

SINTESI  
BILANCIO  
INTEGRATO  
**2023**

**Postenibilità**  
LA SOSTENIBILITÀ HA UNA NUOVA PAROLA, LA NOSTRA.

**Poste italiane**





# Postenibilità

LA SOSTENIBILITÀ HA UNA NUOVA PAROLA, LA NOSTRA.



INQUADRA IL QR CODE  
E GUARDA IL VIDEO



# Indice

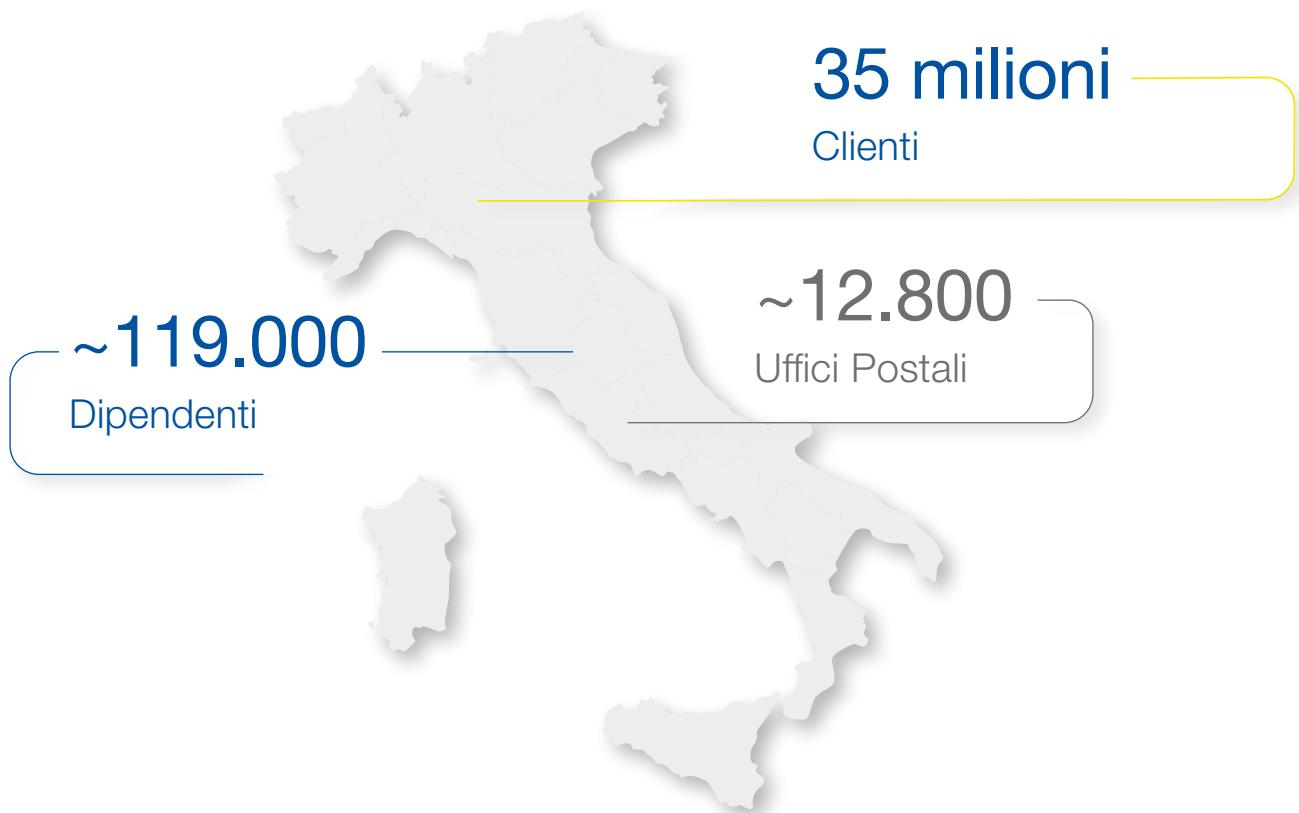


<b>Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese</b>	4
.....	
<b>Highlights</b>	6
Outcome 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane	6
Gli impatti generati da Poste Italiane	8
Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs	11
.....	
<b>Evoluzione prevedibile della gestione</b>	18
.....	
<b>Contesto esterno</b>	20
.....	
<b>Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane</b>	22
Processo di creazione del valore in Poste Italiane	22
Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane	24
Azionariato di Poste Italiane	26
Il Piano Strategico	30
<i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	32
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari	36
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi	40
<i>Strategic Business Unit</i> Pagamenti e Mobile	43
.....	
<b>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</b>	46
I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano Strategico	47
Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane	48

<b>Il Percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore</b>	52
.....	
<b>Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG</b>	54
Premi e riconoscimenti ESG	54
.....	
<b>Gli indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane</b>	56
Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane	56
.....	
<b>Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità</b>	58
.....	
<b>Il regolamento sulla Tassonomia Europea</b>	60
.....	
<b>La Governance di Sostenibilità</b>	63
.....	
<b>Il Sistema di Controllo Interno e Gestione Dei Rischi Integrato di Poste Italiane</b>	64
Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione	67
L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani	69
La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico	71
La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate	76
.....	
<b>Risultati economico-finanziari</b>	80
Andamento Economico	80
Andamento Patrimoniale e Finanziario	82
<i>Capital Management Framework</i>	84
.....	
<b>I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane</b>	86
Integrità e trasparenza	88
Valorizzazione delle persone	94
Diversità e inclusione	102
Valore al territorio	108
Transizione green	114
<i>Customer Experience</i>	122
Innovazione	130
Finanza sostenibile	138

# Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese

Poste Italiane svolge un ruolo essenziale nel contesto nazionale italiano. L'azienda si distingue come *leader* nel settore logistico e come pioniera nei settori finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, promuovendo lo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera. Attraverso i suoi 12.755 Uffici Postali, distribuiti all'interno di una rete che conta circa 119.000 dipendenti, il Gruppo garantisce una presenza diffusa nel territorio nazionale, rafforzando la percezione di vicinanza dell'Azienda ai cittadini. In quest'ottica, Poste Italiane riconosce che il proprio impegno possa diventare un elemento fondamentale per sostenere la ripresa economica di fronte alle difficoltà derivanti dal contesto emergenziale degli ultimi due anni, contribuendo attivamente al benessere delle comunità in cui opera.



Il 2023 ha rappresentato un anno particolarmente sfidante, caratterizzato da crisi convergenti. In seguito ai cambiamenti radicali provocati dall'emergenza sanitaria da Covid-19 e unitamente ai primi evidenti effetti del cambiamento climatico, si è assistito all'aumento dell'instabilità geopolitica e dell'inflazione su scala globale, con il perdurare della guerra Russo-Ucraina e la crescente tensione in molte zone del Medio Oriente, risultata nel conflitto fra Israele e Hamas. In un contesto globale caratterizzato da tale complessità e mutevolezza, il Gruppo Poste Italiane ha dimostrato la propria resilienza nel saper perseguire il proprio percorso di crescita sostenibile, intercettando i bisogni dei clienti e dei cittadini e rafforzando la propria presenza sul Paese, supportando da un lato la Pubblica Amministrazione e dall'altro i piccoli comuni, contribuendo alla transizione digitale e sostenibile del Paese, in linea con l'ambizioso obiettivo di *carbon neutrality* al 2030.

---

Poste Italiane implementa un modello di *business* sostenibile basato su un processo di generazione di valore che ottimizza l'uso di capitali finanziari e non-finanziari, integrando sinergicamente il Piano Industriale con gli obiettivi ESG

---

In linea con gli anni passati, Poste Italiane ha proseguito la sua evoluzione verso un modello di *business* che integra gli obiettivi ESG, considerando la sostenibilità ambientale e sociale, insieme all'innovazione e alla digitalizzazione di prodotti e processi, come pilastri fondamentali dello sviluppo economico. Il nuovo **Piano Strategico 2024-2028** si basa proprio su questi elementi, e risponde alle sfide della sostenibilità fissando obiettivi fino al 2030, in termini di riduzione delle emissioni del Gruppo e della catena di fornitura, a cui si aggiungono elementi socio-economici quali lo sviluppo delle competenze delle persone e la valorizzazione delle risorse per favorire il cambiamento, promuovendo i valori di diversità, pari opportunità e inclusione e intercettando le aspettative di tutte le generazioni incluse dei giovani lavoratori.



# Highlights

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## Outcome 2023 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

Nel corso del 2023 il percorso di creazione del valore condiviso intrapreso dal Gruppo Poste Italiane ha prodotto risultati rilevanti a livello di sistema, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale, coerentemente con il framework degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

### FINANZIARIO



Ricavi: ca. 11,99 €mld (+5% a/a)

EBIT: 2,62 €mld (+9% a/a)

Utile netto: 1,93 €mld (+22% a/a)

DPS: €0,80 (+23% a/a)

Masse gestite e amministrate: 581 €mld

Risparmio Postale – Libretti: raccolti ca. 8 €mld con le offerte Supersmart dedicate alla nuova liquidità

Raccolta netta del comparto assicurativo Vita: +3,4 €mld

Tasso di riscatto sul comparto assicurativo Vita: 4,4% inferiore al tasso medio di mercato

Risparmio Gestito: raccolta >4 €mld (ca. 3x vs 2022)

Acquisita partecipazione di controllo in Net Insurance per lo sviluppo del comparto protezione nel business assicurativo  
Partnership strategica tra Poste Italiane e DHL per lo sviluppo del mercato internazionale dei pacchi

Costituzione all'inizio del 2024 di MLK Fresh in partnership con Mazzocco S.r.l. per il lancio del servizio di corriere espresso "fresh" per la consegna a domicilio di prodotti alimentari freschi

### FISICO-STRUTTURALE



12.755 Uffici Postali e ca. 119 mila persone impiegate (zero uffici chiusi nei Piccoli Comuni nell'anno)

Strategia Omnicanale: oltre 23 mln (+9% a/a) di interazioni giornaliere e oltre 6 milioni di visitatori giornalieri sui canali digitali (+10% a/a)

Reti terze: ca. 51.000 punti fisici di contatto rafforzati dall'acquisizione di LIS avvenuta a settembre 2022

Ca. 27 mln di identità digitali (SPID) rilasciate (ca. 75% di quota di mercato)

### INTELLETTUALE



*Brand Finance:* Poste Italiane rientra nel *Brand Finance Global 500* tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

Inaugurato il nuovo *Fraud Management Center* di Poste Italiane che vigila 24 ore su 24 sulla sicurezza delle transazioni compiute negli Uffici Postali e online

La campagna di lancio Poste Energia ottiene il premio speciale *Best Engagement* al *Key Award*, il riconoscimento italiano dedicato alla comunicazione commerciale

Poste Italiane vince il "Premio Impatto" promosso dal Salone della *Corporate Social Responsibility* e dell'innovazione sociale, per le misure di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> grazie al piano di rinnovo della flotta

Poste Italiane ottiene la Medaglia di platino da Ecovadis e si inserisce nella top 1% delle migliori aziende per la responsabilità sociale d'impresa lungo la catena di fornitura

Poste Italiane ha consolidato anche la valutazione AA da parte di *Morgan Stanley Capital International (MSCI)*  
Oscar di Bilancio 2023 nella categoria Grandi Imprese Quotate



INQUADRA IL QR CODE  
PER ASCOLTARE I PODCAST  
RELATIVI AI 6 CAPITALI



## UMANO



Poste Italiane è *Top Employer* per il 5° anno consecutivo

Approvata la nuova edizione del Codice Etico, che ribadisce e amplifica i principi fondamentali che ispirano il Gruppo

Confermata la presenza per il 4° anno consecutivo nel *Bloomberg Gender – Equality Index*

Ca. 6,5 mln di ore di formazione erogate nel 2023

Accordo sindacale per la regolamentazione del Lavoro Agile, prorogato fino al 31.12.2024

Premio di Risultato 2023: +4% vs 2022 e Premio straordinario per l'anno di 1.000 euro per i dipendenti del Gruppo

Record di adesioni per il programma di Welfare aziendale con ca. 28 mila adesioni: X3 rispetto al 2022

Poste Italiane è tra i premiati nel Progetto Donna della Fondazione AILA per l'impegno nella prevenzione di artrosi e osteoporosi, promuovendo l'importanza della salute della donna



## SOCIALE-RELAZIONALE



Gennaio 2023: evento inaugurale del Progetto Polis – Casa dei servizi digitali (PNRR) per favorire la coesione sociale e territoriale e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri. Dal mese di aprile 2023 sono disponibili i servizi dell'INPS, alcuni certificati giudiziari\* e i servizi di erogazione dei certificati dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente

Protocollo di intesa con il Forum Terzo Settore su progetti di sostenibilità e volontariato: è operativa la piattaforma *online* dedicata alla promozione delle progettualità proposte da Enti del Terzo Settore

Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'*"Integrated Governance Index (IGI) 2023"*, per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali

Poste Italiane sul podio dei "migliori comunicatori" secondo la ricerca *"trust Italia 2023"* di Lundquist

Poste Italiane conferma la leadership in tema di sostenibilità conquistando il 1° posto tra le *Blue Chip* di Borsa Italiana nell'*ESG GLOBAL SCORE* dell'indice MIB® ESG

Poste Italiane si conferma leader nelle politiche ESG ottenendo per il secondo anno consecutivo la categoria *advanced* nell'ESG "overall score" di Moody's Analytics

Poste Italiane è *"Sector leader"* mondiale per la sostenibilità in campo assicurativo secondo l'agenzia di Rating *S&P Global*, confermandosi per il 5° anno consecutivo nei *Dow Jones Sustainability Index World e Europe* e nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook* di *S&P Global*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 1%" tra le società del settore assicurativo

Poste Italiane si posiziona al 4° posto nella classifica *"Webranking Europe 500"* delle principali aziende europee quotate per la trasparenza e qualità della comunicazione digitale

\* Ricorso per l'istituzione dell'Amministratore di sostegno e il Rendiconto stato patrimoniale dell'amministrato e/o tutelato



## NATURALE



Poste Italiane conferma la valutazione "A-" emessa da CDP (ex *Carbon disclosure project*) nella sezione *Climate change*. Il Gruppo Poste Italiane entra nel settore dell'energia, con un'offerta *mass market* 100% green accessibile in omnicanalità: raggiunti oltre 500 mila contratti dal lancio del servizio

Ca. 26.200 mezzi a basse emissioni nella flotta aziendale, di cui ca. 5.800 elettrici

Recapito *full green*: recapito a zero emissioni in 35 centri città

Ca. 2.000 edifici coinvolti nel progetto *Smart Building*\*, ca. 310 impianti fotovoltaici con una potenza installata pari a oltre 15.000 KWp

\* Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici

# Gli impatti generati da Poste Italiane

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Attraverso il ruolo di *leadership* ricoperto nei settori logistico, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento, Poste Italiane ricopre una funzione di primaria importanza nella creazione di valore economico sia per gli *stakeholder* direttamente impattati dall'attività d'impresa che per l'intero Sistema Paese.

Nel 2023 Poste Italiane ha registrato un fatturato di circa **12 miliardi** di euro (in aumento rispetto al 2022) e ha generato impatti diretti, indiretti e indotti che si sono riversati sull'intera economia italiana.

## IL PROCESSO DI CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO DI POSTE ITALIANE

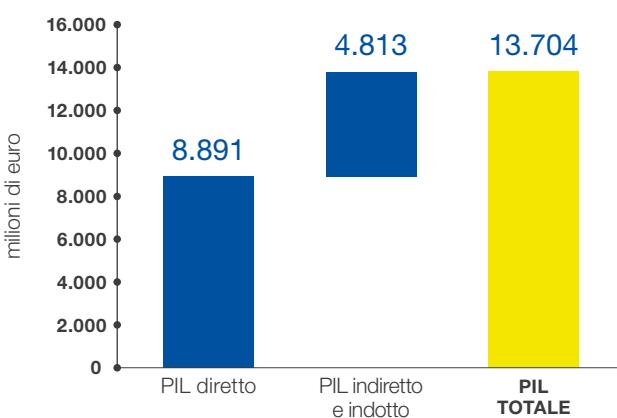


Il Gruppo Poste Italiane nel 2023 ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo (PIL) per un valore complessivo di 13,7 miliardi di euro, oltre a sostenere un totale di circa 197 mila posti di lavoro e a contribuire alle entrate della Pubblica Amministrazione con circa 2,7 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. Inoltre, è possibile stimare che Poste Italiane abbia contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,3 miliardi di euro.

Il valore creato da Poste Italiane è contribuito dall'attività lavorativa quotidiana e dall'impegno individuale dei membri del Gruppo:



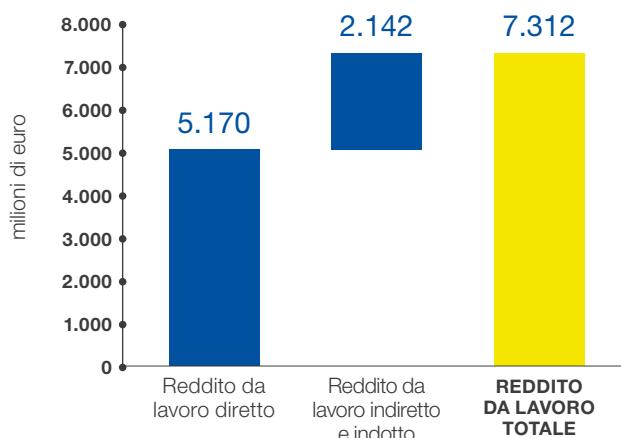
### IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL PRODOTTO INTERNO LORDO 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla creazione di PIL pari a 114 mila € nel corso del 2023



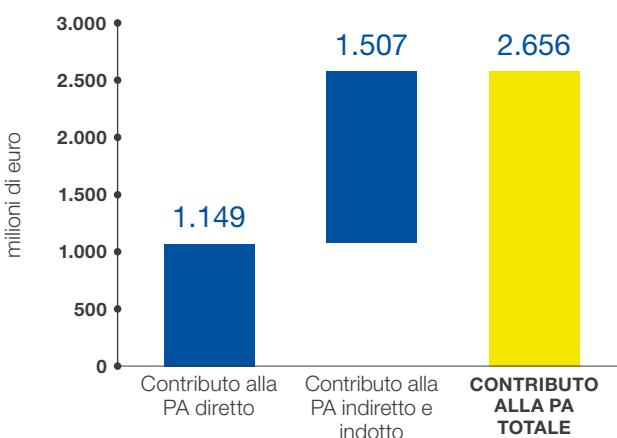
### IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE AL REDDITO DA LAVORO 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla distribuzione di 61 mila € alle famiglie nel corso del 2023



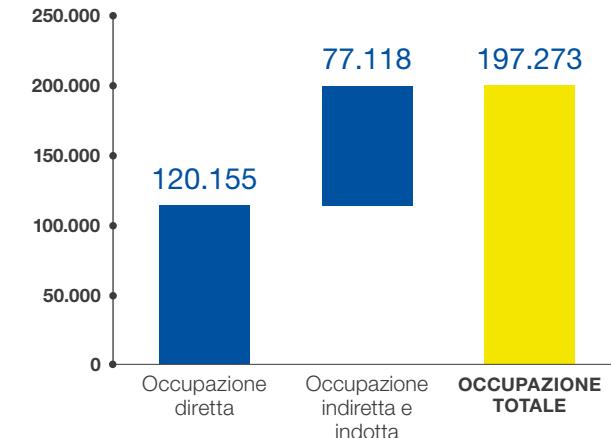
### IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALLA PA 2023



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 22 mila € nel corso del 2023



### IL CONTRIBUTO DI POSTE ITALIANE ALL'OCCUPAZIONE 2023



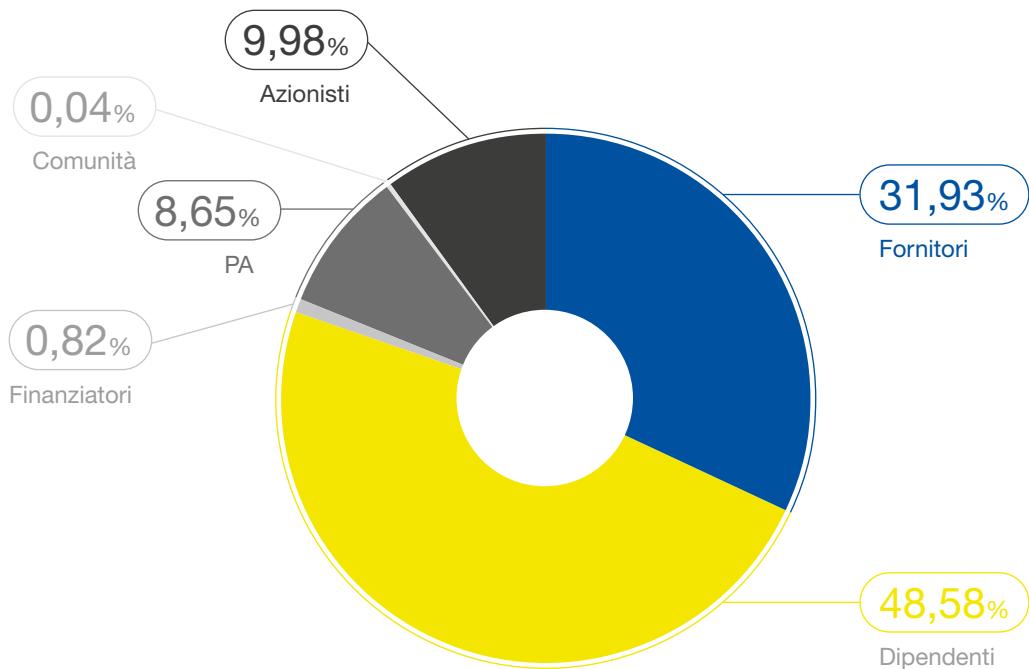
Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,6 persone nel corso del 2023

Nel 2023, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,3 miliardi di euro, portando all'occupazione circa 23.000 persone e ad una distribuzione di reddito di 650 milioni di euro. Infine, sono stati creati 414 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

Poste Italiane fornisce, inoltre, un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali fornitori, dipendenti, finanziatori, comunità, Pubblica Amministrazione e azionisti. Tale valore rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di *stakeholder*, in conformità ai requisiti dello *standard* di rendicontazione 201-1 dei GRI Standards.

Nell'esercizio 2023, oltre l'**84%** della **ricchezza aziendale** prodotta è stata **distribuita** ai propri **stakeholder**; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 48% e il 32% del valore distribuito totale.

#### RIPARTIZIONE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO



# Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Poste Italiane costituisce un elemento fondamentale del panorama economico, sociale e produttivo del Paese, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità. Le attività dell'Azienda generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

La rappresentazione seguente evidenzia la connessione tra i risultati del modello di *business* di Poste Italiane e i «social need» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quinta edizione del Rapporto SDGs (2023) elaborata dall'ISTAT. Tale rappresentazione offre una panoramica dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite.



**Goal 1:** Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo

**Italia**

- Nel 2022, un quinto della popolazione italiana è a **rischio di povertà**. Il dato è superiore alla media europea, ed è rimasto pressoché stabile nell'ultimo quinquennio.
- Tra il 2021 e il 2022 è diminuita la percentuale di persone in condizioni di **grave deprivazione materiale e sociale** (-1,4 punti percentuali) e di persone che vivono in famiglie a bassa intensità di lavoro (-1,0 p.p.).
- Quasi un quarto della popolazione italiana, nel 2022, è a **rischio di povertà o di esclusione sociale**. Le notevoli differenze territoriali restano invariate: nel Nord è a rischio meno del 15% della popolazione, nel Mezzogiorno oltre il 40%.
- Nel 2022, circa 2,7 milioni di persone (11,5%), malgrado lavorino, sono a rischio di povertà. La situazione è più grave per i lavoratori stranieri: è a rischio di povertà quasi un quarto di loro.

**Poste Italiane**



- Nel 2023, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **382 iniziative**, privilegiando quelle con un rilevante impatto sociale, cercando di rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, e in particolare nelle aree periferiche del Paese. Poste Italiane ha contribuito con circa 399.200 € in **donazioni di beneficenza**, 1.206.314 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 2.370.329 € in **iniziativa commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di circa 3.975.844 €.
- In data **25 maggio 2023** è stato sottoscritto il Verbale d'Accordo che prevede la possibilità per i dipendenti di aderire all'iniziativa solidaristica cosiddetta **"Ora Etica"** a favore della Protezione Civile impegnata a soccorrere **le popolazioni dell'Emilia-Romagna** interessate dai recenti eventi alluvionali, che consiste nella devoluzione dell'equivalente di un'ora di lavoro.



**Goal 3:** Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età

**Italia**

- Nel 2022, i **decessi** in Italia sono stati 713.499, circa 12 mila in più del 2021, e più elevati anche della media pre-pandemia.
- Nei primi sei mesi del 2022 si assiste ad una netta ripresa della **mobilità** e, come conseguenza, dell'incidenzialità stradale, che comunque resta su livelli inferiori rispetto a prima della **pandemia**.
- La **copertura vaccinale** antinfluenzale diminuisce nella stagione invernale 2021/2022: 58,1% di anziani vaccinati, una percentuale ancora distante dal valore soglia raccomandato dall'OMS (75%).

**Poste Italiane**



- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e in itinere) nel 2023 sono diminuiti di circa il 38% rispetto al 2022.
- 84.602 dipendenti** sono stati formati su tematiche di **Salute e Sicurezza** nel corso del 2023.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.
- A **luglio 2023** è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle **campagne di prevenzione oncologica**, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere.



**Goal 4:** Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti

**Italia**

- Nel 2021/2022, Italia ancora lontana dai target europei per i **servizi per la prima infanzia**: 28,0% i posti disponibili rispetto ai bambini di 0-2 anni di età.
- Nel 2022, la quota dei **giovani** 18-24enni che escono dal sistema di istruzione e formazione **senza aver conseguito un diploma** è pari all'11,5%.
- Nel 2022, l'Italia è lontana dall'Europa anche per il numero di giovani con **un titolo di studio terziario** (29,2% tra i 25-34enni).
- Poco meno della metà delle persone di 16-74 anni ha competenze digitali almeno di base nel 2021.

**Poste Italiane**

- Nel biennio 2022-2023 sono state erogate complessivamente oltre **12 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2023, il **23,1%** dell'organico del Gruppo possiede una laurea mentre il **66,3%** detiene il **diploma**.
- È proseguita la **collaborazione** con i principali **atenei** e **Business School** per l'approfondimento di **competenze innovative**.
- Poste Italiane prosegue con le attività di valorizzazione interna delle competenze e dei **ruoli STEM**, anche attraverso la promozione dell'inserimento di **giovani donne** attraverso questa formazione.



**Goal 5:** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze

**Italia**

- In aumento nel 2021 i centri antiviolenza e le case rifugio, con un tasso di 2,39 servizi in totale ogni 100.000 donne di 14 anni e più.
- Nel 2022, le **donne uccise** sono state 119 (3 in più rispetto al 2021). L'84% degli omicidi avviene tra le **mura domestiche**.
- La rappresentanza femminile si riduce nel **Parlamento nazionale** scendendo al 33,7% nel 2022 (-1,7 punti percentuali), ma cresce nelle amministrazioni regionali (+1,2 punti percentuali nei Consigli regionali rinnovati nel 2023).
- In crescita anche la **quota di donne** nei **consigli di amministrazione** delle società quotate in borsa (42,9%; +1,7 punti percentuali) e negli organi decisionali (21%; +1,9 punti percentuali).

**Poste Italiane**

- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al **32,2%** in **posizioni manageriali**, al **16,4%** per il **top management** e al **20,7%** in **posizioni STEM**.
- Attraverso la **“Sospensione delle rate dei mutui ipotecari”** è stato confermato, anche nel 2023, l'impegno di Poste Italiane nell'inclusione delle **donne vittime di violenza**.
- È proseguito il **progetto Lifeed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali, che nel 2023, ha traghettato la partecipazione di circa **1.200 utenti**, i quali hanno avuto l'opportunità di valorizzare le competenze acquisite durante l'esperienza genitoriale.
- In continuità con quanto iniziato nel 2019, nel 2023, Poste Italiane ha continuato il progetto **“Autonomia abitativa donne vittime di violenza”**. L'azienda ha confermato il proprio sostegno finanziario mettendo a disposizione 10 alloggi dal proprio patrimonio immobiliare per donne e figli minori in situazioni economiche difficili.
- Prosegue anche nel 2023 la collaborazione con **“Parks – Liberi e Uguali”**, per la creazione di ambienti di lavoro **inclusivi** e rispettosi di tutti i dipendenti, e in particolare di quelli appartenenti alla comunità **LGBTQIA+**.
- Il **44,4% del Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da **donne**.



**Goal 6:** Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti

Italia

Poste italiane



- Nel 2020, l'Italia si colloca al secondo posto tra i Paesi dell'UE per il prelievo pro capite di acqua potabile (155 metri cubi annui).
- Nel 2020, si confermano condizioni di criticità nelle reti di distribuzione dell'acqua potabile: l'efficienza, stabile rispetto al 2018, si attesta al 57,8%.
- Nel 2021, il numero di comuni capoluogo di provincia e città metropolitana sottoposti a **misure di razionamento dell'acqua** cresce da 11 del 2020 a 15 (2 dei quali nel Centro-Nord).
- Nel 2022, circa una famiglia su tre non si fida di **bere l'acqua** del rubinetto e quasi una su dieci lamenta irregolarità nel servizio di distribuzione dell'acqua nell'abitazione.



**Goal 7:** Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, e moderna per tutti

Italia

Poste italiane



- Dopo il crollo registrato nel 2020, **consumi energetici** in netto aumento nel 2021; l'Italia (+9,8%) cresce più della media UE27 e delle principali economie europee.
- **Intensità energetica in crescita**, nel 2021, per il secondo anno consecutivo (+1,4%). Malgrado l'andamento negativo dell'ultimo anno, l'Italia si conferma al quinto posto della graduatoria europea.
- Nel 2021, il **settore residenziale** registra un rilevante incremento dei consumi finali pro capite (+5,0%), riportandosi sugli standard di dieci anni fa.
- Nel 2021, l'apporto complessivo da **fonti rinnovabili** al consumo finale lordo di energia (19,0%) è in flessione rispetto all'anno precedente.

- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2023 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa **1.876 megalitri**, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,7 Ml) e a risorse idriche di terze parti (1.873 Ml).



**Goal 8:** Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

### Italia

- Il 2021 è stato caratterizzato da una decisa **ripresa dell'attività economica**. Le variazioni annue del Pil in volume, del Pil per abitante e per occupato sono consistenti (rispettivamente +6,6%, +7,2%, e +6,0%).
- A trainare la ripresa economica sono stati soprattutto i settori delle **costruzioni** (con un incremento del valore aggiunto per occupato del 14,5%) e dell'**industria** in senso stretto (+11,8%), insieme ad alcuni compatti dei servizi, come **alloggio e ristorazione** (+23,6%) e **trasporti e magazzinaggio** (+12,7%), significativamente influenzati dall'emergenza sanitaria.
- Il **tasso di disoccupazione** ha segnato un aumento marginale (9,5%; +0,2 p.p.), riflettendo anche la ripresa delle azioni di ricerca di lavoro che ha determinato una riduzione dell'inattività. Il tasso di disoccupazione permane su livelli ampiamente superiori a quelli europei.

### Poste Italiane



- Nel 2023 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **13,7 miliardi di euro di PIL, 7,3 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **197 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 114 mila € di PIL, 61 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,6 persone.
- Nel 2023 il Gruppo ha effettuato **3.474 nuove assunzioni**, delle quali il 52% sono uomini e il 48% donne.
- Il 1 marzo 2022 l'Azienda ha sottoscritto un **Accordo con le Organizzazioni Sindacali**, prorogato fino al 31 dicembre 2024, che regolamenta l'applicazione del **Lavoro Agile** in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) rinnovato il 23 giugno 2021.



**Goal 9:** Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione

### Italia

- Nel 2020, il **trasporto passeggeri** ha registrato un **crollo delle presenze** a causa delle misure restrittive per contrastare la pandemia. Anche il **sistema della logistica** è stato colpito, seppure in misura inferiore rispetto al trasporto passeggeri.
- Nel 2020, l'intensità di **emissioni di CO<sub>2</sub>** sul valore aggiunto ha continuato a diminuire, scendendo del 2,4% rispetto al 2019 e del 5,1% rispetto al 2018.
- Nel 2021, l'**industria manifatturiera**, dopo la battuta d'arresto nel 2020 per la temporanea chiusura di alcune attività durante il *lockdown*, ha ripreso a **crescere**.
- Gli **investimenti** in ricerca e sviluppo, software, beni di proprietà intellettuale hanno mostrato una minore reattività al ciclo economico del 2021 e la loro quota ha subito una brusca contrazione, attestandosi rispettivamente al 7,8%, 8,4% e 16,7%, con una diminuzione di 1,2, 1,1 e 2,4 punti percentuali rispetto al 2019.
- Nel 2020, la **spesa** in ricerca e sviluppo è diminuita in valore assoluto rispetto all'anno precedente pur registrando un aumento della sua intensità pari al 1,51% del Pil.

### Poste Italiane



- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovamento del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi green nel 2016 al 44,4% nel 2023. L'obiettivo è di **sostituire l'intera flotta** con mezzi a **basse emissioni** entro il 2024.
- Nel 2023 il Gruppo ha inaugurato il **più grande impianto fotovoltaico** realizzato da Poste Italiane in **Sicilia, il Centro Meccanizzazione Postale di Palermo**, con un impianto che ha reso totalmente autosufficiente il ciclo produttivo della sede.



## Goal 10: Ridurre le diseguaglianze all'interno dei e fra i Paesi

**Italia**

- Nel 2021, il **reddito disponibile lordo pro-capite** delle famiglie residenti in Italia è tornato a crescere (+3,8%) dopo la flessione dell'anno precedente. L'aumento del potere d'acquisto è stato di intensità minore (+2,1%).
- Nel 2020 si è registrato un aumento dell'indicatore che esprime la **diseguaglianza del reddito netto** al livello di 5,9, ben 0,2 punti in più rispetto al 2019. I redditi familiari pro capite del 40% della popolazione a più basso reddito sono diminuiti in misura maggiore rispetto a quelli del totale della popolazione (-2,1 e -0,2 rispettivamente nel 2020).
- Nel 2020, si è ulteriormente ridotto il numero dei nuovi **permessi di soggiorno rilasciati** a cittadini stranieri, attestati a 106.503, il 39,9% in meno rispetto al 2019. A differenza dell'anno precedente sono diminuiti soprattutto i permessi rilasciati per motivi di studio (-58,2%), come effetto delle chiusure prolungate dei confini dovute alla pandemia da Covid-19.

**Poste Italiane**



- Nel 2023 Poste Italiane ha confermato il suo impegno rivolto alle **categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha mantenuto il **programma** avviato a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Il Gruppo ha proseguito il **«Progetto Polis»**, per favorire la **coesione economica, sociale e territoriale** del Paese e il superamento del **digital divide** nei **piccoli centri e nelle aree interne**.
- Nel 2023 Poste Italiane, con la campagna «Faccio Bene», ha inaugurato il proprio modello di volontariato d'impresa, oltre alle numerose **collaborazioni con Enti del Terzo Settore** che porta avanti da diversi anni.
- Continua anche nel 2023 il **sostegno alla comunità sul piano finanziario**, la collaborazione tra Poste Italiane e numerosi istituti per l'erogazione e collocazione del **Prestito BancoPosta**, in tutte le distinte opzioni.



## Goal 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili

**Italia**

- Nel 2021 il 17,6% della popolazione lamenta problemi relativi alle **carenze strutturali e di umidità nelle abitazioni**; il disagio è più accentuato nel Mezzogiorno (19,9%).
- Nel 2021 gli utenti classificati come assidui frequentatori dei **mezzi pubblici** con 14 anni e più rappresentano una quota inferiore al 10% (erano il 15,1% nell'anno prepandemico), mentre gli studenti che si recano nel luogo di studio solo con mezzi pubblici sono circa il 25% (erano il 28,5% nel 2019).
- Nel 2020 prosegue il processo di diminuzione della **quota di rifiuti urbani conferiti in discarica**, che si attesta al 20,1%, un valore ancora lontano dall'obiettivo UE al 2035 (10%). I volumi pro capite diminuiscono nei capoluoghi metropolitani per effetto della pandemia.
- Nel 2020 i livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, in particolare per il PM<sub>2,5</sub>, ma i valori restano elevati nelle grandi città, con i conseguenti rischi per la salute umana.

**Poste Italiane**



- Nel 2023 Poste Italiane ha generato **38.904,5 tonnellate di rifiuti**, di cui **38.533,1** sono stati **recuperati** e **371,4** sono stati **smaltiti**.
- In linea con la missione di Poste Italiane, il Gruppo ha partecipato anche nel 2023 al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziativa di carattere locale**, portando avanti progetti locali come la promozione di campagne di «smart screening sanitario» promosse dalla ASL.
- Nel corso del 2023** Poste Italiane ha completato l'intervento sul Centro di Smistamento di **Padova**, volto a trasformare il sito in una sede *carbon neutral*. L'iniziativa ha portato all'ottenimento della **PAS 2060**, che certifica la neutralità delle emissioni di CO<sub>2</sub> del sito in conformità ai più rigorosi requisiti ambientali.



**Goal 12:** Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

**Italia**

- Nel 2020, la **caduta dei consumi delle famiglie**, legato alle azioni di contrasto alla diffusione della pandemia, ha contribuito a una consistente **riduzione dei rifiuti urbani per abitante**, che hanno raggiunto i 487 chilogrammi pro capite (-3,2% rispetto al 2019), un valore inferiore a quelli dell'UE27 e delle principali economie europee (ad eccezione della Spagna).
- Nel 2020 si segnalano avanzamenti nei processi di **gestione e di riconversione in nuove risorse dei rifiuti**. Aumentano il tasso di utilizzo circolare dei materiali (21,6%; + 2,1 punti percentuali rispetto all'anno precedente), la percentuale di riciclaggio dei rifiuti urbani (54,4%; +1,1 p.p.) e la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (63,0%; +1,7 p.p.).
- Grazie a miglioramenti delle performance italiane superiori al profilo medio UE27, il nostro Paese si colloca, nella graduatoria europea, al quarto posto per il **tasso di utilizzo circolare dei materiali** e al sesto per il **tasso di riciclaggio**.
- Nel 2020, in Italia, le attività produttive hanno generato 9,8 milioni di tonnellate di **rifiuti speciali pericolosi**, registrando un calo del 3% rispetto al 2019. La produzione di rifiuti speciali pericolosi è tuttavia in crescita rispetto al 2014, così come è in aumento il rapporto tra rifiuti speciali pericolosi e PIL.

**Posteitaliane**



- Il totale dei materiali utilizzati (kg) dal Gruppo nel 2023 è diminuito del 7% rispetto al 2022 mentre la percentuale dei **materiali utilizzati provenienti da riciclo** è aumentata rispetto al 2022 **di oltre il 2%**.
- Nel 2023 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua **sesta edizione**, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli **stakeholder**.



**Goal 13:** Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

**Italia**

- In Europa continuano a **diminuire le emissioni di gas serra**: nel 2019 sono il 24% in meno rispetto al 1990. L'Italia è tra i cinque Paesi UE27 che forniscono il contributo maggiore a tale riduzione.
- Nel 2020, le **emissioni di gas serra** dell'economia italiana scendono del 9,8% rispetto all'anno precedente, anche per effetto della frenata dell'attività economica dovuta alle misure di contrasto alla diffusione del Covid-19.
- Si registra un **elevato pericolo di frane e alluvioni in numerose regioni italiane**, conseguenza anche dei cambiamenti climatici. Nel 2020, il 2,2% della popolazione residente in Italia vive in **aree a pericolosità da frana elevata o molto elevata** e l'11,5% in aree a media pericolosità di alluvione.

**Posteitaliane**



- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la **carbon neutrality entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del **Global Compact** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da **We Mean Business Coalition**. Nel 2021 il Gruppo è diventato **supporter ufficiale della Task Force on Climate Related Disclosures**.
- Nel corso del 2023 sono stati **investiti circa 24 mln €** in progetti per **ridurre le emissioni** derivanti dalle attività del Gruppo.



**Goal 16:** Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

## Italia

## Poste Italiane



- Nel 2020 in Italia sono stati commessi 289 omicidi volontari, pari allo 0,5 per 100.000 abitanti. Il **tasso di omicidi** è significativamente diminuito dal 2004, prevalentemente per gli uomini.
- Al 31 dicembre 2021, i **detenuti in attesa di primo giudizio** erano 8.527, pari al 15,8% della popolazione carceraria, un valore inferiore in termini assoluti a quello dell'anno precedente, ma superiore in termini di incidenza sul totale dei detenuti.
- Nel 2021 diminuisce significativamente (dal 6,2% al 5,5%) la percentuale di cittadini che lamentano difficoltà nel raggiungere almeno tre **servizi essenziali**.

- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400 – Sustainable procurement**, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.
- Nel 2022 il **Sistema di Gestione Ambientale** certificato secondo la **ISO 14001:2015** è stato esteso a tutti i siti sul territorio nazionale con un numero di dipendenti maggiore di 300.
- Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di **prevenzione delle frodi** attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la **Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)**, sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali.



**Goal 17:** Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

## Italia

## Poste Italiane



- Nel 2021, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,5% del Pil, con un incremento di 0,7 punti percentuali rispetto al 2020.
- Nel 2020, il **rapporto tra Aiuto Pubblico allo Sviluppo (APS)** e reddito nazionale lordo rimane stabile rispetto ai due anni precedenti (0,22%). Anche l'APS destinato ai Paesi meno sviluppati sul reddito nazionale lordo rimane invariato rispetto all'anno precedente (0,06%).
- Nel 2021, le **rimesse dei lavoratori immigrati in Italia** ammontano a circa 7,7 miliardi di euro, con una crescita del 14,3% rispetto al 2020. Nella media del periodo 2011-2020, il flusso delle rimesse in uscita è pari allo 0,36% del Pil, e nel 2021 raggiunge lo 0,44%.
- Nel 2021, gli **utenti regolari di Internet** (dai 16 ai 74 anni) sono l'80,2%. Di questi, il 34,1% utilizza internet per interagire *online* con la Pubblica Amministrazione o con i gestori dei servizi pubblici.

- Poste Italiane è parte di un **network di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, UN Women, il Salone CSR e molte altre.
- Poste Italiane tramite **PostePay S.p.A.** ha mantenuto gli accordi con **Open Fiber** e **TIM** per ampliare il portafoglio di offerte rivolte al mercato *consumer* e *business* con nuovi **servizi ultrabroadband** in fibra ottica e per **ridurre il digital divide in Italia**.
- Nel 2022 **PostePay** ha lanciato il prodotto PosteCasa Ultraveloce Start, per il mercato **ultrabroadband**.
- Nel 2023 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2,7 miliardi di euro di gettito fiscale**.

# Evoluzione prevedibile della gestione

Nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli *shock* registrati negli ultimi anni, l'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato. Anche le stime preliminari 2023 per l'Italia mostrano un lieve aumento del PIL (+0,7%) rispetto al 2022. Dopo la crescita dei primi mesi del 2023, trainata dal settore manifatturiero, che ha beneficiato della discesa dei prezzi energetici e dell'allentamento delle "strozzature" lungo le catene di approvvigionamento, nel corso dei mesi successivi l'economia ha rallentato facendo registrare, nel secondo trimestre 2023, una flessione del PIL; tale fase di debolezza dell'attività economica italiana, estesa sia alla manifattura sia ai servizi, è proseguita anche nel corso del terzo e quarto trimestre.

Nel corso del 2023 si è registrata inoltre una progressiva riduzione dell'inflazione a seguito dell'orientamento più restrittivo della politica monetaria e del calo delle quotazioni delle materie prime energetiche; la discesa dell'inflazione si è estesa anche ai beni industriali non energetici e ai servizi.

Sul finire dell'anno 2023 e inizio del 2024 si è registrato un miglioramento del clima di fiducia di imprese e consumatori e, secondo le più recenti stime, tale trend proseguirà nel corso del 2024, congiuntamente alla riduzione dell'inflazione, mentre il PIL dovrebbe registrare per il 2024 una crescita contenuta e pari a +0,7% rispetto al 2023, sostanzialmente in linea a quella prevista per gli altri Paesi dell'Eurozona in uno scenario economico che continua a essere ancora dominato da incertezza elevata a causa del prolungamento delle tensioni geopolitiche e del rischio di un ulteriore crisi in Medio Oriente.

In tale contesto, il Gruppo Poste Italiane ha registrato nel 2023 un nuovo record con un EBIT che si è attestato a 2,62 miliardi di euro centrando la *guidance* rivista al rialzo e comunicata alla comunità finanziaria nello scorso mese di novembre. A tale risultato ha contribuito, oltre alla crescita dei *business* in particolare dei compatti pagamenti e servizi finanziari, anche l'attenta disciplina sui costi. L'anno è stato contraddistinto dal raggiungimento, in anticipo rispetto alle previsioni, del *break even* della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e da una raccolta netta *retail* positiva, trainata da investimenti e comparto assicurativo, con quest'ultimo che continua a registrare performance superiori rispetto a quelle del mercato.

Le solide performance finanziarie e la maggiore visibilità e sostenibilità della generazione di liquidità e capitale hanno indotto il *management*, nel corso degli ultimi anni, a rivedere al rialzo il dividendo rispetto al target inizialmente fissato: il dividendo proposto per l'anno 2023 è di 0,8 euro ad azione, in crescita del 23% rispetto al valore del precedente esercizio. Dalla quotazione del 2015, è stata garantita una elevata e crescente remunerazione complessiva degli azionisti dell'Azienda con performance superiore ai valori registrati dal principale indice di Borsa Italiana.

Il 20 marzo 2024 sarà presentato al mercato il nuovo Piano Industriale 2024-2028, che mira alla trasformazione della logistica e a un'evoluzione del modello commerciale di servizio alla Clientela. In particolare, è confermato il proseguimento del percorso di trasformazione del Gruppo per divenire un operatore logistico completo, assicurando la sostenibilità finanziaria del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Rientrano in tale strategia: l'integrazione di Plurima, acquisita nel 2022, con l'obiettivo di crescere nel settore della logistica sanitaria e ospedaliera, il rinnovo della partnership con Amazon per 5 anni, la partnership con DHL, per lo sviluppo del *business* internazionale, e la costituzione all'inizio del 2024, in *partnership* con un operatore specializzato del settore, di MLK Fresh, *joint venture* operativa nel servizio di corriere espresso per la consegna a domicilio di prodotti alimentari. Il Gruppo sarà impegnato inoltre nell'ulteriore rafforzamento della c.d. Logistica Integrata attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente.

Il nuovo modello di servizio mira a ottimizzare la copertura e la gestione dei clienti in logica omnicanale, indirizzando l'impegno dei consulenti in attività 'relazionali' anziché 'transazionali', generando valore per il Gruppo.

Rimarrà prioritaria l'attenzione all'offerta di prodotti/servizi che risultino al passo con l'evoluzione dei contesti di mercato e confermando la centralità del Risparmio Postale nell'offerta del Gruppo Poste Italiane. In ambito assicurativo, il Gruppo mira a sostenere la raccolta netta del comparto Vita e conferma la propria ambizione di ridurre la sottoassicurazione del Paese grazie sia all'offerta di nuovi prodotti, sia all'ampliamento della penetrazione nel comparto Protezione, anche con il collocamento di polizze su reti terze tramite l'integrazione di Net Insurance, acquisita nel corso del 2023.

Inoltre, beneficiando della crescita dell'e-commerce e dei pagamenti *cashless*, il *business* di PostePay evolverà verso soluzioni di pagamento digitali e innovative e, al contempo, rappresenterà il *layer* di integrazione sul quale perseguire lo sviluppo dell'offerta di telefonia e dell'offerta di luce e gas, per soddisfare i bisogni quotidiani dei clienti nell'ambito dell'ecosistema di PostePay.

Il Gruppo continuerà a potenziare la relazione con i clienti all'interno della rete degli uffici postali, delle reti terze e sulle *digital properties* agevolando esperienze omnicanale. Da segnalare l'avvenuta integrazione, nel corso del 2023, delle prime funzionalità finanziarie nell'app Ufficio Postale, contestualmente rinominata in app Poste Italiane, che si arricchirà progressivamente di tutte le funzionalità delle app BancoPosta e Postepay, con l'obiettivo di sostituirle a tendere e di rappresentare il punto di accesso unico alla piattaforma '*phygital*' del Gruppo. Si conferma dunque l'obiettivo di configurare Poste Italiane quale azienda piattaforma che evolve verso un modello di *business* diversificato, integrato e sostenibile offrendo agli italiani una gamma sempre più ampia di prodotti/servizi.

Il Gruppo continuerà a far affidamento e a valorizzare le sue persone quale chiave di successo per l'implementazione del nuovo piano strategico; a tal fine sono già state avviate, in un clima costruttivo, le concertazioni per il rinnovo del CCNL scaduto a fine 2023.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, il Gruppo proseguirà nella realizzazione di 'Polis', progetto strategico a supporto della coesione sociale del Paese che coinvolge circa 7.000 comuni con una popolazione inferiore ai 15 mila abitanti, nei quali l'Ufficio Postale sarà trasformato nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione". È inoltre prevista la realizzazione di circa 250 spazi di *coworking* a livello nazionale e l'implementazione di numerose iniziative a supporto della transizione energetica del Paese.

Nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, proseguiranno gli investimenti e le iniziative strategiche, quali il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta con veicoli a bassa emissione di CO<sub>2</sub> e l'efficientamento degli immobili; continuerà inoltre la sostituzione delle attuali carte Postepay con carte realizzate con materiali ecosostenibili e con carte digitali, nonché lo sviluppo di specifiche offerte volte a valorizzare i comportamenti sostenibili dei clienti.

# Contesto esterno

L'economia globale nel 2023 è cresciuta a un ritmo moderato, proseguendo nel processo di normalizzazione avviatosi dopo gli shock registrati negli ultimi anni. La crisi pandemica da Covid-19 e successivamente l'invasione Russa dell'Ucraina, avevano creato squilibri dal lato dell'offerta nel mercato dei beni, in quello delle materie prime e anche nel mercato del lavoro. Allo stesso tempo, le politiche monetarie e fiscali estremamente espansive avevano sostenuto la domanda nel corso della crisi pandemica. Ne è seguita un'impennata inflazionistica che ha costretto le banche centrali di numerosi paesi ad avviare una restrizione monetaria paragonabile a quella degli anni 80. La restrizione monetaria ha avuto effetto sulla crescita globale che tuttavia si mantiene resiliente grazie al contributo delle economie emergenti e, tra le economie avanzate, soprattutto degli Stati Uniti.

Secondo il rapporto OCSE del mese di febbraio 2024<sup>1</sup>, l'economia globale è cresciuta del 3,1% nel 2023 e nel 2024 è previsto un rallentamento del PIL mondiale al +2,9%.

La fase di aumento dei tassi di interesse ufficiali da parte della Federal Reserve e della BCE dovrebbe essere sostanzialmente conclusa. L'incertezza che caratterizza lo scenario internazionale, tuttavia, resta elevata e non possono escludersi nuovi incrementi dei prezzi qualora il costo dell'energia torni a essere un fattore di rischio, risentendo anche delle tensioni geopolitiche in Medio Oriente<sup>2</sup>.

Nell'**area Euro** il livello del PIL nel quarto trimestre 2023 risulta pressoché invariato rispetto al trimestre precedente e dunque in stagnazione<sup>3</sup>, frenato sia dalla domanda interna che da quella estera. Diffusi segnali di debolezza riguardano le componenti della domanda: nell'ultimo trimestre 2023 la fiducia dei consumatori è lievemente diminuita, a causa di attese più negative sulla situazione economica generale. Sebbene l'occupazione nel complesso dell'area abbia continuato a crescere nel terzo trimestre (0,2% rispetto al trimestre precedente) e il tasso di disoccupazione sia rimasto stabile al 6,5%, gli indicatori prospettici più recenti si sono indeboliti nella seconda parte dell'anno. Secondo le proiezioni degli esperti dell'Eurosistema pubblicate nel mese di dicembre 2023, il prodotto dell'area accelererà allo 0,8% nel 2024 (dal 0,6% previsto per il 2023) e all'1,5% nel 2025.

In merito alle dinamiche inflattive, in Europa risulta costante la discesa degli indici al netto delle componenti più volatili: l'indice core BCE (al netto di energia e alimentari freschi) a dicembre evidenzia una crescita del 3,9% su base annua, in calo rispetto al 4,2% del mese precedente<sup>4</sup>. Secondo le stime dell'Eurosistema la disinflazione proseguirà anche nel 2024: la dinamica dei prezzi al consumo nell'area si ridurrà al 2,7% nel 2024, raggiungendo il 2,1% dal terzo trimestre del 2025.

In **Italia**, dopo l'alta volatilità osservata nella prima parte dell'anno, nel terzo trimestre il PIL<sup>5</sup> ha segnato una lieve espansione grazie all'aumento dei consumi delle famiglie, sostenuti dalla creazione di posti di lavoro, e nel quarto trimestre il PIL è aumentato dello 0,6% rispetto al quarto trimestre del 2022<sup>6</sup>. A fine anno l'attività manifatturiera è tornata a diminuire in connessione con la debole fase congiunturale dei principali partner commerciali e con le perduranti difficoltà nelle produzioni industriali a maggiore intensità energetica, che risentono di prezzi dell'elettricità e del gas ancora alti nel confronto storico. Dal lato della domanda, alla sostanziale tenuta dei consumi si è contrapposta una diminuzione degli investimenti, frenati dall'inasprimento delle condizioni di finanziamento. Nel mese di dicembre l'indicatore Ita-coin<sup>7</sup> è rimasto negativo<sup>8</sup>, confermando la fase di debolezza di fondo del PIL. Su base annuale, la crescita del PIL è in termini reali stata pari allo 0,9%<sup>9</sup>. Dal lato della domanda interna nel 2023 si registra, in termini di volume, un incremento del 4,7% degli investimenti fissi lordi e dell'1,2% dei consumi finali nazionali. Per quel che riguarda i flussi con l'estero, le importazioni di beni e servizi sono scese dello 0,5% e le esportazioni sono cresciute dello 0,2%.

1. BCE - Macroeconomic projections dicembre 2023 [www.ecb.europa.eu/pub/projections/html/index.en.html](http://www.ecb.europa.eu/pub/projections/html/index.en.html).

2. ISTAT - Nota Mensile sull'andamento dell'economia Italiana - Novembre-Dicembre 2023.

3. Banca d'Italia - Bollettino Economico n.1/2024.

4. ISTAT - Le Prospettive per L'economia Italiana nel 2023-2024.

5. Nel quarto trimestre 2023 l'economia italiana è cresciuta dello 0,2% rispetto al trimestre precedente e dello 0,5% rispetto al quarto trimestre 2022. Questo risultato, di cui si sottolinea la natura provvisoria, fa seguito al lieve aumento registrato nel terzo trimestre (+0,1%) – Fonte: ISTAT - Stima Preliminare del PIL - IV Trimestre 2023, 30 gennaio 2024.

6. Fonte: ISTAT - Conti Economici Trimestrali – IV trimestre 2023, 5 marzo 2024.

7. Indicatore ciclico dell'economia italiana che fornisce in tempo reale una stima mensile dell'evoluzione tendenziale dell'attività economica sfruttando l'informazione proveniente da un insieme di variabili di natura sia quantitativa (produzione industriale, inflazione, vendite al dettaglio, flussi di interscambio, indici azionari) sia qualitativa (fiducia di famiglie e imprese, indicatori PMI).

8. [www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economia-italiana-in-breve/2024/eib\\_Gennaio\\_2024\\_it.pdf](http://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/economia-italiana-in-breve/2024/eib_Gennaio_2024_it.pdf).

9. Fonte: ISTAT - PIL e indebitamento AP – Anni 2021-2023, 1° marzo 2024.

Il potere d'acquisto delle famiglie, dopo la caduta del quarto trimestre 2022, risulta stabilmente in risalita. La stessa dinamica si è osservata per la propensione al risparmio che, tuttavia, continua a rimanere inferiore ai livelli pre-Covid-19<sup>10</sup>. Le condizioni del mercato del lavoro restano solide. A dicembre 2023, rispetto al mese precedente, sono aumentati gli occupati e gli inattivi, mentre sono diminuiti i disoccupati portando il tasso di disoccupazione al 7,2%.

Nel 2023, in media, l'inflazione misurata con l'indice dei prezzi al consumo armonizzato (IPCA) è scesa al +5,9%, (+8,7% nel 2022), riducendosi progressivamente e attestandosi a +0,5% a dicembre 2023 rispetto all'analogo mese del 2022. Dal mese di ottobre, la crescita dei prezzi in Italia è stata inferiore a quella media dell'area Euro.

Il rapporto tra l'indebitamento delle Amministrazioni pubbliche e il PIL ha registrato un miglioramento rispetto al 2022, con una pressione fiscale rimasta invariata. La riduzione della spesa per interessi si riflette in un miglioramento del saldo primario.

---

10. <https://www.istat.it/it/archivio/292938>.

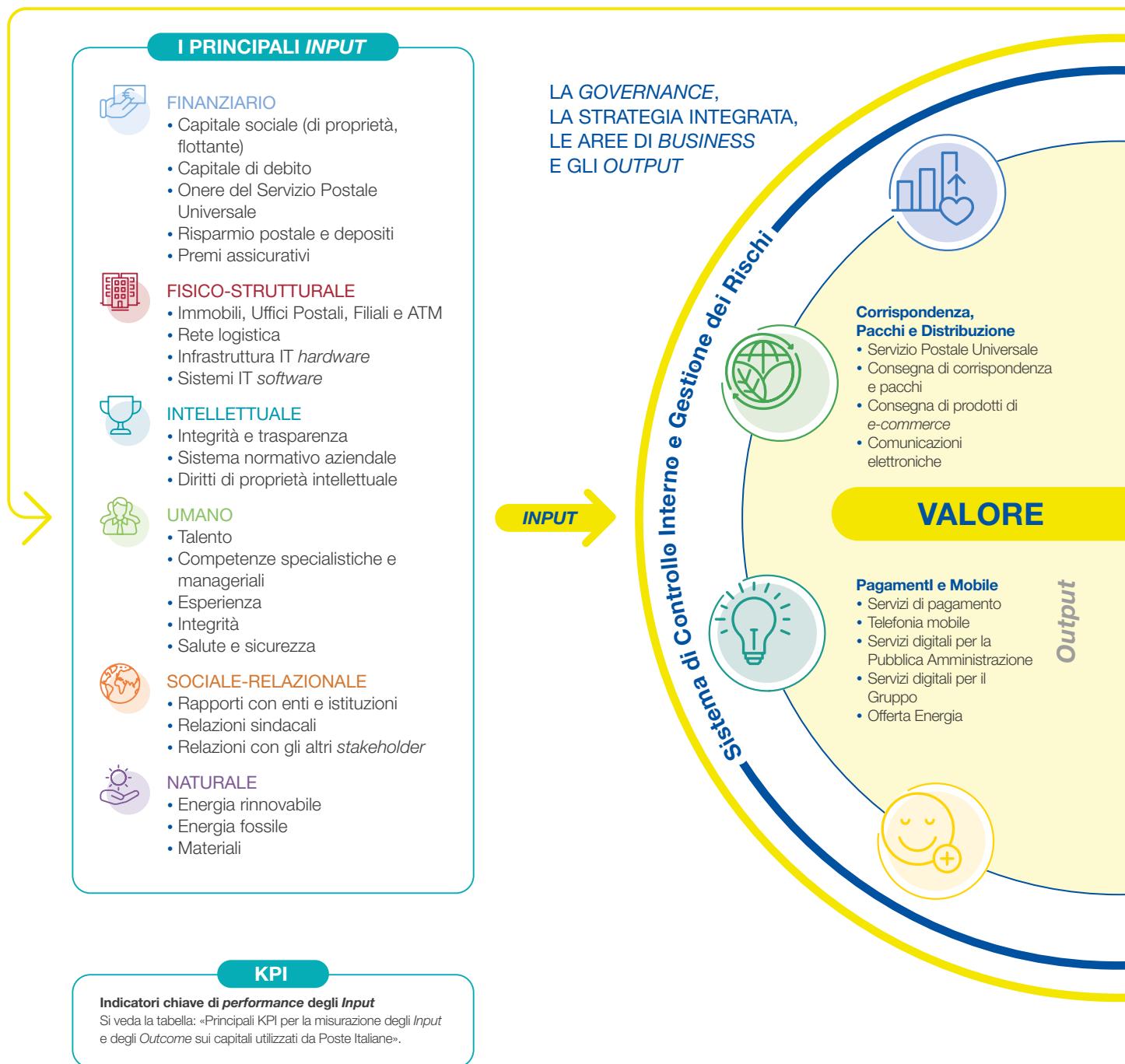
# Il modello di *business* di Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



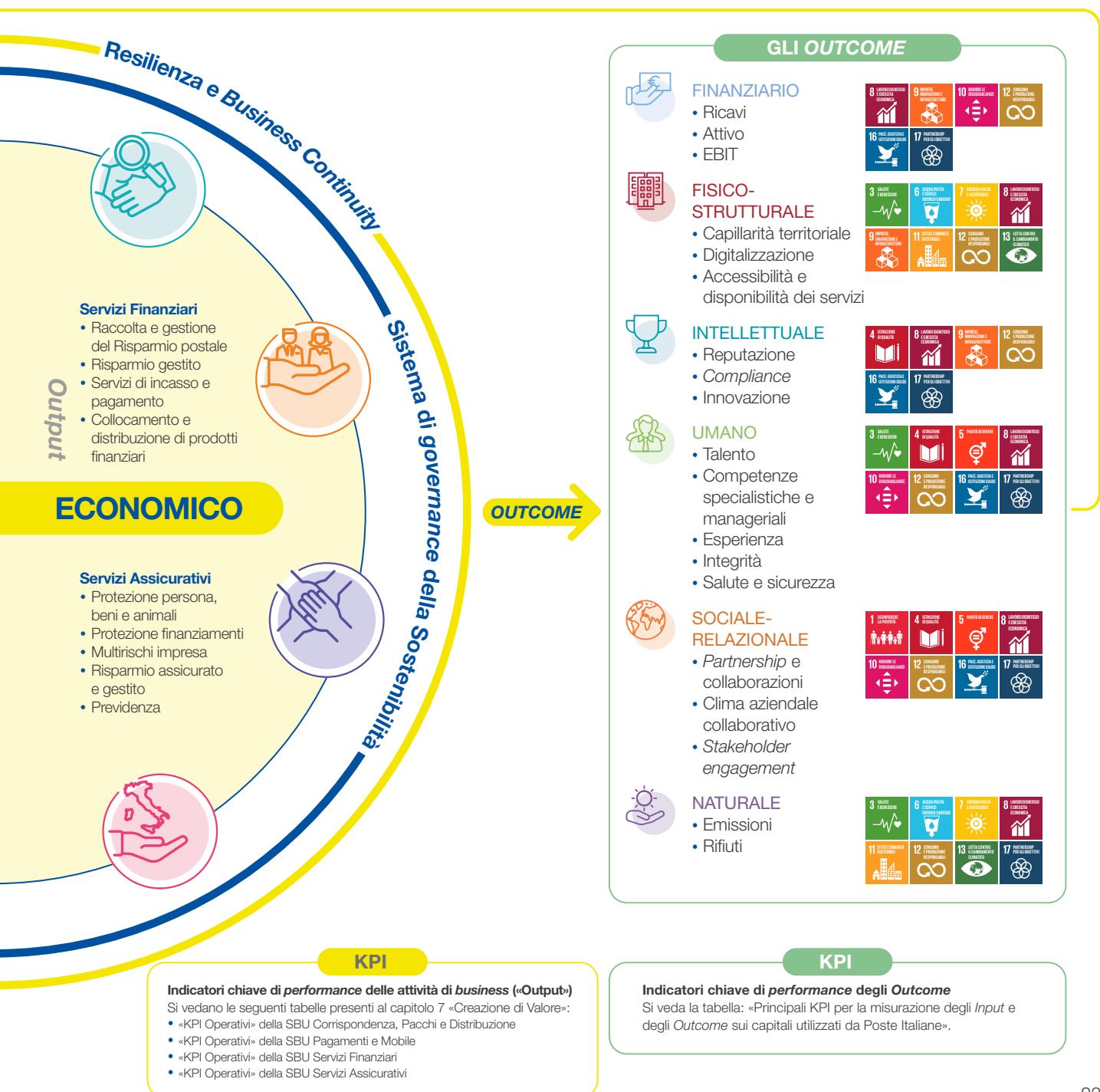
## Processo di creazione del valore in Poste Italiane

Il processo di creazione di valore del Gruppo Poste Italiane è frutto dell'integrazione tra un modello di *business*, una *Governance* e un Piano Strategico caratterizzati da una prospettiva ESG, tenendo in considerazione sei diverse tipologie di capitale: finanziario, fisico-strutturale,



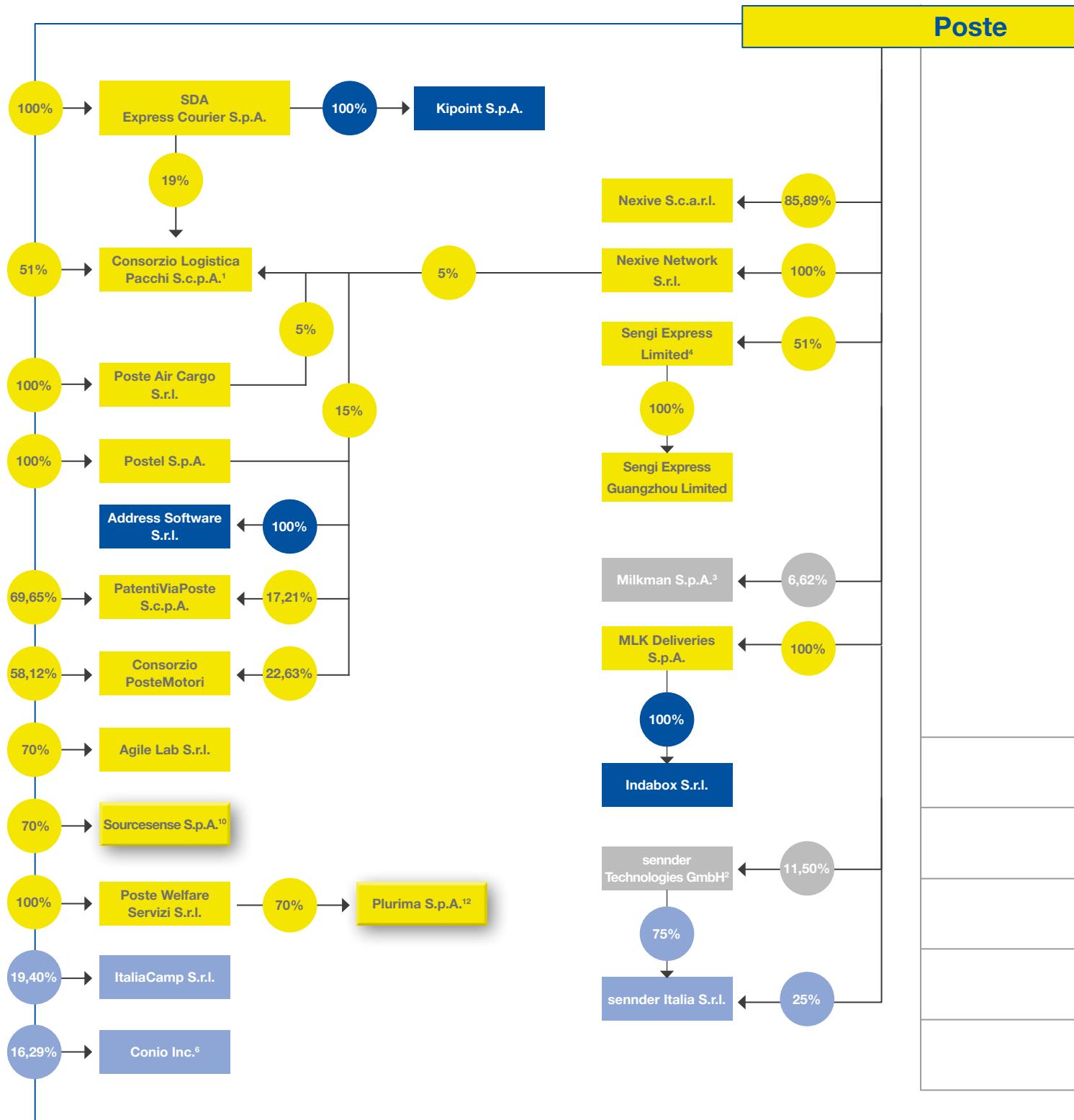
intellettuale, umano, sociale-relazionale e naturale. In questo modo il Gruppo è in grado di formulare un'offerta di prodotti e servizi (c.d. "output") e di generare impatti (c.d. "outcome") non solo economici, ma anche ambientali e sociali, riconducibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

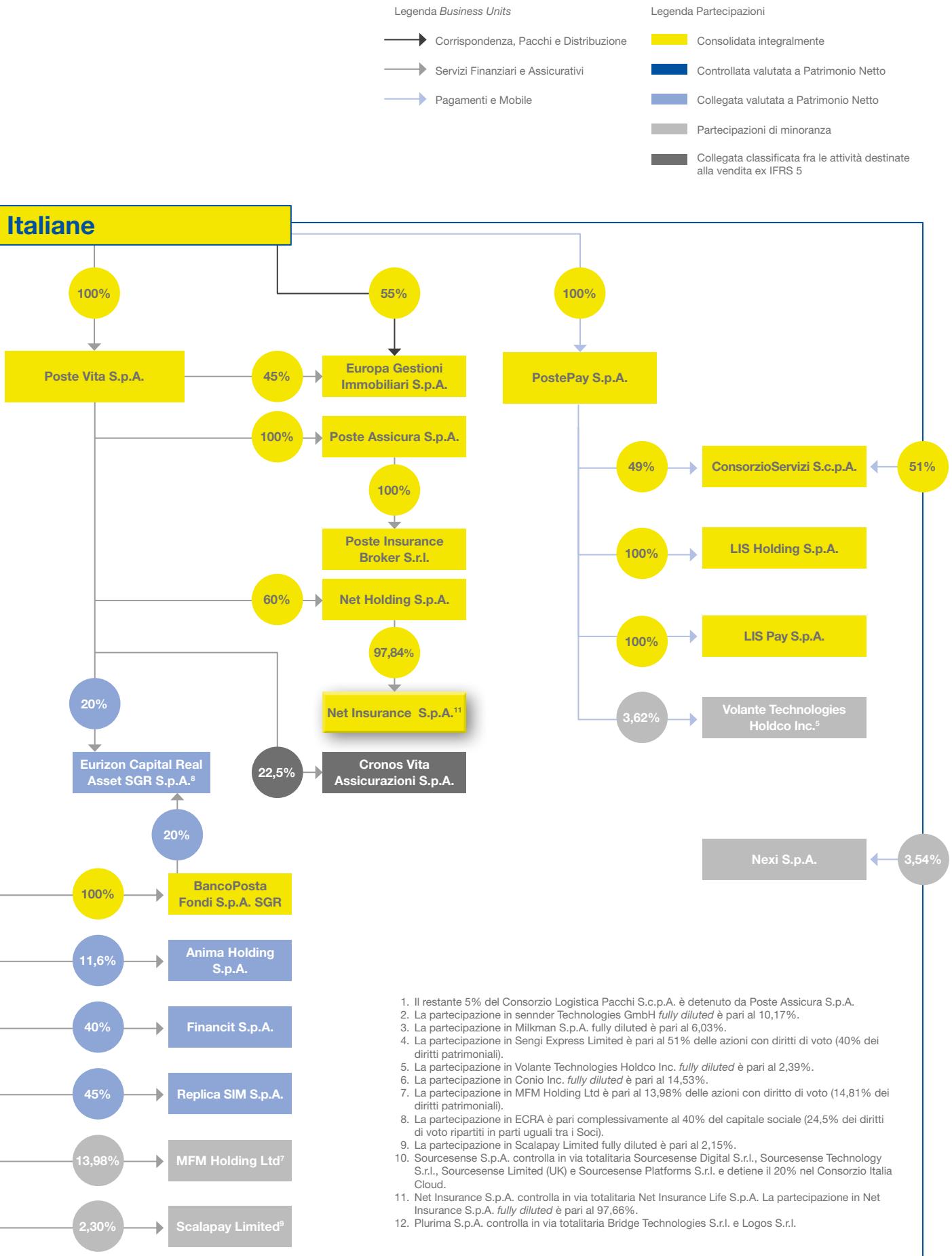
La figura che segue esemplifica l'interazione tra strategia, il processo di creazione di valore e le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane.



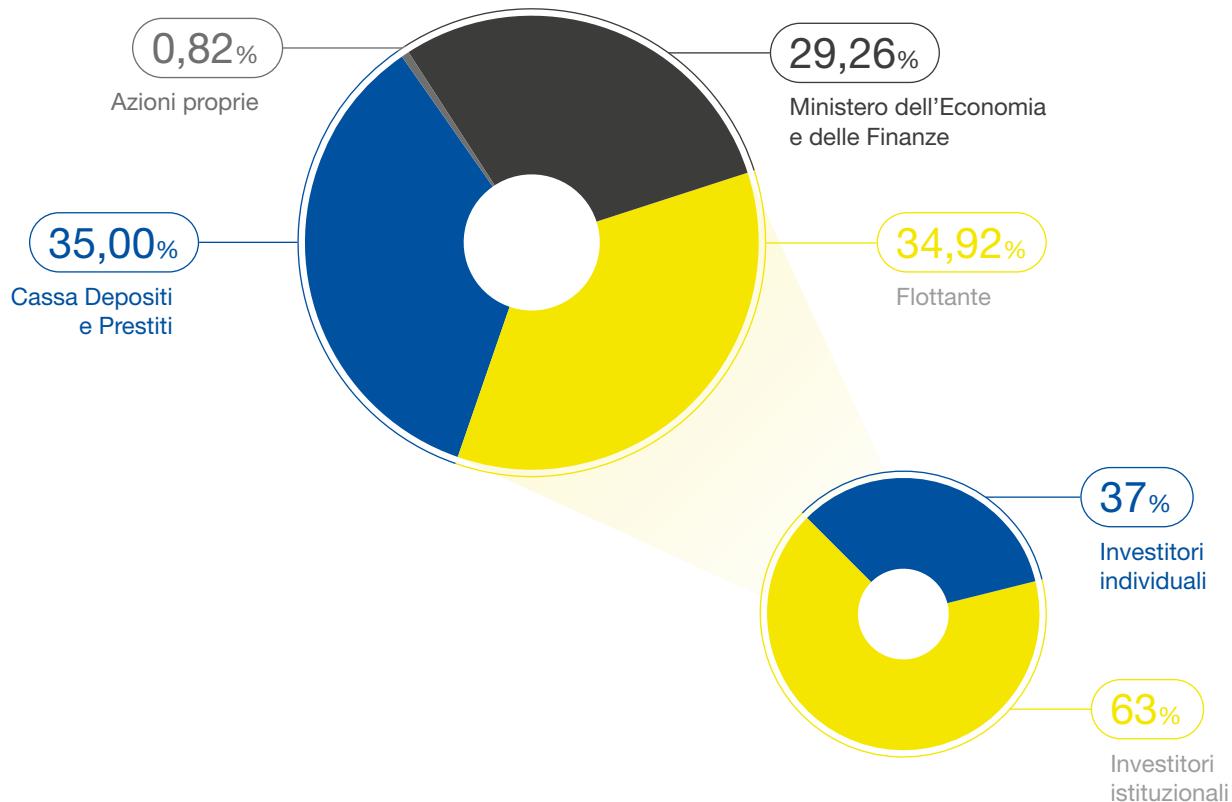
# Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane

Il Modello di business di Poste Italiane viene implementato attraverso la struttura organizzativa del Gruppo e dalle sue società che attraverso le attività e i servizi proposti contribuiscono alla creazione di valore nel tempo. Il Gruppo possiede al 31 dicembre 2023, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 51 società e consorzi, di cui 33 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 8 sono collegate e valutate a patrimonio netto, 1 è collegata e classificata fra le attività destinate alla vendita ex IFRS 5 e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.





# Azionariato di Poste Italiane



Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2023 la Società è partecipata per il 29,26% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti (CDP), a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*. Il 33,9% delle azioni possedute da investitori istituzionali di Poste Italiane S.p.A. appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento. Il capitale sociale di Poste Italiane S.p.A. è costituito da n. 1.306.110.000 azioni ordinarie delle quali, al 31 dicembre 2023, n. 1.295.434.202 risultano in circolazione.

In esecuzione dell'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie deliberata dall'Assemblea degli Azionisti di Poste Italiane dell'8 maggio 2023, finalizzata ad acquisire una provvista di azioni a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* (incluso l'Amministratore Delegato e Direttore Generale) del Gruppo, in data 9 maggio 2023 è stato comunicato al mercato l'avvio di un programma di acquisto di azioni proprie nell'ambito del quale, tra il 10 maggio 2023 e il 31 maggio 2023, Poste Italiane ha acquistato n. 3.500.000 azioni proprie (pari allo 0,268% del capitale sociale), al prezzo medio di circa euro 9,7 per azione, per un controvalore complessivo di euro 33.984.897,83. In seguito all'operazione, considerate anche le azioni proprie presenti in portafoglio derivanti da precedenti operazioni di riacquisto e la consegna ai beneficiari dei piani di incentivazione, Poste Italiane detiene al 31 dicembre 2023 n. 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817% del capitale sociale. Il Consiglio dei ministri del 25 gennaio 2024 ha approvato, in esame preliminare, un provvedimento che regolamenta l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze nel capitale di Poste Italiane S.p.A., tale da mantenere una partecipazione dello Stato, anche indiretta, che assicuri il controllo pubblico.

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

# La Corporate Governance di Poste Italiane

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE<sup>1</sup>

**Presidente**  
Silvia Maria Rovere

**Amministratore Delegato e Direttore Generale**  
Matteo Del Fante

**Consiglieri**  
Carlo D'Asaro Biondo  
Valentina Gemignani  
Paolo Marchioni  
Matteo Petrella  
Armando Ponzini  
Patrizia Rutigliano  
Vanda Ternau

## Comitato Controllo e Rischi<sup>2</sup>

Matteo Petrella  
(Presidente)  
Carlo D'Asaro Biondo  
Valentina Gemignani

## Comitato Remunerazioni<sup>2</sup>

Carlo D'Asaro Biondo  
(Presidente)  
Paolo Marchioni  
Armando Ponzini

**Poste**

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria l'8 maggio 2023 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2025. Il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Amministratore Delegato Matteo Del Fante, che ha contestualmente rinunciato alla carica di Direttore Generale, con delibera del 28 febbraio 2024 ha nominato Giuseppe Lasco **Direttore Generale**, già Condirettore Generale, Il Direttore Generale Giuseppe Lasco partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 30 maggio 2023.



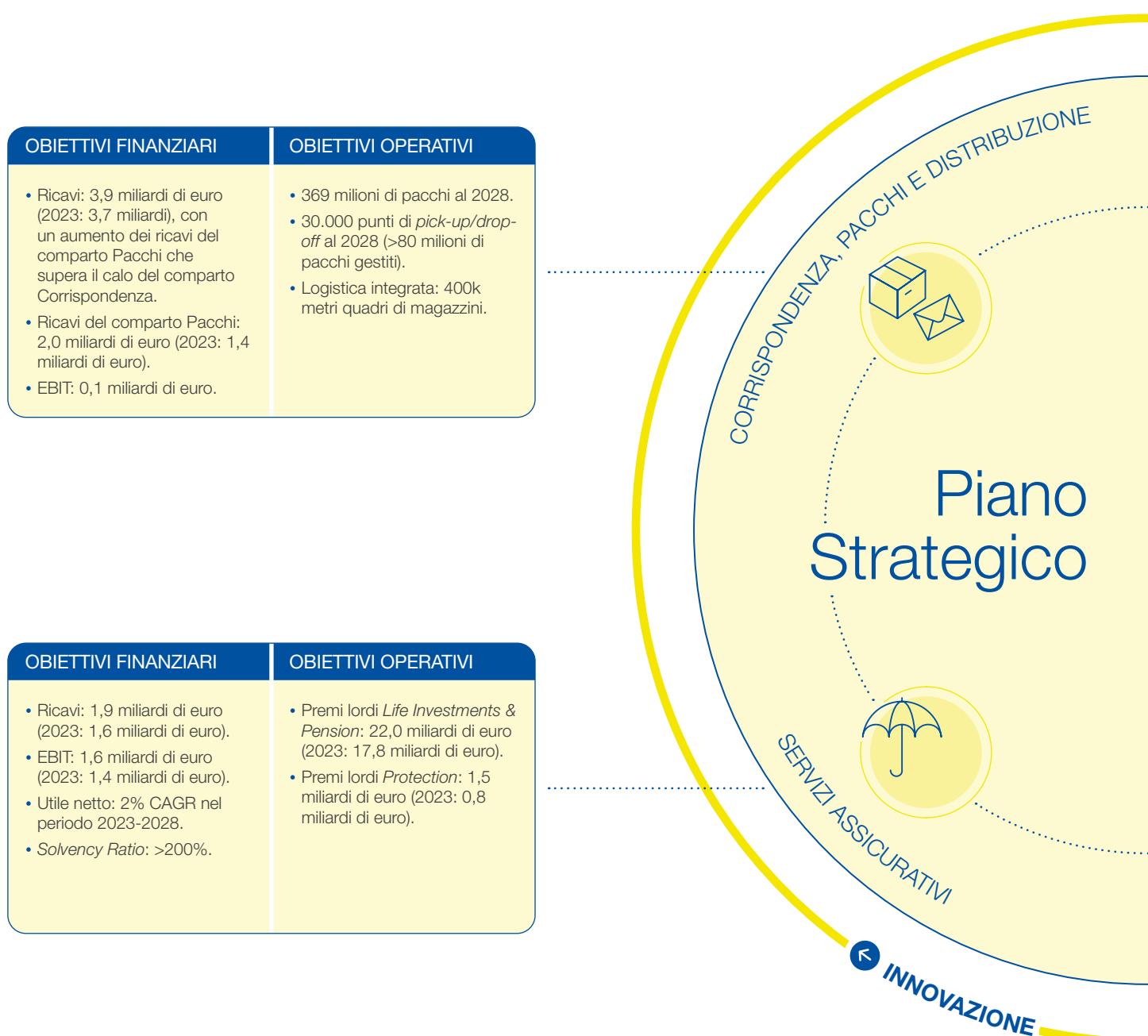
3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato rinnovato nel corso della riunione del CdA del 28 settembre 2022 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. Tutti i componenti sono stati confermati.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A.
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020. Con decorrenza 1° gennaio 2024 la Corte dei Conti ha assegnato l'incarico a Francesco Targia.
7. Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2020-2028, con delibera dell'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019. L'incarico a Deloitte & Touche è stato affidato per tutto il Gruppo.

# Il Piano Strategico

In data 19 marzo 2024, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato il Piano Strategico quinquennale “2024 - 2028 Strategic Plan - The connecting platform”. Il nuovo Piano Strategico poggia le basi su due direttive:

- l’implementazione del nuovo modello di servizio commerciale, che mira a massimizzare il valore della piattaforma omnicanale e della relazione con il cliente; Il nuovo modello di servizio mira in particolare a ottimizzare la copertura e la gestione dei clienti in logica omnicanale, indirizzando l’impegno dei consulenti in attività “relazionali” anziché “transazionali”;
- la trasformazione della logistica per cogliere le opportunità di mercato, confermando il proseguimento del percorso di trasformazione del Gruppo per divenire un operatore logistico completo, assicurando la sostenibilità finanziaria del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Tali iniziative, supportate dalla solida posizione patrimoniale, dalla visibilità dei flussi di cassa e dalla crescita sostenibile, consentiranno di aumentare la remunerazione degli azionisti nell’arco del quinquennio.



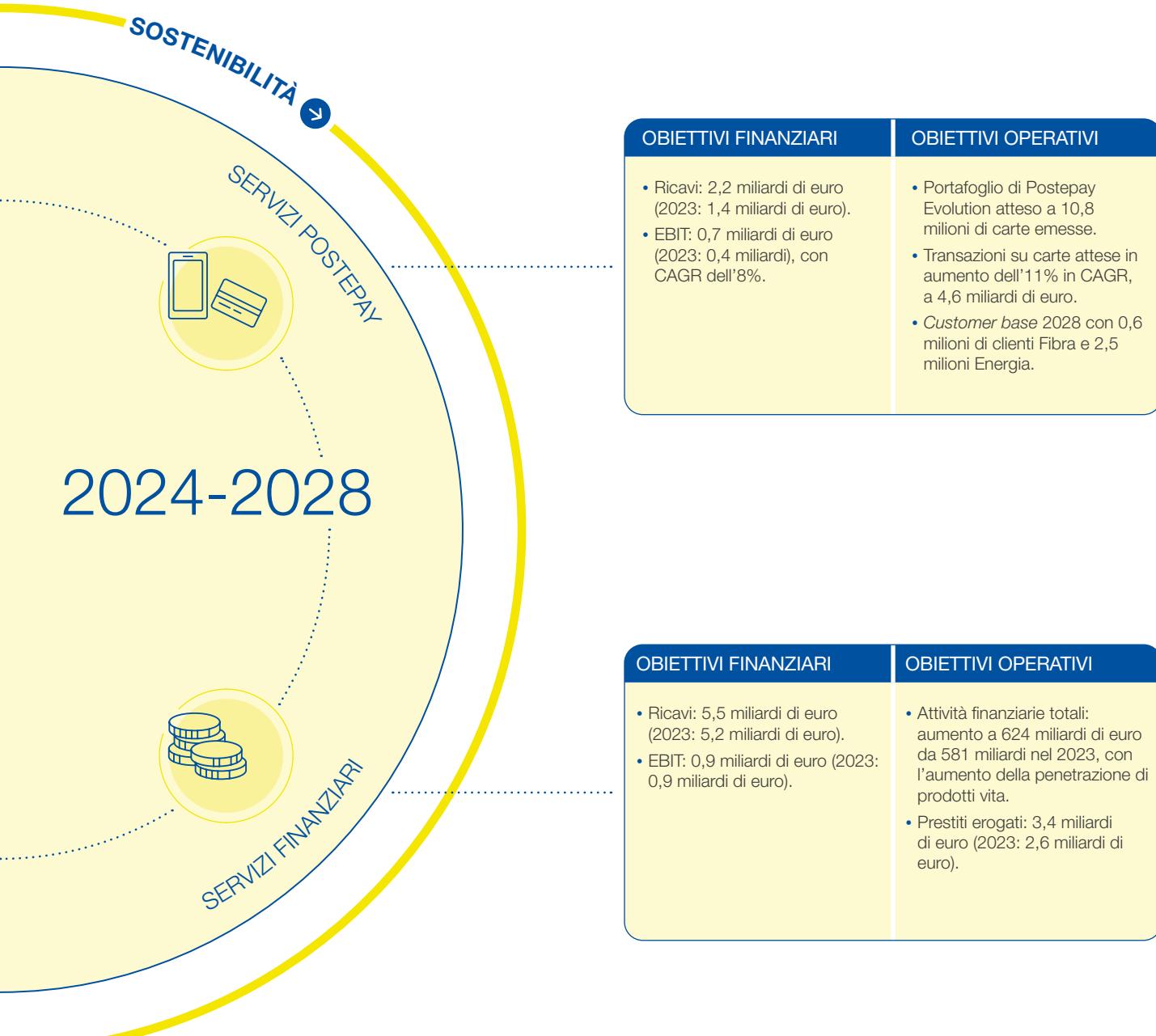
## Il Piano Strategico

mira a conseguire una **crescita responsabile** e accompagnare il percorso di **Sostenibilità** e di **inclusione sociale** del Paese.

Il Piano Strategico prosegue nella traiettoria di crescita sostenibile e redditizia, perseguiendo gli obiettivi già fissati con i precedenti Piani “Deliver22” e “2024 Sustain & Innovate”.

Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano Strategico 2024-2028<sup>11</sup>. All’interno del Piano sono previsti nel quinquennio investimenti per 4,5 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari. A queste si aggiunge il “Progetto Polis” avviato nel 2023 (investimenti complessivi per 1,2 miliardi di euro fino al 2026) che, nell’ambito del PNRR, mira sia a rinnovare e modernizzare gli Uffici Postali che a valorizzare il patrimonio immobiliare del Gruppo con iniziative di coworking.

All’interno del grafico successivo si riportano i principali *target* finanziari e operativi definiti per le quattro aree di *business*, riferibili al 2024.



11. Gli obiettivi finanziari e operativi riportati nelle tabelle si riferiscono al 2028.

# Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficientamento delle reti distributive, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti B2B e Internazionale, grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*. In tale ottica, continuerà il rafforzamento del comparto *contract logistics* per offrire soluzioni *end-to-end*. Tramite l'implementazione di queste linee strategiche, il segmento mira al raggiungimento di un utile operativo stabilmente positivo in arco piano.

I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo vengono erogati attraverso **due network logistici** sinergici tra loro: la Rete Logistica Postale per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per contribuire alla gestione dei pacchi di piccole dimensioni, e la Rete Logistica dei Pacchi. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla Rete Logistica Postale e dalla Rete Logistica dei Pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale. Nell'ambito del piano di trasformazione del comparto Corrispondenza e Pacchi e allo scopo di rendere il Gruppo Poste Italiane un operatore logistico integrato, è stata avviata nel corso del 2023 un'importante attività di sviluppo del segmento di mercato della Logistica Integrata, ovvero la gestione per conto terzi delle merci di magazzino dei clienti e delle relative attività di consegna. Inoltre, a partire dal secondo trimestre del 2022 il Gruppo Poste Italiane è entrato nel mercato della logistica sanitaria mediante l'acquisizione della società Plurima, operante da diversi anni nel settore ospedaliero con l'offerta di soluzioni e servizi logistici come la gestione in *outsourcing* del magazzino farmaceutico.

L'attività della rete logistica postale possiede caratteristiche uniche e conta su circa **30 mila portalettere<sup>12</sup>** e **1.340 centri di recapito**. Inoltre, in continuità con il percorso avviato negli ultimi anni, Punto Poste, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata fortemente ampliata e può contare su oltre **15.700 punti di consegna** costituiti da *collect point* (in prevalenza tabaccai) che offrono un servizio continuativo, 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7. I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni o non portalettibili vengono consegnati attraverso il *network* della rete corriere (servita dalle società controllate SDA Express Courier, MLK Deliveries e Nexive). Tale rete può contare, oltre che sulla capillarità dei 12.755 Uffici Postali principalmente su: circa **5.800 linee di pick-up** e **91 filiali per la raccolta**, **4 hub** automatizzati e **5 mini-hub** per lo smistamento, circa **900 linee** di trasporto su strada, **5 aeromobili**, e **5.800 linee** di recapito SDA e circa **280 linee** di recapito MLK.

## DEUTSCHE POST DHL GROUP

Attraverso l'accordo tra Poste Italiane e DHL siglato nel 2023, le aziende contribuiranno alla partnership con la loro esperienza e i loro punti di forza. Grazie all'estesa rete di accesso ai servizi di Poste Italiane, i clienti potranno effettuare spedizioni urgenti attraverso il *network* globale di DHL Express consegnandole in uno qualunque dei punti di raccolta di Poste Italiane. Inoltre, verranno installati *locker* automatici moderni, sostenibili e facili da usare, in località strategiche su tutto il territorio italiano.

## MLK FRESH

MLK Fresh, controllata al 70% da MLK ed al 30% da Mazzocco, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno nel territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi nel mercato e-commerce B2C e/o delle spedizioni schedulabili.

12. Valore medio in FTE 2023.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività dell'anno 2023 della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della strategia di sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
<b>PACCHI/LOGISTICO</b>	<p>Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la <i>partnership</i> tra MLK Deliveries S.p.A. e la società Mazzocco S.r.l. per abilitare l'operatore logistico al <b>trasporto a temperatura controllata</b><sup>13</sup>, al fine di costruire un'offerta unica<sup>14</sup> dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. Nel corso dell'anno è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane<sup>15</sup>.</p> <p>Nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la <i>joint venture</i> <b>MLK Fresh</b> e lanciato il nuovo prodotto <b>PosteGoFresh</b>.</p> <hr/> <p>In ottica di continuo sviluppo dell'offerta e del <i>business</i>, è proseguita la commercializzazione, iniziata nel corso del 2022, della nuova Offerta di <b>Logistica Integrata</b>, che mira a posizionare Poste Italiane come <i>Logistics Solution Provider</i><sup>16</sup> nel mercato della <b>Logistica Integrata</b> e, dal mese di aprile 2023, è attivo il nuovo Polo Logistico di Vidigulfo (Pavia) che, con una superficie di 62.000 mq e 74.000 posti pallet, è il più grande tra i magazzini di Poste Italiane dedicati al <i>warehousing</i>. All'interno del sito viene gestita la commessa di un importante cliente che ha affidato al Gruppo l'intera attività di stoccaggio, allestimento ordini e distribuzione dei propri prodotti per i punti vendita dislocati nel Centro-Nord Italia.</p> <hr/> <p>Alla fine del mese di luglio 2023 è stata avviata, in via sperimentale, la nuova offerta di Poste Italiane dedicata alle <b>campagne di prevenzione oncologica</b>, organizzate da ASL e Aziende Ospedaliere al fine di aumentarne le adesioni. L'iniziativa offre la possibilità di ritiro a domicilio dei campioni diagnostici autoprelevati dai cittadini aderenti a campagne di screening e la loro riconsegna al laboratorio ASL di competenza.</p>	
		
		

13. Modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna.
14. L'offerta prevede la combinazione di asset logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata.
15. L'alleanza tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco.
16. Al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.
17. Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera *supply chain* dei clienti, dal *warehousing* fino alla distribuzione al destinatario finale.

**COMPARTO****CORRISPONDENZA****CORRISPONDENZA,  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE****RICAVI DI MERCATO**

3,75 €mld (+2,6% a/a)

**EBIT**

-43 €mln (+86,9% a/a)

**UTILE NETTO**

-46 €mln (+87,3% a/a)

**CAPEX**

681 €mln

**ATTIVITÀ DI PERIODO**

In data 27 giugno 2023 con la Delibera AGCom 160/23/CONS sono state definite le **nuove tariffe del servizio universale**, entrate in vigore dal 24 luglio 2023. Il 18 dicembre 2023 è entrata in vigore la seconda fase della manovra tariffaria dei prodotti di Corrispondenza nazionale e internazionale e dei servizi di notifica. In particolare, sono stati allineati i listini dei servizi/prodotti diversi da quelli *retail*, nell'ambito del Servizio Universale, alle tariffe massime approvate dalla Delibera AGCom.



Il 5 dicembre 2023 sono stati definiti i **nuovi prezzi** delle offerte di accesso **wholesale** alla rete di recapito e alla rete degli Uffici Postali per l'anno 2024 (con decorrenza 1° gennaio 2024)<sup>17</sup>.

Nel corso del 2023, nell'ambito delle **Caselle Postali**, sono stati rivisti i prezzi e introdotti degli scaglioni di volumi annui per ciascuna tipologia di casella postale, al fine di migliorare la gestione operativa del servizio all'interno dell'ufficio postale. I nuovi prezzi e le nuove specifiche decorrono dal 1° gennaio 2024.

Dal mese di gennaio 2023 è stata avviata la vendita del nuovo prodotto **Atto Giudiziario Market Veloce**<sup>18</sup>. Il servizio replica tutte le caratteristiche e le funzionalità dell'Atto Giudiziario Market (tracciatura, notifica e rendicontazione) con livelli di servizio migliorativi e modulistica dedicata.



Dal mese di maggio 2023 è disponibile l'**Atto Giudiziario Online**, tramite il quale l'atto giudiziario può essere spedito tramite la soluzione Postaonline<sup>19</sup> in ogni momento direttamente dai software gestionali dei clienti.

**KPI Operativi****2023****2022****Variazioni****Corrispondenza e pacchi**

Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	76	72	+5	+6,4%
Pacchi portalettibili (volumi in milioni)	90	71	+19	+26,9%
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)	15.724	15.117	+607	+4,0%
Incidenza pacchi consegnati con canali alternativi* (%)	7,7	6,0	+1,7	+28,8%

17. Delibera AGCom 302/23/CONS.

18. L'Atto Giudiziario Market Veloce viene utilizzato per la notifica di violazioni al codice della strada e atti amministrativi (a titolo esemplificativo per gli atti inerenti i tributi).

19. Il servizio viene espletato in conformità alla Legge n. 890 del 20 novembre 1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari".

**Distribuzione**

Numero di clienti (in milioni)	35,1	35,1	-	-0,1%
Numero Uffici Postali	12.755	12.755	-	n.s.
Sale dedicate alla consulenza	7.907	7.853	+54	+0,7%
Rete ATM Postamat	8.135	8.118	+17	+0,2%

**ESG**

Flotta green (mezzi elettrici)	5.822	3.653	+2.169	+59,4%
Colonnine elettriche installate	5.637	4.012	+1.625	+40,5%
Cassette postali smart	707	418	+289	+69,1%
N. edifici coinvolti nel progetto Smart Building**	1.996	1.617	+379	+23,4%
Pannelli Fotovoltaici (nr. edifici)	308	163	+145	+89,0%

n.s. non significativo.

\* Reti terze. Calcolato come volumi pacchi consegnati su Rete Punto Poste (Lockers, Tabaccai e altri collect points) sul totale volumi pacchi B2C.

\*\* Gestione automatizzata a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici.

**ca. 26.200**

**mezzi a basse emissioni**  
disponibili nella flotta, di cui circa 5.800 **elettrici**

In linea con quanto previsto nel programma di **investimenti** 2021-2024 a supporto degli obiettivi del Piano Strategico, circa l'80% degli investimenti del Gruppo Poste Italiane (681 milioni di euro) è stato destinato all'automazione e modernizzazione della *Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*. In particolare, nel corso del 2023 continua il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito, con l'inserimento di circa 3.600 nuovi mezzi, di cui circa 2.200 elettrici, circa 800 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 31 dicembre 2023 la flotta complessiva risulta essere costituita da circa 26.200 nuovi mezzi a basse emissioni. Inoltre, sono state installate nel corso del 2023 circa 1.600 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici. Al 31 dicembre 2023 risultano installate circa 5.600 colonnine elettriche.

**ca. 2.000**

**edifici coinvolti nel progetto Smart Building**

al 31 dicembre 2023

Nel corso dell'esercizio corrente sono state implementate anche nuove linee di recapito a zero emissioni su 7 centri città (Napoli, Foggia, Matera, Pesaro, Palermo, Reggio Calabria e Siena) che si aggiungono ai 28 centri città già realizzati nel corso del 2021-2022, per un complessivo di 35 centri città. Per quanto riguarda i Comuni invece, sono 800 quelli con recapito a zero emissioni.

In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguiti gli interventi volti all'automazione e al controllo a distanza della gestione degli impianti (circa 380 edifici coinvolti negli interventi di *Smart Building* nel corso del 2023) al fine di ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di CO<sub>2</sub>. Sono inoltre proseguiti gli interventi volti alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a tecnologia LED (ulteriori 21.000 circa nel corso del 2023) e sono stati installati 145 impianti fotovoltaici nel corso del 2023, per un complessivo di circa 310 impianti con una potenza installata di oltre 15.000 KWp.

# Strategic Business Unit Servizi Finanziari

La Strategic Business Unit Servizi Finanziari svolge le attività di collocamento e distribuzione di servizi finanziari e assicurativi, quali conti correnti, prodotti di risparmio postale, fondi comuni di investimento, finanziamenti erogati da istituti bancari *partner* e polizze.

L'area di business si pone come obiettivo strategico un'ulteriore evoluzione del modello di servizio per rafforzare il presidio della clientela e massimizzarne il valore, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza e un rinnovato *focus* sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento "Cessione del quinto", anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore. Inoltre, si prevede un focus commerciale sul segmento *small business*.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività dell'anno 2023 della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
RISPARMIO POSTALE	<p>Nel 2023 sono state lanciate diverse offerte riservate ai titolari di un Libretto Smart, con speciali promozioni dedicate ai titolari che apportano nuova liquidità<sup>20</sup> in Poste Italiane; il volume complessivo raccolto con queste promozioni, pari a circa 8 miliardi di euro, rappresenta il miglior risultato annuo, mai conseguito su prodotti del comparto dedicati a tale <i>target</i>.</p> <p>Inoltre, con riferimento al comparto dei Buoni Fruttiferi Postali, nel corso dell'anno Cassa Depositi e Prestiti è intervenuta incrementando i tassi di rendimento della gran parte dei prodotti in gamma.</p>	
CONTI CORRENTI	<p>È stata avviata l'Offerta Fuori Sede<sup>21</sup> del Conto Corrente <b>BancoPosta Business Link</b> tramite il <i>Front End Unico</i><sup>22</sup> con l'obiettivo di consolidarne il posizionamento sul mercato di riferimento e favorire l'evoluzione del modello di servizio dei canali commerciali.</p>	

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

21. L'Offerta fuori sede è rivolta alla clientela Piccoli Operatori Economici (POE) e *Business* e prevede la vendita attraverso la presenza del venditore presso il cliente e l'utilizzo di strumenti automatizzati per la sottoscrizione dei contratti.

22. Il *Front End Unico* (FEU) è la piattaforma di vendita dei prodotti di Poste Italiane che consente di gestire la vendita di prodotti diversi attraverso un unico sistema e rendere un servizio più efficiente al cliente.

COMPARTO



ATTIVITÀ DI PERIODO



PILASTRO



GESTIONE DEL  
RISPARMIO

Nel mese di febbraio 2023 è stata ampliata la gamma dei fondi Universo<sup>23</sup> con il lancio del **Fondo BancoPosta Universo Tematico**. Tale fondo punta alla crescita investendo almeno il 50% del capitale nelle azioni delle società che operano nei cosiddetti megatrend, cioè che guideranno i cambiamenti futuri e nei quali si concentreranno i maggiori investimenti a livello planetario quali, ad esempio, ecologia, innovazione tecnologica, salute. Nell'ambito dei fondi della "linea Universo", nel mese di ottobre è stato lanciato il fondo BancoPosta Universo Start: un fondo obbligazionario euro governativo a breve termine che mira alla crescita contenuta del valore del capitale investito.

Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Fondo BancoPosta Obbligazionario Italia 6 Anni II**: un fondo obbligazionario a distribuzione di proventi che investe almeno il 70% del patrimonio in Titoli di Stato italiani e obbligazioni emesse da società italiane e depositi presso banche italiane.



Nel mese di marzo 2023 è stato lanciato il **Programma Accumulo Fondi**: un nuovo servizio attivabile sul conto corrente, dove viene riconosciuta una remunerazione su una somma di denaro vincolata e destinata a un piano di versamenti programmati su Fondi Comuni.

Nel mese di giugno 2023 è stato lanciato il **Fondo "BancoPosta Obbligazionario 5 Anni"**: un fondo obbligazionario flessibile a distribuzione di proventi che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranaziali e societari «*investment grade*» con un minimo 50% e di obbligazioni di Paesi Emergenti ed emittenti societari non «*investment grade*» con un massimo del 50%.

Nel mese di settembre è stato lanciato il **Fondo "BancoPosta Obbligazionario 3 Anni"**: un fondo obbligazionario che prevede l'investimento in obbligazioni di emittenti governativi, sovranaziali e societari «*investment grade*». Entrambi i Fondi possono investire in via prevalente in emittenti italiani.

RISPARMIO  
AMMINISTRATO

Nel mese di marzo 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **19ª emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Italia**, titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana con la novità della durata pari a **5 anni**, con una raccolta pari a circa 280 milioni di euro.



Nel mese di giugno 2023, Poste Italiane ha partecipato al collocamento del nuovo **BTP Valore**, titolo con durata pari a 4 anni e che prevede il pagamento di cedole fisse crescenti nel tempo e un premio di fedeltà sul capitale emesso per chi acquista il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza. Oltre 800 milioni di euro la raccolta record di Poste Italiane sulla prima emissione del BTP Valore.

Nel mese di ottobre 2023 Poste Italiane ha partecipato al collocamento della **seconda emissione del BTP Valore**, (titolo con durata pari a cinque anni) con oltre 700 milioni di euro di raccolta.

23. I fondi Universo sono fondi flessibili e *multimanager*, con approccio ESG, che si differenziano tra di loro per la componente azionaria.

**COMPARTO****ATTIVITÀ DI PERIODO****PILASTRO****DISTRIBUZIONE  
DI FINANZIAMENTI  
E ALTRI PRODOTTI  
DI TERZI**

Per i **finanziamenti** dedicati alla **clientela Business**, nel mese di maggio 2023, è stato avviato il collocamento dei prodotti di Banca CF+, ampliando così la gamma di prestiti con i prodotti a medio e lungo termine, dedicati alle società di capitali e assistiti dal Fondo centrale di Garanzia per le PMI e da garanzia Sace-SupportItalia.



Sviluppato nel corso del secondo trimestre 2023 un nuovo prodotto finanziario a breve termine, di **anticipo della liquidità sulla base del valore transato sui POS**, assistito al Fondo Centrale di Garanzia per le PMI e dedicato alle società correntiste di BancoPosta e che abbiano sottoscritto il servizio di *acquiring* PostePay. L'avvio del collocamento è previsto nel corso del 2024.



Con riferimento al prodotto "**Quinto BancoPosta<sup>24</sup>**", a partire dal mese di marzo 2023 l'offerta è stata estesa anche ai dipendenti parapubblici ovvero ai dipendenti di società a partecipazione statale.

**ALTRE ATTIVITÀ**

Nel mese di maggio 2023 è stata sottoscritta, in continuità con quella scaduta alla fine del 2022, la nuova **Convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze** – Ragioneria Generale dello Stato – che regola i servizi di Tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato. La Convenzione ha una durata pari a 3 anni, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2025 e definisce principalmente i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti i servizi svolti da BancoPosta in conto proprio (i conti correnti postali) o in conto di altri soggetti pubblici (il Risparmio Postale, i servizi di pagamento e incasso ecc.).



Nel mese di luglio 2023 è iniziata l'erogazione della prima misura economica<sup>25</sup> di **immediato sostegno alla popolazione colpita da eventi calamitosi** in Emilia-Romagna tramite bonifico e in contanti, presso la rete degli Uffici Postali, come previsto dalla Convenzione sottoscritta con il Dipartimento della Protezione Civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

**SERVIZI FINANZIARI****RICAVI DI MERCATO**

5,23 €mld (+5,9% a/a)

**EBIT**

863 €mln (-2,8% a/a)

**UTILE NETTO**

647 €mln (+4,0% a/a)

**CAPEX**

56 €mln

I risultati della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari nel 2023 mostrano una crescita dei ricavi supportata principalmente dai maggiori interessi attivi netti conseguiti e dal contributo positivo del servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale.

I **Ricavi da mercato** nel 2023 ammontano a 5.229 milioni di euro e registrano una crescita di 290 milioni di euro rispetto ai 4.939 milioni di euro realizzati nell'anno precedente (+5,9%). Nel dettaglio, gli Interessi Attivi netti risultano in crescita rispetto al 2022 (+334 milioni di euro; +17,5%), essenzialmente per effetto del maggiore rendimento relativo ai comparti *Retail* e *Corporate* (+372 milioni di euro) e per il rendimento derivante dall'impiego della giacenza da conto corrente nel comparto della Pubblica Amministrazione (+52 milioni di euro) parzialmente compensati dai minori interessi netti relativi al comparto Tesoreria (-71 milioni di euro). Le plusvalenze nette realizzate nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio sono pari a 158 milioni di euro, in diminuzione di 177 milioni di euro rispetto ai 335 milioni di euro del 2022 (-52,9%).

24. È il finanziamento dedicato ai dipendenti pubblici, dipendenti parapubblici e ai pensionati, utilizzabile per realizzare nuovi progetti, ma anche per estinguere altri finanziamenti in corso, con un rimborso mensile pari fino ad un quinto dello stipendio netto mensile o della pensione netta mensile.

25. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 36/2023.

I ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del Risparmio Postale si attestano a 1.740 milioni di euro, in aumento dell'8,7% (+140 milioni di euro) rispetto al 2022, e che beneficiano della rinegoziazione dell'Accordo con Cassa Depositi e Prestiti per il 2023 siglata nel mese di gennaio 2024, in un contesto di rapido innalzamento dei tassi di interesse nel corso del 2023.

Gli investimenti complessivamente realizzati nella SBU ammontano a 56 milioni di euro e hanno riguardato principalmente lo snellimento dei processi di vendita e post-vendita, con particolare riguardo alle procedure d'identificazione dei clienti e la semplificazione della sottoscrizione dei contratti negli Uffici Postali. È stato inoltre avviato il progetto pilota della nuova piattaforma dedicata al trading online ed è proseguito il potenziamento del "customer engagement"<sup>26</sup>.

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni	
Masse Gestite e Amministrate (in miliardi di euro)	581	576	+5	+0,9%
Raccolta netta (in milioni di euro)	(4.087)	(550)	(3.537)	n.s.
Effetto Performance* (in miliardi di euro)	9,0	3,5	+5,5	n.s.
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	91,8	96,1	(4,4)	-4,5%
Rendimento netto della raccolta**	2,44%	1,99%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	312,2	315,5	(3,3)	-1,0%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.374	3.296	+78,2	+2,4%

n.s. non significativo.

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

\*\* Esclusi i rendimenti da gestione pro-attiva del portafoglio.

**581 €mld**

Massa gestite e amministrate

Le **masse gestite e amministrate**, che ammontano al 31 dicembre 2023 a 581 miliardi di euro, sono aumentate dello 0,9% (+5 miliardi di euro) rispetto ai 576 miliardi di euro del 31 dicembre 2022, per l'effetto performance positivo principalmente sul Risparmio Postale (+4,9 miliardi di euro) e sulle Riserve Assicurative (+3 miliardi di euro), parzialmente compensati da una raccolta netta negativa sul Risparmio Postale e sui conti correnti. Si rileva inoltre una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (3,4 miliardi di euro) e sui Fondi comuni di investimento (2,4 miliardi di euro).

La **raccolta netta del risparmio postale** (-7,2 miliardi di euro) è migliore di circa 3,9 miliardi di euro rispetto al 2022; in particolare i Libretti, con una crescita pari a circa 9,1 miliardi di euro rispetto al dato del 2022, hanno beneficiato delle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023. Relativamente ai Buoni Fruttiferi Postali, la variazione rispetto al dato del 2022 è negativa per circa 5,2 miliardi di euro: le maggiori sottoscrizioni dell'anno non sono state sufficienti a controbilanciare la crescita dei rimborsi rispetto al corrispondente valore del 2022.

La **giacenza media dei conti correnti** è diminuita rispetto all'esercizio precedente, passando da 96,1 miliardi di euro a 91,8 miliardi di euro. Tale flessione, pari a 4,4 miliardi di euro, è da ricondurre principalmente alla contrazione della giacenza della Pubblica Amministrazione (-4,3 miliardi di euro, -30%) e alla componente di Tesoreria (-1,5 miliardi, -16,5%). Risultato positivo, nonostante il contesto sfidante, per la componente *Retail* (incluso il saldo delle carte prepagate Postepay) che risulta in crescita rispetto al 2022 di 1,6 miliardi di euro, pari al +3%.

Il **Leverage Ratio** al 31 dicembre 2023 si è attestato al 3,2%, in aumento rispetto al 31 dicembre 2022 (2,9%) principalmente come conseguenza della diminuzione del denominatore del *ratio*, ovvero degli attivi patrimoniali inclusivi dei correttivi ai fini del computo dell'indicatore, per 5,7 miliardi di euro; tale flessione è imputabile principalmente alla riduzione del deposito presso il MEF (a fronte della raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione) e alla riduzione dei depositi presso la Banca d'Italia (a fronte del miglioramento dei tassi di mercato rispetto ai tassi riconosciuti sui depositi presso le Banche Centrali).

Riguardo al numeratore del *ratio* (*total capital*) si rileva un aumento dei fondi propri di 0,1 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022; in particolare, il 30 giugno 2023 la Capogruppo ha incrementato ulteriormente la dotazione patrimoniale di BancoPosta, attraverso la concessione di un finanziamento subordinato perpetuo con periodo di non *call* di 5 anni, per 100 milioni di euro, a termini e condizioni che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("Additional Tier 1").

Il **CET1 Ratio** al 31 dicembre 2023 si è attestato al 18,9%, mentre il **Total Capital Ratio** comprensivo dell'*Additional Tier 1* è pari a 22,1%, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

26. Miglioramento dell'esperienza del cliente mediante l'insieme di interazioni tra i vari canali, in particolare digitali.

# Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Nei Servizi Assicurativi, il Gruppo Poste Italiane mira ad affermarsi come operatore assicurativo in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Le priorità del Piano strategico prevedono il consolidamento della *leadership* nel settore *Life Investments & Pension*, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale, con una crescente integrazione dei principi ESG nelle politiche di investimento. La strategia del settore *Protection* prevede, l'aumento della profittabilità grazie all'evoluzione dell'offerta modulare e del modello di consulenza integrata, valorizzando anche l'acquisizione del Gruppo Net Insurance per aumentare i canali di accesso all'offerta assicurativa (reti fisiche e canali digitali/*insurtech* terzi).



Net Insurance è una compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione ("CQ"), alla protezione e all'*insurtech*, grazie ad accordi con partner tecnologici.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività dell'anno 2023 della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della strategia di Sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
<b>VITA</b> 	<p>Nell'ambito dei prodotti di investimento di <b>Ramo I:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel mese di aprile 2023 è stata lanciata la polizza "Poste Domani Insieme" con durata pari a 10 anni e con la caratteristica principale della Nuova Gestione Separata denominata "Poste Vita Valore Solidità"<sup>27</sup>. La polizza include come copertura accessoria la polizza gratuita per malattia grave "Poste protezione Mia"<sup>28</sup>;</li> <li>• nel mese di giugno 2023 è stata lanciata la polizza denominata "Orizzonte 5", con durata pari a 5 anni con la Gestione Separata denominata "Posta ValorePiù" e sottoscrivibile solo per il potenziale reinvestimento, nell'ambito dei servizi di consulenza, di polizze scadute o in scadenza;</li> <li>• nel mese di novembre 2023 è stata collocata la nuova polizza "Poste Prospettiva Valore Gold", un'assicurazione sulla vita in forma mista, con durata pari a 10 anni, e rivalutazione annuale del capitale investito<sup>29</sup>.</li> </ul>	

27. La caratteristica principale della nuova gestione separata è data dalla presenza del cosiddetto "fondo utili": fondo che si costituisce mediante accantonamento delle plusvalenze nette realizzate a seguito della vendita di attività facenti parte della gestione separata.

28. Ai sottoscrittori di "Poste Domani Insieme" con età compresa tra i 18 e i 69 anni compiuti, viene offerta "Poste Protezione Mia", una polizza gratuita per malattia grave prestata da Poste Assicura, pensata per proteggere il proprio investimento. In caso di prima diagnosi di malattia grave, Poste Assicura corrisponderà infatti all'Assicurato un indennizzo pari al 25% dei premi vita versati nel prodotto d'investimento assicurativo, non rivalutati e risultanti al momento della prima diagnosi di malattia grave al netto di eventuali riscatti parziali e uscite per altre cause.

29. La polizza prevede una rivalutazione annuale del capitale investito, ad un tasso certo e predeterminato per i primi 5 anni di e, nel corso delle annualità successive ai primi 5 anni, una rivalutazione annuale, positiva o negativa, dell'importo consolidato in base al rendimento della gestione separata Poste Vita Valore Solidità.

**COMPARTO**



**VITA**

**ATTIVITÀ DI PERIODO**



**PILASTRO**



Nell'ambito dei prodotti di investimento **Multiramo**:

- dal mese di luglio 2023 è in collocamento “**Poste Progetto Integrazione Programmata**”, un contratto assicurativo sulla vita in forma mista<sup>30</sup> (componente rivalutabile e componente *unit linked*) che si caratterizza per la previsione del decumulo: il Cliente accede ad un piano di riscatti periodici automatici e programmati del Capitale Investito<sup>31</sup>. La durata del contratto è pari a 15 anni;
- dal mese di novembre 2023, è in collocamento “Poste Progetto Bonus 4in4”, un contratto di assicurativo sulla vita in forma mista, di durata pari a 15 anni, che prevede l'erogazione di due bonus del 2% del premio al primo e al quarto anno. La polizza include come copertura accessoria la polizza gratuita per malattia grave “Poste protezione Mia”.



**DANNI/VITA**

Dal mese di aprile 2023 è disponibile in tutti gli uffici postali il **restyling<sup>32</sup> delle polizze di copertura “persona”**, nonché il processo unico di sottoscrizione con la polizza Vita **Poste Protezione Affetti 360**.



**DANNI**

Nel corso del primo semestre è stata resa disponibile presso tutti gli uffici postali la nuova versione di “**PosteProtezione Prestito**”. Rispetto alla precedente versione la polizza include nuove coperture e nuovi servizi, quali a titolo esemplificativo la tutela legale e il *job replacement*<sup>33</sup>.



Nel corso del quarto trimestre 2023 è stato rilasciato il **nuovo servizio “Check Up”** assicurativo che ha permesso con una consulenza integrale di evolvere l'analisi delle esigenze e dei bisogni dal singolo cliente al nucleo familiare.



**SERVIZI ASSICURATIVI**

**RICAVI DI MERCATO**  
1,57 €mld (-5,0% a/a)

**EBIT**  
1,36 €mld (-6,5% a/a)

**UTILE NETTO**  
994 €mln (-5,5% a/a)

**CAPEX**  
29 €mln

Le **performance** della SBU del 2023 risultano in flessione nel confronto con l'anno precedente e vanno letti considerando il contesto sfidante per il settore e che il 2022 ha goduto di effetti positivi legati alla dinamica dei tassi di interesse. Si evidenziano le solide performance nel comparto Vita con una raccolta netta premi che, con un valore di 3,4 miliardi di euro nel corso del 2023, risulta in linea alle aspettative e in controtendenza rispetto all'andamento del settore, con un tasso di riscatto che continua a mantenersi su livelli ben inferiori a quelli registrati dal mercato. Positivo il contributo di Net Insurance al *business protezione*.

I **ricavi da mercato** passano da 1.650 milioni di euro del 2022 a 1.567 milioni di euro del 2023 (-83 milioni di euro, -5%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.475 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta complessivamente a 92 milioni di euro. In particolare, i ricavi netti del comparto Vita diminuiscono per effetto principalmente del minor rilascio del CSM nell'anno rispetto al 2022 (-246 milioni di euro) riconducibile principalmente alla componente dell'*additional release*, quest'ultima legata all'evoluzione dello scenario macroeconomico (si evidenzia che il 2022 è stato contraddistinto da uno scenario caratterizzato dal repentino ed elevato incremento della curva dei tassi).

30. Le prestazioni del contratto sono collegate alla Gestione Separata Posta ValorePiù di Poste Vita e al valore delle quote di uno dei tre Fondi Interni Assicurativi disponibili: Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico e Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo.

31. Il prodotto si rivolge ai clienti che hanno una disponibilità investibile di almeno 40.000 euro ed hanno come obiettivo la rivalutazione e la crescita del capitale su un orizzonte temporale di lungo periodo.

32. Si tratta di una semplificazione del processo di acquisto dei prodotti assicurativi che coprono i rischi per la persona, di morte o invalidità permanente da malattia e infortuni.

33. Il servizio di *job replacement* è finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro; nel caso in cui un assicurato perda il lavoro, viene redatto per lui un piano di sviluppo formativo personalizzato, si fornisce supporto nell'aggiornamento del proprio *curriculum vitae*, si organizzano specifiche sessioni di apprendimento motivazionale. Al termine del percorso si valutano quali aziende *partner* potrebbero rappresentare per l'assicurato una valida opportunità di reinserimento professionale e si provvede a mettere in contatto le parti, restando inteso che in nessun modo, c'è la garanzia all'eventuale assunzione.

I ricavi netti del comparto Danni si attestano a 92 milioni di euro in crescita rispetto al 2022 (+24 milioni di euro, +34,7%) per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM (+16 milioni di euro) e dal maggior rilascio del *risk adjustment* (+6 milioni di euro) registrati nell'anno rispetto al 2022 e relativi al contributo di Net Insurance acquisita nel corso del 2023.

Nel corso dell'anno, nell'ambito della SBU sono stati realizzati **investimenti** per 29 milioni di euro, principalmente orientati allo sviluppo industriale, in particolare per la finalizzazione dell'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società Net Insurance S.p.A. tramite la controllata Net Holding S.p.A., al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business* e al completamento degli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi, come la prima applicazione del principio contabile IFRS 17.

<b>KPI OPERATIVI</b>	<b>31 dicembre 2023</b>	<b>31 dicembre 2022</b>	<b>Variazioni</b>	
			2023	2022
Riserve Tecniche Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)*	161,1	154,0	+7,1	+4,6%
<i>Contractual Service Margin</i> (CSM)** (in miliardi di euro)	13,7	12,9	+0,8	+6,5%
Solvency Ratio	307%	253%		
<b>Ramo Vita</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi lordi – Vita (in milioni di euro)***	17.996	17.179	+816	+4,8%
di cui: Rami I-IV-V	14.059	9.584	+4.476	+46,7%
di cui: Multiramo****	3.926	7.579	(3.653)	-48,2%
Raccolta netta (in miliardi di euro)	3,4	7,5	(4,1)	-54,4%
Tasso di riscatto	4,4%	3,5%		
Prodotti Poste Vita con elementi ESG*****	79%	70%		
<b>Ramo Danni</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi lordi – danni (in milioni di euro)*****	581	392	+189	+48,2%
Premi medi giornalieri – offerta modulare (in migliaia di euro)*****	245	269	(24)	-8,9%
Combined ratio Protection (netto riassicurazione)*****	84,2%	84,2%		

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

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

\*\*\* Include i premi contabilizzati vita, al lordo delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

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

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

\*\*\*\*\* Include i premi lordi contabilizzati danni, al lordo della variazione di riserva premi, delle cessioni in riassicurazione e delle quote infragruppo del Gruppo Poste Italiane.

\*\*\*\*\* Calcolata sui premi netti annualizzati, comprensivi delle polizze Beni e Persona vendute nella rete Poste Italiane.

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

La **raccolta lorda** del **business Vita** si è attestata nel 2023 a 18 miliardi di euro, in aumento del 4,8% (+0,8 miliardi di euro) rispetto al 2022, per effetto dell'aumento della raccolta afferente ai prodotti rivalutabili tradizionali (+4,5 miliardi di euro) e del Gruppo assicurativo che ha saputo adeguare l'offerta commerciale in maniera tempestiva alle mutate esigenze dei clienti. Tale andamento risulta parzialmente compensato dal decremento della raccolta afferente ai prodotti multiramo, che registrano nell'anno una diminuzione di 3,7 miliardi di euro.

I **premi lordi** del **business Danni** ammontano a 581 milioni di euro, in crescita di 189 milioni di euro (+48,2%) rispetto al 2022 (392 milioni di euro) trainati da tutti i segmenti, ovvero dalla linea "Protezione beni, persona e modulare" (+33 milioni di euro), dalle polizze a protezione del credito (+38 milioni di euro), dal segmento "Welfare" (+65 milioni di euro), dalle Reti Terze (+46 milioni di euro) nonché dai premi afferenti le polizze intercompany (+6 milioni di euro).

Il **tasso di riscatto** pari a 4,4% risulta in crescita rispetto al precedente esercizio (3,5%) ma su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato pari, al 31 dicembre 2023, a 10,63%.

Il **Solvency Ratio** al 307% al 31 dicembre 2023 conferma la solvibilità del Gruppo assicurativo.

# Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Il Settore dei Pagamenti e Mobile (ridenominato in Servizi Postepay dal 20 marzo 2024 in occasione della presentazione al mercato del Piano Industriale) comprende le attività di gestione dei pagamenti, dei servizi di monetica, dei servizi di telefonia mobile e fissa e luce a gas e mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia, mercato nel quale l'Azienda è entrata sfruttando la liberalizzazione. L'acquisizione di LIS, in quest'ottica, ha contribuito ad arricchire la strategia omnicanale del Gruppo. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di disporre di canali fisici, digitali e reti terze, permette di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, anche attraverso l'offerta integrata con altri prodotti del Gruppo aumentando così il valore per Poste Italiane nel suo complesso.

Nella tabella seguente sono riportate le principali attività dell'anno 2023 della SBU con l'indicazione del pilastro di riferimento della strategia di sostenibilità del Gruppo.

COMPARTO	ATTIVITÀ DI PERIODO	PILASTRO
ENERGIA	<p>L'offerta energia si contraddistingue per essere 100% green nella luce e 100% compensata in termini CO<sub>2</sub> per il gas.</p> <p>Nel corso del primo trimestre del 2023 è stata lanciata, in omnicanalità sul mercato <i>mass market</i>, l'offerta Energia ed è stata effettuata la prima campagna di comunicazione dedicata. Le attività di comunicazione sono proseguiti anche nel corso del terzo trimestre con una presenza "always on" sui canali digitali e in Ufficio Postale. Nel mese di settembre, in particolare, è stata rilanciata la comunicazione sull'offerta con un sensibile aumento sui canali <i>offline</i> quali: TV, stampa e radio, oltre ai canali digitali e in Ufficio Postale; nel mese di dicembre, l'attività di comunicazione è proseguita sui canali <i>offline</i> e <i>online</i>.</p>	
MONETICA/INCASSI E PAGAMENTI	<p>Nell'ambito del processo di integrazione di LIS, acquisita nel mese di settembre 2022, nel corso del 2023 è proseguito il percorso di ampliamento dei servizi offerti sulla rete dei punti vendita LIS, con il lancio del servizio "paga e preleva"<sup>34</sup> e del servizio di prelievo utilizzando l'app Postepay<sup>35</sup>. Tali servizi sono accessibili dai punti vendita della rete LIS operativi con l'<i>acquiring</i> Postepay, in coerenza alla strategia omnicanale del Gruppo Poste Italiane.</p> <p>Nel corso del 2023 è proseguita l'attività di supporto alle iniziative governative volte al sostegno di specifiche fasce di popolazione con la produzione e la gestione di tre nuove carte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la <b>Carta Postepay Borsa di Studio</b>, che consente agli aventi diritto di spendere l'importo previsto su determinati <i>Merchant Category Code</i><sup>36</sup> indicati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito;</li><li>• la <b>Carta dedicata a te</b>, promossa dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste per l'acquisto dei soli beni alimentari di prima necessità;</li><li>• la <b>Carta IoStudio PostePay</b>, destinata a tutti gli studenti frequentanti le scuole secondarie di II grado e distribuita annualmente a scuola.</li></ul> <p>In linea con gli obiettivi strategici ESG, nel corso del 2023 è proseguita la migrazione (rinnovi, sostituzioni e prime emissioni) del parco carte Postepay verso carte realizzate in materiale ecosostenibile, il cui stock al 31 dicembre 2023 ammonta a oltre 10 milioni.</p>	 

34. Con tale servizio, i clienti possono prelevare denaro contante nel punto convenzionato LIS contestualmente ad una transazione di pagamento con una carta di pagamento.

35. Il servizio di LISPAY di prelievo su carta di debito emesse da PostePay, ovvero la possibilità di effettuare un prelievo utilizzando l'app Postepay per i clienti titolari di rapporti con carte di debito collegate ad un conto corrente postale.

36. Un *Merchant Category Code* è un codice merceologico a quattro cifre che classifica il tipo di beni o servizi offerti da un'azienda.



## PAGAMENTI E MOBILE

### RICAVI DI MERCATO\*

1,45 €mld (+27,5% a/a)

### EBIT

440 €mln (+15,9% a/a)

### UTILE NETTO

338 €mln (+25,1% a/a)

### CAPEX

79 €mln

\* Il valore tiene conto della riclassifica gestionale dei costi connessi all'acquisizione delle materie prime, trasporto di energia elettrica e gas classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia.

Le **performance** della SBU del 2023 si dimostrano solide e in crescita in tutti i comparti rispetto al 2022; il risultato operativo si attesta a 440 milioni di euro (+16% rispetto al 2022) trainato principalmente dai ricavi dei comparti incassi e pagamenti e monetica, per via della crescita dell'e-commerce e dell'acquisizione di LIS Holding S.p.A., che più che compensano i costi di start-up del *business* energia.

I **ricavi da mercato**<sup>37</sup> nell'anno 2023 si attestano a 1.447 milioni di euro e segnano una crescita di 312 milioni di euro rispetto a dicembre 2022 (+27,5%) grazie al contributo positivo di tutti i comparti. A partire dal 2023 è stata adottata una rappresentazione del *business* energia a ricavi netti, ovvero i ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas.

Il comparto **Incassi e Pagamenti** ha registrato una crescita pari a 147 milioni di euro (+63,2% rispetto al 2022) sia grazie alla crescita disorganica di LIS (+119 milioni di euro) che alla crescita dei ricavi degli avvisi di pagamento PagoPA di PostePay (+18 milioni di euro, +24% rispetto 2022) e dei bonifici *instant*<sup>38</sup> da Postepay Evolution (+9 milioni di euro, +72% rispetto al 2022), mentre il *business* **Energia** ha registrato, nell'anno 2023, 17 milioni di euro di ricavi netti (di cui 157 milioni di euro di ricavi e 140 milioni di euro di costi per la materia prima, oneri di smistamento e costi di trasporto), principalmente grazie all'offerta Luce. I ricavi del comparto **Monetica** segnano una crescita di 135 milioni di euro (+23,2%) passando da 582 milioni di euro del 2022 a 717 milioni di euro del 2023, per via sia dell'acquisizione di LIS (e della correlata crescita disorganica dei ricavi di 65 milioni di euro) che della crescita dell'operatività delle carte Postepay Evolution e delle carte di debito Postepay, nonché per i maggiori ricavi da canone; si evidenziano inoltre maggiori ricavi dei servizi di acquiring rispetto al 2022, per l'aumento dei volumi transati e per il contributo di LIS. Il comparto delle **Telecomunicazioni** mostra ricavi pari a 331 milioni di euro (+12 milioni di euro pari a +3,8%) rispetto ai 319 milioni di euro conseguiti nel 2022. L'incremento dei ricavi da mercato è attribuibile principalmente ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

Gli **investimenti** dell'anno della SBU ammontano a 79 milioni di euro e hanno riguardato gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT per supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale e l'erogazione dei servizi PagoPA e quelli finalizzati a supportare le attività di sviluppo sulla piattaforma di gestione e il rilascio di funzionalità specifiche sui canali digitali (app e web).

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni
<b>Monetica e Pagamenti</b>			
Valore Transato totale ("on us" e "off us") delle carte (in milioni di euro)*	80.275	71.390	+8.885 +12,4%
Valore Transato totale ("off us") delle carte (in milioni di euro)**	64.304	57.377	+6.927 +12,1%
Numero di Carte (in milioni)***	29,6	28,9	+0,7 +2,5%
di cui Carte Ecosostenibili (in milioni)	10,6	5,2	+5,4 +103,9%
di cui Carte Postepay Prepagate (in milioni)	22,1	21,4	+0,8 +3,5%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	10,0	9,5	+0,5 +5,4%
di cui Postepay Connect (in migliaia)	604,2	539,7	+64,5 +11,9%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	2.680	2.340	+341 +14,6%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)*****	607	512	+95 +18,6%
Incidenza ricariche Postepay su nuovi canali***** (in %)	77%	78%	

37. I ricavi da mercato contabili della SBU ammontano a 1.586 milioni di euro nel 2023 (464 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023), 1.147 milioni di euro nel 2022 (368 milioni di euro nel quarto trimestre del 2022).

38. Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (Target Instant Payment Settlement) dedicata al regolamento in tempo reale degli instant payments. Fonte: www.bancaditalia.it.

KPI Operativi	2023	2022	Variazioni
<b>TLC</b>			
SIM PosteMobile fisse e mobili ( <i>stock in migliaia</i> )	4.732	4.815	(83) -1,7%
di cui Sim mobile ( <i>stock in migliaia</i> )	4.326	4.459	(133) -3,0%
di cui Sim Casa ( <i>stock in migliaia</i> )	406	356	+50 +14,0%
di cui Sim Fibra ( <i>stock in migliaia</i> )	143	99	+44 +44,2%
<b>Energia</b>			
Contratti sottoscritti ( <i>in migliaia</i> )*****	530	47	+483 n.s.

n.s.: non significativo.

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

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

\*\*\* Include carte Postepay e carte di debito.

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

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

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

\*\*\*\*\* Il valore fa riferimento al periodo dall'inizio del servizio (giugno 2022) a dicembre 2023.

Al 31 dicembre 2023 lo stock complessivo delle carte di pagamento (prepagate e Postepay debit) è pari a 29,6 milioni, con un **transato complessivo**<sup>39</sup> di 80,3 miliardi di euro, in crescita di circa 8,9 miliardi di euro rispetto all'esercizio precedente. In ambito Telecomunicazioni, la base clienti relativa ai servizi di telefonia mobile, al 31 dicembre 2023, è rappresentata da circa 4,3 milioni di linee (-3% a/a) mentre quella relativa ai servizi di telefonia fissa da 406 mila linee (+14% a/a).

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

# La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane è composta dal Piano Strategico ESG e da un insieme di Politiche di Sostenibilità, con il fine ultimo di raggiungere gli obiettivi nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale. La Strategia è coerente con le attività e con i criteri di business di Poste Italiane, nell'ambito del quadro strategico più ampio definito dal Gruppo.

Il Piano Strategico ESG include tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, fissati dal Gruppo ai fini del miglioramento costante delle proprie *performance* di sostenibilità. Il Piano Strategico ESG include tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia qualitativi che quantitativi, stabiliti dal Gruppo con l'intento di migliorare costantemente le proprie prestazioni in termini di sostenibilità. Inoltre, i principi, gli obiettivi qualitativi e le diverse modalità di gestione sono integrati nelle politiche adottate, le quali regolano in modo sinergico le varie tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016.

# Piano Strategico **2024-2028**

# I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano Strategico

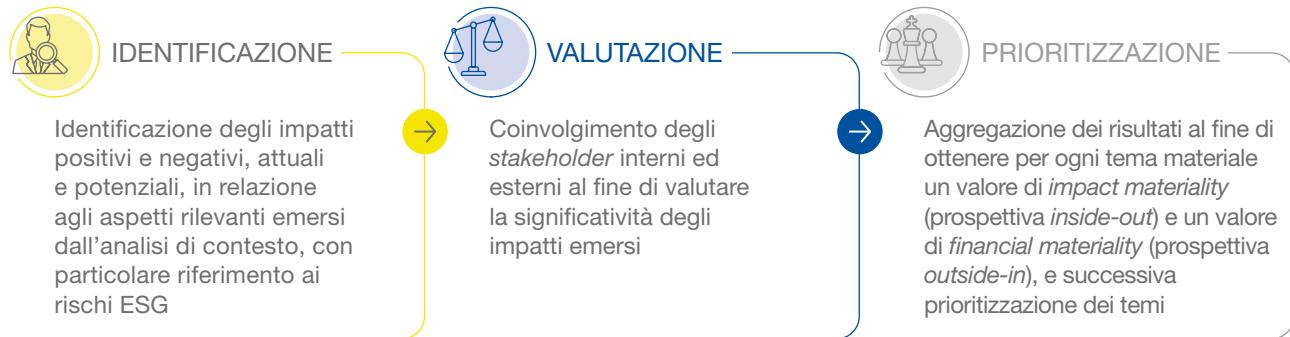
L'Azienda, impegnata quotidianamente nella creazione di valore condiviso anche in relazione al raggiungimento degli SDGs, si impegna a guidare il Paese verso la *carbon neutrality* entro il 2030. In particolare, attraverso iniziative come la cosiddetta "Green Challenge", che comprende l'ingresso nel mercato energy con un'offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> tramite lo sviluppo di strumenti *ad hoc*, Poste Italiane è in grado di comunicare al meglio l'innovativa filosofia di impresa *green* adottata dal Gruppo, ovvero un approccio olistico che incorpora tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane.



# Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di **analisi di materialità** finalizzato all'identificazione dei temi prioritari, sulla base della significatività degli impatti ad essi correlati, da includere nella Strategia di Sostenibilità del Gruppo e da formalizzare in termini di politiche e *target*.

Il processo di definizione dei temi materiali, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato nelle seguenti 3 fasi:



Nell'ottica di un miglioramento continuo, Poste Italiane nel corso del 2023 ha proseguito con l'approccio avviato nel 2021 e successivamente perfezionato nel 2022, volto ad anticipare l'esercizio del principio di doppia rilevanza previsto dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) prima della sua entrata in vigore<sup>40</sup>, fissata a partire dal FY 2024. Pertanto, il Gruppo ha mantenuto l'allineamento della propria metodologia di analisi di materialità alle previsioni relative all'aggiornamento 2021 degli *standard GRI* per la materialità d'impatto (prospettiva *inside-out*), tenendo in considerazione le disposizioni dell'EFRAG, contenute nei nuovi *standard* di sostenibilità<sup>41</sup> e nella Linea Guida sulla doppia materialità, seppur ancora in *draft*, per la materialità finanziaria (prospettiva *outside-in*). Gli esiti dell'analisi sono prioritizzati e inoltre integrati nel processo di *Enterprise Risk Management* del Gruppo. L'analisi di materialità è revisionata con cadenza annuale e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Nella fase di valutazione, la significatività degli impatti individuati è stata definita attraverso il coinvolgimento diretto degli *stakeholder*, di cui il *Forum Multistakeholder*, che si svolge con cadenza annuale, rappresenta la massima espressione.

## Multistakeholder Forum 2023



La settima edizione del *Forum Multistakeholder*, tenutasi in diretta *streaming* al fine di assicurare la più ampia partecipazione possibile, ha registrato la presenza di circa 1.400 *stakeholder*, oltre 300 in più rispetto all'anno precedente, e ha rappresentato un momento significativo di confronto con i principali interlocutori del Gruppo sulle strategie, sui temi dello sviluppo sostenibile e sull'integrazione degli stessi all'interno delle progettualità dell'Azienda definite nell'ambito del Piano Strategico.

Nel corso dell'evento, i partecipanti hanno preso parte a quattro *Focus Group* legati agli otto Pilastri di Sostenibilità. I partecipanti al Forum hanno condiviso le proprie valutazioni relative ai temi materiali per l'Azienda attraverso un'applicazione digitale, accessibile da *smartphone* e pc, che ha favorito una visualizzazione immediata dei risultati.

I risultati del processo di coinvolgimento dei principali *stakeholder* del Gruppo hanno evidenziato una maggiore rilevanza degli impatti legati ai seguenti temi: Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Tutela dei diritti umani in Azienda, Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e Pari opportunità nei percorsi di carriera per quanto riguarda la prospettiva *inside-out*; Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi, Qualità e *customer experience*, Formazione e sviluppo del personale e Inclusione finanziaria per la prospettiva *outside-in*.

40. Nel corso del 2023, l'Azienda ha avviato un processo di assessment volto ad analizzare e valutare i requisiti normativi previsti dalla *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) e delle richieste informative e dei KPI previsti dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) rispetto alla propria informativa di sostenibilità.

41. Gli *European Sustainability Reporting Standards*, elaborati dall'EFRAG su previsione della CSRD, sono stati adottati in via definitiva dalla Commissione Europea il 31 luglio 2023. La versione finale dell'Atto Delegato con il testo del primo set degli ESRS «Sector Agnostic» è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale UE il 22 dicembre 2023, con entrata in vigore il 1° gennaio 2024.



INTEGRITÀ  
E TRASPARENZA



DIVERSITÀ  
E INCLUSIONE



TRANSIZIONE  
GREEN



INNOVAZIONE



VALORIZZAZIONE  
DELLE PERSONE



VALORE AL  
TERRITORIO



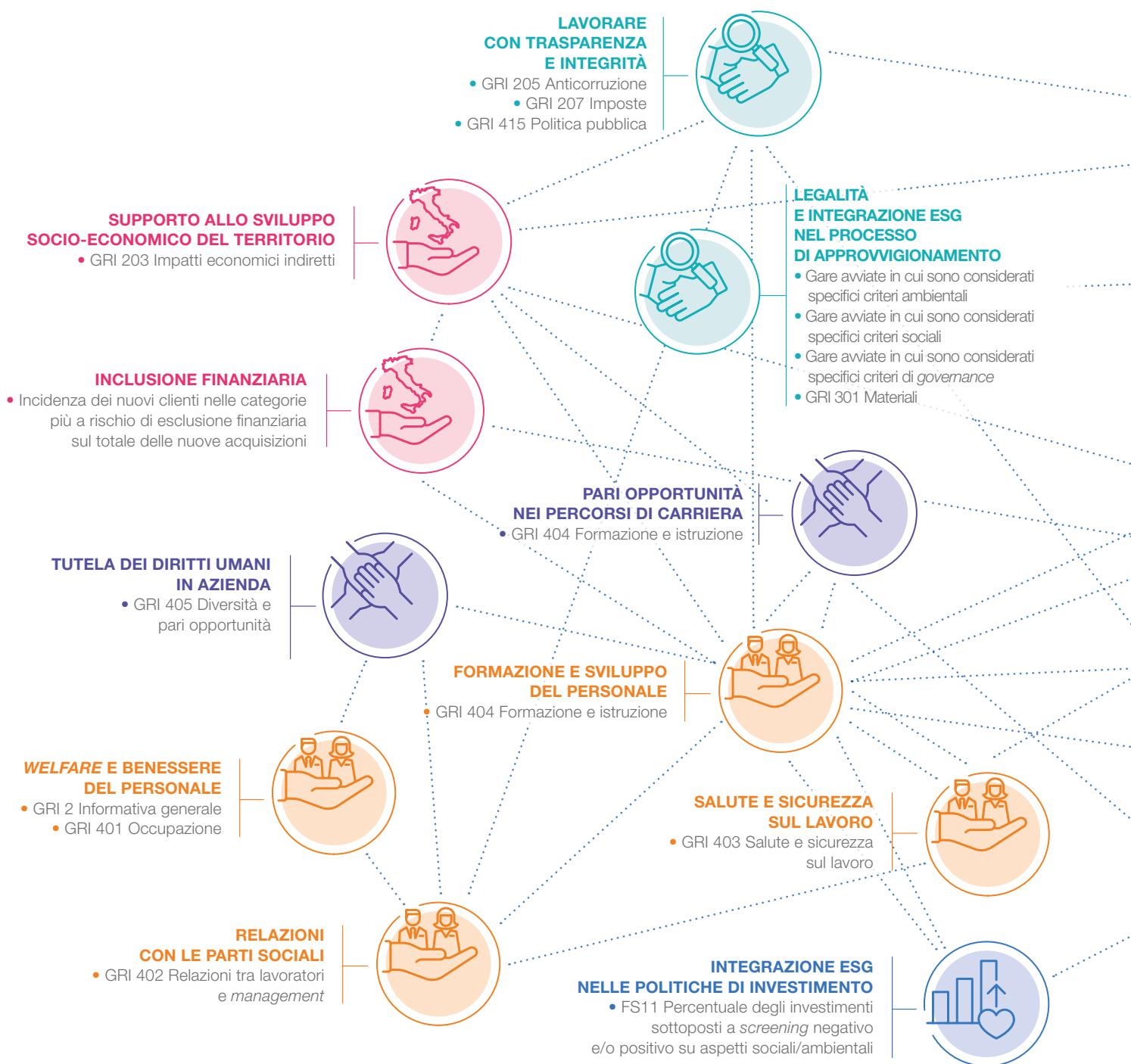
CUSTOMER  
EXPERIENCE

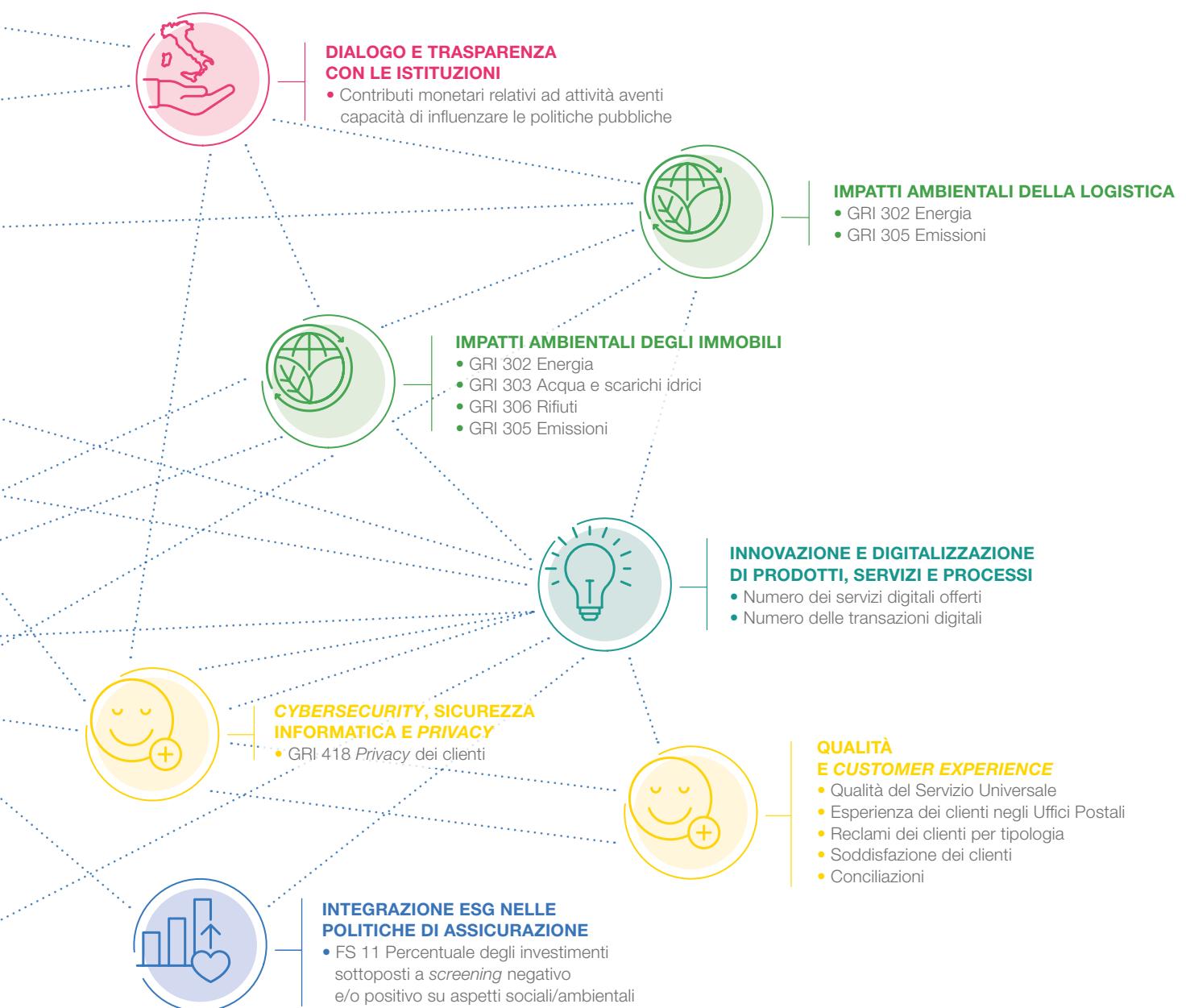


FINANZA  
SOSTENIBILE

## Interconnessione tra temi materiali e metriche

L'approccio integrato adottato da Poste Italiane tiene conto della combinazione, correlazione e interdipendenza tra le tematiche che influenzano significativamente le performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo. In questo contesto, il processo decisionale, che include azioni specifiche volte al perseguitamento del successo sostenibile, considera le connessioni e le interdipendenze tra tutti i fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore sostenibile nel lungo periodo. A tale scopo, in accordo con le indicazioni fornite dall'*International Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.





# Il Percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore

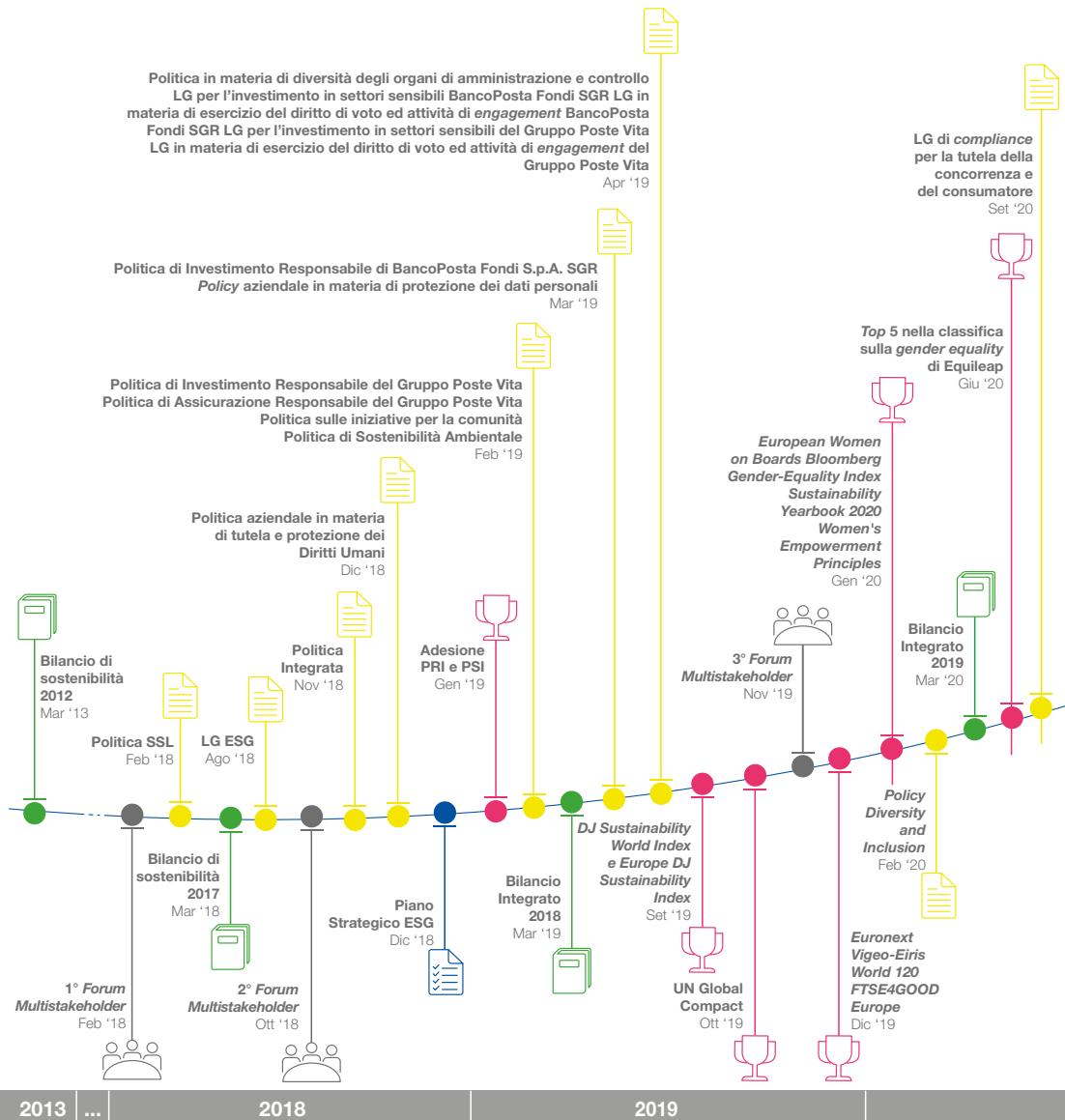
## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Essendo un **elemento fondamentale** nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, la sostenibilità costituisce una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia di Poste Italiane.

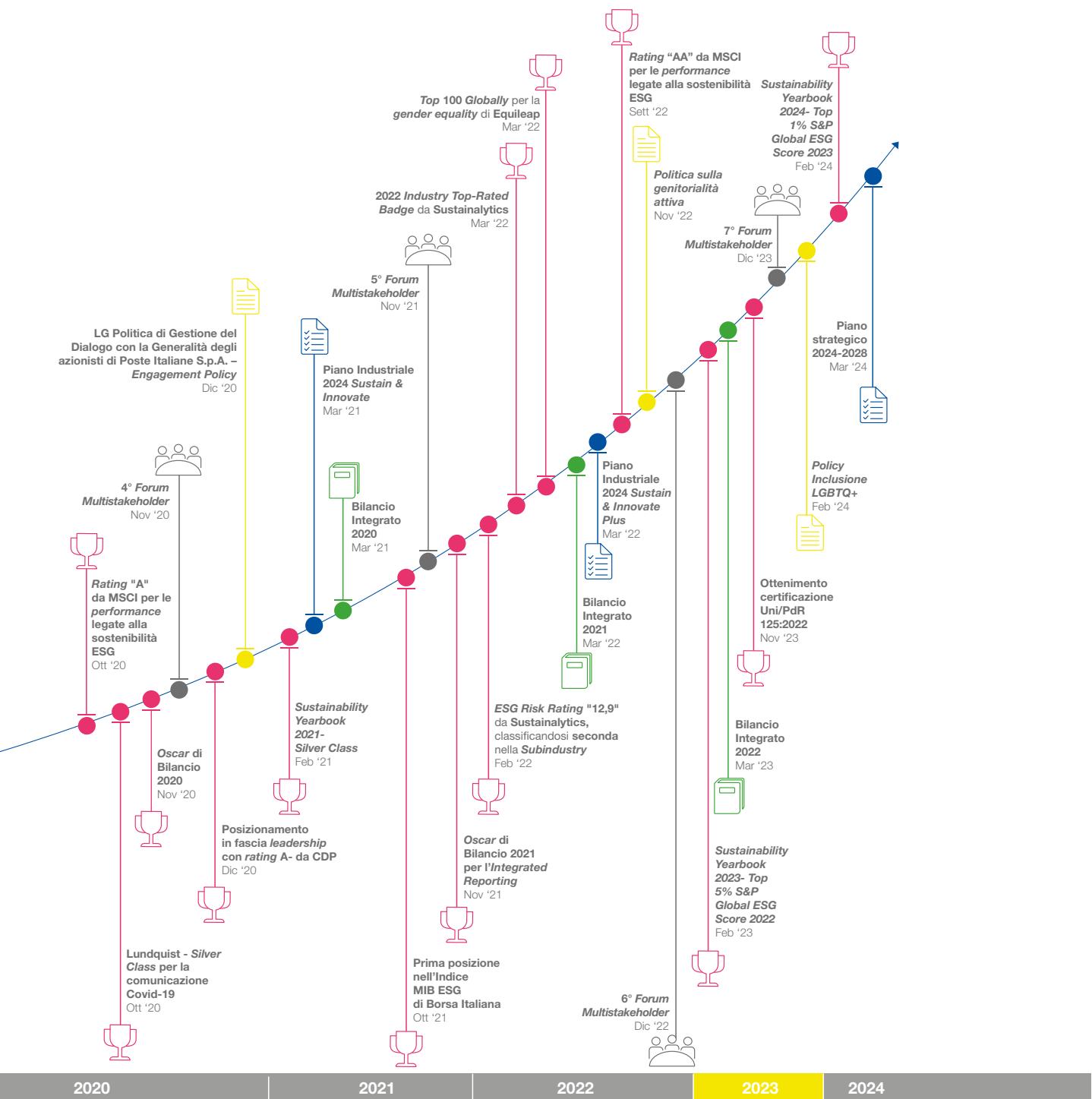
Nel corso degli ultimi anni il Gruppo ha intrapreso un ambizioso percorso volto al consolidamento della propria Strategia di Sostenibilità, riconoscendo l'importanza che essa riveste. Tale strategia, infatti, mira alla **creazione di valore condiviso** per gli **stakeholder** di Poste Italiane e sulla propria crescita reputazionale.

- Reporting
- Policy/Linee Guida
- Piano strategico
- Indici/Principi ESG
- Stakeholder Engagement



Il Gruppo, pertanto, si è impegnato a diffondere una cultura aziendale incentrata sulle tematiche di natura sostenibile che trovano attuazione concreta in funzione della declinazione di tre principali direttive – *Reporting*, Strategia e *Governance*. Tale impegno ha permesso sin da subito il conseguimento di importanti trasformazioni evolutive e, allo stesso tempo, ha consentito a Poste Italiane di raggiungere numerosi e prestigiosi traguardi nazionali ed internazionali.

**Poste Italiane, nelle proprie scelte strategiche e finanziarie, presta particolare attenzione alla sostenibilità e alla responsabilità sociale d'impresa, attraverso lo sviluppo di politiche di inclusione e solidarietà**



# Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nel contesto attuale, la creazione di valore si basa sempre di più su risorse intangibili; pertanto, Poste Italiane considera la reputazione un asset fondamentale capace di indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei confronti dell'Azienda ma ne accresce la competitività. In linea con questo obiettivo, il Gruppo ha deciso di dar seguito al proprio impegno confermando la sua tradizionale vocazione di vicinanza al territorio e alla comunità, ancor più in un periodo difficile come quello determinato dal contesto nazionale e internazionale attuale.

Grazie all'impegno significativo di Poste Italiane e all'efficacia delle scelte strategiche adottate per consolidare l'immagine e la reputazione del Gruppo, l'Azienda ha ricevuto numerosi premi e riconoscimenti nel corso degli ultimi anni.

## Premi e riconoscimenti ESG

### *Top Employer Italia 2024*



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2024*, ottenendo tale premio per il quinto anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR.

### *Brand Finance Global 500*



Poste Italiane rientra nuovamente nel *Brand Finance Global 500*. La classifica, che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo, attesta nel 2024 il posizionamento di Poste Italiane al 231° rank, con un avanzamento di 52 posizioni rispetto all'anno precedente.

### La più grande azienda per numero di dipendenti a ricevere la certificazione "EQUAL-SALARY"



La certificazione, rilasciata da "EQUAL SALARY", organizzazione svizzera indipendente senza scopo di lucro in collaborazione con l'Università di Ginevra, permette alle società di verificare e rendere pubblica l'equità retributiva, a parità di mansione, all'interno dell'organizzazione aziendale. Poste Italiane è la prima tra le società del FTSE MIB settore assicurativo e la più grande azienda per numero di dipendenti ad aver ricevuto la certificazione "EQUAL SALARY" per la rigorosa applicazione delle politiche retributive senza pregiudizi di genere, a testimonianza dell'impegno nella creazione di un ambiente lavorativo inclusivo e di una cultura aziendale improntata sul rispetto e sulle pari opportunità nei percorsi di carriera.

### Certificazione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022

Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato è stato rilasciato dall'IMQ, organismo internazionale di certificazione, riconoscendo la capacità di Poste Italiane di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di Servizi Postali, Logistici, Finanziari, Assicurativi e Digitali.

Postepay Digital  
prodotto dell'anno



Poste Italiane in 4° posizione  
nel Webranking Europe 500



NC Awards premia le  
campagne pubblicitarie di  
Poste Italiane



Poste Italiane premiata ai  
Media Key Awards



Oscar di Bilancio 2023



Premio al Report  
di Sostenibilità



Premio Impatto



Nel 2023, "Postepay Digital" ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2023" nella categoria "Servizi Finanziari". Postepay Digital è la soluzione di pagamento adatta a tutti, che permette di effettuare pagamenti nei negozi e *online* tramite *smartphone*. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità innovativa di Poste Italiane: totalmente digitale, il prodotto si richiede in pochi minuti *online* e tramite app o SPID.

Nell'ambito della ventisettesima edizione europea della ricerca "Webranking Europe 500", condotta da *Lundquist* in collaborazione con la società svedese *Comprend*, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, Poste Italiane si è collocata in quarta posizione.

In occasione degli NC Awards 2023, Poste Italiane è stata premiata per la campagna pubblicitaria di Poste Energia, l'offerta che ha segnato l'ingresso di Poste Italiane nel mercato luce e gas. Il premio, che celebra i migliori progetti italiani di comunicazione digitale, è stato assegnato nella categoria "Campagne Digitali Integrate – Servizi di Interesse Pubblico".

Poste Italiane ha conquistato un altro prestigioso riconoscimento, il XX POP Key Award in occasione dei Media Key Awards. In particolare, la campagna di Poste Energia si è aggiudicata il premio speciale "Best Engagement Key Award" come migliore campagna integrata.

Poste Italiane ha ricevuto il primo premio nella categoria "Grandi imprese quotate" nell'ambito della 59° edizione dell'Oscar di Bilancio, promosso da FERPI, Borsa Italiana e Università Bocconi. Il Gruppo si è distinto per la completezza, la trasparenza e l'innovazione della comunicazione al mercato e agli *stakeholder* dei propri risultati finanziari.

Poste Italiane ha ottenuto il primo premio nella categoria "Diversity & Inclusion" in occasione della quinta edizione del "Premio al Report di Sostenibilità", promosso dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali dell'Università di Pavia, distinguendosi per la menzione di attività a supporto della diversità e inclusione in azienda e un buon bilanciamento di genere in posizioni apicali.

Poste Italiane ha vinto il "Premio Impatto", l'iniziativa promossa dal Salone della CSR e dell'innovazione sociale di Milano che ha riconosciuto il valore sociale e la capacità dell'azienda di programmare gli investimenti del piano di rinnovo della flotta, coniugando il quadro finanziario con la sostenibilità.

# Gli indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nel corso del 2023 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di sostenibilità, che rappresentano validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione e per l'eventuale miglioramento della *performance* interna al Gruppo.

Gli indici di sostenibilità, infatti, svolgono una duplice funzione: se, da un lato, sono utilizzati dagli azionisti e dagli *stakeholder* come strumento di riferimento per valutare le *performance* di sostenibilità dell'Azienda rispetto agli altri operatori del mercato, dall'altro vengono impiegati per analisi interne condotte dal *management* aziendale al fine di sviluppare i piani di investimento sostenibile del Gruppo.

## Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane



Nel 2023 Poste Italiane ha conquistato il primo posto a livello globale nella classifica del *Corporate Sustainability Assessment* di S&P Global, all'interno del settore «Insurance», ottenendo un punteggio pari a 85/100. Nel 2023 Poste Italiane ha confermato, di conseguenza, la propria presenza per il quinto anno consecutivo all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



FTSE4Good

Poste Italiane ha ottenuto il punteggio di 4,2 da parte dell'agenzia di rating FTSE Russell ESG Rating. Poste Italiane è entrata per il quinto anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità FTSE4Good. Gli indici FTSE4Good Europe e FTSE4Good Developed includono le aziende che si distinguono per una gestione trasparente e l'applicazione di criteri ESG. L'Azienda si è distinta in particolar modo per le proprie *performance* in ambito Social e Governance.



L'Azienda si è posizionata, per il quarto anno consecutivo, all'interno della fascia "Leadership" con rating A- della classifica annuale stilata da CDP (ex Carbon Disclosure Project). In particolare, Poste Italiane si è distinta nell'ambito della disclosure relativa a rischi e opportunità, per il sistema di gestione dei rischi e per la definizione di strategie di business inclusive di obiettivi climate related.



Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto un punteggio pari a 79 su 100 nell'ESG Overall Score di Moody's, consolidando la propria presenza nell'indice Euronext Vigeo Eiris World 120 e negli indici regionali Euronext Vigeo Eurozone 120 e Europe 120.



A partire da ottobre 2021, confermandosi anche nel 2023, Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di Euronext MIB ESG, figurando prima tra le società best performer. Il MIB ESG rappresenta il primo indice blue chip per l'Italia dedicato alla sostenibilità, combinando elementi di *performance* economica con valori Environmental, Social e Governance (ESG).



A partire da novembre 2022, confermandosi anche nel 2023, il Gruppo figura all'interno dell'indice relativo all'uguaglianza di genere "Euronext Equileap Gender Equality Eurozone 100", rientrando tra le 100 aziende dell'Eurozona che hanno dimostrato un forte impegno al fine di migliorare la parità di genere negli ambienti di lavoro.



A febbraio 2024 l'Azienda ha ottenuto da parte di Sustainalytics un ESG Risk Rating pari a 16,9 (*Low risk*), all'interno della Subindustry Regional Banks.



Nel 2024 Poste Italiane è stata riconosciuta da Sustainalytics come top ESG performer, ottenendo il riconoscimento di 2024 *Industry Top Rated Badge*.



Poste Italiane è stata confermata per il quarto anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere. L'Azienda ha migliorato la propria performance rispetto al precedente esercizio, ottenendo ancora una volta uno score ben al di sopra del punteggio medio delle società valutate all'interno del GEI, che include 484 aziende, appartenenti a 11 settori produttivi con una capitalizzazione di mercato combinata di 16 trilioni USD, con sede in 45 paesi e regioni.



Nel 2023 Poste Italiane è stata valutata da Equileap per la propria *performance* in ambito *gender equality*. Al Gruppo è stato riconosciuto in modo particolare l'impegno a supporto della paternità e della maternità, l'ottenimento della certificazione *Equal Salary*, le politiche in ambito sicurezza sul lavoro e protezione dei dipendenti.



Poste Italiane ha confermato la propria presenza nell'edizione 2024 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global, l'Annuario di Sostenibilità che valuta le performance ESG delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo rientra nel 1% delle 9.400 aziende valutate per l'ingresso nel *Sustainability Yearbook*, rientrando nella fascia di valutazione "Top 1% S&P Global ESG Score 2023".



Nel 2023, il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio rating pari a 1, considerato il massimo della valutazione, negli ambiti *Environment*, *Social* e *Governance* nell'ambito della valutazione dell'Institutional Shareholder Services Inc. (ISS).



Poste Italiane nel 2023 ha confermato la propria *performance* di sostenibilità aziendale e di *leadership* nel settore ottenendo la valutazione, in termini di *rating*, di "AA" da parte di MSCI, una delle principali agenzie per i grandi progressi compiuti con riferimento alla sfera sociale.



Poste Italiane nel 2023 ha mantenuto la propria presenza nello *STOXX Global ESG Leaders Index*, ovvero l'indice che include circa 400 società *leader* globali in termini di sostenibilità aziendale, il quale è strutturato a partire dal paniere di imprese appartenenti allo STOXX Global 1800.



Poste Italiane è tra le prime tre società nella classifica dell'*"Integrated Governance Index (IGI) 2023"*, l'indice che misura il grado di integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie aziendali.



Poste Italiane ottiene la prestigiosa medaglia di platino di EcoVadis, che valuta la sostenibilità delle imprese lungo la catena di fornitura, e migliora ulteriormente la posizione dalla medaglia Gold dello scorso anno collocandosi entro l'1% delle migliori aziende valutate dal team di esperti internazionali.

# Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane, essendo parte integrante di una **rete di associazioni** operanti a livello nazionale e internazionale che si pone l'obiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di sostenibilità, è in grado di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG.



*UN Global Compact:* è la più grande iniziativa di sostenibilità corporativa al mondo. Un appello alle aziende per allineare strategie e operazioni ai principi universali in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e anticorruzione e intraprendere azioni che promuovano gli obiettivi della società. È un'iniziativa volontaria per attuare i principi di sostenibilità universale e adottare misure per sostenere gli obiettivi delle Nazioni Unite.



*Principles for Responsible Investment:* i PRI sono un insieme di sei principi che indicano le principali azioni da svolgere per l'investitore e offrono strumenti specifici (es. framework, linee guida) finalizzati all'integrazione di fattori di natura ambientale, sociale e di governance (ESG) all'interno delle politiche di investimento tradizionali.



*Principles for Sustainable Insurance:* i PSI sono un'iniziativa ad adesione volontaria, supportata dalle Nazioni Unite, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connessi a tematiche ESG nel settore assicurativo. Lanciati nel 2012, i PSI sono allineati e costituiscono un completamento dei principi del *UN Global Compact*.



*UN Women:* è l'entità delle Nazioni Unite dedicata all'uguaglianza di genere e all'*empowerment* delle donne ed è stata istituita per accelerare i progressi nel soddisfare le loro esigenze in tutto il mondo. UN Women supporta gli Stati membri delle Nazioni Unite mentre definiscono gli *standard* globali per raggiungere l'uguaglianza di genere e collabora con i governi e le società civili per progettare leggi, politiche, programmi e servizi necessari per garantire che gli *standard* siano attuati efficacemente e vadano davvero a beneficio delle donne e delle ragazze di tutto il mondo.



*Salone CSR:* è il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità. È un'occasione per condividere idee e trovare percorsi comuni attraverso decine di incontri, centinaia di relatori e migliaia di visitatori. Il Salone permette di conoscere le imprese che hanno fatto della sostenibilità un *driver* strategico, incontrare i giovani, contribuire a costruire il futuro della CSR. Il Salone si svolge per due giorni, che sono intensi grazie a un ricco programma culturale, molti appuntamenti stimolanti, tante occasioni per fare *networking*.



*Sodalitas*: fondazione che nasce nel 1995 su iniziativa di Assolombarda, come prima realtà a promuovere la sostenibilità d'impresa in Italia, ha l'obiettivo di contribuire all'evoluzione del ruolo dell'impresa come attore sociale e non solo economico, mettendo al servizio della società civile i punti di forza della cultura d'impresa. Realtà unica nel Paese, perché capace di unire l'impegno di oltre 100 imprese *leader* e di un gruppo di *manager* volontari e punto di riferimento delle aziende che considerano la sostenibilità una dimensione strategica fondamentale, si accredita come il *partner* delle Istituzioni Europee per attuare in Italia l'Agenda sulla Sostenibilità; si distingue per la capacità di realizzare iniziative multi *stakeholder* con cui generare valore sociale condiviso.

---



Anima per il Sociale: associazione che riunisce un gruppo di *manager* e aziende con la missione di diffondere tra le imprese del territorio la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e della Sostenibilità, sul piano economico, sociale e ambientale. La *partnership* consente al Gruppo di accedere al *network* dell'associazione – costituito da grandi imprese, associazioni, *onlus*, enti ed istituzioni – di tenersi aggiornato attraverso attività di monitoraggio, comunicazione e formazione, nonché partecipando ad iniziative ed eventi in tema di *Corporate Social Responsibility*.

---



*CSR Manager*: *network* costituito da professionisti che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, Pubblica Amministrazione, enti non profit) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali. La rete associativa offre l'opportunità di partecipare ai convegni organizzati, accedere ai documenti e agli studi elaborati dal *network* e condividere *best practice* con gli altri associati.

---



Valore D: nata nel 2009, è la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile a sostegno di un maggior equilibrio di genere all'interno delle 150 organizzazioni associate. Tale collaborazione permette a Poste Italiane, in qualità di socio sostenitore dal 2012, di partecipare attivamente a programmi e laboratori organizzati dall'Associazione, oltre che di prendere parte a *benchmark* e allo scambio di *best practice* sui temi del *diversity management*, della conciliazione dei tempi di vita lavorativa e tempi di vita privata e familiare e del *welfare*.

---



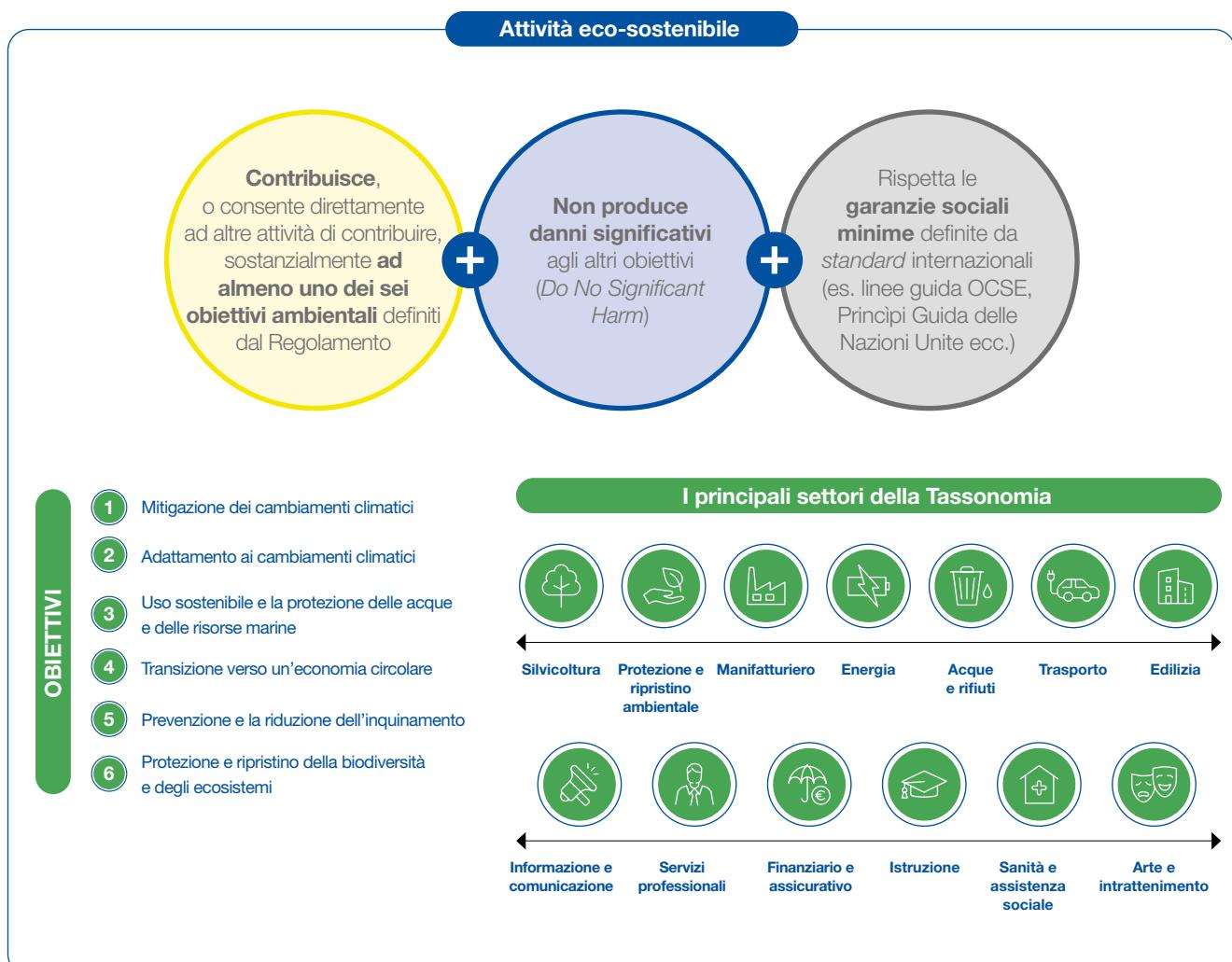
ASPHI: organizzazione che promuove da oltre 30 anni l'integrazione di persone disabili nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso della tecnologia ICT. La collaborazione con Poste Italiane è consolidata da diversi anni in relazione all'adesione a programmi di inclusione e valorizzazione dei disabili nei contesti aziendali.

---

# Il Regolamento sulla Tassonomia europea

Con l'obiettivo di consolidare l'impegno da parte dell'Unione Europea rispetto ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, a giugno 2020 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento UE n. 2020/852 (c.d. Regolamento Tassonomia), che stabilisce i criteri attraverso i quali è possibile determinare se un'attività economica possa essere considerata ecosostenibile. Il Regolamento Tassonomia è stato introdotto con l'obiettivo di instaurare un sistema di classificazione unificato per le attività sostenibili e stabilire attraverso un linguaggio comune una chiara definizione di ciò che è considerabile «green». In tal senso, la Commissione Europea rafforza il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione verso un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici, efficiente in termini di risorse ed in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del *Green Deal* europeo.

Inoltre, la Commissione Europea ha definito sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili:



Nel corso del 2023 la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2486 (*Taxonomy Environmental Delegated Act*), che integra il Regolamento Tassonomia fissando i criteri di vaglio tecnico che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisca in modo sostanziale all'uso sostenibile e alla protezione delle acque e delle risorse marine, alla transizione verso un'economia circolare, alla prevenzione e alla riduzione dell'inquinamento o alla protezione e al ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, e se non arreca un danno significativo a nessun altro obiettivo ambientale. Tale atto delegato modifica altresì il Regolamento Delegato UE n. 2021/2178 (*Taxonomy Disclosure Delegated Act*), in particolare rispetto alla correzione di alcune imprecisioni nel testo, nonché all'aggiornamento dei template previsti per la rendicontazione delle imprese finanziarie e non finanziarie.

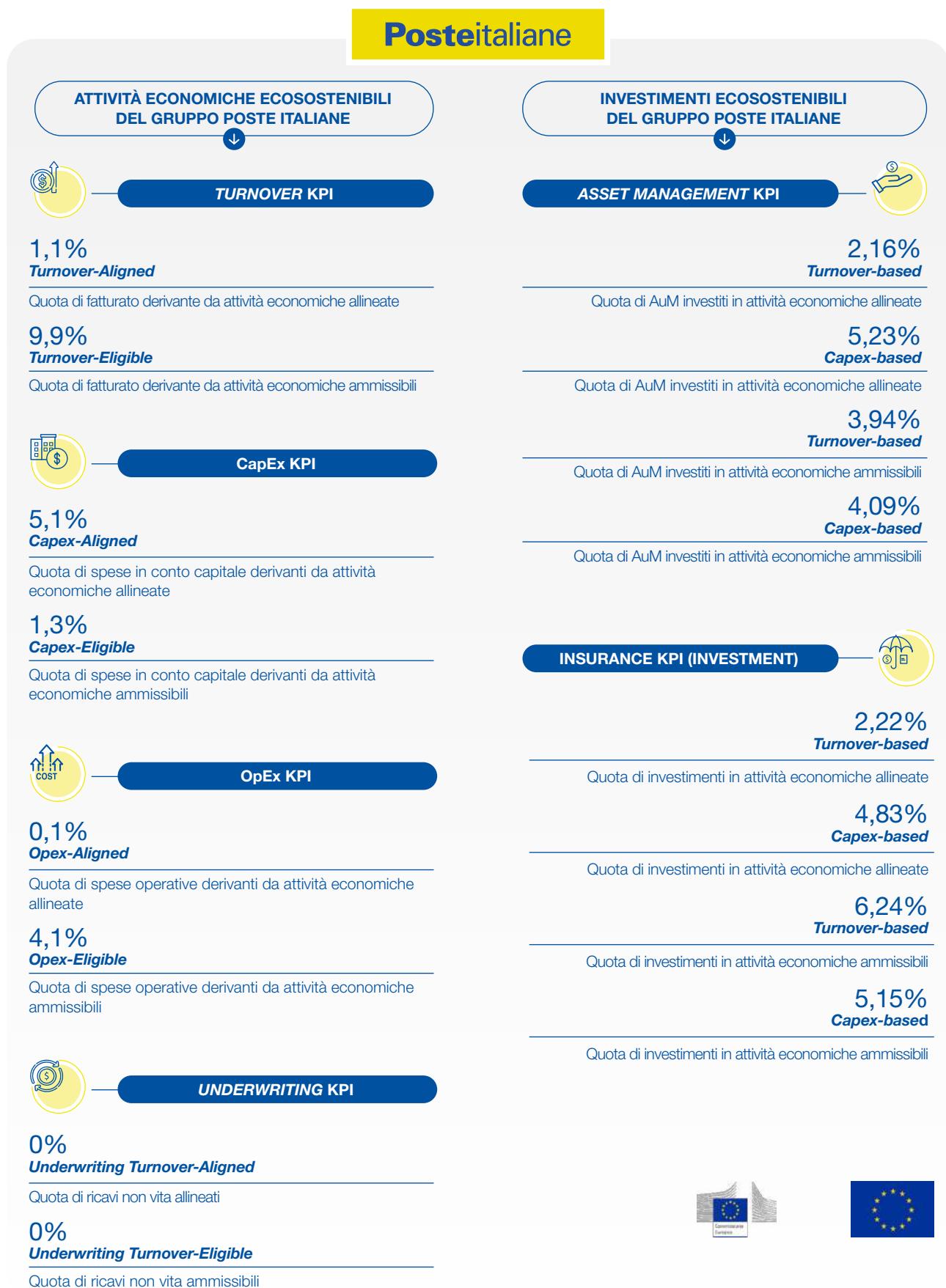
Inoltre, nel corso dello stesso anno, nell'ambito degli obiettivi di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, la Commissione Europea ha pubblicato il Regolamento Delegato UE n. 2023/2485, integrando il Regolamento Delegato UE n. 2021/2139 (*Taxonomy Climate Delegated Act*), che individua i criteri di vaglio tecnico in relazione ai primi due obiettivi climatici.

Al fine di fornire una *disclosure* chiara e rappresentativa del profilo di *business* del Gruppo, contribuendo attivamente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Unione Europea, Poste Italiane ha adottato un approccio metodologico trasparente, che include un'attenta analisi delle attività economiche del Gruppo, nonché del contesto normativo di riferimento.

Per tale ragione, Poste Italiane ha previsto una modalità di rendicontazione che consente di dare evidenza sia dell'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che dell'operatività finanziaria (*Financial Undertakings*). In particolare, ai sensi della normativa vigente sulle modalità di rendicontazione dei gruppi misti, Poste Italiane ha ritenuto opportuno perseguire una duplice modalità di rendicontazione: all'interno del presente documento, infatti, viene fornita *disclosure* su base consolidata sia dei KPI previsti per le *Non Financial Undertakings*, che dei KPI previsti dalla normativa, e ritenuti maggiormente rappresentativi del *business* finanziario e assicurativo del Gruppo Poste Italiane, per le *Financial Undertakings*. Tale modalità di rendicontazione permette al Gruppo di contribuire al completamento del quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane, consentendo loro di disporre di una informativa coerente con le disposizioni normative in vigore.

A valle dell'analisi della normativa e delle relative evoluzioni, il processo di rendicontazione delle richieste informative previste dal Regolamento Tassonomia ha previsto l'individuazione, la valutazione e il consolidamento delle informazioni qualitative e di natura gestionale e/o contabile necessarie per il relativo calcolo degli indicatori rappresentativi dell'allineamento e dell'ammisibilità. Tale processo ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo *owner* del dato, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di *business* per l'identificazione delle attività ammissibili e allineate alla Tassonomia, nel rispetto dei criteri di ecosostenibilità associati alle singole attività economiche oggetto di valutazione, nonché la connessa gestione del processo di *data collection*.

Di seguito sono riportate le risultanze ottenute attraverso l'approccio definito dal Gruppo per l'adempimento degli obblighi di disclosure previsti dalla Tassonomia UE, frutto del recepimento delle principali novità al fine del calcolo dei KPI. Di seguito vengono forniti i risultati. Si specifica che l'Asset Management KPI e l'Insurance KPI (*investment*) sono stati calcolati attraverso il supporto di un provider esterno.



# La Governance di Sostenibilità

Il Gruppo ha adottato una strategia di sostenibilità che mette a sistema una *Governance* in ambito ESG, un insieme di politiche e linee guida di sostenibilità, parte del *corpus normativo aziendale* (dove si individuano principi generali, obiettivi per il futuro e modalità di gestione degli ambiti non-finanziari prioritari per l'Azienda e per gli *stakeholder*) e un Piano Strategico ESG, ossia un complesso di obiettivi di sostenibilità che contribuisce al benessere del Paese e che garantisce a Poste Italiane di essere allineata ai più ambiziosi obiettivi comuni definiti a livello mondiale nell'ambito della sostenibilità. Tale strategia permette al Gruppo di andare ben oltre gli attuali obblighi normativi e di ricoprire un ruolo centrale nella creazione di valore sostenibile per la comunità.

L'assetto di *Corporate Governance* riflette le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance* entrato in vigore il 1° gennaio 2021. Inoltre, Poste Italiane si assicura che i membri del CdA siano dotati delle competenze necessarie alla piena comprensione dei *business* di operatività del Gruppo e di ulteriori competenze specifiche, ritenute rilevanti per il perseguimento del successo sostenibile dell'Azienda. Nello specifico, il governo unitario delle tematiche in tema di controllo interno e di gestione dei rischi è assicurato dal Responsabile della funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo, che supporta l'Alta Direzione nell'efficace implementazione e gestione dei processi di Risk Management e di Compliance Integrata a livello di Gruppo, con riferimento a tutte le tipologie di rischio. In particolare, il Responsabile SSRCG presenta trimestralmente all'Alta Direzione e al Comitato Controllo e Rischi la relazione sul monitoraggio integrato dei rischi e annualmente agli Organi Sociali (CdA e CCR) il "Risk and Compliance Report".

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. approva, su base trimestrale, le linee guida e le strategie di Sostenibilità sulla base di valutazioni che considerano, tra le altre cose, i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono risultare rilevanti in termini di reputazione per il Gruppo.

## GRUPPO POSTE ITALIANE – LA GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ

### ORGANI DI GOVERNO

#### Comitato Sostenibilità

Il Comitato di Sostenibilità (CSost):

- supporta il CdA nel perseguimento del successo sostenibile, con funzioni istruttorie, propostive e consultive
- promuove la continua integrazione delle *best practice* nazionali e internazionali relative alla sostenibilità nelle strategie aziendali, supervisionandone l'applicazione e le politiche in ambito rispetto a tematiche come: diritti umani, discriminazioni, violenza di ogni genere incluso sexual harassment, labour rights, organizzazioni sindacali, salute e sicurezza, privacy, etica e corruzione, ambiente - incluso il cambiamento climatico, cybersecurity, inclusione finanziaria, ecc.

#### Comitato Controllo e Rischi

Il Comitato Controllo e Rischi (CCR):

- supporta il CdA relativamente al controllo interno e alla gestione dei rischi
- coordinandosi con il CSost, monitora e supervisiona i rischi e le opportunità legati alla sostenibilità (es. diritti umani, discriminazioni, violenza di ogni genere incluso sexual harassment, labour rights e organizzazioni sindacali, salute e sicurezza, privacy, etica e corruzione, ambiente - incluso il cambiamento climatico, cybersecurity, inclusione finanziaria ecc.)

#### Consiglio di Amministrazione

Il CdA approva le strategie, il *corpus normativo*, le politiche di Gruppo e le linee guida in tema di sostenibilità a seguito di valutazioni che considerano, tra le altre cose, rischi e opportunità legati alle tematiche ESG materiali per il Gruppo

#### Amministratore Delegato

L'AD ha il compito di istituire, mantenere e assicurare l'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), nonché di formulare le strategie di sostenibilità e di presiedere alla loro attuazione, verificandone costantemente l'adeguatezza e l'efficacia

#### Organismo di Vigilanza

L'OdV, con autonomi poteri di iniziativa e controllo:

- vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001
- cura l'aggiornamento del suddetto Modello in relazione all'evolversi della struttura organizzativa e del contesto normativo di riferimento, mediante proposte motivate all'AD, il quale provvede a sottoporle al CdA

#### Gruppo di Lavoro Interfunzionale Sostenibilità (GIS)

Composto da referenti delle funzioni aziendali centrali e delle Società del Gruppo, il GIS svolge incarichi di supporto alla funzione Sviluppo Sostenibile, Risk e Compliance di Gruppo nella realizzazione delle attività inerenti al processo ESG

## FUNZIONE SVILUPPO SOSTENIBILE, RISK E COMPLIANCE DI GRUPPO

Il Responsabile della Funzione SSRCG, in qualità di *Chief Risk and Sustainability Officer* e a diretto riporto del Direttore Generale, rappresenta la persona con la più alta responsabilità operativa per la gestione e supervisione dei rischi del Gruppo, compresi quelli ESG (es. diritti umani, discriminazioni, violenza di ogni genere incluso sexual harassment, labour rights e organizzazioni sindacali, salute e sicurezza, privacy, etica e corruzione, ambiente - incluso il cambiamento climatico, cybersecurity, inclusione finanziaria, ecc.).

La funzione SSRCG:

- definisce gli indirizzi ed obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale d'impresa, identificando il set di indicatori per il monitoraggio delle performance in ambito ESG
- costituisce, a livello di Gruppo, il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi, servendosi, a tal fine, del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto e degli altri presidi di rischio presenti in Poste Italiane e nelle Società del Gruppo

# Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione di valore nel lungo termine a beneficio non solo degli azionisti, ma anche in considerazione degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società.

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni. A livello di *board*, la supervisione delle tematiche legate alla gestione dei rischi è affidata al Comitato Controllo e Rischi, composto da amministratori indipendenti e non esecutivi.

Al fine di garantire un'adeguata ed efficace identificazione e gestione dei rischi del Gruppo, Poste Italiane ha definito una specifica governance nell'area dei rischi. Come maggiormente dettagliato all'interno della Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di Poste Italiane, il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale:

- I livello di controllo (*management*, funzioni di linea e funzioni operative): il *Management* di Poste Italiane (*Risk Owner*) è il primo responsabile del processo di controllo interno e di gestione dei rischi. Nel corso dell'operatività *day-to-day*, è chiamato a identificare, valutare, monitorare, attenuare e rappresentare i rischi derivanti dall'ordinaria attività aziendale, in conformità con il processo di gestione dei rischi e delle procedure interne applicabili, eseguendo i controlli stabiliti dalle figure di secondo livello. In relazione a tali rischi sono individuate e attuate specifiche azioni di trattamento dirette ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni *day-to-day*;
- Il livello di controllo (funzioni di controllo e monitoraggio dei rischi): le funzioni con compiti di secondo livello di controllo monitorano i rischi aziendali, propongono le linee guida sui relativi sistemi di controllo e verificano l'adeguatezza degli stessi, al fine di assicurare l'efficienza e l'efficacia delle operazioni, l'adeguato controllo dei rischi, la prudente conduzione del *business*, l'affidabilità delle informazioni e la conformità a leggi, regolamenti e procedure interne. Le funzioni preposte a tali controlli sono autonome, indipendenti e distinte da quelle operative;
- III livello di controllo (funzioni di *Internal Audit*): le funzioni di *Internal Audit* sono responsabili dell'attività di controllo di terzo livello e pertanto assumono una posizione rilevante nel sistema di controllo interno e gestione dei rischi. Poste Italiane, in linea con il principio di autonomia e indipendenza stabilito dalle disposizioni di vigilanza, ha istituito due funzioni di *Internal Audit*, al fine di garantire una assurance indipendente sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo e, in generale, sul SCIGR.

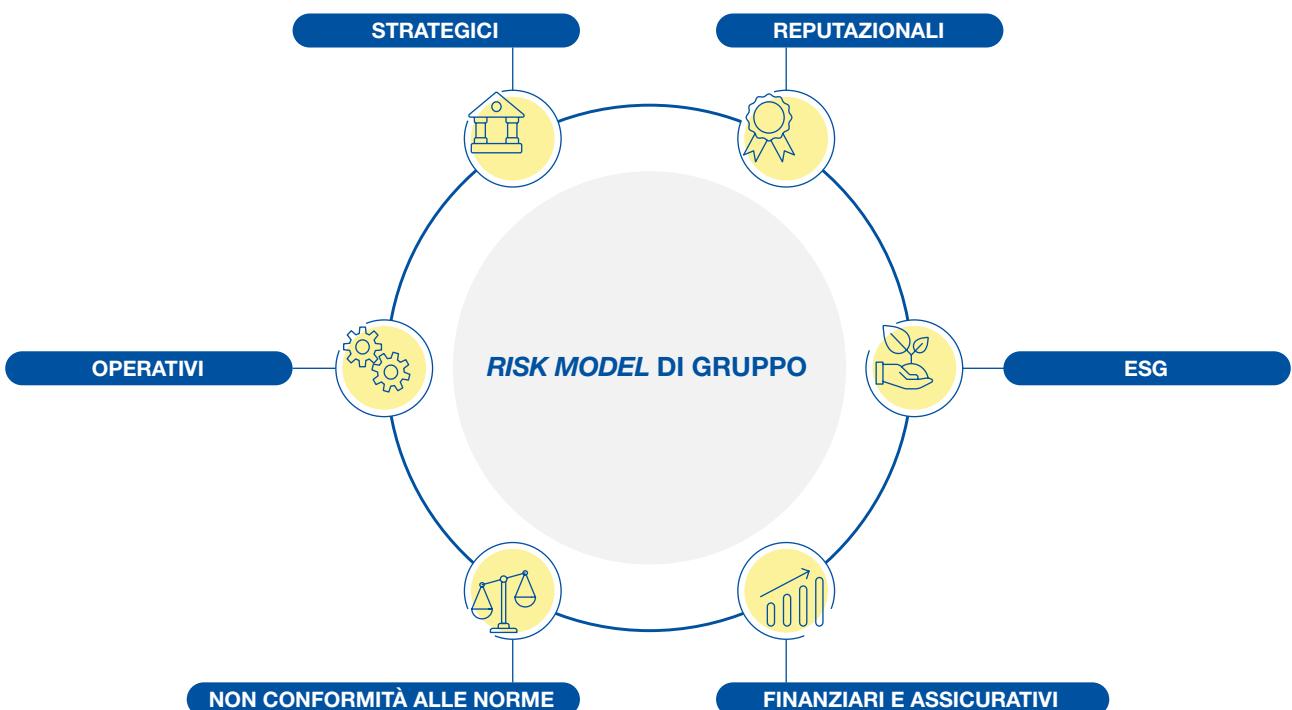
Al fine di diffondere una sempre maggiore consapevolezza sulle tematiche legate ai rischi ad ogni livello aziendale, il Gruppo si impegna nella creazione di una cultura del rischio attraverso l'attivazione di percorsi formativi specifici sia per i membri degli organi di governo che per i dipendenti a livello di Gruppo. In particolare, il *board* viene sottoposto regolarmente a sessioni di *induction* in cui viene formato su tematiche legate al sistema di gestione dei rischi aziendale (tra cui quelli ESG, le azioni intraprese, ecc.), mentre, relativamente ai dipendenti, l'impegno dell'Azienda comprende l'erogazione di corsi di formazione specifici sui principi di gestione delle aree di rischio (comprese quelle ESG) e sulla conformità normativa, volti a promuovere un'efficace cultura del controllo e del rischio all'interno dell'Organizzazione.

Inoltre, anche nella fase di sviluppo di nuovi prodotti e servizi, le funzioni competenti interagiscono con la funzione di *risk management* per la valutazione preliminare dei rischi derivanti dalla definizione degli stessi e della relativa sostenibilità finanziaria, al fine di garantire che i rischi connessi al loro sviluppo siano coerenti con la propensione al rischio dell'Azienda.

In ultimo, consapevole dell'importanza di integrare la gestione dei rischi, ivi inclusi quelli legati alle tematiche ESG, nelle politiche di remunerazione del Gruppo, Poste Italiane definisce sistemi di incentivazione variabile di breve e lungo termine (MBO e LTI) collegati ai rischi e ai temi di sostenibilità che l'Azienda ha identificato come principali (es. transizione green, valorizzazione delle persone, *customer experience*, ecc.).

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto.

Di seguito si riportano le principali categorie di rischio connesse alle attività del Gruppo Poste Italiane:



Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce della crisi umanitaria ed energetica causate dal conflitto tra Russia e Ucraina.

### Climate change

I rischi legati al cambiamento climatico, categorizzati in rischi di transizione e rischi fisici, nonché le opportunità collegate e le specifiche azioni di mitigazione, in considerazione sia degli impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico possono avere sul *business* di Poste Italiane, che di quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima  
(+) La gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico).

### Tutela dei diritti umani

I potenziali rischi che possono compromettere il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle attività proprie di Poste Italiane che in relazione ad attività affidate a terzi/ condotte con i *partner*  
(+) L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani).



### Rischi Emergenti

I rischi emergenti che consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale e che sono potenziali *game changer*, quali l'attuale instabilità geopolitica  
(+) La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate).

### Rischi associati ai temi materiali

I potenziali rischi correlati alla strategia di sostenibilità di Poste Italiane nonché alle tematiche di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane identificate attraverso il processo di analisi di materialità  
(+) Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione).

# Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Al fine di assicurare un'efficace integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance all'interno della strategia e nei processi aziendali, è stata effettuata un'analisi dei rischi legati ai temi materiali identificati, individuando gli *stakeholder* coinvolti, l'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder*, le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo e i correlati capitali finanziari e non finanziari.

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del business	 UMANO  INTELLETTUALE
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	 FINANZIARIO  UMANO  SOCIALE-RELAZIONALE
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	 UMANO  INTELLETTUALE
	Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di welfare e benessere riferiti al personale	 UMANO  SOCIALE-RELAZIONALE
	Relazioni con le parti sociali	Confittualità sindacali	
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	 UMANO

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	 UMANO
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di driver oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	 SOCIALE-RELAZIONALE
VALORE AL TERRITORIO	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	 FINANZIARIO
TRANSIZIONE GREEN	Impatti ambientali della logistica	Esteriorità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	 NATURALE
	Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. energy management, gestione dei rifiuti, ecc.)	 FISICO-STRUTTURALE
CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e Customer experience	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	 SOCIALE-RELAZIONALE
	Cybersecurity, Sicurezza informatica e Privacy	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	 INTELLETTUALE
INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, customer experience e digital	 FINANZIARIO
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di business	 FINANZIARIO
FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di business	 UMANO
			 SOCIALE-RELAZIONALE
			 INTELLETTUALE
			 NATURALE

# L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



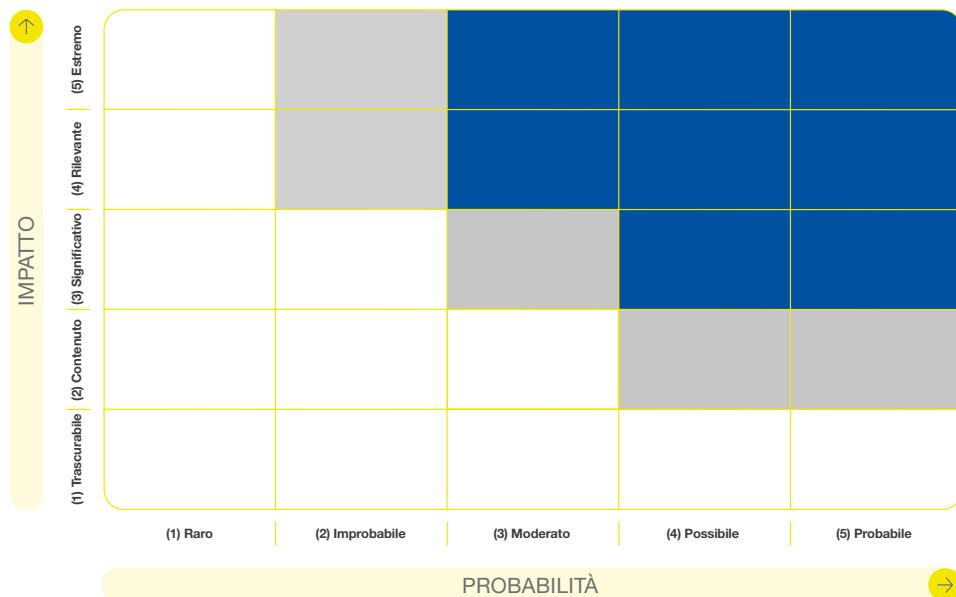
Con l'obiettivo di vigilare e gestire rischi e opportunità associati ai diritti umani in tutte le loro manifestazioni, la "Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" si configura come uno strumento essenziale per delineare un approccio chiaro nella gestione delle attività di Poste Italiane e di quelle delegate a terzi o condotte con i *partner*, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nella realizzazione di un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Al fine di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Poste Italiane ha adottato una specifica "*Policy Diversity & Inclusion*". Tale politica mira, inoltre, a definire le modalità di creazione di valore all'interno degli ambienti lavorativi, promuovendo la diversità in tutte le sue sfaccettature e valutando i rischi associati al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda.

Attraverso l'applicazione di procedure di *risk assessment*, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede inoltre l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani. Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze (ad esempio, previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria) ed è strutturato come segue:

- identificazione dei *driver* di rischio legati ai diritti umani (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, parità retributiva, lavoro forzato, traffico di esseri umani, lavoro minorile, ecc.);
- identificazione e analisi dei *driver* più rilevanti rispetto al *business* di Poste Italiane;
- esecuzione di un *assessment* con lo scopo di:
  - identificare le aree maggiormente esposte al rischio di violazione dei diritti umani;
  - identificare misure atte alla mitigazione di tale rischio (es. certificazioni, linee guida, politiche, accordi contrattuali, *due diligence*, formazioni, *audit*, ecc.);
  - definire potenziali piani di azione nel caso tali misure fossero assenti o inadeguate;
  - monitorare l'implementazione dei piani di azione.

L'esito di tale attività è riportato all'interno della seguente *heatmap* di rischio al fine di prioritizzare le eventuali modalità di intervento in base al livello di rischio di ciascuna area analizzati.



In particolare, tali attività vengono individuate sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. Le analisi si focalizzano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane, con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, e dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint venture* e *partnership*.

I rischi legati ai diritti umani sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* – in relazione a Poste Italiane (dipendenti) e terze parti (fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria), tenendo conto, dunque, di tematiche come il lavoro forzato, il traffico di esseri umani, il lavoro minorile, la libertà di associazione, i diritti sindacali, la parità retributiva, episodi di violenza e discriminazione, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ecc.

Di seguito si riportano i *driver* di rischio individuati, per la cui gestione il Gruppo implementa molteplici azioni.



# La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico

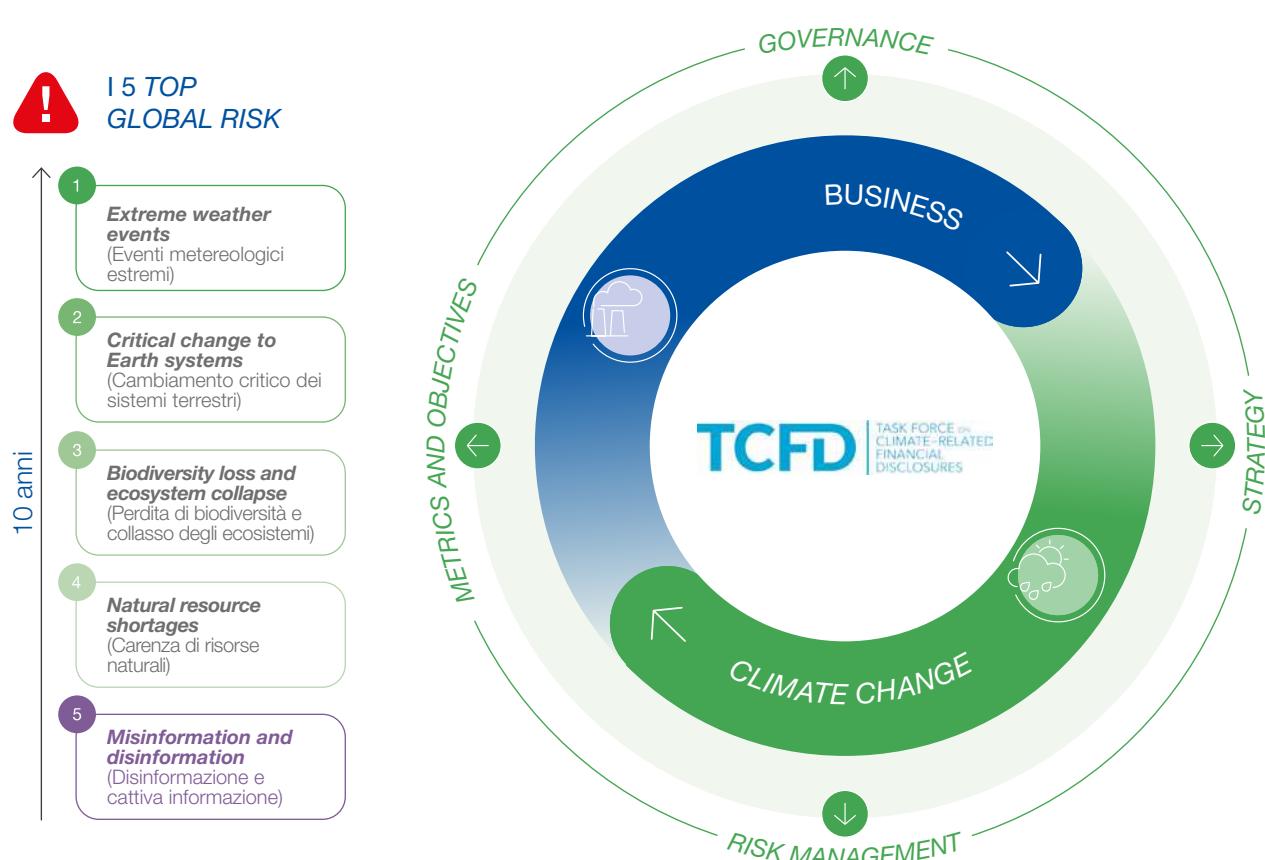


## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane riconosce l'importanza che essa stessa assume in termini di capillarità all'interno del territorio in cui opera. Di conseguenza, il Gruppo si impegna a ridurre il proprio impatto ambientale, orientando l'economia del Paese verso la transizione a basse emissioni di carbonio. Date le implicazioni economiche potenziali derivanti dai rischi legati al cambiamento climatico, il Gruppo adotta un approccio responsabile nell'esercizio delle proprie attività.

Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del "Global Risks Report" pubblicata dal World Economic Forum a gennaio 2024. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i leader mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il report illustra come i primi quattro rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei "5 Top Global Risk" individuati nel report.



In conformità con le principali evoluzioni normative e in risposta alle crescenti richieste della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, Poste Italiane fornisce informazioni riguardanti il cambiamento climatico seguendo i settori definiti dalla *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD): *Governance*, *Strategia*, *Gestione dei Rischi*, *Metriche e Obiettivi*. La TCFD, istituita nel 2015 dal *Financial Stability Board* (FSB), ha pubblicato una serie di raccomandazioni al fine di assistere le società nella rendicontazione delle informazioni sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le performance aziendali, in modo trasparente e completo.

---

**Attraverso la promozione dello sviluppo sostenibile, nella consapevolezza dei rischi in cui incorre il proprio business, Poste Italiane identifica i potenziali impatti derivanti dal cambiamento climatico.**

---

Il processo adottato da Poste Italiane per la gestione del rischio climatico è integrato nei processi multidisciplinari di gestione del rischio a livello aziendale, pertanto i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico sono compresi nell'insieme di tutte le tipologie di rischio e opportunità individuate dal sistema di *risk management* aziendale. Poste Italiane valuta diversi *driver* di rischio, riconducibili ai due macro-ambiti rischi di transizione e rischi fisici, relativamente al cambiamento climatico. Dopo l'associazione dei rischi a ciascun *driver*, l'Azienda collega i temi materiali e i capitali interessati, definisce opportunità e potenziali impatti negativi correlati e individua azioni specifiche di mitigazione. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane considera le attività dirette, le operazioni di *upstream* e *downstream*, includendo anche i clienti in quanto principali beneficiari dei prodotti dell'Azienda. Il Gruppo ha sviluppato attività e azioni per il *business* rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni).

Per quanto riguarda i rischi di transizione, il Gruppo ha aggiornato la propria analisi eseguendo una verifica di diversi scenari considerati dall'organizzazione *International Energy Agency* (IEA), al fine di ottenere un quadro completo sui potenziali sviluppi futuri. In particolare, dopo una valutazione delle possibili alternative, Poste Italiane ha impiegato due scenari, NZE e IEA B2DS, ritenuti i più rilevanti per la valutazione dei rischi e delle opportunità di transizione e in linea con gli obiettivi del Gruppo volti al mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario NZE (*Net Zero Emissions by 2050*) è uno scenario normativo che, attraverso politiche climatiche globali adeguate nell'ambito del settore energetico e l'impiego di un ampio portafoglio di tecnologie pulite, consente di raggiungere l'azzeramento delle emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2050, contribuendo anche al conseguimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030. Lo scenario è supportato da un'analisi dettagliata dei tempi di realizzazione dei progetti per la fornitura di tecnologie per l'energia pulita e considera determinante la cooperazione globale per facilitare lo sviluppo e l'adozione di politiche ambiziose, abbattere i costi delle tecnologie e sostenere finanziariamente le economie emergenti e in via di sviluppo in questo percorso. In quest'ottica, il Gruppo Poste Italiane si è posto l'obiettivo di raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030, implementando specifiche iniziative volte ad aumentare l'efficienza energetica.

Lo scenario IEA B2DS, invece, è focalizzato sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e tecnologiche volte alla riduzione delle emissioni di gas serra ed è stato preso in considerazione dal Gruppo Poste Italiane al fine di stabilire *target* di riduzione delle emissioni GHG. La rilevanza di tale scenario è sottolineata anche dall'iniziativa SBTi (*Science Based Target Initiative*) e, in tale ottica, Poste Italiane ha ufficialmente assunto l'impegno di definire obiettivi *science-based* per le proprie emissioni di gas serra.



NZE

Scenario che descrive un percorso energetico con l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura globale a 1,5°C.



IEA B2DS

Scenario usato da SBTi per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra limitando la temperatura al di sotto dei 2°C.

L'analisi di scenario condotta dall'Azienda, oltre a considerare le ipotesi di base dei modelli, ha preso in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. Il Gruppo ha successivamente effettuato delle proiezioni del proprio *business* volte all'identificazione di rischi e opportunità collegate. Il perimetro dell'analisi ha coinvolto il settore della logistica, includendo, quindi, i trasporti, gli edifici e le strutture, *asset* chiave per il *business* dell'Azienda e per l'obiettivo di *Carbon Neutrality*.

A valle delle diverse attività di analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti:



Nell'ambito del rischio di evoluzione normativa, il Gruppo identifica e valuta i rischi legati sia alla normativa attualmente in vigore che ai possibili sviluppi futuri. A seguito dell'analisi effettuata da Poste Italiane, è emerso che il rischio che si verifichi un impatto negativo a livello legale legato al cambiamento climatico non risulta materiale per il Gruppo.

Per quanto riguarda la valutazione dei rischi fisici, la Governance di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, in linea con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha aggiornato la propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico per avere un quadro chiaro sul rischio e sulla valutazione dei potenziali rischi fisici e delle possibili opportunità. Nello specifico, Poste Italiane, a seguito di un ampio processo di analisi che ha previsto la valutazione dei principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata dei beni e delle attività, ha individuato e scelto due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Il Gruppo seleziona l'RCP 2.6 come scenario di riferimento, in linea con la natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale relativamente al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prevede un picco delle emissioni in una fase iniziale, seguito da una successiva diminuzione causata dalla rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, in relazione al picco di metà secolo di  $\sim 3\text{W/m}^2$  a cui seguirà un declino significativo. Con l'obiettivo di azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che conduce ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). L'Azienda considera anche lo scenario RCP 8.5 dell'IPCC, in quanto fornisce un esempio del *worst-case* scenario, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da un insufficiente sforzo di riduzione delle emissioni e rappresenta un fallimento nell'arginare il riscaldamento entro il 2100. Per quanto riguarda le proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che registreranno un'intensificazione nella seconda metà del secolo con un *trend* crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Questo porta ad una netta differenza tra i due scenari nel 2100.



RCP 2.6

Scenario più ambizioso che mira a limitare la temperatura media globale ad 1,5°C rispetto ai livelli pre-industriali.



RCP 8.5

Scenario di *business-as-usual* che non prevede alcuna azione di mitigazione portando a concentrazioni atmosferiche di CO<sub>2</sub> triplicate o quadruplicate entro il 2100 rispetto ai livelli pre-industriali.

Poste Italiane ha svolto un *risk assessment* con l'obiettivo di valutare i potenziali impatti derivanti da eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio già esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto un ulteriore studio relativo ai dati derivanti dai parametri di precipitazione e di temperatura principali dei diversi scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst case scenario* di RCP 8.5, in un'ottica di *stress test*.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* viene poi convertito in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. I rischi principali che sono emersi dall'analisi di scenario sono quelli relativi agli eventi meteorologici estremi e ai cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi quali piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, nonché danni ai siti e maggiori costi logistici. L'impatto negativo di danni fisici acuti e interruzioni della distribuzione di energia si riflette sulla performance finanziaria del gruppo, influenzando risultati e flussi di cassa e determinando un deterioramento della reputazione con un conseguente peggioramento della reputazione e perdita di fiducia da parte dei clienti. Ne sono un esempio le gravi alluvioni verificatesi nel corso dell'anno nelle regioni Emilia-Romagna e Toscana, a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali. Tali eventi hanno causato danni agli Uffici Postali di Poste Italiane, portando alla sospensione dei servizi.

Proprio in considerazione di una possibile interruzione dell'attività, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari legati agli eventi climatici, rispetto al 2024. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi hub di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi in caso di interruzione dell'attività, a causa della loro rilevanza operativa. Con riferimento ai rischi fisici, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione. In particolare, nell'ambito del rischio legato a condizioni climatiche estreme, il Gruppo identifica e valuta sia i rischi fisici acuti che cronici.



CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

- Valanghe
- Inondazioni
- Frane
- ...

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

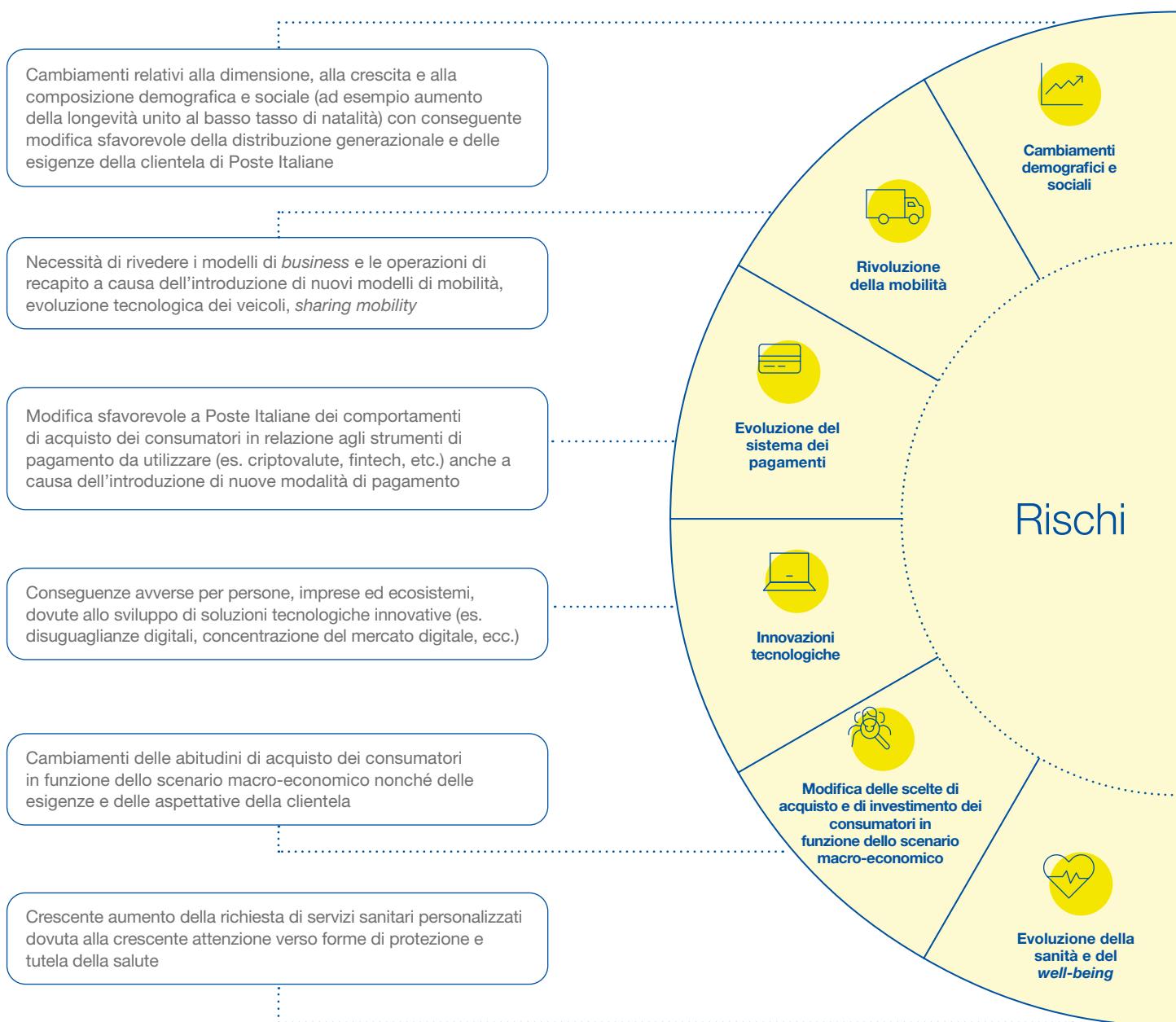
# La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

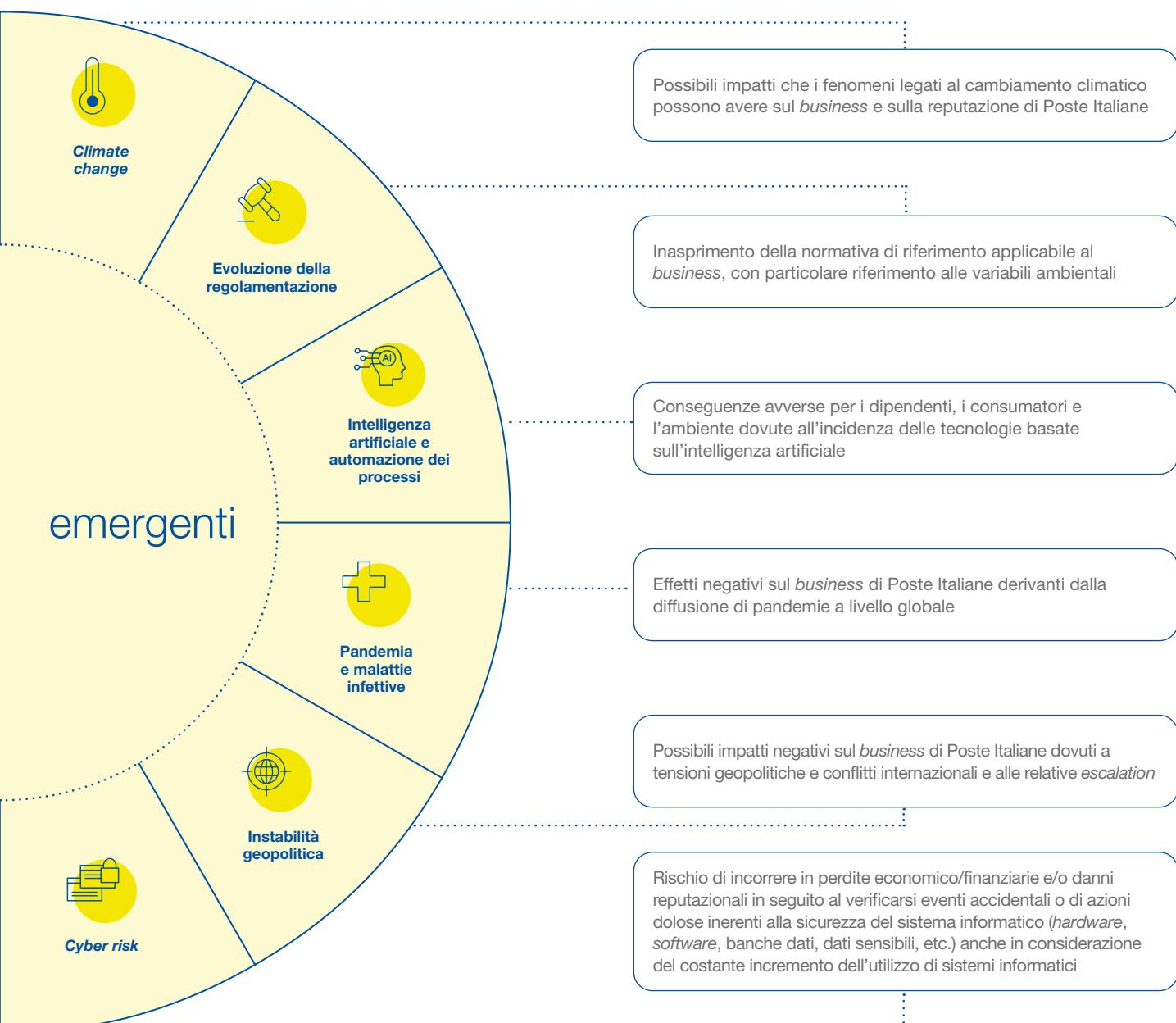


Poste Italiane ha ritenuto necessario includere e gestire i rischi emergenti all'interno dei processi di *risk management*, data la rilevanza degli stessi. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono influenzare il modello di business su un orizzonte temporale di lungo periodo (fino a 20 anni) e che rappresentano potenziali fattori di cambiamento per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni. Solitamente, i rischi emergenti sono caratterizzati da elementi, quali:

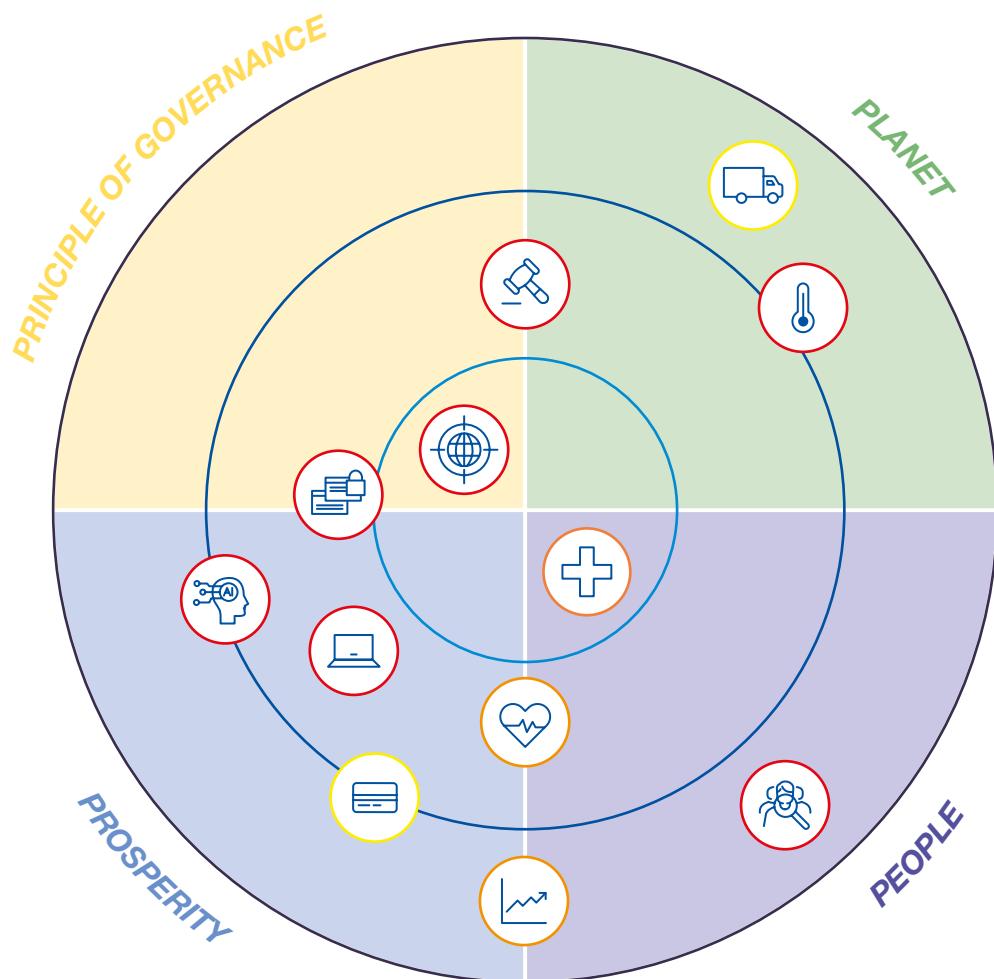


- **incertezza e visibilità:** assenza di dati utili ad analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che questi hanno sul modello di *business*;
- **timing dei mutamenti:** i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologico, abitudini, ecc.) che alterano i processi sotto diversi punti di vista, in modo distruttivo e non prevedibile nel tempo;
- **complessità gestionale:** complessità crescente delle modalità di gestione, relativa all'assenza di azioni di risposta immediate agli eventi derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Il mancato adeguamento a questi *trend* comporta la perdita di opportunità di *business*, riduzione dei ricavi, ricadute quali-quantitative in termini di *mix* dei propri dipendenti, sanzioni da parte delle Autorità di regolamentazione e controllo.



Di seguito sono rappresentati i rischi emergenti che presentano potenziali impatti sul *business* di Poste Italiane, suddivisi in coerenza con le *common metrics* definite dal WEF in relazione al raggiungimento degli SDGs, con riferimento all'orizzonte temporale nel quale si ritiene che gli effetti più significativi di tali rischi possano manifestarsi (*now, near future, distant future*), nonché in funzione della pervasività potenziale dell'impatto di tali effetti rispetto alle singole SBU (alto, medio - alto e medio - basso).



#### Legenda orizzonte temporale

- |  |                |  |                         |  |                             |
|--|----------------|--|-------------------------|--|-----------------------------|
|  | Now (0-3 anni) |  | Near Future (3-10 anni) |  | Distant Future (10-20 anni) |
|--|----------------|--|-------------------------|--|-----------------------------|

#### Legenda impatto

- |  |      |  |            |  |             |
|--|------|--|------------|--|-------------|
|  | Alto |  | Medio-Alto |  | Medio-Basso |
|--|------|--|------------|--|-------------|



### Modifica delle scelte di acquisto e di investimento dei consumatori in funzione dello scenario macro-economico

Pilastri >

Capitali >



### Evoluzione della regolamentazione

Pilastri >

Capitali >



### Intelligenza artificiale e automazione dei processi

Pilastri >

Capitali >



### Innovazioni tecnologiche

Pilastri >

Capitali >



### Cyber risk

Pilastri >

Capitali >



### Climate change

Pilastri >

Capitali >



### Principle of Governance



La responsabilità di un'azienda nel definire un purpose all'interno delle proprie strategie e operazioni che integri tematiche sociali, economiche e ambientali

- Obiettivi di gestione
- Qualità degli organi societari
- Coinvolgimento degli stakeholders
- Comportamento etico
- Monitoraggio dei rischi e delle opportunità



### Prosperity

Ruolo dell'azienda nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità



- Occupazione e creazione di ricchezza
- Innovazione e creazione di nuovi prodotti e servizi
- Slancio comunitario e sociale



### Pandemia e malattie infettive

Pilastri >

Capitali >



### Cambiamenti demografici e sociali

Pilastri >

Capitali >



### Evoluzione della sanità e del well-being

Pilastri >

Capitali >



### Evoluzione del sistema dei pagamenti

Pilastri >

Capitali >



### Rivoluzione della mobilità

Pilastri >

Capitali >



### Instabilità geopolitica

Pilastri >

Capitali >



### Planet



Il ruolo di un'azienda nella protezione del pianeta, per supportare le esigenze delle generazioni attuali e future

- Cambiamento climatico
- Danni ambientali
- Disponibilità idrica
- Inquinamento dell'aria e delle acque
- Rifiuti
- Disponibilità delle risorse



### People



La responsabilità di un'azienda nei confronti dei suoi dipendenti nella creazione di luoghi di lavoro inclusivi e sicuri

- Dignità e uguaglianza
- Salute e benessere
- Sviluppo di competenze

# Risultati economico-finanziari



**GRUPPO  
POSTE ITALIANE**

**RICAVI DA MERCATO**  
11,99 €mld (+5,4% a/a)

**EBIT**  
2,62 €mld (+9,4% a/a)

**UTILE NETTO**  
1,93 €mld (+22,1% a/a)

**CAPEX**  
845 €mln (+4,3% a/a)

**DPS**  
0,80 € (+23% a/a)

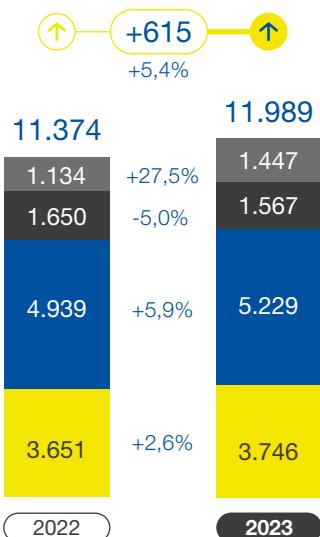
## Andamento Economico

Nel corso del 2023, al fine di fornire una lettura del nuovo *business* dell'energia, più coerente alla vista utilizzata da parte del *management*, non essendo il Gruppo produttore di energia, è stata adottata una rappresentazione a ricavi netti. Conseguentemente, alcuni valori economici (inclusi i rispettivi valori comparativi), riflettono una riclassifica gestionale rispetto ai dati contabili: nello specifico, i ricavi sono esposti al netto dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, degli oneri di sistema e del trasporto di energia elettrica e gas. Per il prospetto di riconciliazione dei valori gestionali con i valori contabili si rinvia agli schemi di conto economico riclassificato riportati nel paragrafo "Altre Informazioni" della Relazione sulla gestione inclusa nella Relazione Finanziaria Annuale 2023.

Le performance del Gruppo del 2023 risultano solide e in crescita rispetto al 2022 con un valore dell'EBIT (2.620 milioni di euro, +9,4% a/a) record nella storia del Gruppo. Tali risultati confermano l'efficacia degli indirizzi strategici definiti dal *management* e della loro *execution*, nonché la resilienza dimostrata dal Gruppo, che beneficia di una struttura di *business* diversificata e che ha continuato ad operare e crescere in uno scenario economico incerto. In data 20 marzo 2024 è stato presentato alla comunità finanziaria il nuovo piano strategico del Gruppo 2024-2028 che ha delineato le strategie future declinandole sulle varie *Strategic Business Unit* (SBU). Inoltre, con il nuovo piano strategico la SBU Pagamenti e Mobile è stata ridenominata in Servizi Postepay.

### RICAVI (dati in milioni di euro)

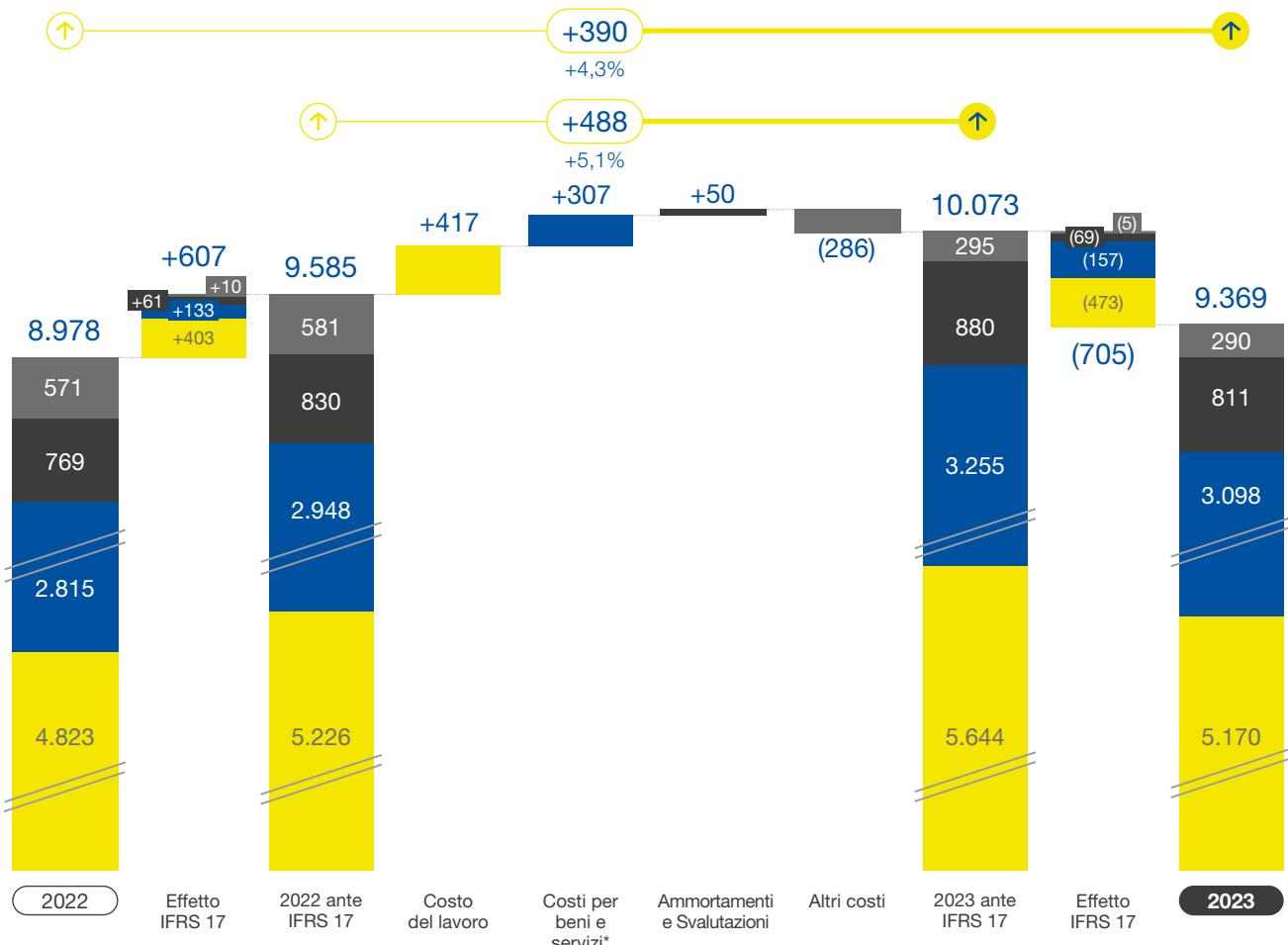
- Pagamenti e Mobile
- Servizi Assicurativi
- Servizi Finanziari
- Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione



Nel 2023 i **ricavi**<sup>42</sup> del Gruppo ammontano a 11,99 miliardi di euro, segnando un incremento di 615 milioni di euro rispetto al 2022 (+5,4%) con il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile (+312 milioni di euro pari a +27,5%), Servizi Finanziari (+290 milioni di euro pari a +5,9%) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+95 milioni di euro pari a +2,6%). La *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi registra ricavi in flessione rispetto al 2022 di 83 milioni di euro (-5%). La crescita disorganica dei ricavi del 2023, ovvero imputabile al contributo incrementale delle società del Gruppo di nuova acquisizione<sup>43</sup>, è pari complessivamente a 245 milioni di euro (+2,2% rispetto al 2022).

## COSTI TOTALI (dati in milioni di euro)

- Altri costi
- Ammortamenti e svalutazioni
- Costi per beni e servizi\*
- Costo del lavoro



\* La voce tiene conto della classifica gestionale dei costi connessi all'acquisto delle materie prime, oneri di sistema al trasporto di energia elettrica e gas, classificati a diretta riduzione dei ricavi del settore energia. Per la riconciliazione con i rispettivi dati contabili si rinvia al paragrafo 8.2 "Altre informazioni".

In coerenza con il principio contabile IFRS 17, i **costi totali**<sup>44</sup> si attestano a 9.369 milioni di euro in crescita rispetto ai 8.978 milioni di euro del 2022 (+390 milioni di euro), principalmente per l'aumento delle voci: costo del lavoro (+347 milioni di euro), costi per beni e servizi (+282 milioni di euro) e ammortamenti (+42 milioni di euro). L'ampliamento del perimetro societario del Gruppo del 2022 e del 2023 spiega una parte rilevante dell'aumento dei costi totali: +42 milioni di euro di costo del lavoro, +159 milioni di euro di costi per beni e servizi e +20 milioni di euro di ammortamenti (per complessivi 221 milioni di euro).

42. I ricavi contabili del Gruppo ammontano a 12.128 milioni di euro nel 2023 (3.251 milioni di euro nel quarto trimestre del 2023) e 11.386 milioni di euro nel 2022 (3.071 milioni di euro nel 2022).

43. M&A 2022: Plurima (aprile), LIS (settembre), Agile e Sourcesense (ottobre); M&A 2023: Net Insurance (aprile).

44. I costi operativi contabili, al lordo dei costi del business Energia portati a netto i ricavi (materia prima e oneri di sistema), ammontano a 9.508 milioni di euro nel 2023 e a 8.991 milioni di euro nel 2022.

**Il costo complessivo del lavoro** registra un incremento di 347 milioni di euro (+7,2%) rispetto all'esercizio 2022. Analizzando l'andamento del costo del lavoro rispetto al 2022, senza considerare gli effetti derivanti dall'applicazione dell'IFRS 17, l'aumento complessivo si attesta a 417 milioni di euro (+8,0% rispetto al 2022). Il costo del lavoro ordinario, al netto dell'effetto generato dall'applicazione del principio contabile IFRS17, registra un incremento di 176 milioni di euro (+3,4%) passando da 5.157 milioni di euro del 2022 a 5.332 milioni di euro del 2023. Tale variazione è legata all'aumento del costo unitario (+186 milioni di euro), all'effetto delle operazioni societarie (circa 700 FTE medi) effettuate nel corso del 2022 e del 2023 (+42 milioni di euro), parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico (circa -1.200 FTE medi). All'aumento del costo unitario concorrono: l'incremento dei minimi contrattuali scattato a luglio 2022 e a luglio 2023, in relazione al CCNL rinnovato a giugno 2021, e l'incremento della componente variabile trainata dall'incentivazione commerciale.

La variazione del costo del lavoro straordinario rispetto al 2022 è pari a +242 milioni di euro e principalmente imputabile all'accantonamento al Fondo esodi per sostenere l'impegno di 3.900 uscite incentivate entro il 2025 (comunicazione alle OO.SS. del 22 dicembre 2023) e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario (circa 133 milioni di euro) erogato nel mese di novembre 2023 e riconosciuto al fine di apprezzare l'impegno dei dipendenti e mitigare gli effetti sul salario reale prodotti dal fenomeno inflattivo (Accordo sul Premio di Risultato per l'anno 2023 sottoscritto con le organizzazioni sindacali il 1° agosto 2023).

I costi per beni e servizi registrano un incremento di 282 milioni di euro passando da 2.815 del 2022 a 3.098 del 2023. Al netto degli effetti dell'applicazione del nuovo principio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 307 milioni di euro passando da 2.948 milioni di euro del 2022 a 3.255 milioni di euro del 2023. Oltre che al sostentimento dei costi a supporto del business, la variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario (per 159 milioni di euro) per le società acquisite nel corso del 2022 e nel 2023 e allo scenario inflattivo (per 55 milioni di euro).

I costi per **ammortamenti e svalutazioni** aumentano di 42 milioni di euro (+5,4%) passando da 769 milioni di euro del 2022 a 811 milioni del 2023, per via dell'ampliamento del perimetro societario nonché dei maggiori ammortamenti sui diritti d'uso (principalmente per l'ampliamento della flotta in leasing della Capogruppo) e su immobili, impianti e macchinari.



#### KPI PATRIMONIALI

**CAPITALE IMMOBILIZZATO**  
6,2 €mld (+5,9% a/a)

**CAPITALE CIRCOLANTE NETTO**  
1,1 €mld (-14,9% a/a)

**FONDI E ALTRE PASSIVITÀ**  
0,7 €mld

**PATRIMONIO NETTO**  
10,4 €mld (+32,5% a/a)

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA-AVANZO**  
3,9 €mld

**di cui POSIZIONE FINANZIARIA NETTA SBU CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE**  
-2,8 €mld (-2,9% a/a)

## Andamento Patrimoniale e Finanziario

Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2023 si attesta a 6.195 milioni di euro, segnando un incremento di 343 milioni di euro rispetto alla fine dell'esercizio 2022. Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 845 milioni di euro e un incremento dei Diritti d'uso per nuove stipule, rinnovi e variazione contrattuali rientranti nel perimetro di applicazione dell'IFRS 16 pari a complessivi 248 milioni di euro. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di Net Insurance per 160 milioni di euro (di cui 124 milioni di euro relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni). Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 882 milioni di euro. Concorrono inoltre, al saldo della voce, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 294 milioni di euro.

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2023 ammonta a 10.439 milioni di euro e si incrementa rispetto al 31 dicembre 2022 di 2.560 milioni di euro. Tale variazione è principalmente riconducibile a:

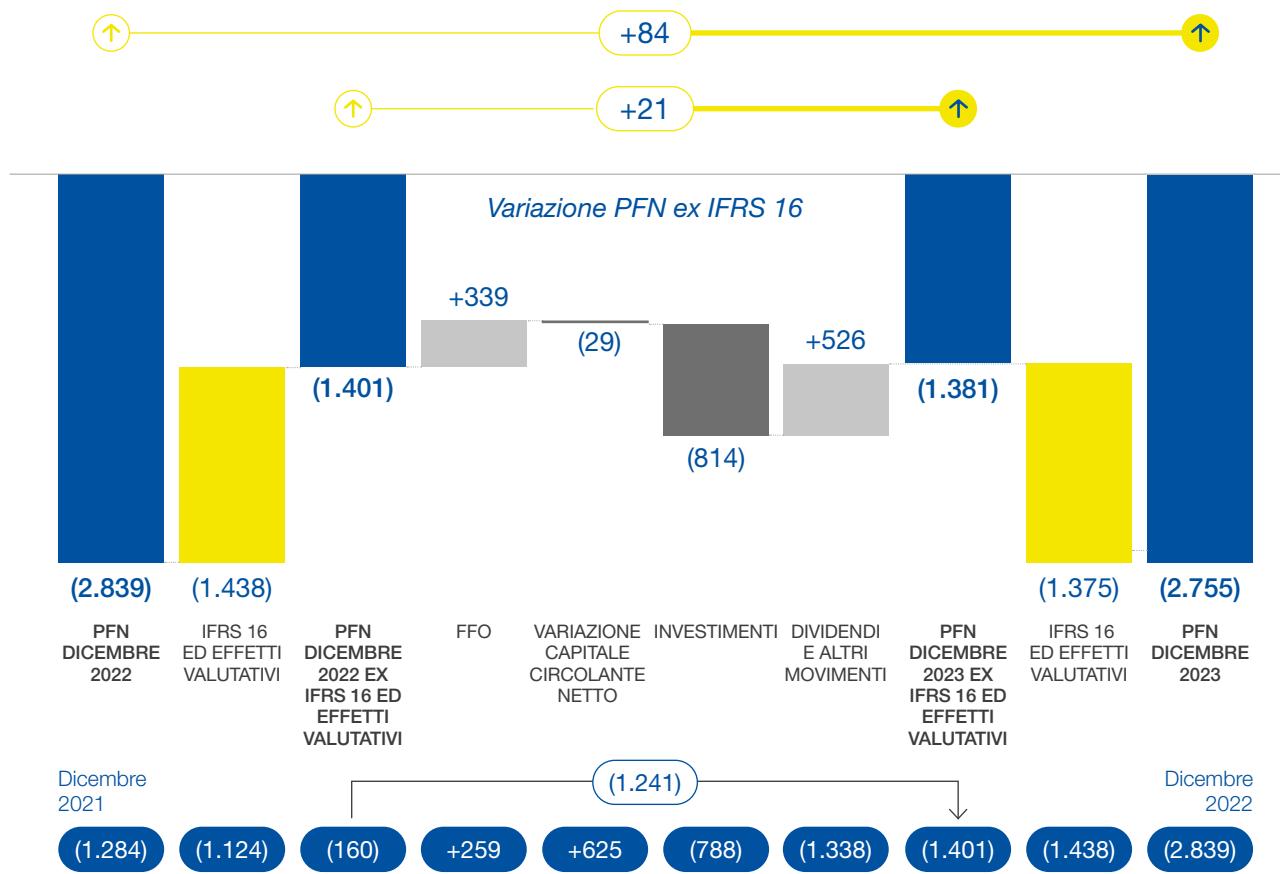
- l'effetto positivo dell'utile dell'esercizio di 1.933 milioni di euro;
- l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 883 milioni di euro (di cui 307 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2023);
- la variazione netta positiva della riserva fair value per gli investimenti detenuti dalle Strategic Business Unit Servizi Finanziari per circa 1.550 milioni di euro;
- il decremento della riserva di cash flow hedge per circa 170 milioni di euro.

La **Posizione Finanziaria Netta della Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** al 31 dicembre 2023 è in disavanzo di 2.755 milioni di euro (1.381 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi), in miglioramento di 84 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2022, in cui presentava un disavanzo di 2.839 milioni di euro (1.401 milioni di euro al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi).

Al netto delle passività per *leasing* e degli effetti valutativi dell'esercizio, la variazione, pari a 21 milioni di euro, riflette:

- una gestione operativa (FFO) positiva per 339 milioni di euro per via del risultato negativo dell'esercizio per 155 milioni di euro al netto della plusvalenza realizzata a seguito della rinegoziazione degli accordi con sennder Gmbh (109 milioni di euro), degli ammortamenti (ad esclusione dei diritti d'uso) per 573 milioni di euro e degli utilizzi netti del fondo TFR, fondi rischi ed altre variazioni minori per circa 79 milioni di euro;
- un effetto negativo relativo alla variazione del capitale circolante netto per 29 milioni di euro;
- nuovi investimenti in immobilizzazioni per 814 milioni di euro;
- un flusso positivo netto da dividendi e altre variazioni di circa 526 milioni di euro principalmente per l'effetto netto dei dividendi ricevuti dalle società (1.397 milioni di euro) e pagati agli azionisti esterni al Gruppo (883 milioni di euro).

#### POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)



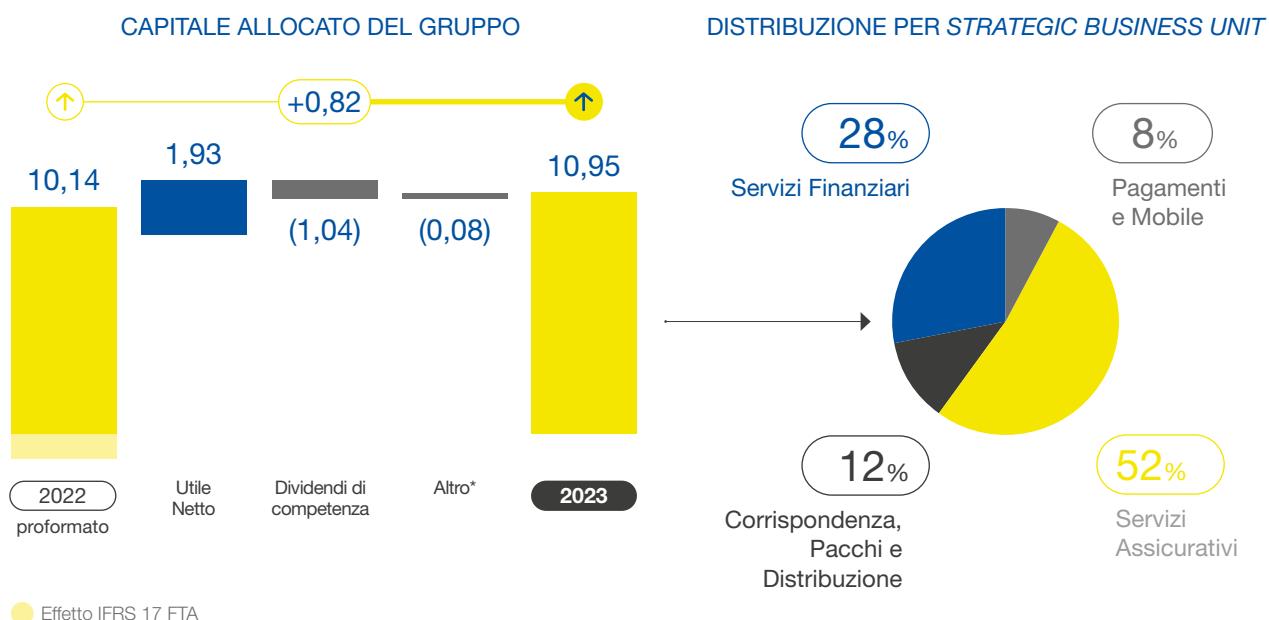
# Capital Management Framework

Il Gruppo gestisce in maniera strategica l'allocazione del capitale disponibile fra le quattro *Strategic Business Unit* nelle quali opera, in coerenza con i seguenti obiettivi:

- 1 assicurare la continuità operativa del *business*, attraverso un'adeguata dotazione patrimoniale da parte di tutte le SBU per supportare da un lato le necessità di investimento e di liquidità dei *business*, dall'altro il rispetto dei *requirement* normativi per le SBU che operano in mercati regolamentati e vigilati;
- 2 massimizzare la creazione di valore di medio/lungo termine del Gruppo allocando il capitale in funzione del ritorno economico dello stesso;
- 3 garantire un ritorno economico competitivo agli azionisti assicurando la *dividend policy* comunicata al mercato;
- 4 cogliere le opportunità derivanti da acquisizioni e/o *partnership* strategiche.

Di seguito l'evoluzione del capitale allocato del Gruppo rispetto al 2022 e la sua distribuzione tra le SBU.

(dati in miliardi di euro)



\* Altro comprende l'acquisto di azioni proprie, la cedola sul prestito obbligazionario ibrido, l'iscrizione di opzioni put per l'acquisto di quote di monoranza e la variazione della riserva IFRS 2.

Il **capitale allocato** al 31 dicembre 2023 è pari a 10,95 miliardi di euro in aumento di 0,82 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per via dell'utile d'esercizio 2023 pari a 1,93 miliardi di euro parzialmente compensato dai dividendi di competenza dell'anno pari a 1,04 miliardi di euro (in parte distribuiti mediante acconto nel mese di novembre per 307 milioni di euro). Il capitale allocato di Gruppo è principalmente attribuito alle SBU Servizi Assicurativi (52%) e Servizi Finanziari (28%).

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

# I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI



In considerazione delle evoluzioni di scenario e delle istanze di tutti i portatori di interesse, il Gruppo si fa promotore di molteplici iniziative che concorrono al raggiungimento degli obiettivi delineati all'interno degli otto Pilastri di Sostenibilità che costituiscono il Piano Strategico ESG, di cui sono sintetizzati in seguito i punti chiave.

## Postenibilità è



Integrità e trasparenza



Valorizzazione delle persone



Diversità e inclusione



Valore al territorio



Transizione *green*



*Customer Experience*



Innovazione



Finanza sostenibile



# poste

## è Integrità e trasparenza



La nostra etica nel lavoro,  
il nostro impegno per cittadini,  
comunità e aziende.

# nibilità



---

Estesa la **certificazione secondo le norme ISO 9001 e 37001**  
“Sistema di Gestione per la Qualità e la Prevenzione della Corruzione”  
a tutto il perimetro dei processi e dei siti aziendali

---

Inaugurato il **Fraud Prevention Center** che vigila 24 ore su 24  
sulla sicurezza delle transazioni compiute

---

Approvata la **nuova edizione del Codice Etico**

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**

**Poste Italiane  
firmataria dei  
principi del  
Global Compact**

Il Gruppo è membro del *UN Global Compact* e ha predisposto nel 2023, in continuità con gli anni precedenti, una *Communication on Progress* di livello "Advanced"

**Rating  
di legalità**

Nel **2023** Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nell'**8,5%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

# Integrità e trasparenza



**INTEGRITÀ E TRASPARENZA PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza quali valori fondanti dell'identità aziendale, in quanto supportano l'Azienda nella guida di un *business responsabile* e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e trasparente. L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza sono elementi di rilevanza strategica per il Gruppo, e costituiscono le basi per prevenire una qualsiasi situazione di conflitto che può crearsi tra interessi aziendali e personali<sup>45</sup>. Per tale ragione, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e ha formalizzato nel 2021 la "Linea Guida di Compliance Integrata", elaborata sulla base del modello sviluppato durante il 2020, coerentemente con le *best practice* e con quanto previsto dalla nuova ISO 37301:2021 (*Compliance Management Systems*). Tale modello permette di creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di compliance e di garantire al contempo una *Governance* unitaria nella gestione degli stessi. Nel 2021, l'Azienda ha adottato il Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo. Gli obiettivi del documento riguardano i rischi antitrust e la tutela del consumatore relativi al settore postale-logistico. Tale Programma affianca la "Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore", redatta nel 2020, la quale costituisce un elemento fondante del Programma stesso.

- Codice Etico
- Politica Integrata
- Sistema di Gestione Integrato
- Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore
- Strategia fiscale
- Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)
- Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria"
- Sistema per la qualificazione dei fornitori

Inoltre, Poste Italiane si è dotata di un sistema di segnalazione e di un Comitato Etico con il compito di gestire le segnalazioni e le violazioni. A tal proposito, il Gruppo ha introdotto la "Linea Guida Sistema di segnalazione delle violazioni (**Whistleblowing**)", documento volto a disciplinare il sistema attraverso il quale possono essere effettuate segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi.

La **Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (SCIIF)**, definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali *best practice* di mercato nonché con la **Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR)** adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance Integrata* di Gruppo.

45. A tal proposito, si specifica che nel corso del 2023 non si sono verificati casi di conflitti di interesse né di riciclaggio di denaro.

Il rispetto delle regole, l'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta sia interni che esterni, e la più rigorosa correttezza orientano Poste Italiane verso un'attività etica e responsabile

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Integrità e trasparenza.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2023	New	
	Adeguamento del framework del Sistema di Controllo Interno sull'Informativa di Sostenibilità in linea con le novità normative (es. CSRD)	• Adeguamento del framework del Sistema di Controllo Interno	• Adeguamento del framework entro il 2024	2023	New		
	Accrescere la formazione del personale sui principi etici	• N. iniziative intraprese	• 2 iniziative entro il 2024	2023	New		
	Implementazione del framework di <i>sustainable procurement</i> a livello di Gruppo	• % di copertura sugli acquisti di Gruppo	• 100% entro il 2024	2021	70%		
	Svolgere audit di sostenibilità (ESG) volti a definire, instaurare e consolidare un rapporto di fornitura conforme al rispetto delle <i>Minimum Safeguards</i> e in grado di fornire supporto al processo di allineamento alla Tassonomia delle attività economiche acquisite da terzi da parte del Gruppo Poste Italiane	• % dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad audit di sostenibilità	• 100% entro il 2026	2022	30%		
	Realizzazione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF) che coniuga obiettivi di prevenzione delle frodi con il miglioramento della soddisfazione della clientela	• % prodotti finanziari, assicurativi, digitali	• 100% entro il 2024	2020	80%		
	Definizione di parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2022	96%		
	Mantenimento dei parametri ESG nei requisiti di partecipazione e nei criteri di valutazione delle offerte tecniche di gara	• % coperture ESG per le gare OEPV	• 100% entro il 2024	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Il regime di Adempimento Collaborativo

ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

**Posteitaliane**



**Guardia di Finanza**

Il Gruppo Poste Italiane, a seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo, si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi. Poste Italiane gestisce da sempre la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio, sia esso fiscale o reputazionale. A tal proposito, il Gruppo si è dotato di una Strategia Fiscale nell'ambito della quale sono stati definiti i propri obiettivi in materia. Nel corso dell'esercizio 2023 è stato eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di Poste Italiane, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021–2023 e in linea con la metodologia adottata. Nel medesimo anno è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione di alcuni rischi fiscali di Poste Italiane, anche in considerazione degli aggiornamenti normativi intervenuti, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi, nonché l'aggiornamento di talune attività e dei relativi presidi di controllo. Coerentemente con le iniziative poste in essere dal Gruppo allo scopo di contrastare la criminalità economica e finanziaria, nel 2022 Poste Italiane ha altresì rinnovato la collaborazione con la Guardia di Finanza per la diffusione sempre più capillare dei principi di legalità e trasparenza nel mercato e per la prevenzione degli illeciti finanziari.

## La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2023 è stato ulteriormente rafforzato il processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, è operativa la Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali di: monetica On US, e-commerce e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente – *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) – il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di *machine learning* comportamentale di *prevention/detection* unica per tutti i canali, e il conseguente avvio della migrazione di tutte le Carte di Pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Per la selezione dei fornitori, il Gruppo si avvale di criteri oggettivi e documentabili, inclusi i criteri ESG, con l'obiettivo di garantire lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione

**90,5%**

dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

**+3,4%**

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al 2021

Poste Italiane **gestisce responsabilmente la propria catena di fornitura** con l'obiettivo di certificare la sostenibilità, la funzionalità e la tracciabilità degli approvvigionamenti. Conformemente alla normativa vigente, il Gruppo Poste Italiane ha istituito nel 2006 un proprio Albo Fornitori con l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento e garantire omogeneità tra i soggetti selezionati, in ogni ambito merceologico, nonché trasparenza nei confronti del mercato. Per essere qualificati nell'Albo, tutti i fornitori devono soddisfare requisiti generali, quali qualità morale e idoneità professionale, e requisiti speciali, inclusi quelli di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa. Questi requisiti abilitanti mirano a consolidare la Governance del processo di acquisto del Gruppo. Tali presupposti abilitanti mirano a consolidare la Governance del processo di acquisto del Gruppo. Inoltre, al fine di favorire e migliorare i rapporti con i fornitori e di assicurare una gestione integrata ed efficiente della catena di fornitura nel pieno rispetto dei principi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati, gli acquisti vengono realizzati sul Portale Acquisti "PosteProcurement". Il Gruppo prevede altresì specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, richiedendo loro di aderire ai principi e alle norme di condotta espressi all'interno del Codice Etico, e indagando la presenza di requisiti in linea con le tema-

+45,7%  
di gare espletate  
sulla base di criteri  
di governance  
rispetto al **2021**

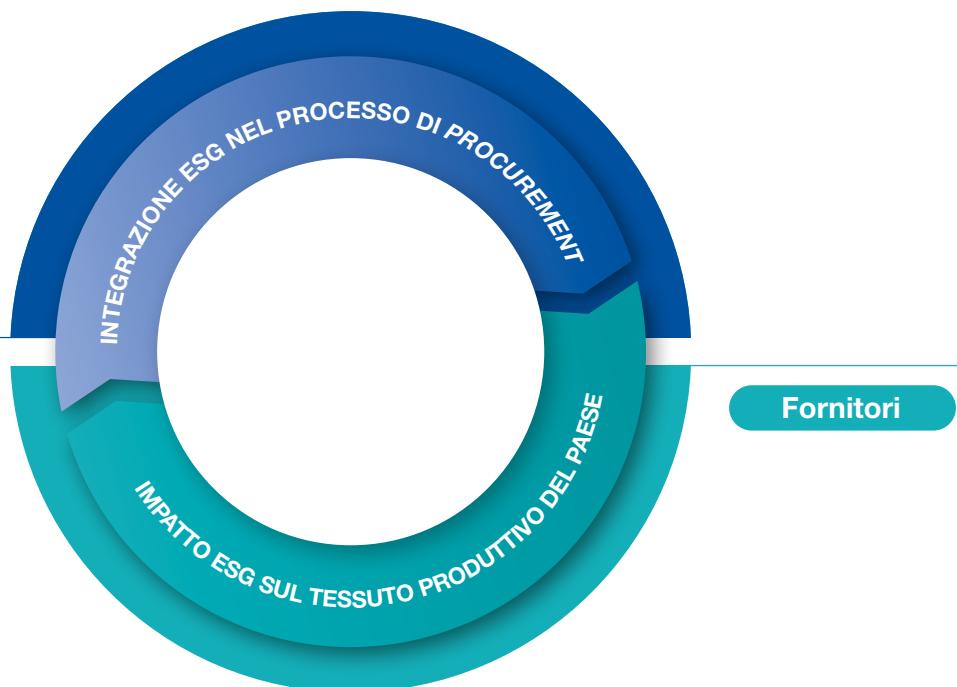
+7,1%  
di gare espletate  
sulla base di criteri  
ambientali rispetto  
al **2021**

**Il sistema  
*Vendor Rating*  
di Poste Italiane**

tiche ESG attraverso *audit* di sostenibilità. In particolare, Poste Italiane ha selezionato l'87,9% dei fornitori in coerenza con specifici standard sociali e l'90,5% sulla base di *performance* ambientali. Con l'obiettivo di completare il modello ESG nel processo di approvvigionamento il Gruppo ha mantenuto l'indicatore di *governance*, introdotto nel 2021, evidenziando una percentuale pari al 78,9% di gare espletate in considerazione di tale aspetto.

Nella fase di qualifica dei fornitori, per monitorare le loro *performance*, Poste Italiane ha implementato una metodologia di *rating* che si basa su un approccio *risk-based*, in quanto consentendo la valutazione delle modalità adottate da ciascun fornitore per gestire i rischi ESG identificati come rilevanti a seconda del settore di appartenenza dell'azienda e della dimensione della stessa.

Il sistema di valutazione dei fornitori *Vendor Rating* (VR), implementato da Poste Italiane, è stato concepito al fine di fornire all'Azienda di un sistema di misurazione delle *performance* dei fornitori e di valutare gli stessi in ambito ESG. Questo sistema riveste un ruolo essenziale all'interno della catena di approvvigionamento, avendo come obiettivo principale la definizione e l'attuazione di un modello di *scoring* che consenta un'accurata valutazione dei fornitori in relazione a qualità, sicurezza, puntualità e rispetto ambientale dei servizi offerti, oltre che al comportamento commerciale e alla correttezza della fatturazione. Il *Vendor Rating*, pertanto, permette a Poste Italiane di compiere scelte ponderate nell'acquisizione di beni e servizi. Tutti i fornitori che hanno intrattenuto rapporti contrattuali con Poste Italiane nel periodo di riferimento, inclusi accordi quadro e appalti spot, sono stati soggetti a valutazione attraverso questo strumento.



**SOCIETÀ ANALIZZATE PER RISCHIO CORRUZIONE**

	2021	2022	2023
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	66	55	66

# poste

## è Valorizzazione delle persone



Il capitale umano, un elemento chiave  
per la crescita della nostra Azienda.

# nibilità



---

**6,5 milioni** di ore di **formazione** erogate

---

Poste Italiane è **Top Employer** per il 5° anno consecutivo

---

**+200%** di adesioni al programma **Poste Mondo Welfare**

---

**+4%** Premio di Risultato 2023 e Premio straordinario di **1.000€**  
per i dipendenti del Gruppo

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**
**6,5 mln**
**di ore di  
formazione  
nel 2023**

# Valorizzazione delle persone


**VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.


Per Poste Italiane, il ruolo del capitale umano assume una rilevanza particolare, essendo un elemento distintivo ed essenziale per il conseguimento degli obiettivi aziendali e per la creazione di vantaggio competitivo. Proprio per tale ragione, il Gruppo si impegna attivamente a promuovere ed investe in percorsi formativi, volti a preparare il personale ad affrontare con efficacia le sfide e le esigenze di un contesto aziendale in costante mutamento. Sono stati erogati anche percorsi formativi trasversali su temi incentrati sull'adozione di strumenti e modelli culturali rivolti a tutti i dipendenti dell'Azienda, senza distinzione di ruolo specifico. Infine, attraverso percorsi formativi individuali, dedicati in particolare a risorse in sviluppo, sono state rafforzate le competenze utili per ruoli di maggiore complessità, come la gestione dei rapporti con la clientela.

In linea con il Piano Strategico, le iniziative formative sono parte di un progetto ben più ampio, che, in conformità con i principi aziendali e le richieste del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa 25 milioni di ore di formazione nel quinquennio 2020-2024.

**Il Gruppo ritiene la formazione una leva fondamentale per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato, promuovendone costantemente l'innovazione e la continuità**

- Codice Etico
- Politica integrata
- Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani
- *Policy Diversity and Inclusion*
- Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro

**3,110 mln**
**di ore di  
formazione  
di compliance**
**Poste Italiane  
ottiene la  
certificazione  
ISO 29993**

Nell'ambito del proprio modello formativo, il Gruppo dedica sempre estrema attenzione alla formazione normativa obbligatoria che comprende tematiche trasversali rivolte a tutta la popolazione aziendale. In tale contesto, è proseguita nel 2023 l'attività di formazione in materia di compliance, attraverso l'erogazione del corso online "Il Decreto 231 nell'etica di impresa", e del webinar formativo "Nuovi programmi di compliance del Gruppo, Compliance Integrata e Compliance Antitrust", rivolto alle figure manageriali del Gruppo. Inoltre, l'Azienda ha avviato l'erogazione del corso online "Compliance Integrata di Gruppo" che promuove la conoscenza dei principi guida del "Programma di Compliance Integrata" adottato da Poste Italiane.

A conferma della validità dell'offerta formativa di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 e con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione è avvenuta successivamente alla profonda trasformazione dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University* per *Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato. Ad ottobre 2023 è stato superato l'*audit* di sorveglianza annuale.

Per migliorare la condizione di vita lavorativa dei dipendenti, Poste Italiane pone una particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale. Alla luce di ciò, il Gruppo ha sviluppato efficacemente un canale di comunicazione interna, la *Community* di NoidiPoste, che ha l'obiettivo di generare, promuovere e attuare la costante interazione tra tutti i membri del Gruppo, agevolando la condivisione e la gestione di informazioni, permettendo una più ampia diffusione della cultura aziendale, fornendo sostegno alla *brand reputation* e incoraggiando la partecipazione attiva alle dinamiche aziendali da parte dei dipendenti.

### Piattaforma “Insieme 24 SI”

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, ha lanciato nel 2021 “INSIEME 24 SI”, la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa è aperta a tutta la popolazione e coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell'organizzazione aziendale, coerentemente con l'obiettivo di crescita responsabile e con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel quadro del Piano Strategico di Poste Italiane, “INSIEME 24 SI” rappresenta uno spazio in cui si tiene in considerazione l'apporto di tutti gli *stakeholder*, in veste di contributori fondamentali per la realizzazione del Piano. Tale iniziativa si inserisce all'interno degli otto pilastri della strategia di sostenibilità, evidenziando l'impegno del Gruppo nel coinvolgere attivamente la comunità aziendale per contribuire in modo significativo al percorso di sviluppo sostenibile dell'Azienda.

La prima edizione, inaugurata nel novembre 2021, è stata immediatamente seguita dalla seconda, conclusasi a settembre 2023. Entrambe le edizioni hanno riscosso un ampio coinvolgimento e interesse, con oltre 1.300 proposte presentate dai colleghi e successivamente valutate da più di 50 *manager* aziendali appartenenti a tutte le funzioni di *business*, dal lancio del programma fino ad oggi.

Dall'esito dei due *Bootcamp* sono state selezionate le migliori 20 proposte che hanno poi seguito un percorso di incubazione tipico delle *startup*. I *team*, composti complessivamente da 115 persone, hanno lavorato con metodologia agile/sprint e, grazie a *mentor* interni e *tutor* esterni, hanno prodotto prototipi presentati successivamente dal vivo ai vertici aziendali durante gli eventi finali del programma. Alcune di queste soluzioni prototipali, sostenute dalle funzioni di *business*, stanno attualmente attraversando una fase di consolidamento ed implementazione, con l'obiettivo di trasformarsi in progetti concreti in grado di generare un impatto positivo dentro e fuori l'Azienda.

Inoltre, anche nel 2023 il Gruppo ha proseguito con l'implementazione del programma **“Insourcing e reimpiego”**, che prevede il ricollocamento in attività nuove o strategiche di personale precedentemente impiegato in altri settori produttivi, svolgendo una funzione sociale di valorizzazione delle persone. Nel corso del 2023 sono state colloquiate 2.500 persone, di cui 1.684 (pari a 1.561 FTE) reimpiegate all'interno delle funzioni/ambiti di reimpiego *target* grazie un percorso di *reskilling* e formazione volto all'arricchimento e all'acquisizione di nuove conoscenze.

Poste Italiane si dedica a promuovere attività volte a migliorare il benessere dei propri dipendenti, facilitando condizioni di vita più favorevoli e, contemporaneamente, incentivando prestazioni lavorative superiori. Tali iniziative sono integrate nel processo di potenziamento dell'impegno del personale, considerato essenziale per creare un clima aziendale positivo che garantisca il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi aziendali.

In continuità con gli anni precedenti Poste Italiane ha continuato a realizzare diverse iniziative di sensibilizzazione che hanno avuto come oggetto la prevenzione di malattie, l'individuazione dei principali fattori di rischio e le buone pratiche per uno stile di vita salutare, abbinando a tali progetti l'erogazione di servizi specialistici gratuiti di carattere nazionale mirati alla prevenzione oncologica presso le sedi aziendali o presso presidi medici esterni.

## Poste Centro Medico

La struttura sanitaria di Poste Italiane per le sue Persone



Nel 2023 è proseguita l'attività di Poste Centro Medico, che con oltre 17 mila prestazioni sanitarie eseguite in tre anni rappresenta il polo di eccellenza dedicato alla cura e alla prevenzione dei dipendenti di Poste Italiane, dei loro familiari e dei pensionati con l'obiettivo di rafforzare il benessere dei dipendenti negli ambienti di lavoro, attraverso l'offerta di servizi medici e di prevenzione sanitaria. Il Poliambulatorio è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario e aggrega un significativo numero di professionisti operanti nelle più importanti strutture sanitarie nazionali.

Poste Centro Medico dispone di servizi qualificati ed eroga visite specialistiche, esami strumentali ed ecografici in 13 aree mediche, oltre al Presidio di diagnostica per immagini ed altre prestazioni mediche. Il Centro Medico, inoltre, è dotato di apparecchiature medico-strumentali all'avanguardia (ecografi di ultima generazione, mammografo, videodermatoscopio, riunito ginecologico, attrezzatura oculistica, ecc.). In particolare, nel 2023, per sensibilizzare un sempre maggior numero di donne, nel mese di ottobre 2023 presso il Poliambulatorio è stato attivato un programma dedicato alla prevenzione e diagnosi precoce dei tumori al seno.

**84.602**

Dipendenti  
formati in materia  
di **Sicurezza sul  
lavoro** nel 2023

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 aver identificato le responsabilità organizzative e ad essersi dotata di *policy* specifiche per assicurare un adeguato presidio 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. Inoltre, attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione promuove il benessere psicofisico delle persone. L'Amministratore Delegato del Gruppo, in qualità di Datore di Lavoro, è la più alta figura incaricata della supervisione sulle tematiche di salute e sicurezza in Azienda. Il Gruppo Poste Italiane persegue da anni l'obiettivo di ridurre il fenomeno infortunistico, in particolar modo nei settori maggiormente esposti al rischio da circolazione stradale quali quello della logistica e del recapito (centri di meccanizzazione postale e centri di distribuzione). Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha contribuito, anche nel 2023, 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 tale 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 consente 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.

## La sicurezza nella logistica

Con specifico riferimento al settore della logistica e del recapito, che presenta una maggiore esposizione ai rischi connessi alla circolazione stradale, Poste Italiane ha implementato diverse iniziative, tra cui la costante valutazione dei rischi e l'aggiornamento dei DVR in risposta alle riorganizzazioni nell'ambito del recapito.

È prevista la registrazione di qualsiasi tipologia di evento (dalla condizione insicura all'azione insicura, alla medicazione e al near miss) in un nuovo applicativo informatico, S-EWO, con un'analisi approfondita della dinamica degli infortuni, nonché l'incremento dell'utilizzo della leva sanzionatoria nei casi di non conformità alle procedure/istruzioni vigenti.

Con l'obiettivo di diffondere con il territorio informazioni sul fenomeno infortunistico, è stata istituita a livello centrale una reportistica giornaliera, settimanale e mensile. Inoltre, al fine di condurre un'analisi adeguata del fenomeno e promuovere la condivisione delle best practice, si evidenzia la presenza di un Comitato di Sicurezza mensile con tutte le Macro Aree Logistiche (MAL) coordinato dalla struttura di Sicurezza e Infrastrutture centrale.

100%  
dei dipendenti  
coperti da Accordi  
Collettivi di  
contrattazione

L’Azienda, in conformità con i processi specifici codificati nell’ambito dei sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati, effettua 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 svolgono costanti attività di monitoraggio degli incidenti, in particolare del fenomeno infortunistico, ai fini di identificare – o della gestione – dei fattori scatenanti. Attraverso la media mobile triennale di passo annuale, che considera i dati degli infortuni a partire dal 2017 fino al 2023, al lordo e al netto del Covid, è possibile osservare l’evoluzione dell’andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo. Tale metrica, oltre ad attenuare gli effetti distorsivi causati da eventi eccezionali (come la pandemia) nel calcolo del *trend* relativo al fenomeno infortunistico, consente di valutare l’efficacia delle azioni del *management* volte a contenere i fattori di rischio controllabili dall’Azienda (come la progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento), con orizzonte temporale di medio-lungo periodo.

In conformità alle disposizioni della normativa vigente, Poste Italiane garantisce **imparzialità e indipendenza** nella promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.), così come stabilito dal Codice Etico del Gruppo, e contestualmente si impegna a preservare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, assicurando la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva.

Poste Italiane, insieme alle Organizzazioni Sindacali, ha costituito a livello nazionale organismi paritetici bilaterali su tematiche che hanno una rilevanza anche sul piano della sostenibilità, tra cui:

- Comitato per l’attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità, costituito il 27 febbraio 2024, con l’obiettivo di “implementare e rafforzare una cultura attenta alla diversità, anche di genere, tramite azioni positive tese a realizzare esempi di buone prassi nell’ambito del Gruppo e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle pari opportunità”. In tale contesto, il Comitato tratta tematiche afferenti all’integrazione ed inclusione delle persone con disabilità, nonché quelle relative agli altri fattori di discriminazione;
- Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualificazione professionale, sia con riguardo a quanto previsto dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sia con riferimento a eventuali processi di riorganizzazione/ristrutturazione/trasformazione aziendale, ovvero all’introduzione di innovazioni tecnologiche;
- Organismi Paritetici per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro, è altresì continuata l’attività dell’Organismo in ordine all’uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti a salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da stress correlato al lavoro con il fine di “attuare misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori”. Inoltre, è previsto l’Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

Con l’intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Valorizzazione delle persone.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	STATO ATTUAZIONE	OUTCOME
	Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore di formazione erogate</li> <li>25 min entro il 2024</li> <li>25 min entro il 2028</li> </ul>	2020	24,4 min di ore			
	Campus Italia: centri di formazione dedicati ai dipendenti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. centri di formazione</li> <li>5 centri di formazione entro il 2028</li> </ul>	2023	New			
	Implementazione di un mix di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di iniziative</li> <li>+5% entro il 2024</li> </ul>	2021	+18%			
	Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della Community di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di Community tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica qual-quantitativa</li> <li>1 entro il 2024</li> </ul>	2021	2 Community realizzate: • Community Volontariato; • Community Diversity & Inclusion			
	Informare e sensibilizzare sulle attività di cura, benessere e prevenzione dei dipendenti con comunicazioni integrate dedicate (interviste, servizi TG Poste, notizie intranet, materiale multimediale)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. piani editoriali intranet continuativi sui temi della salute e del benessere dei dipendenti su differenti iniziative (target 50 news)</li> <li>1 entro il 2023</li> </ul>	2022	2 piani editoriali realizzati: Poste Centro Medico e Poste Mondo Welfare			
	Rilascio nuova versione app e intranet NoidiPoste su piattaforma Sharepoint con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibili contenuti e servizi ai dipendenti di Poste e delle Società del Gruppo interessate	<ul style="list-style-type: none"> <li>% utenti medi giornalieri rispetto alla media degli anni precedenti</li> <li>+5% entro il 2023</li> </ul>	2022	+7% di visitatori medi giornalieri			
	Implementare il processo di <i>upskilling</i> e <i>reskilling</i> rivolto ai Preposti, in coerenza con gli aggiornamenti introdotti dalla Legge 215/2021, con l'obiettivo di migliorarne il livello di consapevolezza del ruolo di performance e la positiva incidenza sul sistema complessivo della Sicurezza sul lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di Preposti a cui sono stati distribuiti materiali informativi, progettati per un esercizio del ruolo maggiormente efficace e finalizzati al mantenimento e sviluppo delle competenze</li> <li>14.000 entro il 2023</li> </ul>	2022	100% dei preposti coinvolti			
	Implementazione di un nuovo modello di welfare aziendale: sviluppo di programmi di screening per la prevenzione di patologie e programmi di welfare aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e well-being del medesimo personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>% dipendenti coinvolti</li> <li>% di avanzamento delle iniziative strumentali</li> </ul>	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% entro il 2024</li> <li>80% entro il 2024</li> </ul>			
	Monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, finalizzato alla valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, conformemente al D.Lgs. 101/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>% edifici di Poste Italiane monitorati</li> <li>100% entro il 2024</li> </ul>	2020	73%			
	Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero infortuni</li> <li>-190 eventi nell'area PCL entro il 2028</li> </ul>	2023	New			
	Diminuire l'indice di frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indice di frequenza infortuni</li> <li>-2% entro il 2028</li> </ul>	2023	New			
	Aumentare la partecipazione di donne a percorsi di coaching e mentoring e a programmi di sviluppo della leadership	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di partecipazione di donne ai percorsi di coaching e mentoring e a programmi di sviluppo della leadership</li> <li>+10% entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Garantire la partecipazione a programmi di ingaggio e change management	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di partecipanti ai programmi</li> <li>ca. 2.000 partecipazioni entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Ideazione e definizione di una campagna madre di riferimento valoriale e posizionamento con focus sulla centralità delle persone declinata successivamente nei diversi ambiti di servizio, di business e di sviluppo (es. Digital HR, Change Management, Performance Management, Talent Management)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. campagne di lancio/posizionamento con sviluppo concept ombrello e declinazione tramite multi soggetto in 5 filoni tematici</li> <li>Piano editoriale e piano di comunicazione multicanale a supporto</li> <li>5 campagne di comunicazione a supporto e pianificazione sui canali entro il 2024</li> <li>1 Piano editoriale entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Informazione e sensibilizzazione sulle attività di cura e benessere. Seminari sulla prevenzione a cura degli specialisti del PCM	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. seminari (organizzazione e gestione con relative campagne di comunicazione con l'obiettivo di informare e sensibilizzare i dipendenti sull'importanza della prevenzione)</li> <li>1 Piano editoriale intranet e app dedicato</li> <li>7 seminari entro il 2024</li> <li>1 Piano editoriale entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Miglioramento dell' <i>experience digitale</i> dei dipendenti su app/intranet NoidiPoste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuovi rilasci sui canali digitali di comunicazione interna (es. menu di navigazione app, evoluzione profilo personale, evoluzione degli strumenti di navigazione orizzontale, evoluzione della componente social)</li> <li>Rating Google Play e app Store</li> <li>5 nuovi rilasci entro il 2024</li> <li>Rating &gt; 2 entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Potenziare le iniziative di welfare a favore dei caregiver aziendali a sostegno della cura e della conciliazione vita-lavoro per il miglioramento del loro benessere personale e familiare	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. iniziative a sostegno dei caregiver</li> <li>2 iniziative entro il 2025</li> </ul>	2023	New			
	Favorire l'alleanza tra il mondo aziendale e scolastico con nuove opportunità di orientamento a favore delle giovani generazioni (figli dei dipendenti e studenti) anche attraverso il coinvolgimento attivo di professionisti aziendali	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. edizioni</li> <li>40 edizioni entro il 2025</li> </ul>	2023	New			
	Realizzazione di una campagna formativa sul tema "prevenzione dei rischi per la salute" incentrata, nello specifico, sui rischi per l'apparato muscolo-scheletrico e con obiettivo il miglioramento continuo della sicurezza e dell'efficienza nelle svolgimenti delle attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. edizioni</li> <li>150 edizioni (max 20 partecipanti/edizione) entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Incentivare l'ascolto dei dipendenti attraverso survey continuative	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. Survey</li> <li>10 survey entro il 2024</li> </ul>	2023	New			
	Valorizzare il contributo dei partecipanti alle iniziative formative attraverso l'introduzione di soluzioni digitali per la raccolta feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di redemption dei questionari qualità percepita dalle attività formative in aula</li> <li>50% entro il 2025</li> </ul>	2023	New			
	Abilitare le persone ad ampliare le proprie conoscenze e competenze per raggiungere gli obiettivi di business di periodo riferiti ai segmenti di mercato presidiati	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. iniziative formative sull'evoluzione modelli servizio reti di vendita</li> <li>N. iniziative formative sull'Orientamento alla trasformazione del personale operante in ambito logistico</li> <li>N. iniziative formative sull'evoluzione dei prodotti e dei Servizi (almeno un'iniziativa per comparto Energy, Telco, Finanziario/assicurativo, Logistico)</li> <li>2 iniziative formative entro il 2024</li> <li>1 iniziativa entro il 2024</li> <li>4 iniziative entro il 2024</li> </ul>	2023	New			

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

 Obiettivo non raggiunto

 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## SISTEMI DI VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI

Percentuale di dipendenti per tipologia di valutazione (%)	2021	2022	2023
Gestione per obiettivi*	96	96	97
Valutazione multidimensionale delle prestazioni**	96,2	97,4	98,3
Comparazione dei dipendenti appartenenti alla stessa categoria***	0	0	0

\* Nell'ambito delle Risorse Umane la gestione per obiettivi (in inglese *management by objectives*, MBO) è un metodo di valutazione del personale che si basa sui risultati raggiunti a fronte di obiettivi prefissati, e non sulle competenze espresse. I dati hanno come valore target l'intera popolazione del Gruppo Poste Italiane. Le percentuali si riferiscono alle risorse valutate nell'anno di riferimento e sono pertanto escluse dal computo le risorse non valutabili per lunga assenza (per il 2023 con riferimento alla valutazione esercizio 2022 il numero di N.V è di c.a. 3.000 risorse, mentre, per la valutazione esercizio 2022, sono esclusi dalla valutazione multidimensionale 4 manager indicati come "non valutabili").

\*\* La percentuale si riferisce al totale della popolazione manageriale valutata nel processo di valutazione a 180° rispetto al totale dei valutabili (1.382 valutati da colleghi su 1.406 valutabili). Anche per il 2023 (*performance 2022*) la valutazione multidimensionale non è costituita solo dal processo a 180° (valutazione dei responsabili, dei colleghi) ma per 205 *manager* la valutazione complessiva è data dal contributo dei responsabili, dei colleghi e dei collaboratori (valutazione a 360°).

\*\*\* 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.

# leoste

## è Diversità e inclusione



Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva.

# nibilità



---

Conseguita la certificazione **Uni/PdR 125:2022** per la parità di genere

---

Approvata la nuova **Policy Inclusione LGBTQ+**

---

Ottenuto il **primo premio** nella categoria “**Diversity & Inclusion**”  
nella quinta edizione del “Premio al Report di Sostenibilità”

---

**+46%** dell’**incidenza femminile** tra quadri e dirigenti

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**


# Diversità e inclusione



**DIVERSITÀ E INCLUSIONE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane si propone come attore fondamentale nella realizzazione di una **cultura d'impresa** che si basa sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità. Quest'ultima, in tutte le sue manifestazioni, viene considerata dal Gruppo come una preziosa fonte di vantaggio competitivo nel *business*.

Poste Italiane si impegna a rafforzare in maniera progressiva la propria responsabilità nella tutela dei Diritti Umani, nell'interesse sia dei collaboratori della Società che delle persone appartenenti alle comunità in cui essa opera

Poste Italiane riconosce l'importanza fondamentale del proprio contributo nella promozione dei principi di sviluppo sostenibile, considerando la sua rilevanza all'interno del panorama economico e sociale italiano. Pertanto, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, al quale si affiancano *policy* e linee guida aziendali volte a proteggere e tutelare i Diritti Umani. Fra queste figura la ***Policy Diversity and Inclusion***, strumento essenziale per lo sviluppo di una cultura d'impresa realmente inclusiva e valorizzante. Sull'*intranet* aziendale NoidiPoste è presente una sezione dedicata, denominata "*Diversity & Inclusion*", che offre notizie, documenti e materiale multimediale per aumentare la consapevolezza e la comprensione dell'importanza di ogni individuo all'interno dell'Azienda e delle iniziative a sostegno della diversità. La politica aziendale in materia di diversità e inclusione si basa su quattro pilastri fondamentali: genere, generazioni, disabilità-vulnerabilità e interculturalità/cultura inclusiva ed è stata sviluppata attraverso un processo *bottom-up* che ha coinvolto l'ascolto delle idee e dei bisogni della popolazione aziendale. Attraverso tale processo sono stati proposti numerosi progetti su temi quali sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e cura, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza.

- Codice Etico
- Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani
- *Policy Diversity and Inclusion*
- Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane
- *Policy* di Sostegno della Genitorialità Attiva
- *Policy* inclusione LGBTQ+

Poste Italiane  
ottiene la  
Certificazione  
Uni/PdR 125:2022  
per la parità  
di genere

Nel 2023, Poste Italiane ha ottenuto la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la sua capacità di garantire la parità di genere nell'ambiente di lavoro. L'attestato, previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), riconosce la capacità dell'Azienda di garantire concrete condizioni di parità nelle attività di progettazione, indirizzo, controllo, coordinamento ed erogazione di servizi postali, logistici, finanziari, assicurativi e digitali. Poste Italiane ha ottenuto un punteggio complessivo del 96% - rispetto al minimo richiesto di 60% - raggiungendo eccellenti risultati nelle sei macroaree oggetto di valutazione: cultura e strategia, *governance*, processi del personale (HR), opportunità di crescita ed inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

In continuità con gli anni precedenti, 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 retributiva. Inoltre, in accordo con il Ministero per le Pari Opportunità, l'Azienda prosegue l'azione di sensibilizzazione, comunicazione e diffusione di iniziative volte alla **tutela dei Diritti Umani** e di azioni di contrasto a fenomeni di violenza e discriminazione. Poste Italiane, infatti, monitora costantemente i casi di discriminazione e di violenza in Azienda al fine di gestirli e attuare delle azioni correttive di vario tipo (ad esempio, applicando sanzioni disciplinari) al fine di contrastarli. A tal proposito, nel corso del 2023 il Gruppo non ha registrato casi di discriminazione o violenza in Azienda e pertanto non si è resa necessaria l'implementazione di alcuna azione correttiva. Inoltre, Poste Italiane prosegue l'importante collaborazione con Valore D, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile, garantendo un maggior **equilibrio di genere**. La fruttuosa collaborazione si riflette nella possibilità di partecipare ad eventi di formazione manageriale, *skill building*, *role model* e a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, nonché una maggiore focalizzazione sui ruoli e sulle competenze STEM in azienda. Rispetto agli ambiti di diversità e inclusione è declinata nel corso del 2023 e formalizzata nei primi mesi del 2024, la *Policy* inclusione LGBTQ+, che si aggiunge alla *Policy* sulla genitorialità attiva, in vigore dal 2022. Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Diversità e inclusione.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
					2023		
Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	• % di candidature alla successione occupate da donne	• 45% entro il 2024	2021	• 43%			
Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di gender equality, anche attraverso role model male e female	• N. di campagne di sensibilizzazione • N. di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni • % role model	• 2 entro il 2023 • 10 entro il 2023 • +50% entro il 2023	2021	• 2 • 28 • +110%			
Favorire nell'ambito del programma di Mentoring, l'abbinamento intergenerazionale tra mentor e mentee	• % di abbinamento delle coppie con mix generazionale	• 40% entro il 2024	2022	• 67%			
Estendere le misure di caring e di ascolto per i colleghi con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità, per accompagnare il rientro inclusivo e sostenere il loro benessere mentale	• % del target rilevato raggiunto da misure di caring	• 40% entro il 2024	2022	• 47%			
Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	• N. di campagne di sensibilizzazione e/o misure di welfare a sostegno della genitorialità sociale	• 2 entro il 2023	2021	• 15 news sul tema (campagna di comunicazione) • 1 podcast "In altre parole" Formazione • 1 webinar sul tema LGBTQ+ • 1 corso online LGBTQ+			
Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di Diversity & Inclusion attraverso laboratori di envisioning, meeting ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	• N. di iniziative (laboratori, meeting D&I, eventi tematici)	• 28 entro il 2024	2021	• 53			
Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della deritualità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	• Policy genitorialità attiva formalizzata • N. di interventi realizzati	• Formalizzazione Policy genitorialità attiva entro il 2023 • 2 entro il 2023	2021	• Pubblicazione della Policy sulla genitorialità attiva • 6			
Promuovere tra i dipendenti con interessi comuni sui temi della Diversity & Inclusion la creazione di Employee Resource Group (ERG) per dare vita a gruppi di scambio e confronto aperto nell'ambito della Community dedicata	• N. di Employee Resource Group (ERG)	• 2 entro il 2024	2022	• N. 3 ERG avviati (Generazioni, LGBTQ+, Vulnerabilità)			
Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza di un mix di culture diverse tra i dipendenti	• N. di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	• 2 entro il 2023	2021	• Realizzato percorso partecipato attraverso la messa a punto di un piano formativo con testimonial aziendali interculturali ingaggiati su tutti i territori			
Incrementare la realizzazione di iniziative che utilizzano format inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità e bisogni educativi speciali	• N. di format didattici per i dipendenti del Gruppo	• 1 entro il 2024	2022	• Erogazione di un corso online che adotta il primo format			
Potenziamento del progetto Volontariato d'Impresa dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l'engagement, e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	• N. di piani di engagement e formazione • N. di programmi a valenza sociale	• 1 entro il 2024 • 3 entro il 2024	2021	• Realizzazione Community Volontariato • Campagna di comunicazione multi soggetto con piano di comunicazione omnicanale			
Apertura a logiche di welfare comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di welfare aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	• N. di iniziative/servizi attivati	• 2 entro il 2024	2021	• Rilascio immobile riconfigurato nella sede di Bologna - Concluso scouting locale per il design dei servizi attivabili			
Implementazione del framework per favorire l'inclusione digitale promuovendo pari opportunità e assicurando l'accesso equo e inclusivo a tutti	• Framework per l'accessibilità	• Implementazione del framework entro il 2025	2023	New			
Favorire il rafforzamento delle misure di accessibilità e tecnologie assistive anche attraverso l'attivazione di percorsi di ascolto e coinvolgimento del personale con disabilità	• N. Survey di rilevazione fabbisogni	• 1 Survey entro il 2024	2023	New			
Sport & Inclusion: valorizzazione atleti con disabilità per valutare l'eventuale partecipazione ad eventi sportivi esterni di carattere inclusivo. L'iniziativa è rivolta potenzialmente anche ai dipendenti che vogliono supportare/accapponiare gli atleti con disabilità	• Piano di comunicazione a supporto dell'iniziativa • Ingaggio della community per individuare le occasioni di partecipazioni esterne	• Piano e ingaggio delle community entro il 2024	2023	New			
Incrementare la realizzazione di iniziative formative che utilizzano format inclusivi per facilitare l'accessibilità delle persone con disabilità o bisogni educativi speciali	• N. rilasci di iniziative formative con l'applicazione del format "Formazione accessibile" a partire dai corsi a carattere trasversale	• Almeno 5 rilasci entro il 2024	2023	New			
Rafforzare a livello nazionale misure di caring e di ascolto per i colleghi che si trovano in situazioni di vulnerabilità e fragilità per sostenere il loro benessere mentale e motivazionale	• Attivazione a livello nazionale servizi di caring e ascolto	• Attivazione dei servizi entro il 2025	2023	New			
Promuovere e diffondere procedure aziendali e sistemi documentali interni orientati ad un linguaggio scritto inclusivo e gender neutral	• Linee guida di sensibilizzazione per procedure e sistemi documentali interni	• Linee guida entro il 2025	2023	New			
Introduzione di politiche e misure di contrasto all'ageismo attraverso campagne di valorizzazione e engagement con focus sulla popolazione senior	• N. programmi di age management	• 1 programma di age management entro il 2025	2023	New			
Realizzazione percorsi e interventi formativi, organizzative e inclusive di presidio per valorizzazione delle neurodiversità in Azienda in ottica «Dyslexia Friendly company»	• N. percorsi/interventi dedicati	• 3 percorsi/interventi dedicati entro il 2025	2023	New			
Promozione delle attività dei gruppi di Employee Resource Group (ERG) anche con riferimento alle iniziative connesse all'inclusione LGBTQ+	• N. misure/interventi realizzati	• 2 misure/interventi realizzati entro il 2025	2023	New			
Valorizzazione delle competenze dei giovani talenti inseriti nelle funzioni PCL e logistiche attraverso un programma di onboarding e job rotation inclusivo per potenziare l'employer branding verso la genZ	• N. di cicli di onboarding	• 2 cicli di onboarding entro il 2025	2023	New			
Favorire la cultura dell'inclusione a tutti i livelli della struttura aziendale attraverso percorsi formativi specifici	• Rilascio iniziativa	• Rilascio "Learning path" Diversity & Inclusion entro il 2024	2023	New			

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto



Al fine di promuovere la crescita delle nuove generazioni e di collaborare con il sistema scolastico e le famiglie, l'Azienda sostiene progetti di orientamento scolastico e professionale, riconoscendo la responsabilità delle imprese socialmente responsabili. A questo scopo, Poste Italiane ha collaborato con Consel-Consorzio Elis, nel progetto biennale "School4Life 2.0", che mira a favorire una connessione strutturata tra scuola e impresa, prevenire i fenomeni di abbandono scolastico e offrire ai giovani una visione più diretta sul mondo del lavoro e maggiore consapevolezza delle proprie potenzialità. Nell'ambito delle iniziative aziendali volte a favorire l'alleanza e il confronto intergenerazionale sulla base dei risultati della survey "Generazioni Connesse" sono proseguite le iniziative di sostegno e lanciate nuove azioni. In particolare, è proseguito il progetto in ambito MIPA "Il valore dall'esperienza", un *job training* tra colleghi, *senior e junior*, per confrontarsi su tecniche, approcci e competenze agite.

In coerenza con l'obiettivo di valorizzare la diversità e promuovere l'inclusione sociale, Poste Italiane prosegue con il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Tale progetto mira ad istituire uno sportello dedicato che fornisca servizi nella lingua dei segni ai clienti con disabilità uditiva. In ultimo, riguardo alle proposte in tema di sostegno alla fragilità, nel corso del 2023, Poste Italiane ha continuato a dimostrare il proprio impegno nei confronti dell'iniziativa di caring "Noi Siamo Qui", volta a supportare le persone con malattie croniche e/o gravi patologie o che si trovino in situazioni di vulnerabilità e fragilità con azioni di ascolto dedicate, interventi di flessibilità lavorativa e attivazione di percorsi di *business coaching* per accompagnare il loro rientro al lavoro e sostenere il loro benessere.

### **Poste, Plurale, Universale**

Le persone al centro del percorso di inclusione



Nel mese di novembre, Poste Italiane ha organizzato la seconda edizione dell'evento *Diversity Day "Poste, Plurale, Universale"*. L'obiettivo dell'evento è stato quello di condividere un momento di attenzione trasversale sul percorso inclusivo intrapreso dall'Azienda, in linea con gli obiettivi del Piano Strategico del Gruppo e i pilastri della Strategia di Sostenibilità. Durante l'evento, si sono alternati ospiti esterni e dipendenti che hanno condiviso testimonianze relative alle quattro dimensioni della *Diversity & Inclusion*: Genere, Generazioni, Vulnerabilità ed Interculturalità, offrendo una esperienza immersiva nella diversità. La partecipazione all'evento è stata garantita all'intera popolazione aziendale attraverso l'utilizzo della modalità *streaming* e accessibile con la presenza di interpreti LIS. Inoltre, ai dipendenti partecipanti è stato somministrato un questionario di *feedback* in forma anonima al fine di raccogliere spunti e riflessioni migliorative. I dipendenti hanno condiviso le proprie esperienze con autenticità, generosità e coraggio per aiutare altri partecipanti a conoscere le azioni messe in atto da Poste Italiane. Numerosi sono stati i *feedback* positivi ricevuti, evidenziando l'apprezzamento per l'iniziativa e il valore del percorso di inclusione.

### **ATTIVITÀ SOTTOPOSTE A VALUTAZIONE SUL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI\***

<b>Società del Gruppo**</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani (%)	100	100	100

\* Tutti i siti del Gruppo prevedono piani di mitigazione finalizzati a ridurre la possibilità di impatti negativi legati ai rischi inerenti i diritti umani. A tal proposito, si specifica che nel 2023 non sono state rilevate violazioni in ambito diritti umani e per tale motivo non si è reso necessario intraprendere azioni correttive.

\*\* Il perimetro dell'indicatore include le società consolidate integralmente e le società controllate/collegate consolidate al patrimonio netto.

### **DISCRIMINAZIONI E MOLESTIE**

<b>Discriminazioni e molestie</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Numero di incidenti	0	0	0

# poste

## è Valore al Territorio



Il nostro contributo  
per la rinascita del Paese.

# nibilità

A faint, semi-transparent background image showing an aerial view of a town or city nestled in a valley, with mountains visible in the distance under a clear sky.

---

Progetti di **educazione** ed **inclusione finanziaria e digitale**  
a favore dei cittadini, clienti e imprese

---

**384** comuni italiani coinvolti in iniziative ed interventi  
a **beneficio del territorio**

---

Avviato il **volontariato di impresa** aziendale in collaborazione  
con gli **Enti del Terzo Settore** sul territorio

---

Assunti oltre **6.700 giovani e neolaureati**

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**


# Valore al territorio



**VALORE AL TERRITORIO PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane presta particolare attenzione alle comunità locali attraverso la modernizzazione e digitalizzazione dei processi, mirati a migliorare il benessere dei cittadini e lo sviluppo socio-economico del territorio in cui opera. Il Gruppo, impegnato quotidianamente nella promozione di iniziative di inclusione sociale capillari e strutturate, mira a generare un impatto positivo nel contesto in cui è presente. L'azienda inoltre contribuisce altresì al raggiungimento dei seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite: porre fine ad ogni forma di povertà (SDG 1); fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (SDG 4); incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti (SDG 8); ridurre le diseguaglianze (SDG 10). Tale impegno verso la promozione di interventi di natura socio-economica nel territorio nazionale è sancito all'interno della Politica sulle iniziative per la comunità del Gruppo, coerentemente con quanto disciplinato all'interno del Codice Etico e della Politica Integrata di Gruppo.

- Codice Etico
- Politica sulle iniziative per la comunità
- Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani

**Poste Italiane riconosce che l'ascolto, la comunicazione e la partecipazione attiva dei cittadini sono fondamentali per costruire un percorso volto alla creazione di valore condiviso con il territorio, mirando alla continuità e alla conciliazione dei rispettivi legittimi interessi**

Attraverso la propria capillarità sul territorio, Poste Italiane assume un fondamentale ruolo di collegamento tra istituzioni, territorio e servizi del Paese. A tal proposito il Gruppo continua ad investire nel programma, avviato a novembre 2018, dedicato al supporto delle comunità dei Piccoli Comuni. In questa prospettiva, si colloca il proposito ambizioso del "Progetto Polis - Case dei Servizi di Cittadinanza Digitale", volto a fornire ai piccoli comuni un'infrastruttura tecnologica e digitale all'avanguardia, abilitando l'automazione dei servizi e la rapida adozione dei nuovi servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione. Il progetto costituisce una tappa significativa nella lotta contro lo spopolamento dei piccoli comuni, in linea con il sostegno alla transizione digitale del Paese, come delineato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (PNC). Poste Italiane, oltre a consolidare il rapporto con la vasta clientela, contribuisce in modo significativo all'ottimizzazione dei processi nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Attraverso le iniziative intraprese per la realizzazione del progetto, Poste Italiane prende parte attivamente alla missione di rilancio della formazione, dell'efficienza della Pubblica Amministrazione e della competitività del sistema produttivo italiano. Nel 2023, si registra un totale di 1.190 Uffici Postali ed entro il 2024 verranno avviati o completati 2.800 interventi di adeguamento immobiliare e tecnologico negli Uffici Postali stessi. Infine, nel 2023 è proseguito l'impegno di Poste Italiane di Poste Italiane con il progetto "Smart Letter Box", installando nell'anno oltre 550 cassette Smart di seconda generazione su tutto il territorio italiano, che sommate alle cassette installate nel 2022 risultano in totale 707.

Poste Italiane, oltre ad assicurare un'efficiente fornitura del servizio ai cittadini, la soddisfazione delle esigenze sociali della comunità e, contemporaneamente, l'incremento della competitività e la continuità del *business*, si propone di mantenere un dialogo positivo e costante con le Istituzioni per promuovere la condivisione di progetti di sviluppo del territorio

Nell'ambito della responsabilità sociale, Poste Italiane promuove il volontariato d'impresa come impegno concreto verso la comunità, in linea con i principi affermati nel Codice Etico e nelle Politiche di Sostenibilità. Attraverso il volontariato, il Gruppo Poste Italiane incoraggia, supporta e organizza la partecipazione attiva e concreta di tutto il proprio personale alla vita delle comunità locali e delle organizzazioni *no profit* e di imprenditoria sociale su tutto il territorio nazionale. Nel 2023, con la campagna "Faccio bene", l'Azienda ha inaugurato il proprio modello di volontariato di impresa, avviando progressivamente le prime iniziative a partire dal mese di settembre. Il programma è promosso in collaborazione con Enti del Terzo Settore (ETS) accreditati, nell'ambito di quanto previsto dal Protocollo di Intesa siglato con il Forum Nazionale del Terzo Settore, associazione che raggruppa 92 reti nazionali di ETS, per oltre 150.000 enti territoriali operanti sull'intero territorio nazionale.

## Assunzioni

Poste Italiane supporta giovani e neolaureati

Poste Italiane riconosce il valore delle risorse più giovani nell'affrontare le nuove sfide che emergono in un contesto sempre più digitalizzato e mutevole. L'Azienda, inoltre, consapevole della competitività che caratterizza il mondo del lavoro attuale, ritiene fondamentale offrire ai giovani un'opportunità lavorativa che permetta loro di esplorare le proprie capacità ed esprimere il proprio potenziale, confermando il suo impegno nel supporto allo sviluppo della comunità in cui opera.

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane ha promosso l'inserimento nel mondo del lavoro dei giovani. Nel corso del 2023, il Gruppo ha proseguito infatti la campagna di assunzioni destinata a giovani e neolaureati, provvedendo all'assunzione, nell'arco del triennio 2021-2023, di oltre 6.700 persone di età inferiore ai 30 anni.

Il Gruppo monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi promuovendo iniziative di dialogo continue e strutturate, come, ad esempio, l'attività di confronto con i principali *stakeholder* interni ed esterni, organizzata su base annuale. La finalità è quella di monitorare i bisogni della comunità ed il grado di soddisfazione in relazione ai prodotti e ai servizi offerti e di confrontarsi sulle buone pratiche di sviluppo di un mercato finanziario inclusivo. Poste Italiane sostiene e promuove la salvaguardia dei diritti delle comunità locali con l'obiettivo di garantire l'accessibilità ai propri prodotti e servizi nei territori e per le categorie di utenti che altrimenti risulterebbero esclusi, conformemente ai principi sanciti all'interno della Politica aziendale sulla tutela e protezione dei Diritti Umani.

Relativamente all'impegno del Gruppo a favore all'inclusione finanziaria, l'Azienda si impegna nel promuovere iniziative volte alla divulgazione e al sostegno del diritto allo studio, alla sostenibilità economica e alla connessione sociale, intercettando, grazie alla rete di risorse aziendali, i bisogni che derivano dalle varie forme di svantaggio, al fine di sviluppare modalità di erogazione di prodotti e servizi che rispondano alle esigenze delle varie categorie di clienti, in linea con la strategia omnicanale di Gruppo. Poste Italiane si impegna a promuovere il benessere e la stabilità finanziaria delle comunità in cui opera, con particolare riferimento ai gruppi a rischio di esclusione, mettendo in campo iniziative di supporto di vario tipo volto alla sensibilizzazione e all'incremento della consapevolezza di questi ultimi.

Il Gruppo Poste Italiane persegue la ricerca di soluzioni innovative mirate alla riduzione del *digital divide* e all'incremento dell'inclusione finanziaria, con un *focus* particolare nei confronti delle categorie più fragili e a rischio, sostenendo e supportando le diverse fasce di popolazione all'interno delle comunità in cui opera, prendendo in considerazione le ricerche di mercato e i *feedback* raccolti dalla propria clientela.

Anche nel corso del 2023 il Gruppo ha promosso iniziative di informazione e divulgazione, in coerenza con le attività degli anni precedenti. Gli eventi dedicati all'Educazione Finanziaria, gestiti da esperti, sono volti a rendere le persone finanziariamente consapevoli ed autonome consentendo loro di mantenere le proprie finanze in equilibrio. Tali iniziative mirano a fornire ai cittadini l'opportunità di acquisire conoscenze e informazioni, al fine di consentire loro di compiere scelte consapevoli in ambito finanziario. Con particolare riferimento all'inclusione finanziaria dei giovani, è proseguita la promozione «Apri il Conto BancoPosta opzione Start Giovani su poste.it o in App BancoPosta», ideata da Poste Italiane per incentivare i giovani *under 30* ad aprire un conto. Nel 2023, la promozione ha registrato un numero di adesioni pari a 4.847 giovani *under 30* – oltre il 50% in più rispetto all'anno precedente - dimostrando la capacità del Gruppo di comprendere e soddisfare le esigenze dei giovani e di contribuire attivamente all'inclusione finanziaria di una delle categorie più a rischio d'esclusione.

Infine, il Gruppo Poste Italiane si impegna a promuovere l'inclusione finanziaria anche attraverso l'adozione di un sistema di reclami snello e facilmente accessibile a tutti, anche da parte delle categorie più svantaggiate e a rischio di esclusione per motivi legati all'analfabetismo finanziario, in maniera tale da permettere un'immediata risoluzione delle problematiche emerse, e tramite l'adozione di pratiche di *marketing* e di vendita responsabile finalizzate alla prevenzione di eventuali trattamenti irrISPETTOSI o discriminatori nei confronti della clientela.

**Poste Italiane  
partecipa al "Mese  
dell'Educazione  
Finanziaria"**

**#OttobreEdufin2023**  
**Il mese  
dell'educazione  
finanziaria**  
[www.quellocheconta.gov.it](http://www.quellocheconta.gov.it)

Con l'obiettivo di rafforzare gli interventi mirati all'inclusione finanziaria, Poste Italiane ha partecipato con numerose iniziative alla sesta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" (#OttobreEdufin2023), la più grande manifestazione in Italia sull'educazione finanziaria, istituita e promossa dal Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria (Comitato Edufin) per promuovere la diffusione della cultura finanziaria, assicurativa e previdenziale con attività gratuite a cura di banche, intermediari finanziari, università e associazioni culturali, sia *online* che in presenza, e rivolte a adulti, ragazzi e bambini.

Il tema per il 2023 è stato "È l'ora dell'educazione finanziaria!", con la realizzazione di tre importanti momenti nell'ambito del Mese di ottobre: il primo, la Settimana mondiale dell'investitore (*World Investor Week*, promossa dalla International Organization of Securities Commissions) che si è tenuta dal 2 all'8 ottobre; il secondo, la Settimana dell'educazione previdenziale, programmato dal 9 al 14 ottobre; il terzo, la Giornata dell'educazione assicurativa, che si è tenuto il 19 ottobre. In chiusura, il 31 ottobre, si è svolta la Giornata Mondiale del Risparmio.

Inoltre, Poste Italiane ha ribadito il suo significativo contributo in Italia nell'ambito dell'inclusione digitale e finanziaria, allineandosi agli obiettivi nazionali. L'azienda fornisce ai cittadini l'identità digitale, nota come Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), che mira a offrire agli utenti un unico sistema di *login* per accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione.

Per potenziare la gestione del risparmio postale *online*, il Gruppo ha mantenuto il programma di rilancio del Risparmio Postale, migliorando la qualità e l'efficienza dei servizi clienti tramite l'implementazione del canale digitale. Inoltre, per incoraggiare i clienti a gestire il loro risparmio postale *online*, l'azienda offre una vasta gamma di servizi disponibili attraverso i canali digitali.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Valore al territorio.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	STATO ATTUAZIONE	OUTCOME
	Progetto Polis*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di «sportelli unici» per 6.933 Uffici Postali ubicati nei piccoli comuni</li> <li>Realizzazione di una rete nazionale formata da 250 spazi per il co-working</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2026</li> </ul>	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.190 uffici postali nei comuni con meno di 15 mila abitanti</li> <li>• 31 spazi di co-working realizzati</li> </ul>		
	Rafforzare la presenza di Poste Italiane sul territorio, con iniziative ed interventi a beneficio di aree territoriali sempre più ampie e capillari	% di incremento del numero dei Comuni italiani coinvolti da iniziative sostenute da Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10% entro il 2023</li> </ul>	2022	+163%		
	Supportare l'implementazione del progetto "Polis" attraverso la realizzazione di attività formative specifiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. pillole formative per tutta la popolazione</li> <li>N. corsi specialistici destinati alla popolazione degli UP interessati dal progetto**</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entro il 2023</li> <li>• 3 entro il 2023</li> </ul>	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corso online per tutta la popolazione</li> <li>• 3 corsi specialistici per la popolazione MP</li> </ul>		
	Incrementare la conoscenza dei temi legati all'educazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 piano editoriale dedicato ai temi dell'educazione finanziaria e focus sui giovani (liceali) con iniziative rivolte ai figli dei dipendenti anche più piccoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 entro il 2023</li> </ul>	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 piano editoriale con 12 news pubblicate su intranet e app e 6 podcast realizzati per intranet e app</li> </ul>		
	Aumentare le conoscenze delle persone rispetto all'attività di Educazione Finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. eventi realizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 entro il 2024</li> <li>• 90 entro il 2028</li> </ul>	2022	24		
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. eventi realizzati</li> <li>N. webinar realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati</li> <li>N. videopodcast realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 entro il 2024</li> <li>• 6 entro il 2024</li> <li>• 10 entro il 2024</li> </ul>	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 eventi tematici realizzati</li> <li>• 6 webinar realizzati con traduttore LIS e sottotitolati</li> <li>• 3 videopodcast realizzati con traduttore in LIS e sottotitolati</li> </ul>		
	Incrementare il numero di iniziative in ambito sportivo e sociale sostenute da Poste Italiane nelle regioni del Sud e delle isole	% iniziative sostenute in ambito sport e sociale nelle regioni del Sud e delle isole su totale iniziative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ≥ 20% entro il 2024</li> </ul>	2023	New		

\* La consultazione dell'obiettivo si riferisce al 29 febbraio 2024.

\*\* Il numero delle attività formative è subordinato al numero dei servizi rilasciati.

 Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

 Obiettivo non raggiunto

 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## GLI ATM PER L'INCLUSIONE

ATM	2021	2022	2023
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	8.107	8.118	8.132
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.691	7.809	7.925
<b>Totale</b>	<b>8.107</b>	<b>8.118</b>	<b>8.132</b>

# poste

è Transizione  
*green*



Rispetto dell'ambiente per la creazione  
di valore sostenibile.

# nibilità

---

- **10%** delle **emissioni di Gruppo** grazie all'efficientamento energetico degli immobili

---

**99%** dell'**energia elettrica** acquistata dal Gruppo proveniente da fonti **100% rinnovabili**

---

**Poste Air Cargo** ha ricevuto la **certificazione CEIV Pharma**, per l'eccellenza nel trasporto di prodotti farmaceutici

---

**23,9** milioni di euro investiti in progetti per la **riduzione delle emissioni**

---

**44,4%** di **mezzi green** compongono la flotta aziendale

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**


**TNFD** Taskforce on Nature-related Financial Disclosures  
  
Dal 2024, Poste Italiane è *Early Adopter* della Task Force on Nature Related Disclosures (TNFD)

# Transizione green



**TRANSIZIONE GREEN PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Poste Italiane attribuisce una particolare importanza alla **tutela ambientale**, consapevole della necessità di utilizzare responsabilmente le risorse al fine di minimizzare gli impatti ambientali negativi<sup>46</sup> e perseguire uno sviluppo sostenibile volto alla creazione di valore per la comunità e per il territorio in cui opera, nella piena attuazione del Codice Etico di Gruppo.

Poste Italiane mira a favorire la transizione green delle proprie attività, adottando un approccio più consapevole in ambito energetico, nella gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, con l'obiettivo di generare un impatto positivo sulla comunità in cui opera

Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, la tutela ambientale è stata considerata prioritaria dall'Azienda, che ha implementato numerose iniziative mirate alla **riduzione del proprio impatto ambientale**, in linea con gli obiettivi ESG di Gruppo. Tra le azioni di rilievo attuate dal Gruppo, si menziona la gestione dei contratti delle *utilities* con l'acquisto delle *commodities* nei mercati all'ingrosso a partire dal 2023, la progressiva sostituzione di veicoli endotermici con veicoli elettrici e l'installazione di colonnine di ricarica per autoveicoli elettrici. Infine, il Gruppo, oltre ad aver aumentato la produzione delle energie rinnovabili al fine di promuovere l'efficientamento energetico, ha anche intrapreso iniziative di piantumazione, installato strumenti di raccolta dati di consumo e incoraggiato dinamiche di sviluppo del team interno e comportamenti consapevoli nell'uso di energia da parte dei dipendenti.

- Politica di Sostenibilità Ambientale
- Politica Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Qualità di Postel S.p.A.
- Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A.

## Poste Italiane al Green Postal Day 2023

Insieme per combattere  
il cambiamento climatico

Poste Italiane ha preso parte alla quinta edizione del "Green Postal Day", quest'anno coincidente con la giornata internazionale dello *Zero Emissions Day*. L'iniziativa è stata organizzata in collaborazione con PostEurop per valorizzare il contributo degli operatori postali alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici. Poste Italiane è infatti impegnata, insieme ai grandi *player* della logistica, per lo sviluppo di un'economia e una società più sostenibili, attraverso consegne a emissioni di anidride carbonica sempre minori. Il 2023 ha segnato l'impegno da parte del Gruppo a convertire il 50% della flotta aziendale attualmente in uso con veicoli che utilizzano carburanti provenienti da fonti sostenibili entro il 2030. Tale iniziativa contribuisce al raggiungimento degli obiettivi che rientrano nel Piano Strategico 2024-2028.

L'iniziativa promossa dal settore postale sottolinea l'importanza della collaborazione nell'ottica di scambiare le *best practice* e stimolare le singole aziende a superare i propri obiettivi iniziali. L'utilizzo di un sistema di misurazione comune ha anche favorito la trasparenza e guidato le scelte in materia di sostenibilità.

46. Per una descrizione delle linee guida strategiche fissate dal Gruppo, anche in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al *New Green Deal*, si rimanda ai paragrafi dedicati alla tematica della Dichiarazione di carattere non finanziario presente all'interno della Relazione sulla Gestione.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Transizione green.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE	2023	> OUTCOME
	Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1,5°C	• tCO <sub>2</sub> e	• -30% entro il 2025	2020	-15%		
	Raggiungere la Carbon Neutrality	• Net tCO <sub>2</sub> e	• 0% tCO <sub>2</sub> e entro il 2030	2020	• In corso di implementazione il framework «Green Challenge»		
	Ridurre le emissioni Scope 1 e 2 di Gruppo in linea con la metodologia science-based	• tCO <sub>2</sub> e	• -42% entro il 2030	2020	-19%		
	Costituzione di una società di noleggio a lungo termine all'interno del Gruppo (captive) per supportare tra l'altro gli obiettivi della transizione green	• Costituzione Società Benefit	• entro il 2024	2023	New		
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO <sub>2</sub> e	• -7.000 entro il 2024	2020	-13.000 tCO <sub>2</sub> e		
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	• % di energia elettrica consumata	• ≥ 98% entro il 2024	2023	>98%		
	Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni	• Edifici Carbon Neutral	• 0 tCO <sub>2</sub> e nette di un CS entro il 2023	2020	• Ottenuta la certificazione PAS 2060 per il sito di Padova		
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO <sub>2</sub> off-setting)	• % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili • Strumenti di compensazione utilizzati	• 100% entro il 2023 • Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021	• Totalità di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili, certificato dall'acquisto di un volume equivalente di GO. Compensazione del totale delle emissioni di CO <sub>2</sub> equivalente al consumo di gas nel 2023 dei clienti retail forniti		
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	• % di emissioni prodotte	• -40% entro il 2024	2019	-26%		
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	• tCO <sub>2</sub> e	• -15% entro il 2025	2020	• Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target		
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sennder	• tCO <sub>2</sub> e	• -8% entro il 2025	2020	• Individuazione delle attività strumentali al conseguimento del target		
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	• N. di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	• 27.800 entro il 2024	2019	26.225		
	Introdurre soluzioni di Smart Building sul patrimonio immobiliare del Gruppo	• GWh di energia consumata	• -8GWh entro il 2024	2020	-5,5		
	Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	• GWh di energia rinnovabile prodotta	• +20GWh entro il 2024 • +40GWh entro il 2026	2020	+12		
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	• tCO <sub>2</sub> e	• - 3.700 entro il 2028	2023	New		
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (Scope 2) derivanti dalle strutture immobiliari considerando il perimetro di Gruppo del 2023	• tCO <sub>2</sub> e	• - 1.300 entro il 2025	2023	New		
	Ampliare la Carbon Inventory del Gruppo (Scope 3)	• tCO <sub>2</sub> e	• Calcolo delle categorie di emissioni Scope 3 rilevanti entro il 2024	2023	New		
	Certificare ulteriori siti carbon neutral di medie/grandi dimensioni (PAS 2060)	• N. siti certificati	• 10 entro il 2028	2023	New		
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO <sub>2</sub> off-setting)	• % di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili • Strumenti di compensazione utilizzati	• 100% entro il 2024 • 100% di compensazione delle emissioni di CO <sub>2</sub> relative ai gas venduti ai clienti retail	2023	New		
	Green Index	• Misurazione certificata delle emissioni prodotte per singola spedizione	• Rilascio e certificazione green index entro il 2024	2024	New		
	Sviluppo della rete di prossimità alternativa alla consegna a domicilio efficiente, estesa e vicina al cittadino	• % cittadini con una distanza di 2,5 km da un punto di prossimità	• >98% entro il 2028	2024	New		
	Riduzione della carta nei centri logistici	• N. di fogli	• -39 mil entro il 2024 • -40 mil entro il 2025 • -50 mil entro il 2028	2023	New		
	Promuovere comportamenti green nelle specifiche realtà operative	• N. focus group interfunzionali	• 3 focus group entro il 2024	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termino per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto



**Poste Italiane  
partecipa alla  
“Giornata della Terra”**  
“Investire” nel proprio  
Pianeta

In continuità con gli scorsi anni, il Gruppo ha partecipato alla consueta celebrazione della Giornata della Terra, la più importante ricorrenza mondiale nel rispetto della tutela dell'ambiente, istituita dall'ONU nel 1970. Nel 2023, la 53esima edizione dell'evento è stata incentrata al sostenimento di eventi finalizzati alla conoscenza di buone pratiche in un'ottica di sostenibilità ambientale, con uno spirito di collaborazione tra cittadini e governi di tutto il mondo. A chiusura della giornata è stato pubblicato un *vademecum* con 52 consigli per ridurre il proprio impatto ambientale.

In aggiunta, Poste Italiane ha preso parte, per il quinto anno consecutivo, al *Green Postal Day*, un evento promosso dall'*International Post Corporation* in collaborazione con PostEurop. Tale iniziativa mira ad evidenziare i successi ambientali e commerciali conseguiti dall'industria postale mediante una collaborazione all'interno del settore finalizzata alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Con la partecipazione a questo evento, l'Azienda rafforza la validità della propria strategia aziendale, volta all'integrazione della sostenibilità in tutte le aree di *business* del Gruppo, con l'obiettivo di diventare *carbon neutral* entro il 2030.

## 99%

dell'energia elettrica  
acquistata dal  
Gruppo proviene  
da fonti 100%  
rinnovabili, certificate  
Garanzia di Origine

## ca. 6.700

**Tonnellate di  
anidride carbonica  
risparmiate** grazie  
alle iniziative di  
efficientamento  
energetico  
implementate

In continuità con gli anni precedenti, nel 2023 Poste Italiane ha proseguito l'ambizioso percorso di **decarbonizzazione dei propri immobili**. In tale ottica, il Gruppo Poste Italiane sta portando avanti un percorso di sostenibilità molto ampio, finalizzato alla realizzazione di 1.400 impianti fotovoltaici entro il 2026, che copriranno il 15% del fabbisogno energetico dell'Azienda. Di questi, circa 300 impianti di taglia medio/grande saranno realizzati entro il 2024 in tutte le regioni italiane. È inoltre proseguito il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante monitoraggio dei consumi, delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Il progetto prevede un sistema unico di supervisione in termini di *Building and Energy Management System* (BEMS), attraverso una piattaforma unica di supervisione e gestione di oltre 2.000 edifici. Al 2023 il numero di nuovi interventi eseguiti ammonta a circa 379, includendo anche le 24 installazioni effettuate nell'ambito del Progetto Polis, cui si aggiungono quelle relative alla cosiddetta “offerta migliorativa” dei contratti “*Multiservice*”, portando il complessivo delle sedi attestate sulla piattaforma BEMS a circa 2000.

In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato un progetto di decarbonizzazione finalizzato alla sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore su circa 100 siti, consentendo un risparmio di circa 3.566 tCO<sub>2</sub>e. Inoltre, l'Azienda ha mantenuto il progetto di efficientamento energetico volto all'ottimizzazione degli impianti di condizionamento e riscaldamento in alcuni siti strutturali del Gruppo, per un totale di 8,5 milioni di euro di *budget* investito nel 2023. Nel 2023 è proseguito altresì l'impegno di Poste Italiane per l'utilizzo delle *smart technologies*. Infatti, nel corso degli anni il Gruppo ha provveduto all'installazione di impianti di illuminazione a tecnologia LED, che permettono di ridurre il consumo di energia del 50%. A tal proposito, nel corso del 2023 sono state installate 21.018 lampade, arrivando a 433.337 a fine anno da inizio progetto.

Inoltre, l'entrata di Poste Italiane nel settore luce e gas è stata accompagnata dalla promozione “Energia160”, introdotta in onore dell'anniversario dei 160 anni del Gruppo, ed offre uno sconto sulle forniture di luce e gas per i propri dipendenti e pensionati. L'offerta, trasparente e completamente *green*, comprende la fornitura sia di gas che di energia elettrica per gli utenti.

**Il Gruppo si pone l'obiettivo di supportare la transizione *green* della propria flotta con l'obiettivo di generare un impatto ambientale positivo nell'ambito delle attività di logistica**

44,4%

della flotta costituita  
da veicoli green

Il Piano di Rinnovo della flotta, inizialmente avviato nel 2019 con l'obiettivo di sostituire l'intero parco veicoli destinato alla consegna di prodotti postali con mezzi *green*, è proseguito nel 2023 attraverso una serie di misure volute per ridurre i consumi energetici, le emissioni atmosferiche, migliorare la sicurezza e aumentare la capacità di carico per la consegna. Nel corso del 2023, Poste Italiane ha completato l'inflokkamento di circa 2.200 veicoli elettrici, circa 800 veicoli ibridi elettrici o a metano e circa 700 veicoli a basse emissioni. La flotta *green* ha raggiunto nel 2023 il 44,4% del totale della flotta di Poste Italiane: si contano oltre 8.000 veicoli *bifuel* tra auto e furgoni e oltre 5.800 veicoli elettrici. Il totale dei mezzi a ridotto impatto ambientale introdotti a partire dal 2019 è pari a 26.225 mezzi, ed entro il 2024 Poste Italiane prevede di raggiungere i 27.800 veicoli.

## Il modello di consegna *Green Delivery*

### I benefici:

- circa 11 mln passaggi risparmiati e circa 2 milioni di km evitati
- emissioni evitate pari a 244 ton di CO<sub>2eq</sub> e 866 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 15,5 grammi di CO<sub>2eq</sub> e di contaminanti atmosferici

Attraverso il modello di consegna “*Green Delivery*”, il Gruppo Poste Italiane ha messo a disposizione del territorio una rete di prossimità che se da un lato garantisce una flessibilità maggiore per i clienti, dall'altra genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste, (composta da 15.700 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour e stazioni di servizio API) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

Tale modello di consegna permette, inoltre, una maggiore efficienza nella logistica di Poste Italiane in quanto un maggior numero di pacchi può essere consegnato presso un unico punto di ritiro, con conseguente limitazione dei passaggi effettuati e degli spostamenti della flotta.

Nel corso del 2023, attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, è stato possibile evitare circa 11 milioni di passaggi per la consegna dei pacchi, con conseguenti risparmi pari a circa 2 milioni di chilometri da parte della flotta di Poste Italiane.

I passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello “*Green Delivery*” hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 244 tonnellate di CO<sub>2</sub>e e di 866 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH<sub>3</sub>, SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM<sub>10</sub>, PM<sub>2,5</sub>).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna “*Green Delivery*” ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>e e di contaminanti atmosferici pari a circa 15,5 grammi.

Gli obiettivi relativi alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> costituiscono il fulcro dell'accordo di *joint venture* sottoscritto tra Poste Italiane e sennder, leader europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. Attraverso la collaborazione con sennder, il Gruppo mira a potenziare l'efficienza del trasporto su strada su grandi distanze, estendendo la propria copertura a tutti i segmenti del trasporto a carico completo e alla movimentazione di colli e lettere tra gli *hub* di smistamento e distribuzione dell'intero Gruppo.

## Compensazione emissioni della flotta aerea

Quote ETS



Poste Air Cargo, leader italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un network notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento cargo *courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato *European Emission Trading System* (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all’anno solare precedente.

Le dinamiche dei prezzi relativi al 2023, influenzate dall’attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da una stabilità delle quotazioni, con un prezzo medio della CO<sub>2</sub>e di circa 84€, leggermente più alto rispetto a quello del 2022, che ammontava a circa 81€. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.

### [GRI 305-1] EMISSIONI GHG DIRETTE TOTALI (SCOPE 1); [GRI 305-2] EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 2); [GRI 305-3] ALTRE EMISSIONI GHG INDIRETTE TOTALI (SCOPE 3)\*

	2021	2022	2023
<b>Emissioni dirette - Scope 1 (tCO<sub>2</sub>e)**</b>	<b>165.508</b>	<b>152.703</b>	<b>130.592</b>
di cui:			
GPL	1.872	876	464
Gasolio	50.384	32.102	21.006
Gas metano	46.872	40.661	34.801
<i>Jet fuel</i>	48.142	49.489	39.630
Benzina	18.238	29.575	34.690
<b>Emissioni indirette – Scope 2 (tCO<sub>2</sub>e)***</b>	<b>5.709</b>	<b>2.860</b>	<b>4.972</b>
di cui:			
Energia termica	2.211	2.007	2.362
Energia elettrica	3.498	853	2.610
<b>Emissioni indirette – Scope 3 (tCO<sub>2</sub>e)****</b>	<b>178.737</b>	<b>257.796</b>	<b>234.326</b>
di cui:			
Gasolio	162.392	238.359	216.411
Gas metano	4	40	45
Benzina	0	0	2.064
GPL	8,1	10,3	10,6
<i>Jet fuel</i>	16.333	19.387	15.796

\* Il perimetro di rendicontazione 2023 include la Capogruppo e le società del Gruppo.

\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: GPL per il 2021 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 1,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2023). Gasolio per il 2021 2,51 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,56 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,51 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2023). Gas Metano per il 2021 2,02 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,02 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,04 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> (fonte DEFRA 2023). Benzina per il 2021 2,19 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,16 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,1 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2023). Il target atteso per l’anno 2023 è pari a 135.000 tCO<sub>2</sub>e.

\*\*\* Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari al 99% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il “*Location-based method*” e il “*Market-based method*”. Il *Market-based method* (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO<sub>2</sub> emesse dai fornitori di energia da cui l’organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell’energia) e per il restante 1% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione per il calcolo del *Market-based method*: per il 2023 0,457 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2022, per il 2022 0,457 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2021, per il 2021 0,459 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, fonte European Residual Mixes 2020). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell’energia termica in CO<sub>2</sub>e: per il 2021 0,17 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, per il 2022 0,17 kg CO<sub>2</sub>e/kWh e per il 2023 0,18 kg CO<sub>2</sub>e/kWh. Il target atteso per l’anno 2023 è pari a 5.000 tCO<sub>2</sub>e.

Il metodo *Location-based*, invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2021 117.630 tCO<sub>2</sub>e, nel 2022 109.022 tCO<sub>2</sub>e e nel 2023 123.233 tCO<sub>2</sub>e. Fattori di emissione utilizzati per il calcolo del *Location-based method*: per il 2021 0,258 kg CO<sub>2</sub>e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2021, riferito all’anno 2020), per il 2022 0,246 kg CO<sub>2</sub>e/kWh (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2022, riferito all’anno 2021), per il 2023 0,293 kg CO<sub>2</sub>e/kWh, (fonte: Fattore di emissione dei consumi elettrici elaborato da ISPRA 2023, riferito all’anno 2022). I valori del 2021-2022 sono stati aggiornati a seguito di un affinamento del sistema di reporting. Il target atteso per l’anno 2023 è pari a 3.208 tCO<sub>2</sub>e.

\*\*\*\* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO<sub>2</sub>e: *Jet fuel* per il 2021 2,55 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2021), per il 2022 2,55 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2022) e per il 2023 2,54 kg CO<sub>2</sub>e/l (fonte DEFRA 2023). Il target atteso per l’anno 2023 è pari a 250.000 tCO<sub>2</sub>e. Nella tabella sono considerate le categorie relative ai temi materiali rilevanti per il Gruppo nell’ambito della strategia del Pilastro “Transizione green”, in particolare la categoria 9 “Downstream transportation and distribution” e la categoria 13 “Downstream leased assets”. La categoria 6 “Business travel”, la categoria 7 “Employee commuting” e la categoria 15 “Investments” vengono monitorate e rendicontate in tabelle distinte.

## RISPARMI TOTALI O PROFITTI COMPLESSIVI OTTENUTI GRAZIE AI PROGRAMMI DI RISPARMIO ENERGETICO

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2021	2022	2023
Progetto LED	1.739.793	640.000	840.000
Programma di efficientamento energetico	735.273	600.000	-
Progetto Smart Building	124.547	340.000	242.057

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2021	2022	2023
Impianti fotovoltaici	170.000	1.200.000	522.982

## EMISSIONI FINANZIATE SCOPE 3\*

Emissioni finanziate Scope 3	2021	2022	2023****
Totale emissioni assolute finanziate Scope 3 (tCO <sub>2</sub> e)**	6.641.823,42	8.541.519,64	9.489.429,95
Weighted Average Carbon Intensity (WACI) (tCO <sub>2</sub> e/mln € ricavi)***	153,41	155,53	119,58

\* I dati di *input* delle emissioni finanziate Scope 3 del Gruppo (emissioni assolute, WACI e relativi breakdown per industry e area geografica) sono prodotti e verificati dall'agenzia di rating Moody's. L'analisi nel 2023 ha preso in considerazione un ammontare di Asset under Management (AuM – emittenti imprese) pari a € 69.898.814.477,30 corrispondente al 89,87% del totale degli AuM (emittenti imprese) di Gruppo.

\*\* Emissioni finanziate: categoria di emissioni associate agli investimenti dell'Azienda nell'anno di riferimento, attualmente non incluse nelle emissioni Scope 1 e Scope 2. Queste emissioni sono categorizzate come una categoria downstream Scope 3 (Scope 3 Categoria 15, GHG Protocol). Emissioni assolute: emissioni assolute di gas serra associate al portafoglio dell'Azienda, espresse in tonnellate.

\*\*\* Intensità media ponderata di carbonio di un portafoglio (WACI) ottenuta calcolando l'intensità di carbonio (emissioni Scope 1 + 2 / mln € ricavi) per ogni azienda del portafoglio e calcolando la media ponderata per il peso dell'azienda nel portafoglio.

\*\*\*\* Il target atteso per il 2023 è pari a 10.000.000 tCO<sub>2</sub>e.

## RISORSA IDRICA\*

Risorsa idrica	2021	2022	2023
Totale prelievi idrici (Ml)	1.756.076	1.585.905	1.876.399
Totale scarichi idrici (Ml)	1.756.076	1.585.905	1.876.399
Totale consumi idrici (Ml)**	0	0	0

\* Data la natura delle attività di Poste Italiane, con riferimento alla risorsa idrica si registra esclusivamente un uso civile presso gli immobili di Gruppo, senza significativi impatti sulle fonti idriche. Data tale tipologia di utilizzo, dunque, la quantificazione dei volumi di scarico coincide con quella dell'acqua prelevata, mentre il volume dei consumi, inteso come differenza tra prelievo e scarico, è pari a zero.

\*\* Il target atteso per l'anno 2023 è pari a 0 ml.

# Poste

è Customer  
Experience



Qualità e accessibilità nei servizi,  
attenzione alle esigenze dei clienti.

# nibilità



---

**83,8%** dei clienti **soddisfatti** dei servizi del Gruppo

---

**44%** dei contatti gestiti dall'**Intelligenza Artificiale**

---

- **42%** violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*

---

Ottenuto **Premio allo Smau** per l'innovazione dei sistemi  
di **customer care service**

PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI

## SDGs IMPATTATI



# Customer Experience



**CUSTOMER EXPERIENCE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Le politiche di qualità di Poste Italiane pongono **come obiettivo primario la soddisfazione del cliente**, raggiunta attraverso un ascolto e un dialogo continuo con la clientela e le sue necessità. L'azienda si impegna costantemente a creare una gamma di prodotti e servizi di alta qualità, per rendere l'esperienza di ogni consumatore unica e distintiva, prestando attenzione alle nuove esigenze di ciascun cliente.

Al centro delle priorità di Poste Italiane vi è la soddisfazione del cliente, con un'esperienza di livello elevato e un servizio basato sull'ascolto attivo e la comprensione, capace di cogliere con professionalità e qualità le varie esigenze della clientela

- Codice Etico
- Politica Integrata
- Linee Guida Privacy
- Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali
- Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore
- Sistema di Gestione Integrato della Qualità e Sicurezza IT
- Sistema di Gestione della Qualità

Al fine di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro *Customer Experience*.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	2023	STATO ATTUAZIONE	OUTCOME
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta <i>self</i> per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	<ul style="list-style-type: none"> <li>% numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale</li> <li>% numero operazioni di raccolta finalizzate sul canale digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 19% entro il 2023</li> <li>• 20% entro il 2024</li> </ul>	2022	21,8%		
	Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ore procapite annue per i dipendenti operanti in ambito rete commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 entro il 2024</li> </ul>	2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 124,2 ore procapite annue erogate al target finanziario e assicurativo della rete commerciale</li> </ul>	
	Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in Personal, Dinamici e Premium	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di consulenti specializzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.450 entro il 2024</li> </ul>	2020	8.303		
	Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta <i>self</i> per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm	<ul style="list-style-type: none"> <li>% dei volumi complessivi</li> <li>% dei volumi complessivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8,0% entro il 2023</li> <li>• 8,5% entro il 2024</li> </ul>	2022	8,4%		
	Dematerializzazione documenti per ridurre l'utilizzo della carta in Ufficio Postale, attraverso l'eliminazione della copia cliente per le seguenti operazioni: sottoscrizioni prestiti e aggiornamento anagrafico	<ul style="list-style-type: none"> <li>% numero delle operazioni dal rilascio della soluzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30% entro il 2024</li> </ul>	2022		Predisposizione delle attività per l'iniziativa	
	Aumentare la Customer Experience	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valore della Customer Experience di Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +10pp Net Promoter Score entro il 2028</li> </ul>	2023	New		
	Sensibilizzare la popolazione aziendale sulle procedure di accesso in sicurezza alle applicazioni aziendali da rete esterna	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. campagne di comunicazione dedicata alla MFA (Multifactor Authentication) Mail, comunicazione sui intranet, app, spazio cedolino e canali dedicati servizio TG Poste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 campagna entro il 2024</li> </ul>	2023	New		
	Definizione di Corporate Accelerator con modello «Hub&Spoke» a supporto dell'imprenditoria nazionale anche in ottica D&I (start up, imprenditoria femminile, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. iniziative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 entro entro il 2028</li> </ul>	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

**Oltre 340****Risorse impiegate  
nella *Task Force*  
interfunzionale  
nel 2023****83,8%****dei clienti si dichiara  
soddisfatto  
(engaged) dei servizi  
del Gruppo**

Il Gruppo promuove un modello basato sull'ascolto costante, con l'obiettivo di individuare le azioni da realizzare con priorità elevata, migliorando così la *Customer Experience* e la qualità del servizio offerto. In questo contesto, Poste Italiane utilizza il servizio di **Customer Feedback Management (CFM)**.

Poste Italiane sta attivamente lavorando per consolidarsi come una piattaforma ecosistemica per l'erogazione di prodotti e servizi innovativi seguendo una prospettiva centrata sul cliente, abilitando modelli operativi e di *business* in modo rapido e allineato alle crescenti esigenze del mercato e dei clienti. In particolare, nel corso del 2023 si è conclusa la realizzazione, attraverso un modulo di *Customer Intelligence*, della reportistica evoluta di tutti i risultati di CX, che rappresenta uno strumento fondamentale a supporto delle *business unit* nell'indirizzare il miglioramento. Nell'ambito degli interventi per il miglioramento rientra anche l'utilizzo di una soluzione di *Process Mining* per l'analisi dei processi agiti finalizzato ad identificare "pattern" non conosciuti utili al miglioramento dell'esperienza dei Clienti. Nell'ambito della struttura di Ascolto Cliente, sono stati realizzati numerosi di progetti per creare una solida base di competenze, metodologie e strumenti per il consolidamento di un approccio "*data driven*" al miglioramento processi. Nel 2023 sono stati inoltre avviati i primi progetti su dati di produzione, in particolare per: Liquidazioni danni in ambito salute, Successioni, Libretti di risparmio a Sportello, Poste Delivery Web. A supporto del processo di *improvement* e del Piano di Miglioramento della *Customer Experience*, è anche attiva una *Task Force* interfunzionale che mobilità più di 340 risorse del Gruppo.

L'Azienda si avvale di un Servizio di *Web Opinion Monitoring (WOM)* per raccogliere e analizzare dati provenienti dalle fonti di interesse selezionate, con l'obiettivo di redigere *report* dettagliati e accurati sui temi di maggiore importanza. Inoltre, con l'obiettivo di perseguire il miglioramento continuo della *Customer Experience* e della qualità del servizio offerto, il Gruppo adotta un modello di ascolto volto a identificare le azioni prioritarie da implementare. Nello specifico, Poste Italiane analizza i *verbatim*, ovvero le risposte spontanee dei clienti sulle aree critiche riscontrate durante il *customer journey* con i prodotti e servizi di Poste Italiane, ottenute attraverso rilevazioni periodiche in relazione ad obiettivi ESG del Gruppo. Queste opinioni vengono successivamente tradotte in termini di *Net Promoter Score*, che rappresenta la misura della soddisfazione dei clienti al punto da consigliare i prodotti o servizi stessi ad altri.

**PCL misura la  
soddisfazione dei  
clienti grazie ad un  
cruscotto innovativo**

Nel corso del 2023, la funzione PCL (Posta, Comunicazione e Logistica) si è dotata di un Cruscotto di Qualità Percepita, un *tool* che monitora la percezione della qualità della consegna e dei prodotti postali (posta registrata e pacchi), rilevata attraverso un sistema di survey inviate ai clienti destinatari dopo il servizio di consegna.

Il cruscotto misura la qualità erogata dalla rete e le sue *performance*, permette di indirizzare piani di azione e interventi sui KPI (indicatori) di qualità fuori *target* e consuntivare i risultati aziendali annuali. Il sistema raccoglie dati e informazioni dai nodi logistici presenti su tutto il territorio per fornire una visione a 360 gradi dei risultati raggiunti, mediante diversi canali e sistemi di rilevamento, come i palmari dei portalettere, i sistemi di tracciatura dei Centri di Smistamento, i Sistemi di smistamento e tracciatura degli *hub* e Filiali SDA e il Sistema di *Tracking*. Si tratta di una piattaforma in continua evoluzione che si adatta alle trasformazioni dei processi operativi e logistici. Il sistema permette oggi di avere una vista giornaliera dell'andamento dei risultati, dando una fotografia quasi in tempo reale delle *performance* della rete.

Le aree di miglioramento che emergono in relazione all'ascolto della clientela costituiscono, infatti, un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community interfunzionali".

Poste Italiane riconduce a carico della funzione “Servizi di Assistenza Clienti” il sistema di raccolta e gestione dei reclami. L’obiettivo di tale struttura è quello di indirizzare e guidare le aspettative del cliente attraverso una serie di soluzioni personalizzate, adottando un modello che renda l’assistenza una leva competitiva sia della relazione con il cliente che del supporto del business.

Con il diffondersi dell’intelligenza artificiale all’interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane è riuscita ad incrementare del 13% i contratti gestiti nel 2023 rispetto al 2022, con un’incidenza dell’AI pari al 44% del gestito. Tale iniziativa ha permesso di migliorare e semplificare l’interazione dei clienti con l’Azienda, guidandoli e fornendo loro informazioni e assistenza in caso di complicazioni nell’utilizzo dei servizi del Gruppo.

## Sicurezza informatica

L’impegno di Poste Italiane tra educazione e consapevolezza



Nonostante il crescente utilizzo del web, molti cittadini italiani ancora sottostimano i rischi associati al mondo digitale. Pertanto, Poste Italiane dedica particolare attenzione all’educazione e alla sensibilizzazione dei cittadini per promuovere un utilizzo consapevole e sicuro di *internet*. Considerando la rilevanza attuale e prioritaria di questo tema per l’Azienda, sono state implementate specifiche azioni, tra cui una campagna di sensibilizzazione sull’*intranet* aziendale. All’interno della *intranet* è disponibile un portale di sicurezza informatica, nel quale vengono regolarmente pubblicate novità e lezioni settimanali su come mantenere aggiornati i dati e garantire la propria sicurezza. Poste Italiane sta altresì estendendo il proprio raggio d’azione, cercando di sensibilizzare gli utenti comuni attraverso metodi di comunicazione in grado di coinvolgere tutti, al fine di aumentare la percezione del pericolo presente nel mondo digitale.

Poste Italiane si impegna costantemente nella protezione del patrimonio informativo aziendale, utilizzando sistemi di sicurezza tecnologicamente avanzati e conformi alle normative di riferimento, per tutelare i propri clienti e tutti gli *stakeholder*

Poste Italiane attribuisce grande rilevanza all’adozione e implementazione di sistemi di sicurezza efficaci per proteggere il patrimonio informatico aziendale e prevenire le violazioni dei dati. L’Azienda, dunque, si prodiga per garantire la riservatezza di dati ed informazioni, grazie alla funzione *Corporate Affairs* – Sicurezza Informatica, che effettua mensilmente una valutazione in termini di rischio *cyber*. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico, basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventiva svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review statica* e *dinamica*, *Penetration Test*. Le attività di *Vulnerability Assessment* e *Penetration Test*, svolte anche mediante la simulazione di attacchi *hacker*, vengono altresì condotte nell’ambito delle verifiche svolte ai fini dell’ottenimento/mantenimento della certificazione ISO 27001.

Al fine di garantire la continuità operativa per la gestione di situazioni di crisi conseguenti a incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofico esteso che colpiscono il Gruppo, Poste Italiane ha definito e implementato un piano di continuità operativa aziendale basato su un’appropriata identificazione dei sistemi maggiormente critici, delle potenziali minacce che possono realizzarsi su di essi e delle contromisure da adottare. Il piano di continuità operativa viene aggiornato e testato periodicamente e a fronte di tutte quelle situazioni in grado di generare nuovi rischi.

In relazione alla crisi Russa – Ucraina, Poste Italiane ha innalzato i livelli di monitoraggio e di attenzione degli eventi di sicurezza e ha rafforzato le attività di *cyber intelligence*, al fine di prevenire e/o intercettare potenziali attacchi *cyber* a danno del Gruppo. Inoltre, sono state avviate diverse iniziative formative rivolte al personale interno al fine di ridurre al minimo i rischi legati al fattore umano e i relativi impatti.

In relazione alla **protezione dei dati personali**, Poste Italiane garantisce la piena adesione alle disposizioni vigenti, con particolare attenzione al *General Data Protection Regulation* (GDPR), attraverso l'adozione di un adeguato quadro normativo aziendale. Il Gruppo, a tal proposito, ha predisposto una *Policy Aziendale* in materia di Protezione Dati Personalii e delle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, quest'ultima introdotta con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. Inoltre, l'Azienda adotta il *Framework Privacy*, con l'intento di garantire il rispetto degli obblighi di monitoraggio dei principali processi del *business*, nonché la corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati. L'Azienda fornisce altresì un'informativa completa ai clienti circa il trattamento dei dati personali, garantendo informazioni all'interessato circa: la natura e l'utilizzo delle informazioni raccolte; la durata della conservazione dei dati nei file aziendali; le modalità di protezione dei dati; le politiche di divulgazione dei dati a terzi (enti pubblici e privati). Poste Italiane prevede inoltre la possibilità per il cliente di decidere come i propri dati debbano essere raccolti, utilizzati, conservati ed elaborati, includendo: la possibilità di adottare l'opzione *Opt-out*; la richiesta di accettazione del consenso (cd. *Opt-in*); l'accesso ai dati conservati dall'Azienda; la richiesta di trasferimento dei dati ad altri *service provider*; la correzione dei dati, laddove vi siano errori; l'eliminazione dei dati.

Inoltre, per garantire i massimi standard di protezione dei dati personali, il Gruppo effettua annualmente degli *audit* al fine verificare la conformità della propria *Policy* sulla *Privacy*. Nello specifico, tali *audit* vengono condotti sia internamente attraverso le funzioni del Gruppo, che esternamente (mediante verifiche di terze parti) nell'ambito delle verifiche realizzate per l'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni ISO 27001 e ISO 20001.

Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR, e che garantisce anche l'impulso verso un *continuous improvement*.

Infine, il Centro Servizi *Privacy*, in ragione del suo approccio verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, è certificato per il proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo *standard ISO 27001:2013* e per la protezione dei dati personali secondo lo *standard ISO 27701:2019*, attraverso cui la funzione *Privacy* di Poste Italiane è in grado di dimostrare la conformità dei servizi certificati al GDPR e ad altri requisiti sulla *privacy* dei dati.

## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI\*

Clienti soddisfatti (%)	2021	2022	2023**
Clienti soddisfatti a seguito di indagini di "Customer Experience"***	82,2	83	83,8
Copertura del dato	100	100	100

\* La *customer experience* delle *business unit* viene misurata due volte l'anno (maggio e ottobre) attraverso *survey* di *Net Promoter Score* che misura la raccomandabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane. Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) e metodologia CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento. Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso. Si tratta di misurazioni CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) per quanto riguarda l'assistenza clienti e CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*) per gli Uffici Postali. I campioni di clienti che l'istituto esterno contatta sono rappresentativi dell'universo di riferimento.

\*\* Il target atteso per il 2023 è pari al 83,5%.

\*\*\* Percentuale dei Clienti del Gruppo che hanno restituito un voto maggiore/uguale a 7.

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---



# è Innovazione



La trasformazione dei nostri servizi,  
prodotti e processi per un mondo  
più semplice, per tutti.

# nibilità

---

**500 mila** sottoscrizioni dell'offerta “**Poste Energia**”

---

Siglato **accordo strategico** con Deutsche Post **DHL Group** relativo agli acquisti da e-commerce

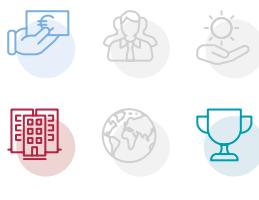
---

+15% di download dell'app **PosteID** rispetto al 2022

---

+16% di download dell'app **Postepay** rispetto al 2022

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI



Il Gruppo Poste Italiane riconosce i valori di **innovazione e digitalizzazione** come driver centrali per il progresso strategico dell'Azienda e dell'intero sistema Paese. In questa prospettiva, Poste Italiane si afferma come attore principale nel processo di trasformazione digitale, garantendo a tutti i cittadini accessibilità ed efficienza nei propri servizi e promuovendo una maggiore interconnessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Inoltre, nel 2023, il Gruppo amplierà la gamma diversificata di servizi già offerti, entrando nel settore energetico con un approccio completamente green.



INNOVAZIONE PER NOI:

inquadra il QR code e guarda il video.



+16%

di download dall'app  
Postepay rispetto al  
**2022**

+15%

di download dall'app  
PosteID rispetto al  
**2022**

## **Ampliamento delle competenze dell'Assistente Digitale Poste**

Il Gruppo ha posto in essere un programma di “trasformazione digitale” di tutti i suoi modelli di servizio e di offerta, al fine di garantire ai propri clienti esperienze di contatto in logica *full digital*. Tale programma, che ha subito una decisa accelerazione nel corso del 2021 in considerazione degli effetti dell'emergenza sanitaria, ha reso disponibile alla clientela un'ampia gamma di servizi.

Nel corso del 2023, Poste Italiane ha raggiunto risultati significativi in termini di sviluppo e creazione di valore per il Paese e la collettività. Grazie all'impegno costante nella ricerca di soluzioni digitali all'avanguardia e all'integrazione di nuovi modelli di *business*, è riuscita a rinnovare la propria gamma di prodotti e servizi. Questo processo ha portato a misure per l'ottimizzazione dei processi esistenti, migliorando l'esperienza del cliente, soprattutto nel settore dei **pagamenti**, adottando un approccio sempre più omnicanale.

Con l'entrata nel mercato dell'energia, crescono ulteriormente le competenze dell'Assistente Digitale Poste, il *bot* basato sull'Intelligenza Artificiale che gestisce e indirizza verso il servizio clienti le richieste della clientela e supporta gli operatori e le operatrici, su quasi tutti gli ambiti di *business*.

L'Assistente Digitale Poste, oltre a fornire le informazioni generali sull'offerta luce e gas, è in grado di verificare lo stato di attivazione del servizio, controllare i pagamenti delle bollette e registrare l'autolettura del gas. Per le richieste più complesse o in caso di difficoltà a comprendere le esigenze della clientela, l'Assistente Digitale indirizza verso gli operatori o le operatrici del Servizio Clienti, attivando così una rapida risposta, mettendo al centro la soddisfazione del cliente. Nel corso dei primi mesi di avvio della funzione, l'Assistente Digitale ha già indirizzato più di 100 mila richieste con una soddisfazione cliente di circa 9 su 10 sul canale vocale e 4 su 5 sul canale *chat*.

In un periodo storico in cui la digitalizzazione è parte sempre più integrante dell'erogazione dell'esperienza di servizio, un modello di assistenza caratterizzato anche dalla presenza dell'intelligenza artificiale intende fornire un supporto aggiuntivo alla clientela, più veloce ed efficace, in modo che possa risolvere in autonomia esigenze semplici e avvicinarsi all'utilizzo di nuovi mezzi tecnologici come l'interazione con l'IA in linguaggio naturale.

In linea con quanto previsto dalle iniziative proposte dal Governo, anche il Gruppo Poste Italiane ha rinnovato l'intenzione di promuovere l'utilizzo della moneta elettronica e dei pagamenti digitali, quali strumenti importanti per contrastare l'utilizzo del contante. In questa prospettiva, sono stati lanciati sul mercato prodotti e servizi dal taglio innovativo e digitale, pensati anche per coinvolgere un pubblico giovane, come ad esempio la nuova carta prepagata Postepay Green, composta da materiali di origine naturale, o la carta IoStudio Postepay, realizzata in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

**MLK Deliveries  
abilità al trasporto  
a temperatura  
controllata**

Poste Italiane sostiene le PMI dell'enogastronomia italiana

**MLKFresh  
postegofresh**

Nel mese di marzo 2023 è stata perfezionata la *partnership* tra MLK Deliveries S.p.A. e la società Mazzocco S.r.l., al fine di abilitare l'operatore logistico al trasporto a temperatura controllata, ovvero ad una modalità di trasporto che prevede il mantenimento di una temperatura costante all'interno del veicolo – sia essa calda o fredda – qualunque sia la temperatura esterna. Tale *partnership* è volta alla costruzione di un'offerta unica dedicata prevalentemente alle PMI dell'enogastronomia italiana. L'offerta prevede infatti la combinazione di asset logistici, quali piattaforme di distribuzione logistica e flotta *last mile* a temperatura controllata, con soluzioni di consegna programmata. La soluzione sviluppata grazie alla collaborazione tra le due aziende coniuga la tecnologia di MLK Deliveries, che riceverà le prenotazioni del cliente per le consegne programmate, con la piattaforma logistica del freddo di Mazzocco S.r.l.

Nel corso del 2023, è stata lanciata una catena di consegne pilota nelle principali città italiane. In particolare, al 31 dicembre 2023 le province dove è attivo il servizio sono: Torino, Milano, Bergamo, Brescia, Pavia, Mantova, Cremona, Verona, Vicenza, Padova, Parma, Bologna, Modena, Reggio Emilia, Firenze, Prato, Pistoia, Livorno, Roma, Empoli, Piacenza. All'inizio del 2024 il servizio è stato esteso anche alle città di Genova e Pisa.

Inoltre, nel mese di gennaio 2024, è stata costituita tra le due società la *joint venture* "MLK Fresh" ed è stato lanciato il nuovo prodotto "PosteGoFresh".

**Poste Italiane  
e Deutsche Post  
DHL Group**

Un accordo strategico  
nel mercato  
internazionale dei pacchi

Relativamente all'area recapito, il Gruppo ha continuato la sua strategia di crescita nel comparto logistico relativo agli acquisti da e-commerce siglando un accordo strategico con Deutsche Post DHL Group.

Attraverso tale accordo, Poste Italiane e DHL contribuiranno alla *partnership* con la loro esperienza e i loro punti di forza. Grazie all'estesa rete di accesso ai servizi di Poste Italiane, i clienti potranno effettuare spedizioni urgenti attraverso il *network* globale di DHL Express consegnandole in uno qualunque dei punti di raccolta di Poste Italiane.

Inoltre, DHL eCommerce, insieme a Poste Italiane, installerà *locker* automatici moderni, sostenibili e facili da usare, in località strategiche su tutto il territorio italiano. Infine, DHL eCommerce supporterà Poste Italiane consegnando i pacchi attraverso il suo *network* europeo e Poste Italiane supporterà DHL eCommerce consegnando i pacchi internazionali in Italia.

Nel sistema PagoPA, il ruolo di Poste Italiane nel settore degli **incassi** è consolidato, anche grazie all'ampliamento dei servizi offerti alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale attraverso i canali digitali (web e app). Anche nel corso del 2023 il Gruppo ha erogato il servizio nel mercato RC Auto, con il prodotto Poste Guidare Sicuri, che ha visto l'adozione da parte dell'Azienda di un approccio di abilitazione alla vendita graduale della rete distributiva. Sempre in ambito assicurativo, Poste Italiane ha proseguito con la commercializzazione di un'offerta integrata dei rami Vita e Danni con cui i sottoscrittori di polizze specifiche Vita ricevono, congiuntamente, un'offerta relativa ad una polizza Danni.

In linea con la strategia sui servizi di comunicazione degli anni precedenti, che ha l'obiettivo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate per la connettività *internet*, Poste Italiane, tramite PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, Open Fiber e TIM. A queste iniziative nel comparto **mobile**, si aggiungono importanti accordi che hanno permesso al Gruppo di porsi come attore principale anche nel settore delle telecomunicazioni, come ad esempio i servizi di telefonia mobile in app Postepay e la nuova offerta “*data only*” PosteCasa Ultraveloce.

Nell'ambito dei servizi di **Pacchi e Distribuzione** si inserisce PuntoPoste, la rete di Poste Italiane per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di eventuali resi, che si affianca ai circa 12.800 Uffici Postali ed è formata da circa 15.700 punti di ritiro alternativi tra tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi e Kipoint, *locker* e supermercati Carrefour abilitati. La scelta da parte dei clienti di ritirare o spedire un pacco presso uno di questi punti si configura come quello che oggi viene definito “*green behaviour*”, un comportamento più responsabile e sostenibile in quanto il processo logistico che sottende l'utilizzo del servizio contribuisce a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>. Questo deriva dal fatto che Poste Italiane invece di utilizzare numerosi mezzi per recapitare presso i molteplici domicili dei clienti, può concentrare la raccolta in unico punto di ritiro, riducendo in questo modo i passaggi e gli spostamenti di automezzi della flotta aziendale.

In aggiunta, l'intesa con DHL eCommerce consentirà di incrementare i punti di ritiro dedicati agli acquisti *online*, alla spedizione di pacchi preaffrancati e di resi dai principali siti e-commerce che aderiscono alla Rete PuntoPoste grazie all'installazione di *locker* automatici disponibili H24 7/7, su tutto il territorio nazionale.

Inoltre, anche nel 2023 il Gruppo ha continuato la collaborazione con Zalando, offrendo la possibilità di utilizzare il *network* PuntoPoste per la gestione dei resi e per le spedizioni di andata. In continuità con gli anni precedenti, è rimasto attivo il servizio Scegli Tu, che garantisce flessibilità nella consegna al destinatario di una spedizione, consentendone la gestione e personalizzazione anche quando è in transito.

Guidato dalla rivoluzione tecnologica, il Gruppo ha sfruttato le opportunità dell'innovazione per utilizzare piattaforme digitali che creano prodotti e servizi nuovi e personalizzati. Grazie a questo, l'Azienda ha aperto nuovi canali di comunicazione, offrendo ai propri clienti un'esperienza *seamless* e in linea con le loro esigenze.

Anche nel corso del 2023, l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica *one click to buy* e l'ampliamento della gamma di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*, hanno contribuito a rafforzare il canale di vendita digitale del Gruppo.

**ca.  
2 miliardi**  
verranno investiti per  
la trasformazione  
digitale del Gruppo  
**2021-2024**

Inaugurato  
l'UP Full Digital  
di Firenze



In data 8 novembre 2023 è stato inaugurato l'Ufficio Postale di Firenze come progetto pilota di UP *Full Digital*. In particolare, le attività hanno riguardato la definizione di criteri, l'analisi e l'identificazione dell'Ufficio Postale, una campagna di comunicazione e l'avvio stesso dell'UP in fase sperimentale.

L'Ufficio Postale di Firenze è il primo in Italia dove i cittadini possono usufruire di tutti i servizi in Ufficio Postale tramite accesso su prenotazione, attraverso la funzione "Cerca ufficio e prenota", disponibile sul sito poste.it e sulle app Poste Italiane, BancoPosta e PostePay. È stata inoltre avviata la sperimentazione "*Booking Only*", un nuovo modello di accesso negli Uffici Postali che ha l'obiettivo di ridurre i tempi di attesa e migliorare l'efficienza del servizio attraverso la prenotazione tramite app o sito di Poste.

All'obiettivo di garantire una migliore efficienza nella gestione della clientela, si affianca quello contribuire all'educazione digitale, grazie alla figura di un operatore di accoglienza che già dal mese di agosto nell'Ufficio di Firenze informa e supporta i clienti sull'utilizzo delle app e del sito di Poste Italiane e per ogni esigenza specifica. Inoltre, si conferma l'attenzione verso le categorie più fragili per le quali è sempre garantita la priorità di servizio.

Infine, un ulteriore vantaggio del progetto "*Booking Only*" sarà quello di diminuire notevolmente l'emissione di carta (biglietti fisici) in coerenza con il piano di sostenibilità di Poste Italiane che ha l'obiettivo di azzerare il potenziale impatto ambientale generato dalle proprie attività.

Poste Italiane  
consolida il suo ruolo  
di azienda-piattaforma

La strategia vincente  
della *Platform Company*

La strategia omnicanale ha trasformato Poste Italiane in una *Platform Company*, già resiliente rispetto alla pandemia e agli sconvolgimenti finanziari prodotti dalla guerra in Ucraina, e preparata a gestire eventuali nuovi criticità derivanti dal contesto attuale. Nel quarto trimestre del 2023, l'Azienda ha ottenuto un risultato operativo in crescita del 9,4% rispetto all'anno precedente, raggiungendo con 2,62 miliardi un livello più che raddoppiato rispetto al 2017.

Iniziative importanti come il progetto Polis, lo SPID, il lancio di servizi di connessione con la fibra e l'entrata nel mercato dell'energia mostrano come Poste Italiane sia un facilitatore della trasformazione tecnologica del Paese.

Poste Italiane considera il capitale umano una risorsa di centrale importanza per l'innovazione. Per tale ragione, oltre a proseguire la sua politica di *open innovation* e di crescita inorganica con l'acquisizione o la partecipazione maggioritaria in alcune tra le aziende e le *startup* più innovative, prosegue anche la propria politica di "*reshoring*", assumendo giovani risorse, emigrate all'estero. In questo modo, l'Azienda contribuisce alla digitalizzazione e alla modernizzazione del Paese e combina la virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Innovazione:

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2023	OUTCOME
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti</li> </ul>	+50% entro il 2024	2020	+103%	
	Incrementare le transazioni <i>contactless</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero transazioni</li> </ul>	1,2 mld entro il 2024	2022	1,3 mld	
	<i>UP Full Digital</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. UP pilota</li> </ul>	1 UP Pilota entro il 2023	2022	Avviato l'8 Novembre l'UP Firenze	
	Sviluppo e diffusione di servizi digitali e <i>paperless</i> nella fornitura di energia	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di contratti <i>paperless</i></li> <li>% di clienti acquisiti tramite canali digitali</li> <li>% di bollette digitali e/o pagamenti digitali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;95% entro il 2025</li> <li>10% entro il 2025</li> <li>&gt;40% entro il 2025</li> </ul>	2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>98%</li> <li>9%</li> <li>57%/52%</li> </ul>	
	Installare cassette postali SMART	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di cassette postali SMART</li> </ul>	10.500 entro il 2026	2022	707	
	Incrementare il numero di carte in materiale eco-sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di carte eco-sostenibili</li> </ul>	20 milioni entro il 2026	2020	10,6 milioni	
	Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero divise del personale operativo PCL sostituite</li> </ul>	40.000 (tutti gli addetti) entro il 2025	2021	6.400	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di <i>back office</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati</li> </ul>	75% entro il 2024	2020	65%	
	Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di nuovi funnel realizzati in multicanalità</li> </ul>	75% entro il 2024	2020	70%	
	Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione sui canali digitali dei dati per Operazioni da svolgere a Sportello entro il 2024</li> </ul>	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilascio su APP Poste Italiane per i prodotti</li> <li>Realizzazione corso di formazione con <i>Corporate University</i>, erogato ai colleghi del Territorio</li> <li>Realizzazione FAQ per Assistenza Dinamica</li> <li>Progettazione porting soluzione Prodotti Finanziari sul sito Poste.it</li> </ul>	
	Digitalizzazione Ricevuta Cliente – Fase 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalizzazione ricevuta cliente</li> </ul>	Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2024	2020	Rilascio della dematerializzazione della ricevuta cliente alle operazioni relative ai prodotti Moneygram, Vaglia e Pago PA	
	Incrementare il livello di automazione dei processi di <i>back office</i> , con progressiva introduzione di soluzioni avanzate di Intelligenza Artificiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>% delle risorse di <i>back office</i> supportate da processi digitali automatizzati</li> </ul>	85% entro il 2026	2023	New	
	Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di transazioni digitali in ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti rispetto all'anno 2020</li> </ul>	+115% entro il 2024	2023	New	
	Incrementare le transazioni <i>contactless</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero transazioni</li> </ul>	1,7 mld entro il 2026	2023	New	
	Sviluppo di un <i>framework ethics driven</i> a supporto dell'Intelligenza Artificiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. survey su ethics perception</li> <li>Policy aziendale e strumenti di presidio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 entro il 2025</li> <li>Realizzazione della Policy e individuazione di strumenti per presidiare l'approccio <i>ethics driven</i> nei processi AI entro il 2026</li> </ul>	2023	New	
	Aperture di conti correnti online	<ul style="list-style-type: none"> <li>% numero di conti correnti aperti online su totale aperture</li> </ul>	8% entro il 2024	2023	New	
	Supportare il processo di digitalizzazione interna attraverso la formazione per l'adozione di nuove soluzioni digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. iniziative formative a supporto della Vendita</li> <li>N. iniziative formative a supporto del post Vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 iniziativa formativa entro il 2024</li> <li>1 iniziativa formativa entro il 2024</li> </ul>	2023	New	
	Sperimentare soluzioni di <i>digital learning</i> per migliorare la <i>learning experience</i> e l'ingaggio dei partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. sperimentazioni realtà immersiva</li> <li>N. sperimentazioni <i>microlearning</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 sperimentazione realtà immersiva nel Percorso di induction di neo assunti in azienda entro il 2024</li> <li>1 sperimentazione <i>microlearning</i> testuali nei follow-up di percorsi formativi entro il 2024</li> </ul>	2023	New	
	Generare una cultura diffusa dell'innovazione attraverso la comprensione e la diffusione di un <i>mindset</i> comune, l'acquisizione di nuove competenze legate all'adozione di tecnologie di AI	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. percorsi rilasciati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilascio due percorsi entro il 2024:</li> <li>1. Percorso AI <i>verticals</i></li> <li>2. Percorso AI <i>Literacy</i></li> </ul>	2023	New	

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto



## LA DEMATERIALIZZAZIONE DELLE PRATICHE

	2021	2022	2023
Percentuale pratiche dematerializzate	94	96	97

## NUMERO DEI SERVIZI DIGITALI OFFERTI (DATI IN MILIONI)

Offerta digitale	2021	2022	2023
Clienti registrati ai canali digitali (web e app) di Poste Italiane	33,8	36,8	39,0
Identità digitali rilasciate	21,2	23,8	24,0
Download app Postepay	18,4	21,7	25,1
Download app BancoPosta	10,8	13,2	15,6
Download app Ufficio Postale	12,2	14,7	16,7
Download app PostelD	24,1	30,2	34,7
Operazioni effettuate dai canali digitali consumer (web e app)	124,7	152,6	183,7



è Finanza  
sostenibile



Investimenti responsabili  
per una crescita sostenibile.

# nibilità



---

**Monitoraggio semestrale** del grado di **responsabilità sociale** e della **carbon footprint** dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita

---

**Ampliata e rafforzata** la gamma di prodotti le cui decisioni di investimento prendono a riferimento **fattori ESG**

---

Integrati nel **sistema informativo** strumenti di analisi dei portafogli per l'integrazione dei **dati ESG** e monitoraggio dei **KPI ESG**

---

Poste Italiane rientra nel **Brand Finance Global 500** tra i marchi a maggior valore finanziario a livello globale (+52 posizioni a/a)

**PRINCIPALI  
CAPITALI COLLEGATI**

**SDGs IMPATTATI**


## Brand Finance Global 500

Nel 2024, Poste Italiane si posiziona al 231° posto nella classifica che comprende i 500 marchi a maggior valore finanziario in tutto il mondo

# Finanza sostenibile



**FINANZA SOSTENIBILE PER NOI:**  
inquadra il QR code e guarda il video.



Da anni, alla base dell'approccio di investimento responsabile del Gruppo Poste Italiane, vi è la convinzione che **l'integrazione dei fattori ESG** rappresenti un asset strategico per la generazione di valore sostenibile nel lungo periodo.

Poste Italiane ritiene che incorporare i rischi e le opportunità ESG nella gestione dei portafogli di investimento possa rispondere efficacemente ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, con un impatto positivo sull'intero Sistema Paese

- Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita
- Linea Guida Politica di Gestione del Dialogo con la Generalità degli azionisti di Poste Italiane S.p.A. – *Engagement Policy*

## Salone del Risparmio

L'Amministratore Delegato di BancoPosta Fondi SGR, Stefano Giuliani, ha partecipato al Salone del Risparmio 2023 soffermandosi sulle scelte *green* degli investitori e sull'esigenza di comprendere pienamente le aspettative dei clienti per guidarli sui temi di sostenibilità

La definizione di un approccio olistico per l'integrazione delle considerazioni di sostenibilità nelle attività di investimento del Gruppo è parte di un percorso avviato nel 2019 tramite lo sviluppo delle strategie e dell'approccio generale di investimento responsabile adottato dalle società finanziarie del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita. La prima tappa di questo percorso è stata la sottoscrizione dei *Principles for Responsible Investment* (PRI) da parte di entrambe le Società. Si tratta di sei principi, ai quali ha aderito un'estesa rete internazionale di investitori, che promuovono l'integrazione delle tematiche ESG e la diffusione di pratiche di investimento responsabile all'interno dei propri investimenti e delle aziende in portafoglio.

Dopo un anno di sospensione per consentirne una revisione della struttura, il questionario PRI è tornato attivo nel 2023 e sia BancoPosta Fondi SGR che Poste Vita hanno provveduto alla compilazione nella finestra di *reporting* prevista.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, in linea con gli anni precedenti, hanno preso parte a iniziative di *engagement* collaborative, dialogando con il settore finanziario, le istituzioni e le associazioni di categoria coerentemente alle proprie Linee guida in materia. Tali Linee guida sull'esercizio del diritto di voto e sulle attività di *engagement* definiscono le specifiche modalità e le tempistiche secondo cui BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad azioni di *engagement* in caso di investimenti in società operanti in settori ritenuti sensibili a tematiche di natura ambientale – come, ad esempio, il cambiamento climatico – oppure in ambito sociale – come, ad esempio, i diritti umani – o di governance. Al contempo, seguendo una logica di prioritizzazione degli emittenti maggiormente significativi, le Linee guida definiscono anche il livello di priorità di *engagement* verso specifici emittenti.

Nello specifico, le attività di *engagement* perseguono l’obiettivo di incoraggiare gli emittenti a migliorare le modalità di integrazione delle dimensioni ambientali e sociali nello svolgimento del *business* e incrementare i livelli di trasparenza in sede di rendicontazione. Queste attività sono monitorate e valutate periodicamente e, nel caso non consentono il raggiungimento di miglioramenti tangibili nel tempo, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita valutano di ricorrere ad ulteriori azioni secondo una logica di *escalation*.

Durante l’anno, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno proseguito la partecipazione a iniziative di carattere sociale quali: *Access to Medicine Initiative*, impegnata alla sensibilizzazione del settore farmaceutico per espandere l’accesso ai prodotti sanitari essenziali nei paesi a basso e medio reddito, *Access to Nutrition Initiative (ATNI)*, *Workforce Disclosure Initiative (WDI)*. Allo stesso tempo, sono state confermate le collaborazioni con i *network* sul cambiamento climatico *Land Use & Climate*, della rete internazionale Ceres, e *Climate Action 100+*, la rete di investitori che ingaggia i principali emettitori di emissioni di carbonio a livello globale per spingerli ad attuare azioni concrete per la riduzione delle emissioni nocive. BancoPosta Fondi SGR aderisce inoltre alle campagne “*Science Based Target*” e “*Non-Disclosure*” promosse da CDP (*Carbon Disclosure Project*) e nel corso del 2023 ha avviato il processo di adesione a IIGCC (*Institutional Investors Group on Climate Change*), perfezionato a inizio 2024.

In merito, invece, all’attività di voto, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita<sup>47</sup> prendono in considerazione le proprie Linee guida finalizzate a descrivere i criteri e le modalità di esercizio dei diritti di voto, le quali definiscono anche le valutazioni effettuate dalle Società nell’esercizio del proprio diritto di voto e nel determinare le stesse decisioni.

## Principal Adverse Impacts (PAI)

→ BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno pubblicato in data 30 giugno 2023 la loro prima “Dichiarazione sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità”. All’interno di tale Dichiarazione, detta anche PAI Statement, viene fornita evidenza della *performance* degli indicatori PAI, così come individuati dal Regolamento Delegato (UE) 2022/1288, sui portafogli complessivi delle Società relativamente all’anno 2022, nonché delle principali azioni programmate da ciascuna Società per limitare gli impatti negativi sulle sfide di sostenibilità connessi ai propri investimenti.

Pur attuando un processo di monitoraggio per ogni indicatore PAI, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno identificato alcuni impatti aventi carattere prioritario per la loro interconnessione con i principi esposti nella Politica di Investimento Responsabile e con i settori individuati all’interno della Linea Guida per l’investimento in settori sensibili. In particolare, si tratta di impatti derivanti dall’esposizione dei portafogli di investimenti al settore dei combustibili fossili, a quello delle armi controverse oppure ad emittenti che non rispettano i principi del *Global Compact* o le linee guida OCSE per le imprese multinazionali.

Il perno degli approcci di investimento responsabile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita è rappresentato dal sistema di politiche e linee guida adottato dalle due Società per definire la strategia di integrazione ESG nei processi di investimento, composto da Politica di Investimento Responsabile, Linea guida per l’investimento in settori sensibili e Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*. Tale sistema è soggetto a periodiche attività di aggiornamento (l’ultima ha avuto luogo negli ultimi mesi del 2023) aventi l’obiettivo di integrare gli elementi di crescita interna in termini di *governance* della sostenibilità, strategia aziendale, strategia di investimento e di prodotto.

La Politica di Investimento Responsabile è il documento che descrive e formalizza l’impegno verso l’integrazione delle tematiche relative alle singole dimensioni ESG (ambientale, sociale e di *governance*) nei processi di investimento sulla base dei principi e delle linee guida di riferimento, delle attività, dei portafogli gestiti e delle tipologie di *asset class*, dei ruoli e degli strumenti previsti dalla strategia definita, con il fine di fornire un contributo positivo alle sfide di sostenibilità. Tale strategia si fonda sulla considerazione dei rischi di sostenibilità connessi

47. Durante l’esercizio, con riferimento all’attività di voto di Poste Vita, la Società non ha esercitato il proprio diritto di voto. L’esposizione diretta verso titoli azionari è residuale, i titoli azionari presenti nel bilancio della Compagnia rappresentano circa lo 0,3% delle masse complessive.

## Emergenza Emilia Romagna

Il Gruppo Poste Vita ha attivato un piano di iniziative per aiutare e sostenere i propri assicurati residenti nelle zone alluvionate dell'Emilia-Romagna e quelle di alcuni Comuni di Marche e Toscana

all'investimento e sulla valutazione di emittenti e strumenti finanziari anche secondo criteri ambientali, sociali e di governance. In quest'ottica, le politiche di investimento prevedono criteri di esclusione che limitano l'universo investibile di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita rispetto agli emittenti che operano direttamente nella produzione di armi bandite dalle Convenzioni ONU che violano i principi umanitari fondamentali.

In aggiunta alla definizione di liste di esclusione, il Gruppo prevede specifici approcci e linee guida settoriali per quelle attività o condotte di business che presentano un rilevante rischio ESG intrinseco. A questo fine è stata adottata e aggiornata la Linea guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, attraverso la quale sono definiti i criteri e processi per individuare, valutare e monitorare l'esposizione verso emittenti coinvolti nell'ambito dei combustibili fossili, del carbone, dei test sugli animali e controversie sociali e ambientali.

BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita prendono in considerazione i principali effetti negativi (*Principal Adverse Impacts – PAI*) sui fattori di sostenibilità arrecati dalle decisioni di investimento, adottando quale framework di riferimento per l'identificazione e misurazione di tali impatti il Regolamento (UE) 2019/2088 e il successivo Regolamento Delegato (UE) 2022/1288. Nel corso del 2023 le Società hanno sviluppato e formalizzato un primo approccio per il monitoraggio e la gestione dei PAI, sia a livello *entity* che di singolo prodotto di investimento. Tale attività permette di identificare e misurare l'impatto positivo/negativo sulle sfide di sostenibilità (cd. *sustainability outcome*), consentendo l'individuazione delle eventuali azioni di mitigazione degli impatti negativi da mettere in atto. In particolare, ad esempio, con riferimento alle sfide legate al cambiamento climatico, Poste Italiane misura il proprio eventuale contributo positivo alle sfide di sostenibilità, monitorando l'andamento degli indicatori PAI attraverso metriche come “Impronta di carbonio” e “Investimenti effettuati in imprese che non adottano iniziative per ridurre le emissioni di carbonio”; in merito, invece, alle sfide di sostenibilità collegate alla sfera sociale (ad esempio, il sostegno ai diritti umani), vengono tracciati i PAI come “Violazioni dei principi del *Global Compact* delle Nazioni Unite e delle linee guida dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) destinate alle imprese multinazionali” e “Diversità di genere nel consiglio”. Le informazioni sui criteri di monitoraggio e gestione dei PAI sono disponibili nella Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR e nella Linea Guida relativa ai PAI di Poste Vita, oltre che nelle rispettive Dichiarazioni sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento, a cui si rimanda per maggiori riferimenti e dettagli in merito agli effetti di tali misurazioni e alle azioni implementate.

In conformità con le loro Politiche di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita utilizzano un processo strutturato e accurato per monitorare gli investimenti in portafoglio. L'obiettivo è verificare il rispetto dei criteri di esclusione, controllare le esposizioni ai settori sensibili, analizzare i profili ESG degli asset presenti e valutare l'opportunità di intraprendere attività di engagement con gli emittenti in portafoglio. A questo scopo, i portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita vengono periodicamente esaminati sotto il profilo ESG attraverso un *service provider* esterno specializzato sulle tematiche sociali ed ambientali per valutarne il grado di responsabilità sociale e la *carbon footprint* (impronta di carbonio), allo scopo di mitigare eventuali rischi emergenti. Le valutazioni dell'*info-provider* sono effettuate in armonia con *standard*, linee guida e norme riconosciute e divulgate a livello internazionale da organizzazioni come ONU, ILO e OCSE.

In continuità con gli anni precedenti, nel corso del 2023 Poste Italiane ha proseguito la sua azione di ampliamento della proposta di prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali o sociali, nell'ottica di convogliare un sempre crescente ammontare di capitali a favore dello sviluppo sostenibile e soddisfare le richieste di risparmiatori ed investitori attenti alla creazione di valore socio-ambientale positivo tramite i prodotti di investimento sottoscritti. Tra il 2021 e il 2022 BancoPosta Fondi SGR ha offerto in collocamento dei prodotti tematici focalizzati sull'ambiente, con il lancio di BancoPosta Focus Ambiente 2027 che è stato poi seguito da quello di BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028. I fondi, gestiti in delega da Anima SGR, investono in via principale in fondi di terzi classificati come prodotti che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali o che perseguono un obiettivo di sostenibilità (ai

sensi della normativa SFDR), in particolare orientandosi su settori e segmenti economici collegati alla tutela dell'ambiente quali, ad esempio, l'economia circolare, la gestione delle risorse idriche, l'economia blu, le energie rinnovabili e la transizione climatica.

Nell'ambito dell'integrazione ESG attuata dai prodotti costituiti da fondi di fondi, BancoPosta Fondi SGR opera in qualità di *asset manager* per mezzo di soluzioni flessibili basate sull'adozione di un apposito modello proprietario a supporto delle decisioni di investimento. In questa categoria di prodotti sono compresi i fondi della famiglia Universo di BancoPosta Fondi SGR. A BancoPosta Universo 40 e BancoPosta Universo 60, si è aggiunto nel 2023 un terzo fondo, Universo Tematico, che concentra i propri investimenti su tre *megatrend* (pianeta, innovazione, popolazione) che si ritiene saranno tra i principali *driver* dei cambiamenti futuri. A sua volta, Poste Vita offre prodotti di investimento assicurativo che contengono opzioni di investimento che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali ex Articolo 8 SFDR (gestite in delega dalla SGR del Gruppo) rappresentate dai fondi interni della Compagnia: Poste Vita Valore Sostenibilità Dinamico, Poste Vita Valore Sostenibilità Equilibrato, Poste Vita Valore Sostenibilità Sviluppo e Poste Vita Obiettivo Sostenibilità. In tutti i casi, la selezione dei fondi in cui investire si basa sulla considerazione di criteri ESG che consentono di privilegiare le *fund house* più virtuose dal punto di vista dell'approccio di investimento responsabile adottato e i relativi fondi aventi politiche di investimento rivolte alla selezione di emittenti con profili ESG positivi.

Il percorso di integrazione ESG nell'attività finanziaria è stato avviato anche con riferimento alle attività di assicurazione e Poste Vita, sulla base di tale consapevolezza, ha deciso di definire un approccio robusto formalizzato all'interno della propria "Politica di Assicurazione Responsabile", sottoposta ad un processo di revisione nel corso del 2022. In particolare, la Politica prevede il principio della valutazione sistematica delle variabili di contesto ambientali, sociali ed economiche che presentano un impatto potenziale sulle persone, con l'obiettivo di garantire un'adeguata gestione dei rischi consistenti in un'ottica di continuità del *business* nel lungo termine.

Inoltre, dal 2019 il Gruppo Poste Vita è firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* (PSI) promossi dalle Nazioni Unite, affermando il proprio impegno formale all'inclusione, nei propri processi decisionali, dei criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo. Tale impegno viene evidenziato anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e *partner* volti ad accrescere la consapevolezza in tale ambito e la promozione di sinergie con enti e istituzioni aventi l'obiettivo di favorire un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG.

In linea con gli obiettivi strategici, nel corso del 2023, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di ampliamento della gamma di prodotti di investimento assicurativi (prodotti IBIPs) tramite lo sviluppo di soluzioni che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari, anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi.

## Poste Prospettiva Valore Gold

→ "Poste Prospettiva Valore Gold" è una soluzione assicurativa di ramo I con attivi specifici, le cui prestazioni sono collegate ad una Specifica Provista di Attivi per i primi 5 anni di durata del prodotto e alla Gestione Separata Posta Vita Valore Solidità per i successivi 5 anni. Entrambe le componenti del prodotto applicano criteri di integrazione ESG basati sull'ottenimento di un rating ESG medio ponderato di portafoglio pari ad almeno 50/100, sia per la componente investita in emittenti *corporate* che per la componente investita in emittenti governativi. Inoltre, è prevista l'esclusione degli emittenti che risultano avere un significativo coinvolgimento in attività di estrazione del carbone o in attività di estrazione di oil&gas non convenzionali e che, al contempo, ottengono un punteggio ESG inferiore a 30/100. Queste soglie derivano dalla metodologia di valutazione adottata dal *data provider*, secondo cui uno score pari almeno a 50/100 rappresenta un livello di *performance* "robusto" da parte dell'emittente valutato, mentre al di sotto di 30/100 rappresenta un livello di *performance* "debole". La strategia di investimento della Specifica Provista di Attivi e della Gestione Separata prevede che almeno il 65% delle risorse siano investite in modo da soddisfare i criteri ESG sopra descritti.

Con l'intento di perseguire efficacemente i principi e le politiche enunciate, il **Piano Strategico ESG** prevede i seguenti obiettivi relativi al Pilastro Finanza sostenibile.

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE	OUTCOME	
						2023	New
	Ridurre le emissioni totali del portafoglio del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C	<ul style="list-style-type: none"> <li>Net tCO<sub>2</sub>e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Net zero entro il 2050</li> </ul>	2023	New		
	Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli <i>stakeholder</i> interni	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di iniziative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 entro il 2024</li> </ul>	2021	5		
	Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone che a fronte di eventi di Malattia Grave si troverebbero nella necessità di dover disinvestire parte del capitale investito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamento dell'offerta sui principali prodotti <i>flagship</i> sia di ramo I che multiramo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliamento dell'offerta entro il 2024</li> </ul>	2022	Lanciati 4 prodotti comprensivi della copertura Malattia Grave		
	Realizzazione nuovo «check up» assicurativo per indirizzare la proposta di coperture al cliente su base nucleo familiare, e non solo sul singolo individuo, al fine di individuare i bisogni di protezione in maniera più precisa, e ridurre di conseguenza il livello di sotto assicurazione della popolazione italiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di check up assicurativi in produzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 entro il 2023</li> </ul>	2022	Avvio in produzione del check up assicurativo dedicato al nucleo familiare		
	Realizzazione nuovo modello di accesso e utilizzo del prodotto assicurativo, con focus principale sulle coperture della persona, per aumentarne la consapevolezza e la diffusione fra la popolazione italiana, in due fasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>Razionalizzazione e semplificazione dell'offerta, superando la tradizionale struttura a «garanzie» verso una a «bisogni»;</li> <li>Sviluppo di un modello consulenziale che indirizzi il cliente verso le strutture sanitarie più idonee allo specifico bisogno e in generale renda più agevole «l'utilizzo» della polizza stessa (i.e. la gestione dei sinistri).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyling linea Persona di Poste Vivere Protetti</li> <li>Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyling linea Persona di Poste Vivere Protetti entro il 2023</li> <li>Nuovo processo di consulenza e gestione prestazioni entro il 2023</li> </ul>	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyling della linea persona di Poste Vivere Protetti, semplificando la struttura dell'offerta e orientandola verso una logica a «bisogni»</li> <li>Lancio nel mese di ottobre del nuovo modello consulenziale sinistri</li> </ul>		
	Inserimento graduale di una componente ESG nei prodotti d'investimento di Poste Vita	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di prodotti Poste Vita con elementi ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% entro il 2024</li> </ul>	2020	79%		
	Integrare in almeno un fondo aperto al <i>retail</i> una strategia – anche in concorrenza con le altre – che miri al controllo e contenimento delle emissioni di carbonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di fondi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 entro il 2024</li> </ul>	2022	30%		
	Aumentare gli indicatori ESG rispetto ai quali monitorare i portafogli di investimento di BancoPosta Fondi SGR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire un indicatore sintetico di sostenibilità proprietario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione dell'indicatore entro il 2024</li> </ul>	2022	30%		
	Sviluppo del concept di una strategia che integri obiettivi di sostenibilità (ex art. 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. di strategie con obiettivo di sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 entro il 2024</li> </ul>	2022	30%		
	Integrazione dell'offerta della Linea persona di Poste Vivere Protetti con coperture dedicate a target specifici es. caregiver	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coperture dedicate a target specifici es. caregiver</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancio delle coperture entro il 2024</li> </ul>	2023	New		
	Realizzazione di uno studio di fattibilità relativo alla possibilità di estendere il target di assicurabili per le coperture sanitarie a persone normalmente escluse, attraverso una maggior sofisticazione della dichiarazione di buono stato di salute richiesta in sede di sottoscrizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di uno studio di fattibilità volto ad ampliare il target di persone assicurabili per le coperture sanitarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione dello studio entro il 2024</li> </ul>	2023	New		

Obiettivo raggiunto/Obiettivo raggiunto e aggiornato

Obiettivo non raggiunto

Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto



## PRODOTTI E SERVIZI ESG LEGATI AD ATTIVITÀ DI ASSET MANAGEMENT\*

Categorie di prodotti e servizi di investimento ambientale, sociale e di governance sostenibile offerti (€)	2022	2023
Prodotti/Opzioni di investimento prevedono l'integrazione di criteri ESG**	244.029.168,87	3.473.925.974,74
Prodotti/Opzioni di investimento che applicano criteri <i>best-in-class</i> ***	6.704.015.404,05	9.811.967.295,69
Prodotti/Opzioni di investimento con investimenti tematici****	118.464.735,57	118.465.514,19
Prodotti/Opzioni di investimento legati ad attività di <i>impact investing</i> *****	0	0
Altro*****	0	1.002.485.000,48
<b>Totale AuM di prodotti di investimento ambientale, sociale e di governance</b>	<b>7.066.509.308,49</b>	<b>14.406.843.785,10</b>
Total AuM nel segmento asset management*****	100.621.409.143,26	117.381.041.341,00
<b>Percentuale di prodotti di investimento ambientale, sociale e di governance sul totale degli AuM nel segmento asset management (%)</b>	<b>7,0</b>	<b>12,3</b>

\* Si specifica che per ciò che concerne l'attività di custodia dei prodotti e servizi di investimento sostenibile BancoPosta Fondi SGR non offre ai propri clienti prodotti non di proprietà dell'Organizzazione gestiti da gestori terzi. A tal riguardo, non viene riportata la suddivisione e classificazione degli stessi in termini di Asset under Custody (AUC).

\*\* La categoria comprende i prodotti per cui i fattori ESG sono sistematicamente inclusi nelle analisi e nelle decisioni di investimento. Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i prodotti "BP UNIVERSO 60", "BP UNIVERSO 40", "BP Universo Tematico", "PV Valore Sostenibilità Equilibrato", "PV Valore Sostenibilità Dinamico", "PV Valore Sostenibilità Sviluppo" e "PV Obiettivo Sostenibilità". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.344.193.236,48.

\*\*\* La categoria comprende i prodotti investiti in settori, società o specifici progetti, selezionati per la propria performance ESG positiva all'interno dei rispettivi settori di operatività (c.d. screening positivo). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Orizzonte Reddito", "BP Azionario Flessibile", "BP Azionario Internazionale", "BP Azionario Euro", "BP Selezione Attiva", "BP Mix 1", "BP Mix 2", "BP Mix 3", "GS Poste Vita Valore Solidità" e "Riserva Attivi Specifici". Con riferimento al 2023, le opzioni di investimento riferite a Poste Vita e appartenenti alla categoria in oggetto sono pari a € 3.472.510.110.

\*\*\*\* La categoria comprende i prodotti i cui investimenti sono focalizzati su tematiche o attività economiche che contribuiscono positivamente a determinati risultati ambientali o sociali (ad esempio clean energy, efficienza energetica, ecc.). Nel 2023 sono stati inclusi nella categoria i seguenti prodotti: "BP Focus Ambiente 2027" e "BP Focus Ambiente Marzo 2028".

\*\*\*\*\* La categoria comprende i prodotti i cui investimenti vengono effettuati con l'intento di generare un impatto sociale e ambientale positivo, nonché un quantificabile rendimento finanziario, sia in mercati emergenti che in quelli sviluppati.

\*\*\*\*\* All'interno della categoria "Altro" sono stati inclusi i prodotti classificati come articoli 8 e 9 in linea con i requisiti del Regolamento UE 2019/2088 (c.d. Regolamento UE SFDR). Nel 2023 è stato incluso nella categoria il seguente prodotto: "Poste Investo Sostenibile".

\*\*\*\*\* Il valore riportato è la somma dei NAV dei fondi gestiti.

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

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

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

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

**Giugno 2024**

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

**Progetto grafico**

 **SuperHumans**

**Videoimpaginazione**



**Stampa a cura di**

**Postel**



**Poste Italiane S.p.A.**  
Sede legale: Viale Europa, 190  
00144 Roma - Italia  
[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Posteitaliane**