui cittadini e imprese possono accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione, richiedere documenti o trovare spazi di coworking. Nel 2025, sono stati completati oltre 4.849 interventi in altrettanti comuni con meno di 15 mila abitanti e attivati 160 nuovi "Spazi per L'Italia", il coworking di Poste Italiane. Attraverso la metodologia True Value, sono stati misurati anche gli impatti generati sia sulla collettività, sia sull'ambiente: 18.600 posti di lavoro creati, 348 milioni di euro legati alla sicurezza stradale e alla riduzione di traffico e tempi

di attesa, e 32 milioni di euro per la riduzione di emissioni inquinanti.

Accanto a questo impegno, continua anche la partecipazione dei dipendenti alle attività di volontariato. Nel 2025, la community dei volontari di Poste Italiane è stata coinvolta nella realizzazione di diversi progetti con gli Enti del Terzo Settore, tra i quali l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM) per finanziare la ricerca e i servizi, Save the Children, per sostenere progetti a favore dei bambini in difficoltà, e Let's Do It Italy – *Cleanup Day* per la pulizia di spazi pubblici e aree verdi.

Il Gruppo guarda anche alle nuove generazioni, con programmi come Next Generation e School4Life, pensati per aiutare studentesse e studenti, in particolare provenienti da contesti vulnerabili, ad avvicinarsi al mondo del lavoro, con borse di studio e formazione.

Nel 2025, nell'ambito di Next Generation, i ragazzi hanno affrontato il tema del bullismo, attraverso l'utilizzo di diverse tecniche espressive. Al termine del biennio di School4Life, il Gruppo Poste Italiane ha coinvolto 11 scuole, incontrando oltre 1.100 studenti attraverso 55 incontri guidati da role model e mentor, per un totale di 110 ore di orientamento.

La dimensione sociale riguarda anche il rapporto con i business partner del Gruppo.

Tutti i fornitori, subappaltatori e partner sono tenuti ad aderire ai principi del Codice Etico e delle Politiche di Sostenibilità. Inoltre, sempre nel 2025, il Gruppo Poste Italiane ha raggiunto tre stelle, il livello massimo di accreditamento, al FIA Road Safety Index, il programma internazionale promosso dalla Federazione Internazionale dell'Automobile (FIA) per la gestione della sicurezza stradale. Con questo riconoscimento, Poste Italiane diventa il primo servizio prettamente postale al mondo certificato.

Infine, la sostenibilità sociale passa anche dal rapporto con i clienti.

Nel 2025, il Gruppo ha lanciato il Programma di Accessibilità, introducendo un Modello di Governance strutturato con l'obiettivo di garantire che prodotti e servizi del Gruppo soddisfino i requisiti in materia. È stata quindi definita una linea guida di Gruppo e sono stati avviati percorsi formativi per favorire un approccio di *Accessibility by Design*. In ambito assistenza clienti sono state sviluppate diverse iniziative per rendere i servizi accessibili a tutti, incluse le persone più anziane e con disabilità, assicurando la compatibilità con le principali tecnologie assistive.

È stato inoltre avviato un progetto di *Social Return On Investment (SROI)*, per misurare i benefici sociali, economici e ambientali delle iniziative digitali rispetto ai costi sostenuti. L'iniziativa consolida l'impegno di Poste Italiane verso un'innovazione responsabile, riconosciuto anche agli Stati Generali della Sostenibilità Digitale 2025, dove il Customer Service del Gruppo ha ricevuto un Award della Fondazione per la Sostenibilità Digitale.

E con l'obiettivo di rafforzare la tutela rispetto ai tentativi di manipolazione e frode, Poste Italiane ha avviato un'iniziativa di integrazione e potenziamento del monitoraggio delle transazioni effettuate presso gli Uffici Postali e delle operazioni di risparmio postale. I servizi IT che supportano i prodotti finanziari, assicurativi e di pagamento, infatti, sono pienamente conformi alle normative di settore, come ad esempio la Circolare della Banca d'Italia 285 e il Regolamento UE DORA (*Digital Operational Resilience Act*), che regolano rispettivamente i sistemi di pagamento e i servizi finanziari, assicurando così che le

operazioni siano svolte nel pieno rispetto delle normative.

Infine, sempre nel 2025, è stato introdotto anche il servizio Boxless, che consente ai clienti di spedire un pacco direttamente da un Ufficio Postale o un Punto Poste abilitato senza imballaggio. L'iniziativa contribuisce a semplificare la spedizione, grazie all'utilizzo di *packaging* sostenibili, riciclabili e riutilizzabili.

Prendersi cura delle persone è un modo di essere che parte dall'ascolto, valorizza le unicità e costruisce fiducia: tra colleghi, nelle comunità e con chi sceglie Poste Italiane ogni giorno.

Per maggiori approfondimenti sulle iniziative sostenibili del Gruppo, puoi continuare l'ascolto con gli altri episodi tematici.