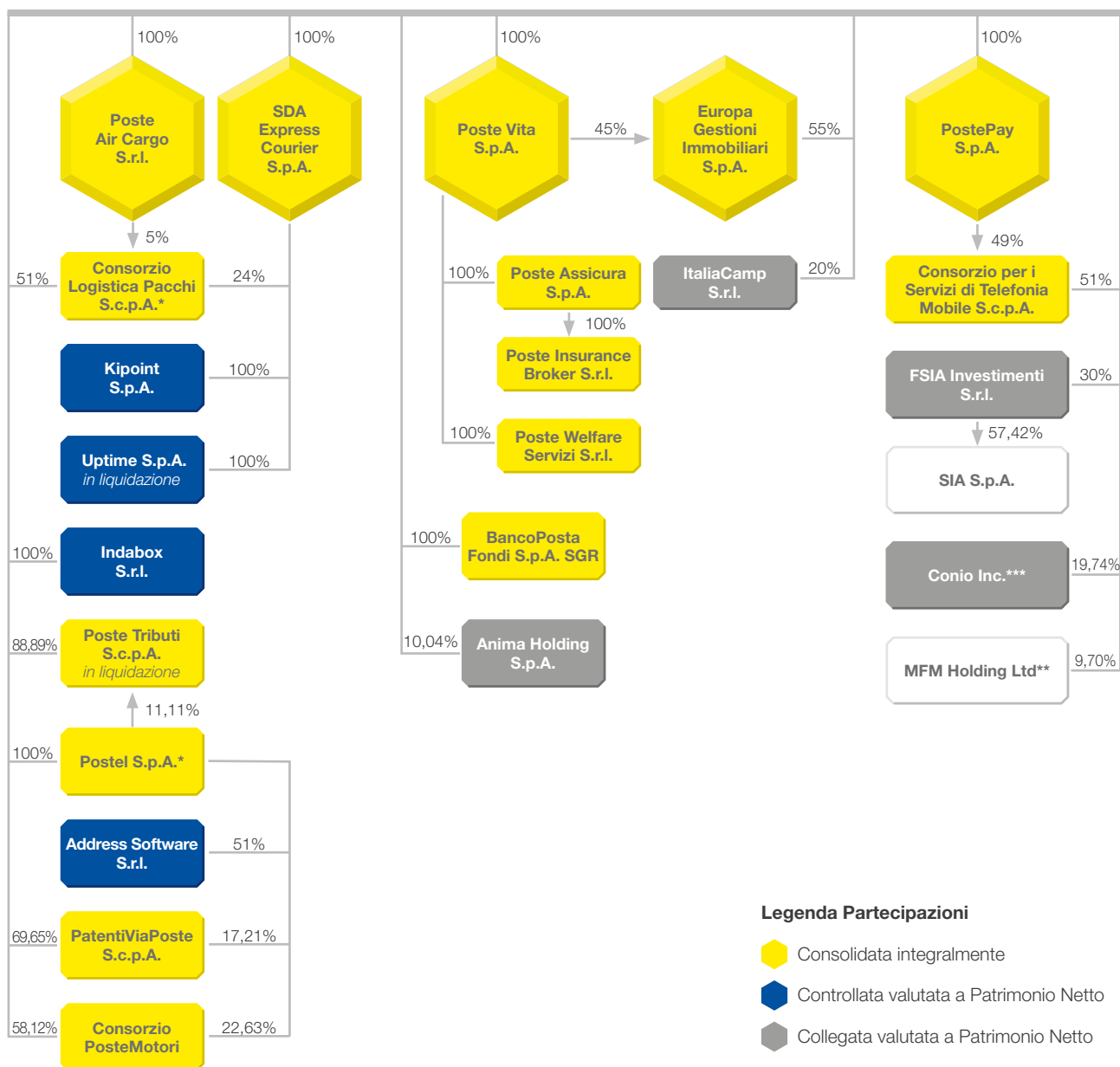


1. Presentazione dell'Organizzazione

Assetto societario al 31 dicembre 2019



Poste Italiane



* Il restante 20% del capitale sociale del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Postel S.p.A..

** La partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in MFM Holding Ltd è pari a 9,70% delle azioni con diritto di voto (10,36% dei diritti patrimoniali).

*** La partecipazione di Poste Italiane in Conio Inc., successivamente all'acquisto di 250.000 azioni di nuova emissione avvenuto in data 19 marzo 2019, è passata dal 19,94% al 19,74% per effetto dell'esercizio di *stock option*.

Attività delle Società del Gruppo Poste Italiane

Società	Attività
CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	
SDA Express Courier S.p.A.	<i>Operational Company</i> del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando servizi <i>extranetwork</i> , con soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.
Postel S.p.A.	Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e <i>delivery</i> , soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), <i>direct marketing</i> , <i>e-procurement</i> , servizi informatici e gestione siti "portali" a supporto esecuzione pagamenti <i>online</i> .
Poste Air Cargo S.r.l. (già Mistral Air S.r.l.)	Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, cargo- <i>courier</i> e assicura, come <i>provider</i> unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.
Consorzio PosteMotori	Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento per i Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, ecc.).
Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.	Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel e Poste Air Cargo) nel trasporto terrestre, aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbastamento, gestione elettronica documentale, <i>e-commerce</i> , <i>marketing</i> e <i>telemarketing</i> .
PatentiViaPoste S.c.p.A.	Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.
Address Software S.r.l.	Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, <i>data cleaning</i> e <i>geomarketing</i>).
Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.	Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste, non più strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite). Inoltre opera sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo.
ItaliaCamp S.r.l.	Società che svolge attività di intermediazione tra domanda e offerta di idee e soluzioni per la realizzazione di progetti legati a tematiche sociali, economiche, scientifiche nonché attività di consulenza alle imprese e Enti per la fornitura di servizi relativi a progetti, sia in ambito pubblico che privato.
Indabox S.r.l.	Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via <i>web</i> offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati <i>online</i> presso pubblici esercizi convenzionati.
Kipoint S.p.A.	Società che offre, attraverso la rete dei negozi in <i>franchising</i> , la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.
Conio Inc.	Società di diritto californiano che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, <i>bitcoin</i>).
PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE	
PostePay S.p.A.	Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) ibrido, offre servizi nell'ambito dei pagamenti e delle telecomunicazioni, integrando la monetica e i sistemi di pagamento con le attività di operatore mobile virtuale per clientela <i>retail</i> , <i>business</i> e Pubblica Amministrazione.
Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.	Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del Postino Telematico, la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.
Fsia Investimenti S.r.l.	Veicolo di investimento che svolge attività di acquisto, sottoscrizione, detenzione, amministrazione, cessione e di qualsiasi altro atto di disposizione di azioni di SIA S.p.A., obbligazioni o strumenti finanziari partecipativi emessi da SIA.
SERVIZI FINANZIARI	
BancoPosta Fondi S.p.A. SGR	Società di gestione collettiva del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
Anima Holding S.p.A.	<i>Holding</i> di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.
SERVIZI ASSICURATIVI	
Poste Vita S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.
Poste Assicura S.p.A.	Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).
Poste Insurance Broker S.r.l.	Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.
Poste Welfare Servizi S.r.l.	Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti salute e <i>welfare</i> del Gruppo Poste Vita.

Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio

FSIA Investimenti S.r.l.

In data 14 marzo 2019 FSIA Investimenti S.r.l., veicolo societario partecipato al 30% da Poste Italiane (il restante 70% è controllato indirettamente da CDP Equity attraverso FSI Investimenti), ha manifestato la propria volontà di esercitare l'opzione di acquisto sul 7,934% delle azioni di SIA S.p.A. detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo. In data 28 maggio 2019 è stato sottoscritto il relativo contratto di compravendita che si è perfezionato in seguito dell'ottenimento, da parte di FSIA, delle necessarie autorizzazioni dell'Antitrust e della Banca d'Italia, quest'ultima ricevuta in data 24 ottobre 2019. Inoltre, in data 27 maggio 2019 sono cessati gli accordi parasociali che attribuivano a FSIA Investimenti, unitamente ad altri azionisti, il controllo congiunto su SIA. In seguito a tali eventi, il Gruppo Cassa Depositi e Prestiti ha acquisito il controllo esclusivo di FSIA investimenti che a sua volta detiene il controllo di SIA S.p.A. con una quota del 57,4% del capitale sociale. La partecipazione indiretta in SIA S.p.A. (attraverso FSIA Investimenti) di Poste Italiane è passata dal 14,85 al 17,23%.

Alla luce di quanto sopra descritto, al 31 dicembre 2019 la partecipazione di Poste Italiane in FSIA Investimenti viene qualificata come di collegamento, in luogo del precedente controllo congiunto.

Poste Insurance Broker S.r.l.

In data 12 aprile 2019 Poste Assicura ha costituito Poste Insurance Broker S.r.l., società di intermediazione assicurativa, con l'obiettivo di gestire i rapporti con le Compagnie assicurative *partner* selezionate per l'avvio di un progetto pilota per il collocamento di polizze auto ai dipendenti.

sennder GmbH

In data 7 maggio 2019 Poste Italiane ha avviato una collaborazione con il vettore digitale tedesco *sennder* GmbH per la costituzione di una *joint venture* societaria in Italia, da realizzarsi in coerenza con le linee del Piano Strategico *Deliver 2022*, allo scopo di ottimizzare il trasporto di lungo raggio (c.d. *Full Track Load*). Il 24 settembre 2019 le due società hanno sottoscritto gli accordi definitivi che disciplinano le modalità di collaborazione nel settore del *Full Track Load*, i meccanismi di funzionamento e di *governance* della *joint venture* e un investimento di Poste Italiane nel capitale di *sennder*. Quest'ultimo si è perfezionato l'11 novembre 2019, con la sottoscrizione di un aumento di capitale riservato a seguito del quale Poste detiene una partecipazione dell'1,63% del capitale sociale della società tedesca. Infine, il 12 febbraio 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale al valore nominale nella *joint venture* italiana, denominata *sennder Italia S.r.l.*, acquisendone una partecipazione del 75%.

SDA Express Courier S.p.A.

In data 20 giugno 2019 l'Assemblea straordinaria di SDA Express Courier e in data 27 giugno 2019 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane hanno deliberato la scissione parziale, in favore di Poste Italiane, del ramo d'azienda afferente alle attività commerciali e di assistenza clienti relative ai servizi di Corriere Espresso Pacchi SDA. L'operazione si colloca nell'ambito del progetto Offerta Unica, che ha l'obiettivo di rendere più competitivo ed efficace il posizionamento del Gruppo Poste sul mercato del Corriere Espresso attraverso la creazione di un'offerta unica e completa per tutti i clienti, con la riorganizzazione della forza commerciale e dell'assistenza clienti. La scissione ha avuto efficacia a decorrere dal 1° novembre 2019.

MFM Investments Ltd

Il 2 agosto 2019 Poste Italiane, in linea con il piano strategico, ha avviato una *partnership* con la società di gestione digitale del risparmio MFM Investments Ltd (Moneyfarm) per l'offerta di innovativi servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. L'accordo prevede che Poste Italiane distribuisca un servizio di gestione patrimoniale in Exchange Traded Funds (ETF) con 7 linee di investimento di cui 2 sviluppate esclusivamente per i propri clienti. Nell'ambito di tale *partnership* Poste Italiane in data 9 agosto 2019 ha sottoscritto un contratto con MFM Holding Ltd (società che controlla il 100% di Moneyfarm) che prevede un aumento di capitale da parte di quest'ultima per un valore di circa 40 milioni di euro (36 milioni di GBP) mediante l'emissione di azioni privilegiate convertibili che saranno sottoscritte da Poste Italiane, in qualità di *lead investor*, e da Allianz Asset Management GmbH (l'azionista di minoranza di riferimento di Moneyfarm Holding Ltd). L'operazione di aumento di capitale prevede due fasi. Nella prima, conclusasi nel mese di agosto 2019, Poste Italiane ha sottoscritto azioni di MFM Holding Ltd per un valore complessivo di 15 milioni di euro, rappresentative del 9,70% dei diritti di voto (10,36% dei diritti patrimoniali). La seconda fase si perfezionerà nel corso del 2020 all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle autorità di vigilanza di Germania (Bafin) e Regno Unito (FCA).

Poste Air Cargo S.r.l.

Nell'ambito della strategia di sviluppo sul mercato pacchi prevista dal Piano Industriale *Deliver 2022*, è stato realizzato il progetto di riorganizzazione industriale della compagnia aerea Mistral Air finalizzato a rivederne il posizionamento strategico, con l'obiettivo di raggiungere l'equilibrio economico e riorientarne le attività sulla *mission* del Gruppo Poste Italiane. Tale iniziativa ha comportato la ri-focalizzazione sul *business* logistico pacchi con la conseguente dismissione di tutte le attività passeggeri, il ridimensionamento degli organici e la riconfigurazione della flotta.

Al fine di dare evidenza del cambiamento della *mission* di Mistral Air, anche attraverso un progetto di *rebranding*, la Società, con effetto dal 1° ottobre 2019, ha cambiato la denominazione sociale in Poste Air Cargo S.r.l..

Tink AB

In data 20 dicembre 2019 Poste Italiane ha sottoscritto degli accordi per la costituzione di una *partnership* strategica con la società svedese Tink AB una delle principali piattaforme di *Open banking*¹ in Europa. Tali accordi prevedono, oltre alla fornitura commerciale di soluzioni tecnologiche in ottica PSD2, una collaborazione strategica di lungo periodo quale fattore abilitante all'espansione dell'offerta di servizi digitali del Gruppo Poste, anche attraverso la condivisione delle evoluzioni tecnologiche e lo sviluppo congiunto di soluzioni e servizi. Gli accordi prevedono altresì l'adesione da parte del Gruppo Poste Italiane con altri investitori a un aumento di capitale della Società con un investimento di circa 20 milioni di euro, a seguito del quale il Gruppo deterrà una partecipazione del 4,8% nel capitale di Tink. La sottoscrizione dell'aumento di capitale si perfezionerà entro il primo trimestre 2020.

Altre operazioni

Nell'ambito del processo di efficientamento dei processi ICT del Gruppo Poste, mediante accentramento nella Capogruppo Poste Italiane della gestione dei sistemi informativi delle società controllate, in data 25 giugno 2019 (con efficacia dal 1° luglio 2019) è stato sottoscritto il contratto di cessione del ramo d'azienda afferente alle attività di gestione di *Information & Communication Technology* di SDA Express Courier a favore di Poste Italiane. Analogamente, in data 12 dicembre 2019 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato l'acquisizione dei rami di azienda di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi afferenti alle attività di gestione ICT. L'operazione, già approvata anche dagli organi deliberanti avrà efficacia a decorrere dal 1° marzo 2020.

1. L'*Open banking* è una condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali PSD2, le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consentirà alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione.

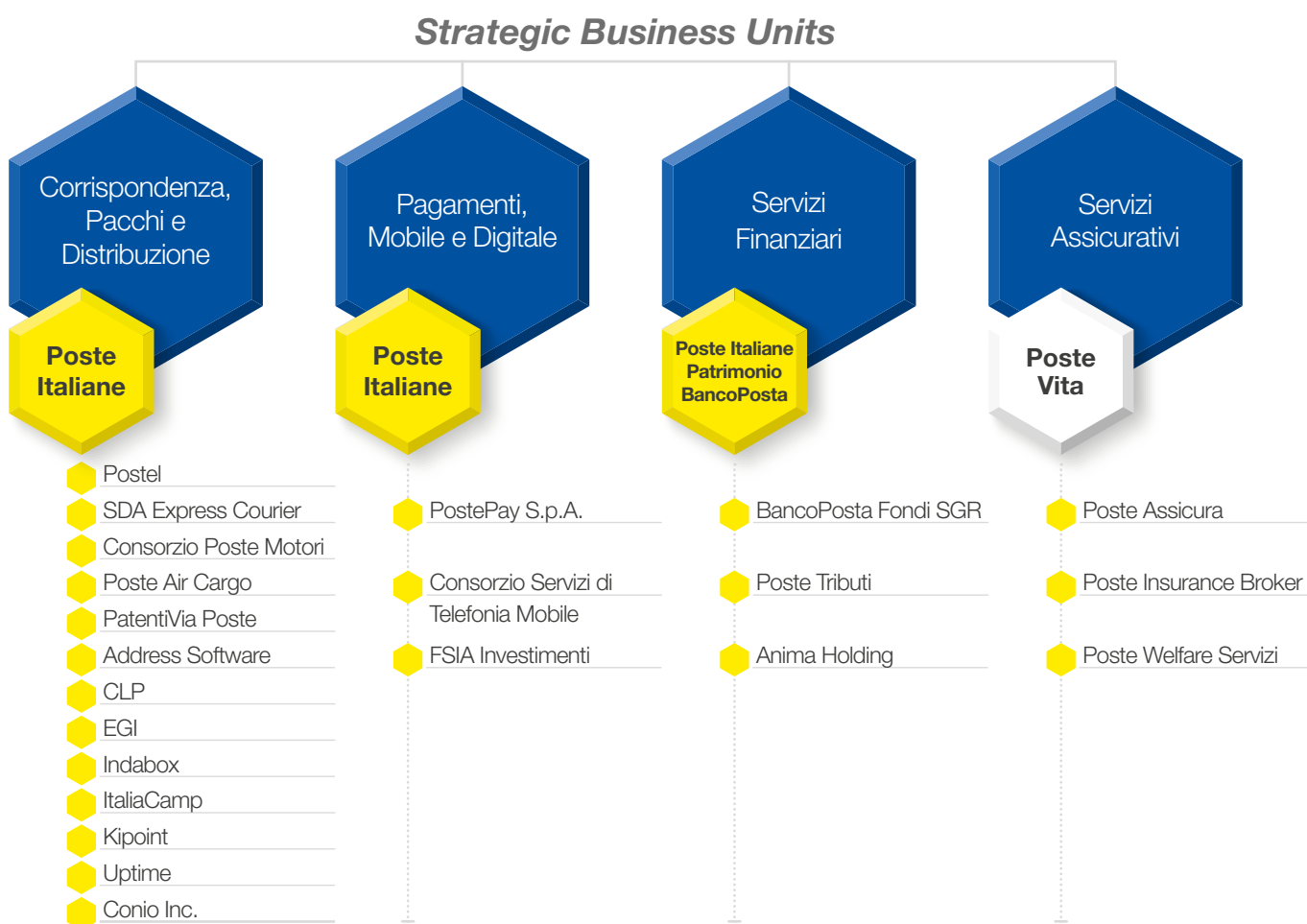
Organizzazione e settori di attività del Gruppo

L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale *Deliver 2022*, è rappresentata da quattro *Strategic Business Units* (definite anche settori operativi all'interno dei Bilanci di Poste Italiane): Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.

A supporto delle *Strategic Business Unit*, operano due canali commerciali, dedicati rispettivamente ai clienti *retail/small business* (Mercato Privati) e ai clienti *business* e Pubblica Amministrazione (Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione), cui si affiancano funzioni *Corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

Strategic Business Units del Gruppo

Le **Strategic Business Units**, coerenti con i nuovi indirizzi strategici del Gruppo riflessi nel Piano Industriale 2018-2022 sono:



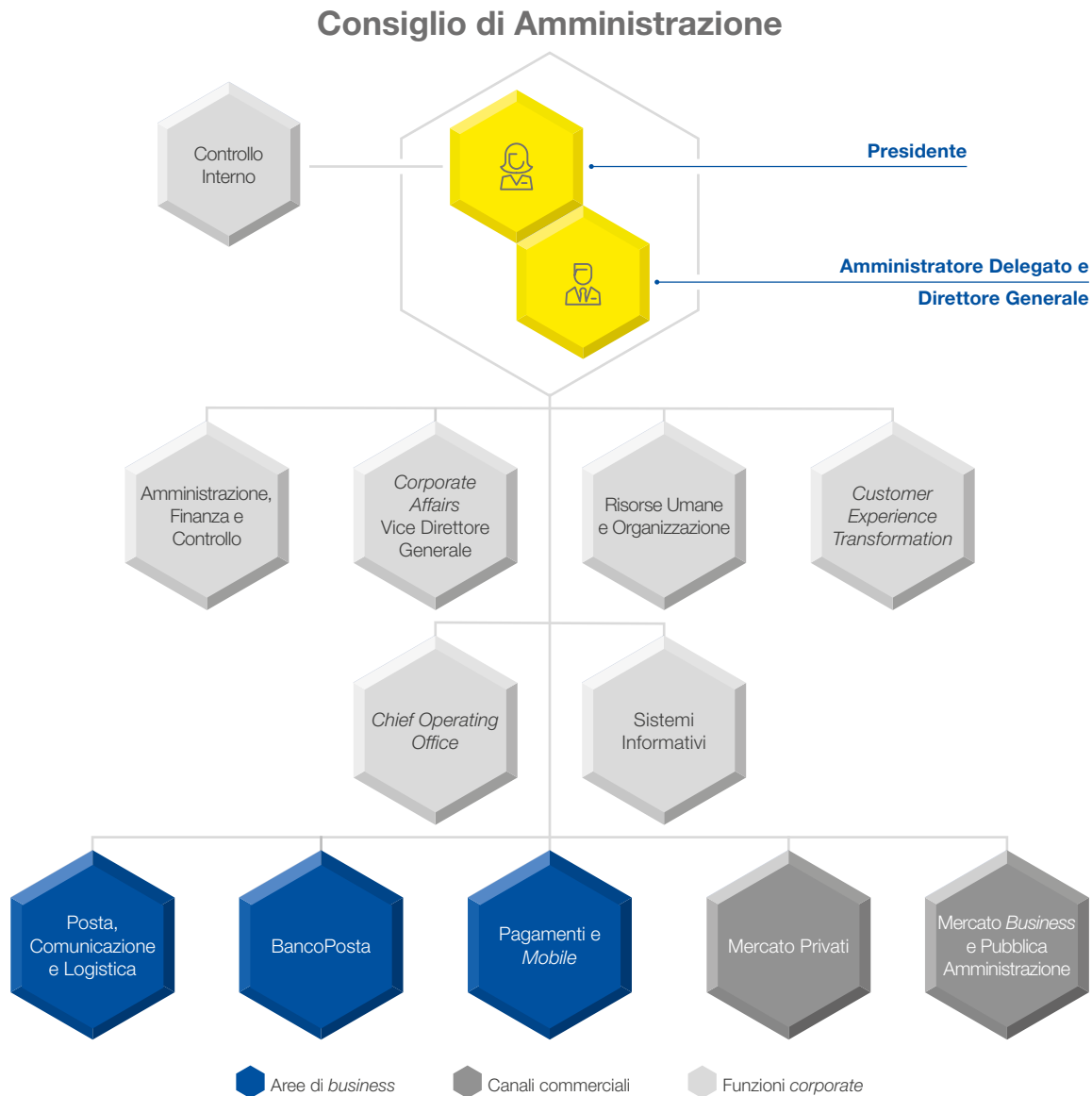
La SBU dei **Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** comprende oltre alle attività di gestione della corrispondenza e dei pacchi anche quelle relative alla rete distributiva e alle funzioni corporate di Poste Italiane S.p.A. che operano a favore della gestione del Patrimonio BancoPosta e degli altri settori in cui opera il Gruppo.

La SBU dei **Servizi Pagamenti, Mobile e Digitale** comprende le attività di PostePay, nonché dei servizi di telefonia mobile e della collegata FSIA Investimenti.

La SBU dei **Servizi Finanziari** si riferisce alle attività di gestione del Patrimonio BancoPosta, di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, della collegata Anima Holding S.p.A. e di Poste Tributi S.c.p.A. in liquidazione.

La SBU dei **Servizi Assicurativi** fa riferimento alle attività svolte dal Gruppo Poste Vita.

Struttura organizzativa di Poste Italiane



Poste Italiane, in coerenza con l'obiettivo del Piano Industriale *Deliver 2022* di massimizzare il valore della più grande rete distributiva d'Italia, ha proseguito con il percorso di ottimizzazione e semplificazione del modello organizzativo del Gruppo finalizzato a rafforzare e rendere più efficace il modello di funzionamento.

In tale contesto, sono stati realizzati i seguenti interventi organizzativi.

Ottimizzazione governance ed efficienza

- L'attribuzione della qualifica di Vice Direttore Generale al responsabile *Corporate Affairs* in ragione del ruolo di indirizzo e coesione della compagine aziendale svolto dalla funzione, nonché della responsabilità nella conduzione di iniziative trasversali a maggiore impatto e della gestione integrata del sistema di relazioni con i principali *stakeholders*.
- La ridefinizione del modello di presidio del territorio da parte delle funzioni di *staff*, passando da 9 a 6 strutture territoriali.
- L'accentramento nella Capogruppo delle attività di Acquisto e di quelle relative agli Affari Societari al fine di valorizzare le sinergie infragruppo e garantire una *governance* unitaria e integrata del Gruppo Poste Italiane.
- La riconduzione della funzione Amministrazione e Bilancio alle dirette dipendenze del CFO, in ragione della rilevanza delle attività presidiate e del ruolo centrale nella diffusione delle informazioni finanziarie del Gruppo ai diversi *stakeholder*, nonché la nomina dell'attuale responsabile della funzione Amministrazione e Bilancio come Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Sviluppo del *business*

- La costituzione della funzione *Customer Experience Transformation* per il governo unitario del processo di innovazione e trasformazione digitale avviato dall'Azienda che, unitamente all'obiettivo di porre le esigenze del cliente al centro delle proprie strategie, punta sempre di più all'innovazione per il rafforzamento del posizionamento competitivo e per rispondere in maniera tempestiva ai cambiamenti di scenario e ai nuovi bisogni dei clienti.
- La ridefinizione, in ambito Risorse Umane e Organizzazione, del modello organizzativo della *Corporate University* e il rafforzamento del ruolo delle *Academy*, con l'obiettivo di innovare il modello della formazione all'interno del Gruppo Poste Italiane e garantire lo sviluppo continuo delle conoscenze e delle competenze aziendali.

Iniziative trasversali

La costituzione, nell'ambito delle politiche di *welfare* e di inclusione sociale, della funzione *People Care e Diversity Management* in ambito Risorse Umane e Organizzazione con l'obiettivo di identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone, con qualsiasi tipo di diversità/disabilità, di accedere al lavoro, migliorando al contempo i processi di inclusione lavorativa e valorizzando le competenze.

Nell'ambito delle aree di *business* e dei canali commerciali i principali interventi organizzativi hanno riguardato lo **Sviluppo del *business*** attraverso:

- l'ulteriore evoluzione del modello organizzativo di BancoPosta volto a rafforzare il governo complessivo delle attività di sviluppo del *business* finanziario e assicurativo del Gruppo e ad agevolare le interlocuzioni con le reti commerciali. In tale contesto è stato riconfigurato il ruolo della funzione *Marketing* Territoriale in ambito BancoPosta con l'obiettivo di assicurare un'interfaccia unica verso i canali commerciali relativamente alle esigenze di formazione sui prodotti/servizi finanziari, aumentandone l'efficacia per affrontare al meglio le sfide competitive del mercato.
- La costituzione della funzione *Global Forwarding* nell'ambito del settore Posta, Comunicazione e Logistica finalizzata a sviluppare soluzioni per rispondere efficacemente al rapido evolversi delle esigenze del mercato dell'*e-commerce* e in particolare, a intercettare i flussi derivanti dal traffico transfrontaliero proveniente dalla Cina.
- Il rafforzamento del modello commerciale della funzione Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione attraverso la creazione di presidi specializzati per il settore della corrispondenza e dei pacchi e di una struttura di vendita focalizzata sui *player* più significativi del settore *e-commerce*, in aggiunta a quelle già esistenti e dedicate ai clienti strategici e ad alto valore. Inoltre, in coerenza con l'obiettivo di rafforzare la posizione di Poste Italiane nel settore dei pacchi, nel corso dell'anno è stata integrata presso la Capogruppo la forza vendita di SDA.

Nel corso dell'anno è stata altresì avviata l'iniziativa *Education* Finanziaria e *Best Practice* a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, con l'obiettivo di coordinare un programma di azioni rivolte alla clientela e ai cittadini in generale, finalizzate all'*education* e all'incremento del livello di conoscenza dell'offerta e dei diversi *business* aziendali, nonché delle soluzioni e dei modelli di servizio rilevanti per la collettività e la coesione sociale.

Infine, in coerenza con gli indirizzi strategici del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR si configura come *competence center* del Gruppo Poste Italiane per l'attività di gestione degli investimenti finanziari e a tal fine si è provveduto a conferirle dal 1° gennaio 2019, il mandato di gestione finanziaria di BancoPosta e dal 1° luglio 2019, il mandato per la gestione finanziaria della liquidità di Poste Italiane.

Strategia commerciale multicanale



Il Gruppo dispone di una piattaforma distributiva multicanale integrata che, attraverso una rete fisica di Uffici Postali, figure di vendita operanti sul territorio e una infrastruttura digitale con canali multimediali all'avanguardia, è in grado di servire l'intera popolazione nazionale.

I canali di contatto fisici con la clientela sono presidiati da due funzioni di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: Mercato Privati e Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione.

Ulteriori presidi organizzativi a supporto dello sviluppo commerciale sono garantiti dalle Società del Gruppo.

Rete territoriale Mercato Privati

La funzione Mercato Privati gestisce il *front end* commerciale per i segmenti di clientela Privati e Piccole imprese e governa una rete di Uffici Postali, Aree e Filiali che copre tutto il territorio nazionale.

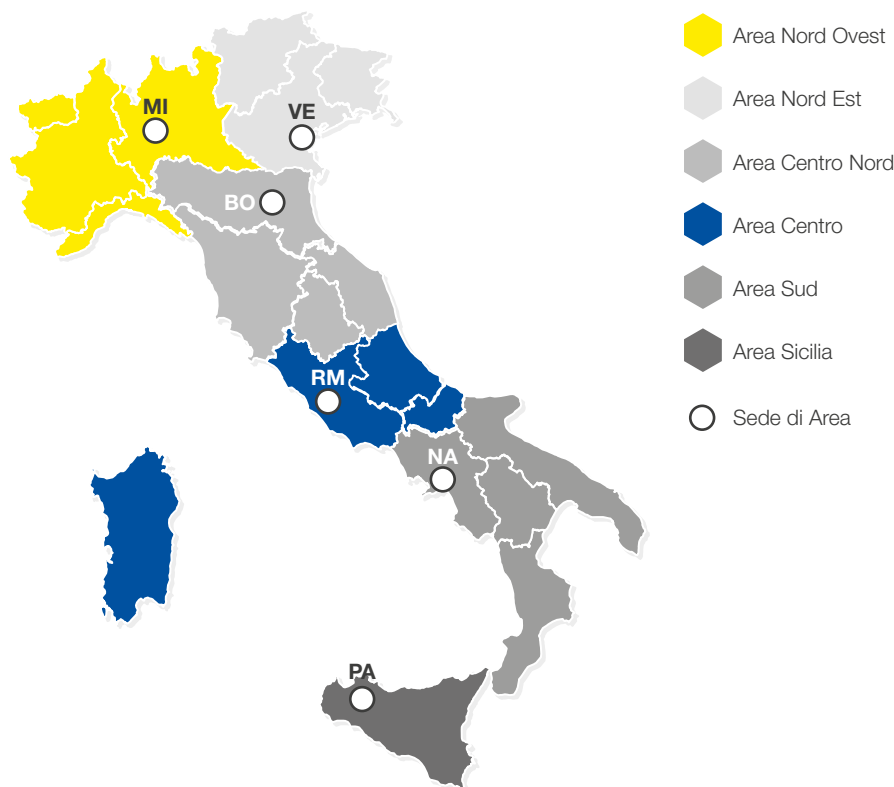
Macro aree, Filiali e Uffici Postali

	31 dicembre 2019		31 dicembre 2018	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro aree Mercato Privati	6	621	6	854
Filiali	132	4.386	132	3.715
Uffici Postali	12.809	53.002	12.812	55.231

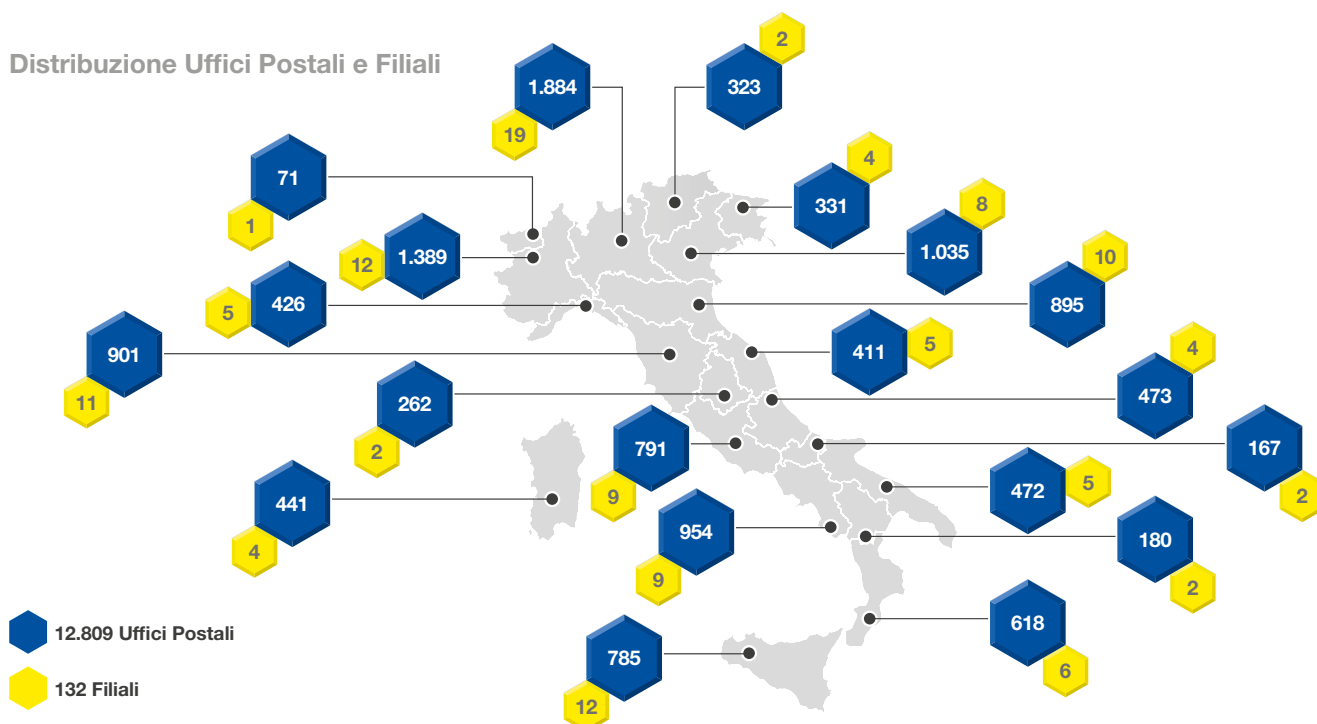
Il numero di risorse è espresso in *Full time equivalent*.

Le variazioni dell'organico della rete territoriale Mercato Privati derivano dall'implementazione del nuovo modello organizzativo introdotto per il presidio della clientela *Small Business* e derivante dall'Accordo Quadro sui processi di riorganizzazione sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali in data 8 marzo 2019, con il quale è stato presentato il proseguimento del progetto *Business Transformation Territoriale* il cui obiettivo è quello di definire un modello di funzionamento territoriale, adeguato ai nuovi obiettivi di *business* e supportato da processi più snelli ed efficaci, garantendo al contempo la *business continuity* e la qualità del servizio al cliente finale. Sono stati altresì effettuati interventi organizzativi finalizzati a incrementare l'efficacia della forza vendita dedicata al segmento *Small Business*. Il nuovo modello organizzativo condiviso con le Organizzazioni Sindacali nel mese di ottobre e adottato a partire da novembre 2019, prevede la specializzazione dei consulenti sui comparti Finanziario e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Macro Aree Mercato Privati



Distribuzione Uffici Postali e Filiali



Rete territoriale Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione

La funzione Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le Imprese e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale attraverso il seguente modello organizzativo:

- presidi centrali volti a garantire il coordinamento dell'azione commerciale territoriali per i vari comparti di *business*;
- presidi centrali dedicati ai clienti strategici e ad alto valore, quali la Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e i TOP *Executive*;
- presidio centrale dedicato ai clienti ad alto valore del segmento *e-commerce*;
- una funzione di interfaccia verso le competenti strutture in ambito Mercato Privati relativamente alla commercializzazione dei prodotti/servizi finanziari e assicurativi per il segmento di competenza;
- funzioni dedicate alle attività di supporto commerciale, sia a livello centrale che territoriale.

Macro Aree Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione



Numero di risorse Mercato <i>Business</i> e Pubblica Amministrazione	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018
Area Nord Ovest	302	194
Area Nord Est	120	76
Area Centro Nord	202	119
Area Centro	122	78
Area Sud	140	84
Strutture Centrali	28	30
Totale	914	581

Il numero di risorse è espresso in *Full time equivalent*.

I **canali commerciali digitali web e app** costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 20,8 milioni di utenti *retail* (17,6 milioni al 31 dicembre 2018) e si posizionano, sia come canali di vendita diretta che di *post* vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* è stata di circa 2 milioni (1,5 milioni gli utenti medi giornalieri del 2018).

Nel corso del 2019 sono proseguite, in linea con il programma di trasformazione digitale del Gruppo, le attività volte a semplificare ed evolvere con nuovi servizi l'esperienza sui canali digitali da parte dei clienti nella fruizione dei servizi di Poste Italiane nell'ambito dei pagamenti, del finanziario, della corrispondenza e della logistica.

In ambito pagamenti è stata rivisitata l'app Postepay (l'applicazione disponibile per dispositivi IOS e Android che consente di gestire in mobilità le carte prepagate) in ottica 2.0, con la realizzazione di una nuova *user experience* in termini di grafica e nuove funzionalità distintive di pagamento di servizi, nonché con l'introduzione del "*Personal Financial Management*", che consente ai clienti di ricevere le notifiche *push* per le entrate, le uscite e il dettaglio delle operazioni prenotate sulla propria carta. Inoltre, le carte Postepay Evolution e Postepay Evolution Business (le carte prepagate nominative ricaricabili dotate di codice IBAN) sono state abilitate ai pagamenti *online* tramite un servizio che consente agli utenti di memorizzare le proprie carte, garantendone un maggior livello di sicurezza in quanto sono memorizzate solo le informazioni del *token*², univoco per esercente, e non i dati relativi alla carta.

In ambito finanziario è stata estesa la vendita *online* dei prodotti di Risparmio Postale e sono stati resi disponibili i servizi in modalità h24, sia su *app* che su *Web*.

Infine nel corso del 2019 è stata completata l'offerta multicanale dell'Identità Digitale SPID³ con l'attivazione di nuove modalità di richiesta della stessa da remoto tramite documento elettronico (passaporto o carta d'identità) e app PostelD e, a partire da luglio 2019, anche a supporto dei requisiti di compliance previsti dalla normativa PSD2, Poste Italiane ha lanciato la nuova soluzione di Identità Digitale privata (*Account* di Poste), funzionale all'accesso sicuro a tutte le *digital properties* (dati, *account Internet* e altri diritti nel mondo digitale) di Poste.

Rete logistica di Poste Italiane

I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro, al fine di massimizzare il valore di utilizzo dei vari asset che li caratterizzano: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni recapitati dai portalettere e il **network della logistica dei pacchi** che, sfruttando anche gli asset del corriere espresso del Gruppo SDA, è in grado di gestire tutte le tipologie di pacchi.

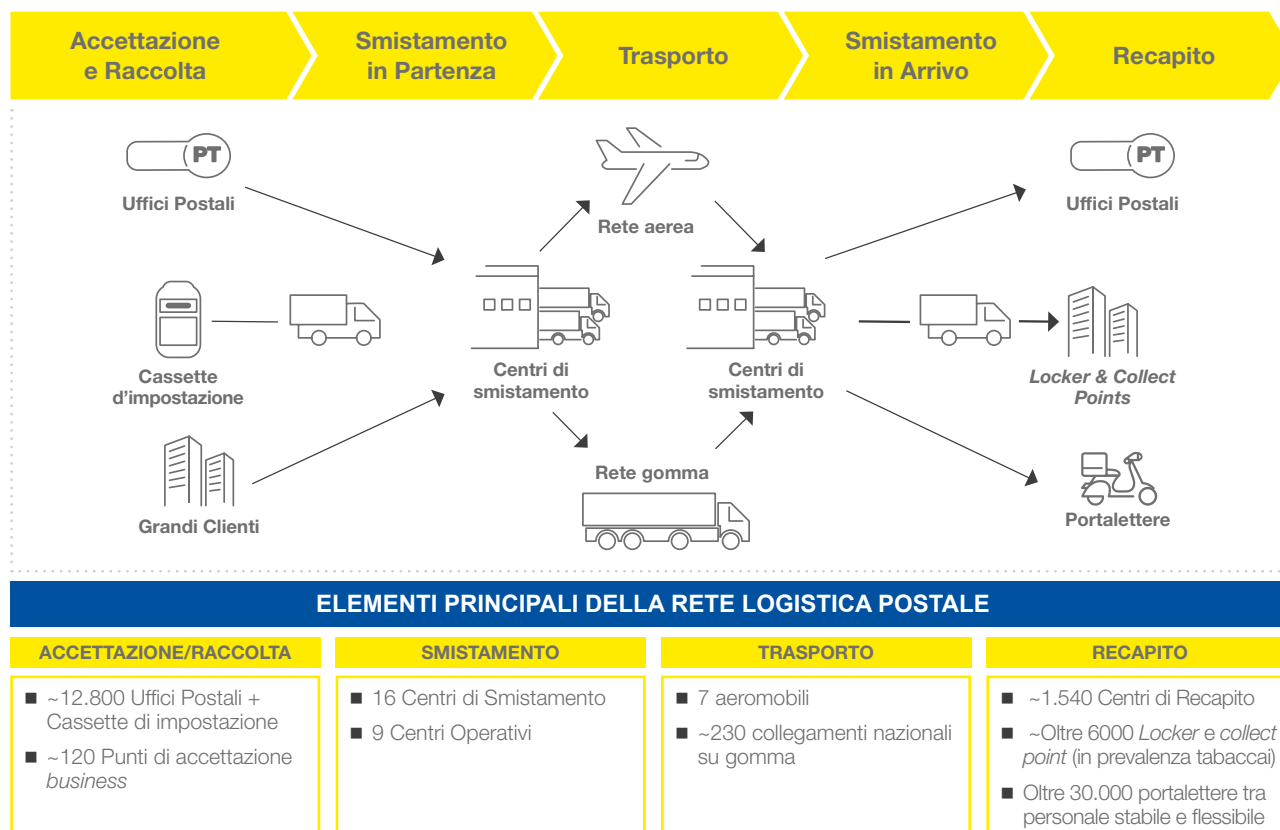
2. Il *token* è un dispositivo fisico elettronico portatile di piccole dimensioni che viene utilizzato per effettuare un'autenticazione.

3. SPID è il Sistema Pubblico di Identità Digitale che ha l'obiettivo di fornire ai cittadini un sistema di *login* unico con cui accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione.

Attività della rete logistica postale

La rete logistica postale accetta, smista e recapita i prodotti di corrispondenza. La rete di portalettere, come sopra anticipato, distribuisce inoltre i pacchi di piccole dimensioni.

La rappresentazione che segue mostra in sintesi la catena del valore del processo logistico postale e i principali *driver* quantitativi.



Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro aree logistiche (MAL) che gestiscono tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello consente di semplificare la filiera decisionale.

Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.

Macro Aree Logistiche

- Area Nord Ovest
- Area Nord Est
- Area Centro Nord
- Area Centro
- Area Sud
- Area Sicilia
- Sede di Area



	31 dicembre 2019		31 dicembre 2018	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	958	6	982
Centri di Smistamento	16	6.467	16	6.990
Centri Operativi	9	827	8	860
Centri di Recapito**	1.543	35.457	1.793	35.729
Totale	1.574	43.710	1.823	44.561

Tutti i dati relativi all'organico si riferiscono al personale stabile e sono espressi in *Full time equivalent*.

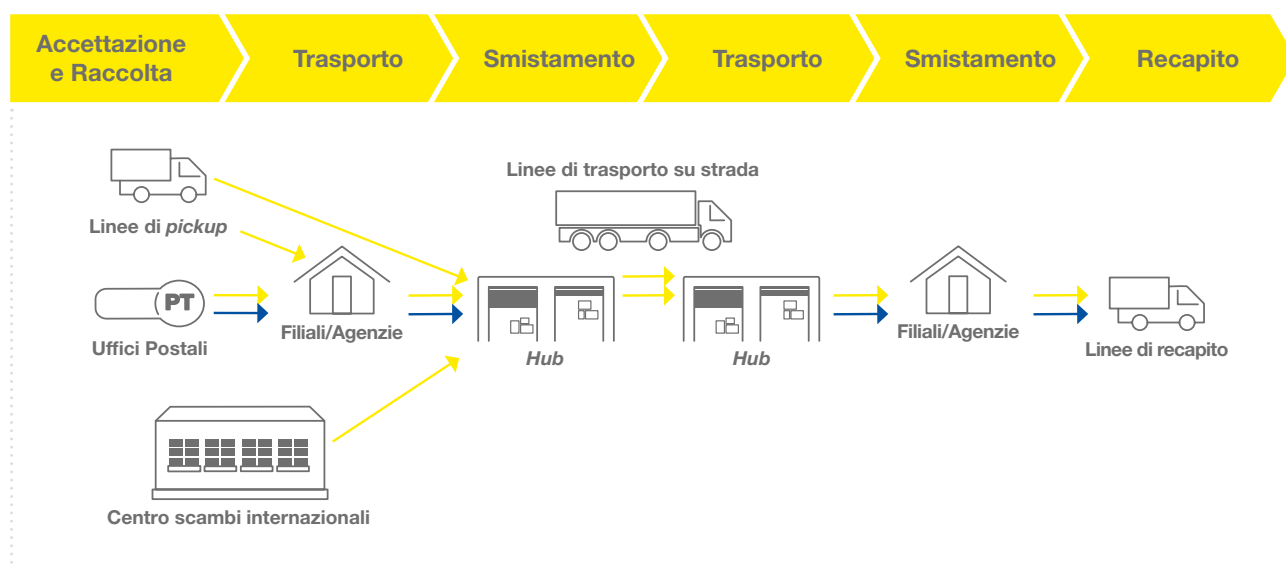
* Tali aree, pur coincidendo geograficamente con le Macro aree Mercato Privati a partire dal 2018, mantengono organizzazioni separate dal punto di vista dei processi e delle competenze.

** Le risorse dedicate al Recapito includono 26.673 risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (26.716 al 31 dicembre 2018).

Attività della rete pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni rispetto a quelli recapitati dai portalettere vengono consegnati attraverso il *network* della società controllata SDA Express Courier.

Il flusso logistico di SDA è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
■ ~ 4.550 linee di <i>pick-up</i> ■ ~ 12.800 Uffici Postali ■ ~ 87 Filiali/Agenzie	■ 3 <i>hub</i> automatizzati, 8 Mini <i>hub</i>	■ ~ 700 linee di trasporto su strada	■ ~ 4.550 linee di recapito

Il ruolo di Poste Italiane per lo sviluppo economico del Paese

Poste Italiane rappresenta attualmente la più grande realtà del settore logistico in Italia ed è *leader* in ambito finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. L'Azienda detiene un ruolo rilevante all'interno del Paese contribuendo alla creazione di valore economico condiviso per l'intera Nazione: è, infatti, in grado di produrre ricchezza e occupazione non solo attraverso il proprio *business*, ma anche generando esternalità tramite il coinvolgimento di una catena di fornitura locale.

Al fine di fornire una rappresentazione completa di come l'Azienda, attraverso il suo modello di *business* e l'utilizzo dei capitali, crea valore condiviso per la società e per il Paese, Poste Italiane ha definito un modello che stima gli impatti economici complessivamente generati sul territorio. Tali impatti sono misurati attraverso quattro grandezze:

- Prodotto Interno Lordo generato, stimato come differenza tra il valore della produzione e i costi intermedi della produzione;
- occupazione, corrispondente ai posti di lavoro sostenuti da Poste Italiane;
- reddito da lavoro, dato da salari e stipendi distribuiti ai lavoratori impiegati nel sistema economico grazie all'attività economica di Poste Italiane;
- contributo fiscale, riferito all'insieme di somme versate alle Pubbliche Amministrazioni locali e nazionali.

Per stimare le ricadute dell'attività economica dell'Azienda, è stato utilizzato un modello di analisi degli impatti affermato in letteratura che consente di quantificare gli impatti "diretti" (conseguenze dirette dell'attività economica di Poste Italiane), "indiretti" (generati dai fornitori italiani quali conseguenza degli acquisti di beni intermedi) e "indotti" (derivanti dalla spesa per consumi da parte dei lavoratori occupati nella filiera). Il suddetto modello elabora moltiplicatori "*Input-Output*" calcolati a partire da tavole e dati messi a disposizione dall'ISTAT e dal Ministero delle Finanze. I moltiplicatori indicano l'effetto su PIL, tasse, occupazione e reddito da lavoro derivante dalla variazione di spesa per beni e servizi prodotti da uno specifico settore produttivo. Tali effetti sono il risultato delle dipendenze intersettoriali che caratterizzano un sistema economico, per cui le variazioni delle condizioni in un settore economico comportano ulteriori conseguenze sui settori collegati e sul sistema economico e sociale generale. I moltiplicatori sono stati applicati ai dati di base reperiti internamente dal Gruppo.

È importante sottolineare che l'impatto sul sistema Paese generato da Poste Italiane deriva anche dalle attività di investimento dirette alle imprese e allo Stato: le prime possono utilizzare le risorse raccolte per poter svolgere le proprie attività di *business* ed effettuare nuovi investimenti; parallelamente, l'investimento in titoli di Stato consente di finanziare la spesa pubblica. Entrambe le tipologie di investimento rappresentano un forte impulso all'economia del Paese e sono in grado di generare esternalità considerevoli sul tessuto sociale. Tuttavia, in un'ottica prudenziale, il modello rappresentato di seguito non include gli impatti generati dalle attività di investimento.

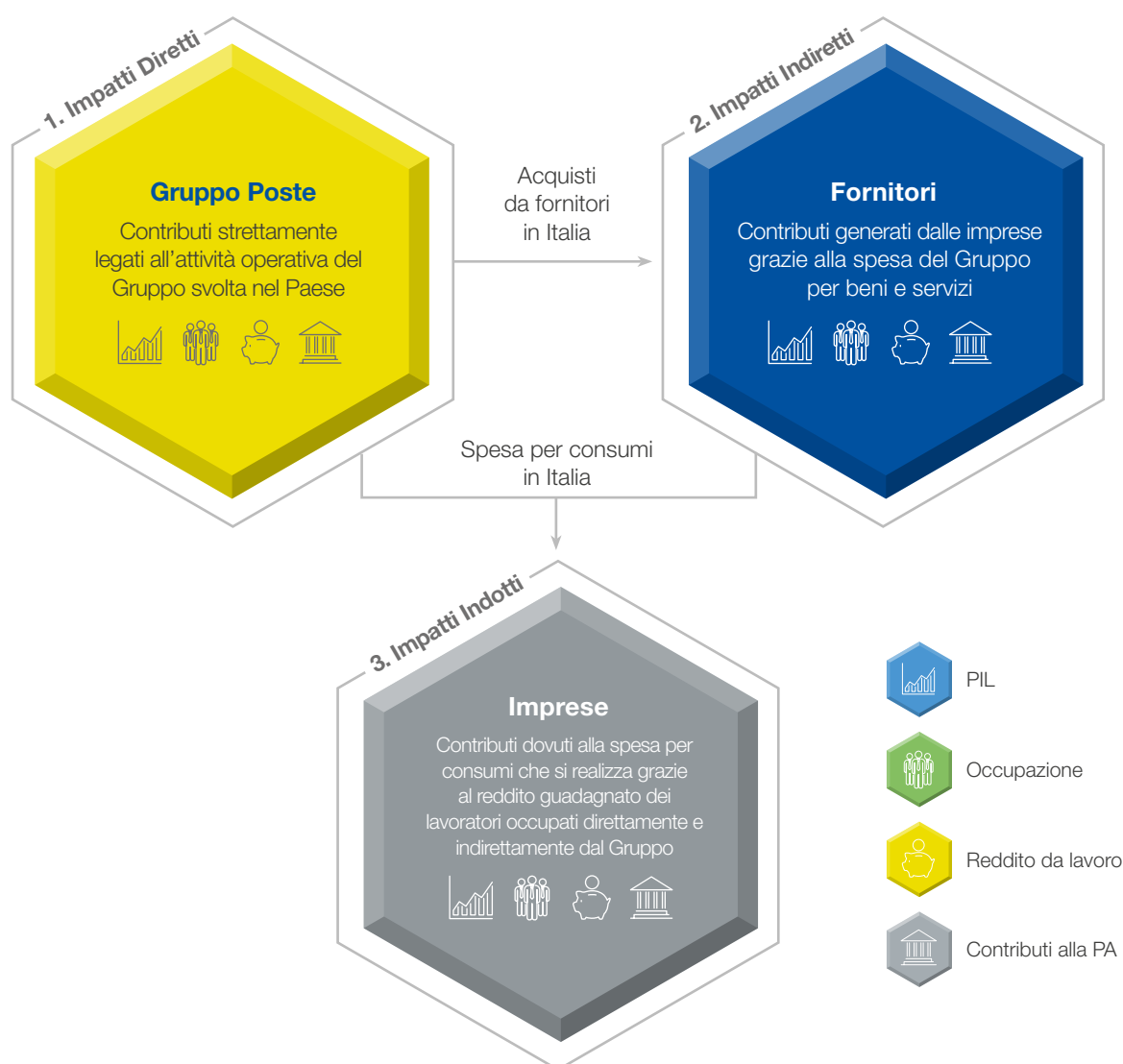
— Pagina volutamente lasciata in bianco —

Gli impatti generati da Poste Italiane

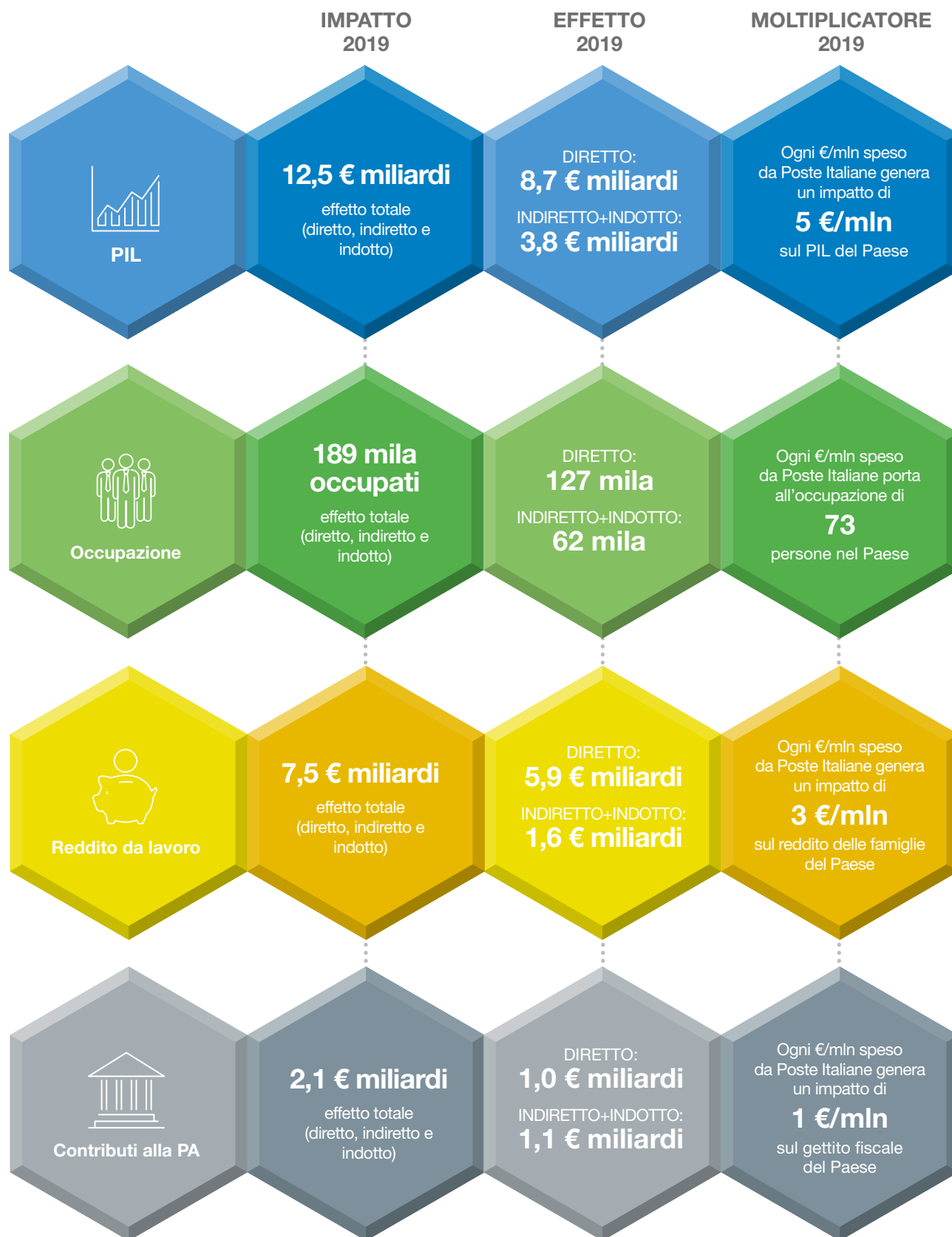
L'attività di *business* di Poste Italiane, oltre a generare impatti diretti (ovvero strettamente legati all'attività economica dell'Azienda), richiede l'acquisto di beni e servizi prodotti da altre imprese (generando impatti indiretti) e consente alle famiglie che hanno ricevuto un reddito grazie al lavoro svolto per il Gruppo e i suoi fornitori di acquistare nuovi beni e servizi (generando impatti indotti).

Gli impatti generati da Poste Italiane sulla filiera riguardano tutto il territorio nazionale e coinvolgono significativamente le Piccole e Medie Imprese italiane

Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



Nel 2019 le attività operative del Gruppo, svolte al fine di produrre ed erogare beni e servizi attraverso l'utilizzo di fattori produttivi, hanno avuto impatti diretti, indiretti e indotti sull'economia italiana pari a circa 12,5 miliardi di euro di Prodotto Interno Lordo e 2,1 miliardi di euro in termini di gettito fiscale. È possibile stimare, inoltre, che lungo la filiera produttiva sono stati coinvolti complessivamente 189 mila lavoratori. L'utilizzo di questa forza lavoro comporta la distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di 7,5 miliardi di euro.



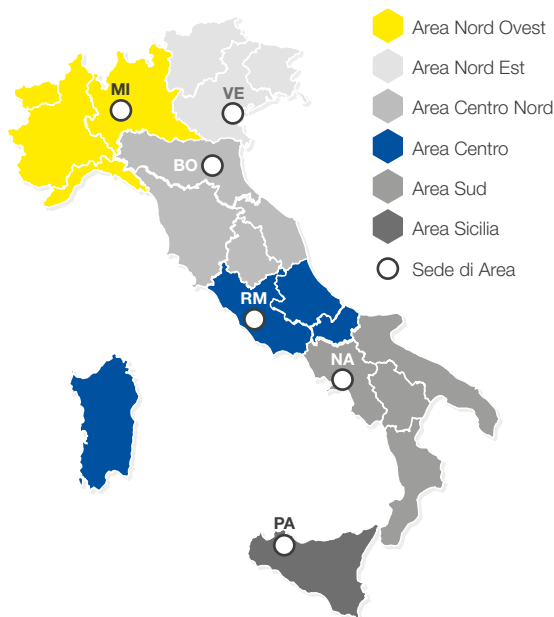
Indicatore significativo dell'impatto che l'Azienda ha sull'economia nazionale è il cosiddetto "moltiplicatore", fattore che mostra l'effetto leva generato dalla spesa per acquisti da fornitori locali. In base alle stime, la spesa di 1 milione di euro da parte di Poste è in grado di generare nell'economia impatti pari a 5 milioni di euro di PIL, 1 milione di euro di gettito fiscale, 3 milioni di euro di reddito da lavoro e di occupare oltre 70 persone nel sistema produttivo.

Di seguito si riportano due *focus* sull'area dei fornitori di Poste Italiane, rispettivamente gli impatti generati dai fornitori italiani nelle singole Aree Territoriali e i contributi indiretti originati dai fornitori PMI italiane.

Impatti generati nelle singole Aree Territoriali

Considerando la Provincia della sede legale dei fornitori, sono stati identificati gli impatti indiretti generati dagli stessi in ciascuna Area Territoriale nel 2019.

Gli impatti derivanti dall'attività dei fornitori di Poste Italiane sono distribuiti su tutto il territorio italiano. Da ciò ne consegue una spinta economica e un incremento occupazionale per tutta la Nazione



Area territoriale
(€/000, n.)



		PIL	OCCUPAZIONE	REDDITO DA LAVORO
1	Area Nord Ovest	1.012.010	16.324	434.714
2	Area Nord Est	128.478	2.153	54.882
3	Area Centro Nord	131.940	1.976	50.865
4	Area Centro	596.709	9.664	250.368
5	Area Sud	159.625	2.719	68.613
6	Area Sicilia	54.187	1.020	31.513

Risultati più che positivi sono stati osservati dall'analisi degli effetti delle attività di *business* nelle varie aree territoriali del Paese. In riferimento alle varie zone esaminate, si riscontrano valori di Prodotto Interno Lordo compresi tra i 50 milioni e un miliardo di euro. Da ciò risulta un livello occupazionale non minore ad un milione di persone e un reddito da lavoro complessivamente superiore a 30 milioni di euro per area.

Impatti dei fornitori italiani PMI

Considerando i parametri definiti dalla Commissione Europea, sono stati identificati i fornitori italiani che si caratterizzano come Piccole e Medie Imprese (PMI) e gli impatti indiretti a questi riconducibili.

Le Piccole e Medie Imprese sono una risorsa preziosa, in collaborazione con Poste Italiane, nella creazione di valore condiviso nella filiera produttiva nazionale. Nel 2019 il Gruppo ha acquistato beni e servizi da oltre 2.300 PMI per un valore totale di 1,2 €/miliardi (48% degli acquisti totali da fornitori italiani)



PIL

**1,0 €
miliardi**



OCCUPAZIONE

**17 mila
occupati**



REDDITO DA LAVORO

**452 €
milioni**



CONTRIBUTI ALLA PA

**306 €
milioni**

Nel 2019, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1 miliardo di euro, portando all'occupazione di 17.000 persone e ad una distribuzione di reddito di circa 452 milioni di euro. Infine, sono stati creati oltre 300 milioni di euro in termini di gettito fiscale. Tali valori vengono considerati in qualità di effetto totale comprendendo, quindi, ogni impatto diretto, indiretto e indotto.

Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane



Poste Italiane riporta il prospetto relativo alla quantificazione della ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di *stakeholder* con cui si interfaccia nelle proprie attività di *business*. L'analisi, eseguita in conformità ai requisiti dello *standard* di rendicontazione 201-1 dei GRI *Standards*, fornisce un quadro del valore economico generato dall'Azienda e della distribuzione del valore creato ai propri *stakeholder*, quali fornitori, dipendenti, finanziatori, Pubblica Amministrazione e azionisti.

Oltre l'86% 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 58,2% e il 28,5% del valore distribuito totale.

Il valore economico creato nel 2019 ammonta a oltre **11 miliardi di euro**, di cui l'**86% distribuito** agli *stakeholder*

Distribuzione del valore economico generato

