

2. Contesto esterno, rischi e opportunità e modello di *Risk management* integrato

Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane



Poste Italiane ha adottato un processo di analisi di materialità strutturato secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/16 e dagli *standard* di rendicontazione allo scopo di comprendere meglio le tematiche non-finanziarie che possono comportare rischi e opportunità nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Questo processo ha consentito di identificare le tematiche economiche, sociali e ambientali materiali che possono avere un impatto sostanziale sul processo decisionale degli *stakeholder* e che assumono un ruolo decisivo nella definizione della strategia del Gruppo, in considerazione della sua struttura, dell'estensione della rete servita e della diversificazione dei settori di mercato in cui opera.

In particolare, il processo di definizione dei temi materiali per Poste Italiane si è articolato in tre fasi principali ed è stato condotto in accordo alle indicazioni dei GRI *Standards*:



Al fine di individuare l'universo dei temi potenzialmente rilevanti per il settore e di guidare Poste Italiane nell'analisi di materialità, è stata svolta un'analisi sia interna che esterna che ha preso in considerazione gli input provenienti da diverse fonti, tra cui il Piano Strategico e il modello di gestione dei rischi di Gruppo, i risultati emersi dalle attività di *stakeholder engagement*, le analisi dei *trend* in corso nei diversi settori di operatività del Gruppo e le richieste degli investitori.

La rilevanza dei temi identificati è stata definita grazie al diretto coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni, attraverso le iniziative di ascolto e coinvolgimento promosse. I risultati delle attività svolte, che hanno condotto all'identificazione dei temi materiali e al posizionamento degli stessi all'interno della matrice di materialità, sono stati presentati al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità di Poste Italiane in occasione di un incontro dedicato.

Il coinvolgimento degli *stakeholder*

Poste Italiane si impegna, da sempre, ad ascoltare le esigenze dei suoi *stakeholder* e a costruire con quest'ultimi solidi legami di fiducia e trasparenza nel delineare e consolidare la propria strategia di sostenibilità, volta a prevenire e minimizzare eventuali impatti negativi e favorirne di positivi. Ciò contribuisce al raggiungimento di una buona reputazione nel contesto sociale in cui opera, con conseguente incremento di valore e benefici a favore di azionisti, clienti e dipendenti.

Come punto di partenza, l'Azienda ha effettuato un'attenta mappatura delle categorie di *stakeholder* con i quali si relaziona nel corso dello svolgimento delle proprie attività, identificando, in particolare, i soggetti maggiormente implicati – che influenzano o vengono a loro volta influenzati – nel processo di raggiungimento dei maggiori obiettivi strategici.

Tale mappatura è stata svolta seguendo le indicazioni dello *Standard Internazionale AA1000-Stakeholder Engagement Standard* (SES). Il risultato della suddetta attività ha portato a identificare sette macro categorie di *stakeholder*: Azionisti e Investitori, Comunità e Territorio (associazioni di categoria, media, mondo accademico), Clienti (associazioni di consumatori), Enti ed Istituzioni (Autorità, Fondimpresa), Fornitori (*Business Partner*), Personale (persone di Poste Italiane, sindacati) e Ambiente.

Nella tabella seguente sono riportate le macrocategorie di *stakeholder* identificate e, per ogni categoria, viene fornita una breve descrizione della modalità di coinvolgimento e comunicazione.

Modalità di coinvolgimento degli *stakeholder* da parte di Poste Italiane

Categoria di <i>stakeholder</i>	Principali modalità di coinvolgimento
Azionisti e investitori	Assemblea degli Azionisti; Relazione <i>Corporate Governance</i> ; Relazioni finanziarie e presentazioni periodiche; <i>Roadshow</i> e incontri dedicati; Sito <i>web</i> istituzionale; Comunicati stampa.
Clienti	Sistemi di <i>customer experience</i> ; Indagini periodiche di soddisfazione.
Personale	Strumenti di comunicazione interna (<i>intranet</i> aziendale, <i>newsletter</i> , <i>mailing list</i> , Postenews, ecc.); Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti; Incontri periodici; Contrattazione di primo e secondo livello; Indagini periodiche di soddisfazione.
Fornitori e <i>Business Partner</i>	Incontri specifici.
Enti e istituzioni	Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi.
Comunità e territorio	Progetti in favore della collettività; <i>Partnership</i> ; Comunicati stampa; Sponsorizzazioni, Liberalità; Dialogo con le istituzioni locali; Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, Pubblicazione di documenti, interviste, eventi.
Ambiente	Comunicati Stampa; Eventi dedicati; <i>Partnership</i> ; Collaborazioni; Convegni.

Il *Multistakeholder Forum* 2019

Vari strumenti vengono implementati nel dialogo tra l'Azienda e i suoi *stakeholder*. Uno dei più proficui in termini di occasione di riflessione e scambio di idee, è il *Forum Multistakeholder*, che si svolge con cadenza annuale.

Il *Forum*, il cui svolgimento comprende sessioni plenarie e sessioni di gruppo dedicate, crea un'opportunità di dialogo e confronto strategico sui temi di sostenibilità rilevanti per il settore, per poter condividere idee e progetti utili alla creazione di valore condiviso con i principali *stakeholder* con cui Poste Italiane interagisce nello svolgimento delle proprie attività. In particolare, nel 2019 ha avuto luogo la terza edizione, che ha visto coinvolti più di 400 partecipanti, fra cui rappresentanti delle comunità territoriali, del mondo finanziario e delle società di *rating*, delle associazioni di categoria e delle organizzazioni sindacali, del terzo settore, del mondo delle imprese e delle professioni e dei dipendenti. All'incontro hanno partecipato anche i componenti del Gruppo Interfunzionale di Sostenibilità, che hanno portato il punto di vista dell'Azienda sull'importanza dei temi di sostenibilità discussi.

Il *Forum* ha offerto l'occasione per riflettere e condividere idee e progetti nelle aree individuate dai pilastri fondamentali della sostenibilità individuati negli anni precedenti (Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Sostegno al territorio e al Paese, *Customer experience*, Decarbonizzazione immobili e logistica e Finanza sostenibile) che ispirano l'operato di Poste Italiane.



- 19 novembre 2019
- 3° *Forum Multistakeholder*
- **400**
- *Stakeholder* presenti al *Forum*
- **6**
- Macro-categorie di *stakeholder* coinvolte
- **3**
- Tavoli di lavoro dedicati suddivisi per *pillar*
- **18**
- Temi di sostenibilità discussi

Le novità di questa edizione hanno riguardato la sessione plenaria, a cui hanno partecipato *opinion leader* esperti dei principali temi di sostenibilità, e i *focus group*, che hanno coinvolto gli *stakeholder* presenti al *Forum* impattati da uno stesso pilastro del Piano Strategico ESG del Gruppo.

I gruppi di lavoro così formati, sono stati chiamati ad esprimere la propria valutazione sui temi materiali potenzialmente rilevanti per l'Azienda tramite un'analisi interna ed esterna. I partecipanti hanno potuto esprimere le proprie riflessioni tramite un *tool* digitale accessibile da *smartphone* e pc che ha favorito una visualizzazione istantanea e dinamica dei risultati.

Durante il *Forum*, particolare attenzione è stata posta al valore della sostenibilità per le imprese. Grazie alle attività svolte durante le varie sessioni, sono emersi spunti di riflessione su argomenti relativi ai pilastri di sostenibilità.

Integrità e trasparenza. Il pilastro Integrità e trasparenza conferma la sua centralità nelle valutazioni degli *stakeholder*.

Entrambe le tematiche che costituiscono il Pilastro Integrità e trasparenza e "Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento" sono ritenute un fondamento per la reputazione del Gruppo e per il suo ruolo di volano della crescita economica e sociale del Paese.

Poste Italiane si impegna a predisporre adeguati presidi di controllo interno e a diffondere nell'organizzazione una cultura aziendale fondata sull'integrità, l'etica professionale e l'onestà per costruire rapporti di fiducia con i propri *stakeholder* e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione.

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi. Il tema "Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi" è risultato di rilevanza fondamentale dal punto di vista degli *stakeholder*, considerato cuore pulsante e chiave per l'individuazione, l'interpretazione e la promozione del cambiamento. La centralità che lo stesso riveste per il successo della strategia *Deliver 2022* è coerente con questa visione. Dunque, è interesse di un'azienda come Poste Italiane, che assume nel territorio un ruolo di attore economico e sociale, contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di essere pronta a rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.

Diversità e pari opportunità. Il rispetto della diversità e la garanzia di pari opportunità in azienda costituisce un altro requisito considerato essenziale e indispensabile dall'opinione pubblica e dagli investitori nella valutazione del profilo ESG dell'impresa. Gli *stakeholder* presenti al *Forum* hanno confermato questa condizione, ritenendolo un tema di grande spessore per una gestione corretta e responsabile delle attività d'impresa. Poste Italiane garantisce la tutela dei Diritti Umani, valorizza elementi di diversità (in termini di diversi livelli di età, genere, conoscenze ed esperienze) e promuove comportamenti non discriminatori all'interno dell'Azienda quale modo per favorire lo sviluppo di una cultura d'impresa e una risposta solida contro le nuove sfide e opportunità del mercato.

Ambiente. L'attenzione agli impatti ambientali con riferimento agli immobili e alla logistica rappresentano due ambiti fondamentali per la gestione del cambiamento climatico. Gli *stakeholder* presenti al *Forum* hanno confermato questo presupposto, considerando il tema di elevata importanza per una gestione corretta e responsabile delle attività d'impresa con particolare riferimento alla mobilità sostenibile. Diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente e adottare soluzioni concrete per la gestione efficiente delle risorse energetiche, idriche e dei rifiuti nell'ottica di un'economia circolare rappresentano obiettivi di forte rilievo per l'Azienda. La suddetta si impegna, dunque, a monitorare gli impatti ambientali e favorire un processo di cambiamento orientato alla salvaguardia dell'ambiente tramite l'adozione di soluzioni meno inquinanti e nocive a scapito dell'ambiente.

Finanza sostenibile. Il tema dell'integrazione di criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi finanziari costituisce una delle principali declinazioni delle politiche di sostenibilità aziendale. Gli *stakeholder* presenti al *Forum* hanno confermato che il settore finanziario può infatti aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere la crescita economica, dando un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese. Rilevato strategico è, quindi, riconosciuto dall'Azienda ai temi dell'integrazione ESG nelle politiche di investimento e nelle politiche di assicurazione.

L'estrema rilevanza assunta dai temi "Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi" e "Diversità e pari opportunità" ha indotto Poste Italiane ad aggiungere i due nuovi pilastri "Diversità e inclusione" e "Innovazione", precedentemente inclusi rispettivamente nei pilastri di "Valorizzazione delle persone" e "Customer Experience". In tale modo, Poste Italiane vuole dar maggior rilievo a due settori da sempre centrali nella gestione delle proprie attività di *business*. L'innovazione di prodotti, servizi e processi viene, infatti, enfatizzata quale strumento in grado di consentire al Gruppo di affrontare con successo un mondo sempre più digitale e tecnologico tramite un costante sviluppo dei propri affari. Diversità ed inclusione, in ambito lavorativo, sono finalizzati ad incrementare il rispetto del valore delle persone, la valorizzazione dell'unicità dell'individuo e l'accesso alle medesime possibilità di crescita professionale, considerati valori essenziali su cui l'Azienda deve assolutamente investire per il proprio successo.

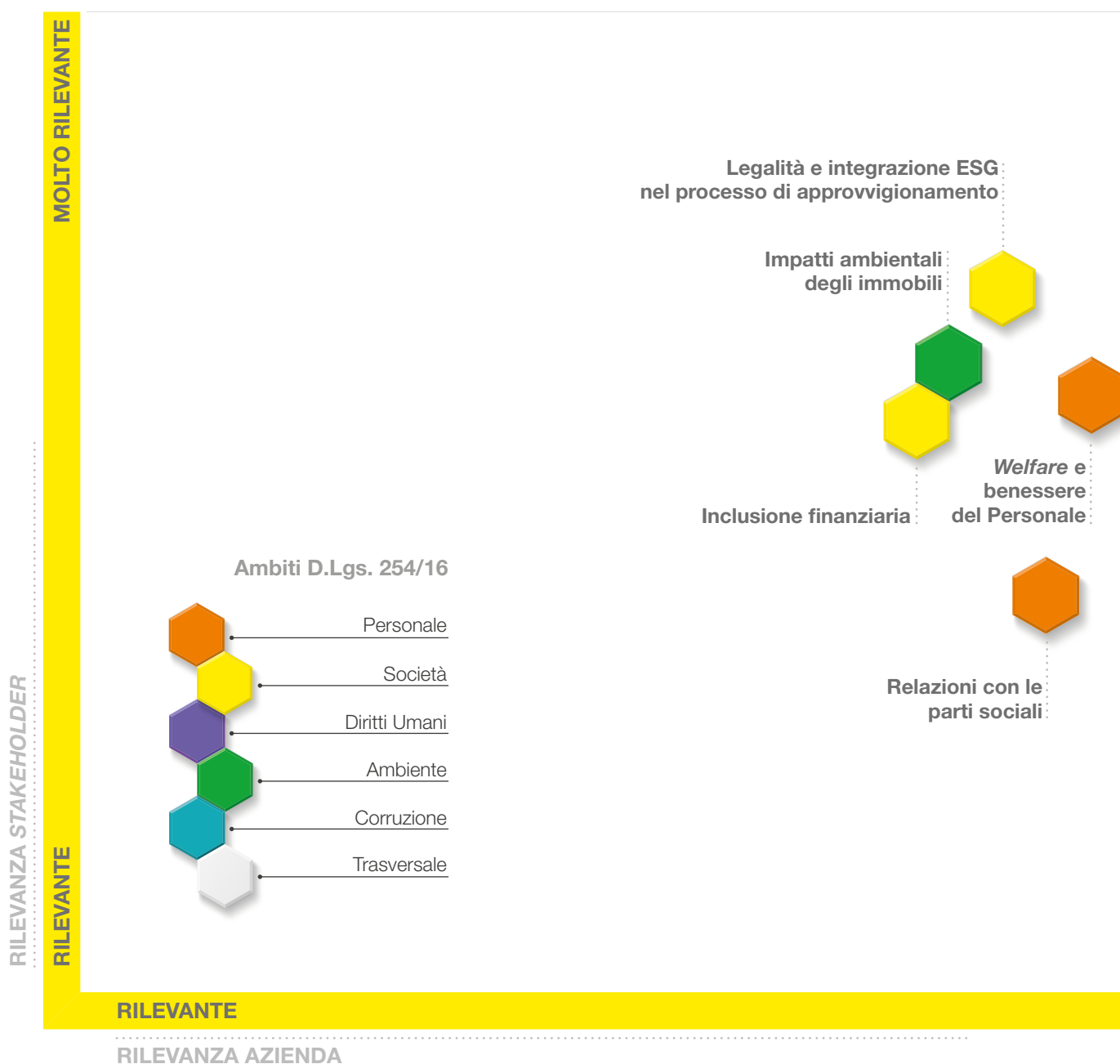
— Pagina volutamente lasciata in bianco —

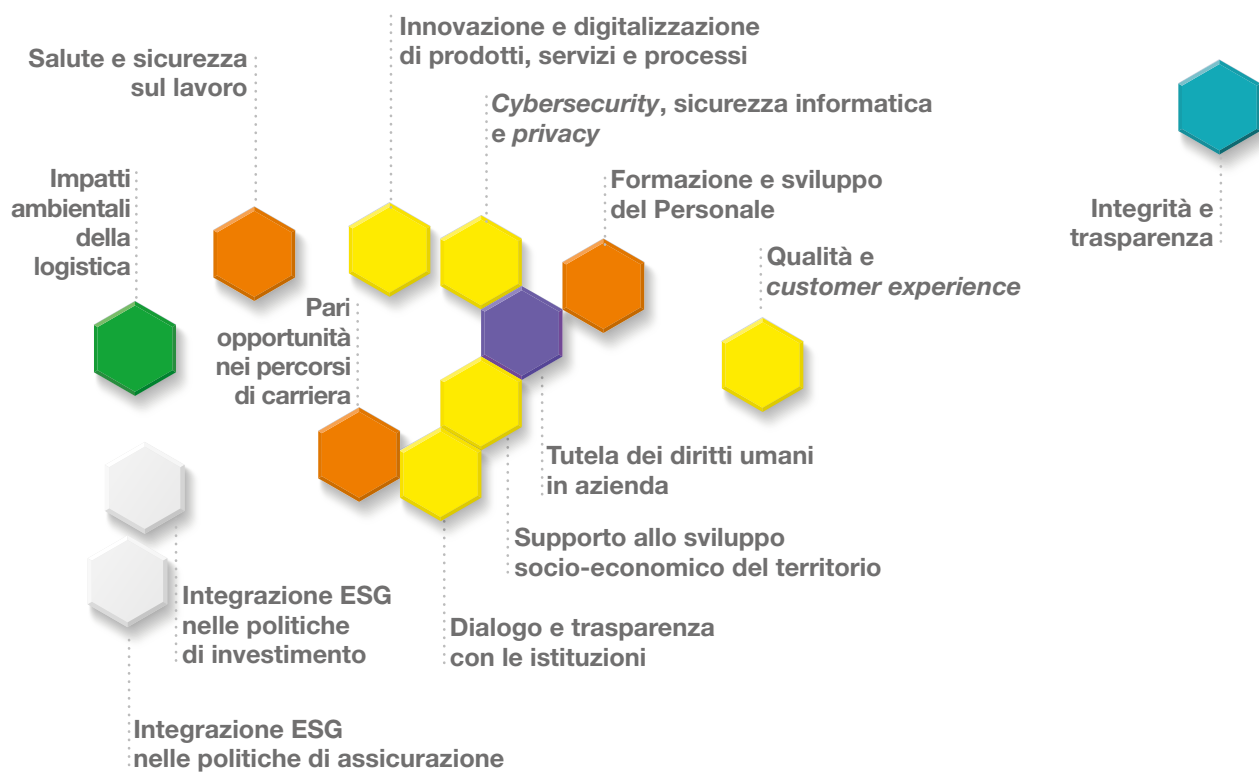
La matrice di materialità

La matrice di materialità rappresentata a seguire identifica i diciotto temi maggiormente rilevanti e necessari ad assicurare la comprensione delle attività aziendali, del loro andamento e dei loro impatti economici, sociali e ambientali. L'ordine di priorità dei temi è stato definito tenendo conto di due dimensioni: la rilevanza strategica per l'Azienda e la rilevanza percepita per gli *stakeholder*.

Gli impatti relativi ai temi materiali identificati sono generati dall'organizzazione, a eccezione dei temi "Impatti ambientali della logistica" e "Salute e sicurezza sul lavoro", che derivano anche dai fornitori che operano per conto di Poste Italiane su una parte significativa delle operazioni del Gruppo.

La matrice di materialità del Gruppo Poste Italiane





MOLTO RILEVANTE

Descrizione dei temi materiali

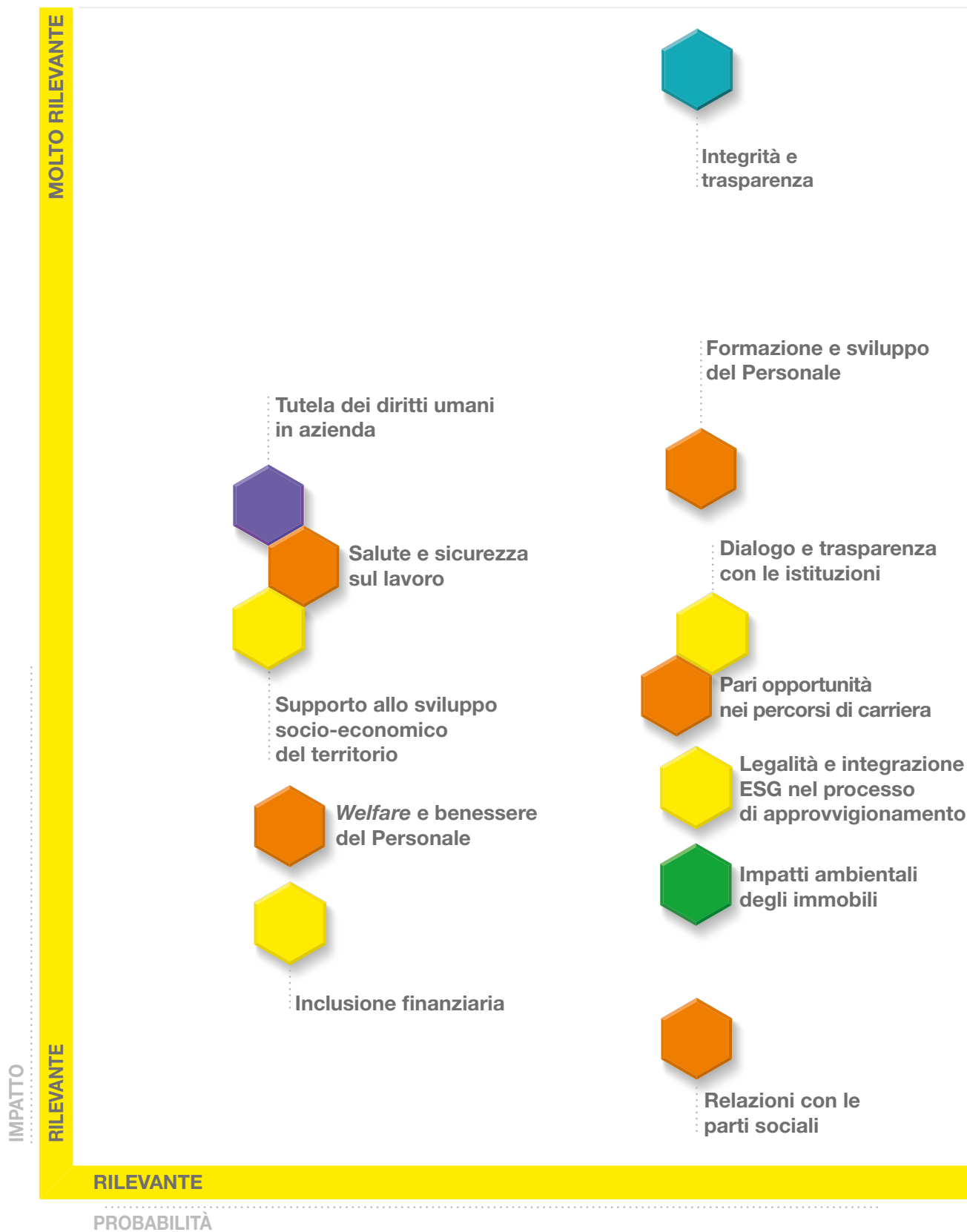
Temî materiali	Che cosa significa per Poste Italiane
Integrità e trasparenza	Predisporre adeguati presidi di controllo interno e diffondere nell'organizzazione una cultura aziendale fondata sull'integrità, l'etica professionale e l'onestà per costruire rapporti di fiducia con i propri <i>stakeholder</i> e condurre correttamente la propria attività con trasparenza in ogni singola operazione, in particolare nella lotta alla corruzione attiva e passiva.
Qualità e customer experience	Rispettare tempi e modalità di esecuzione delle attività (livello di servizio e <i>performance</i>) e fornire al cliente un'esperienza di qualità che vada oltre la fruizione del prodotto o del servizio tradizionale, costruendo anche una relazione di fiducia mediante l'attivazione di canali di ascolto di aspettative, esigenze e soddisfazione dei clienti sui prodotti e servizi offerti e la corretta gestione dei reclami.
Formazione e sviluppo del personale	Garantire ai propri dipendenti lo sviluppo continuo delle proprie conoscenze e competenze e l'opportunità di raggiungere il pieno potenziale grazie a percorsi formativi tesi ad assicurare la crescita e il rafforzamento del <i>know-how</i> in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di <i>business</i> /organizzativi.
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Dare un contributo al benessere socioeconomico del sistema Paese attraverso l'attivazione di impatti diretti, indiretti e indotti sul territorio (es. in termini di PIL e occupazione) e l'avvio o il sostegno ad attività a scopo sociale che rispondano ai bisogni espressi dalla società individuati altresì mediante il dialogo e la collaborazione con il Terzo Settore.
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Promuovere un dialogo sistematico e trasparente con le istituzioni nazionali e locali, improntato alla ricerca di soluzioni condivise che consentano di rispondere ai bisogni sociali della comunità, incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'azienda opera e, al tempo stesso, accrescere la competitività e la continuità del <i>business</i> .
Salute e sicurezza sul lavoro	Tutelare la salute, sicurezza e integrità psicofisica delle persone, anche con riferimento alla qualità dei luoghi di lavoro, incoraggiando lo sviluppo di una solida cultura interna e aderendo ai più alti <i>standard</i> nazionali e internazionali sul tema.
Impatti ambientali della logistica	Monitorare gli impatti ambientali delle attività di logistica e favorire un processo di cambiamento orientato alla salvaguardia dell'ambiente tramite l'adozione di soluzioni meno impattanti per l'erogazione dei servizi postali e logistici, quali: utilizzo di mezzi ibridi/elettrici, razionalizzazione delle distanze percorse, corretta gestione dei rifiuti, sviluppo di infrastrutture per la ricarica dei mezzi dei clienti.
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Incorporare gli aspetti ESG all'interno del processo di investimento per gestire meglio i rischi non-finanziari e considerare nuove opportunità d'investimento che supportino anche lo sviluppo sostenibile e un futuro <i>low-carbon</i> .
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Incorporare gli aspetti ESG all'interno delle politiche di assicurazione, delle strategie di sviluppo dei prodotti assicurativi e delle comunicazioni con i clienti.
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Contribuire alla modernizzazione del Paese e all'evoluzione tecnologica digitale mediante lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'adozione di tecnologie digitali da integrare nei prodotti, nei servizi e nei processi aziendali, al fine di essere pronti nel rispondere ai cambiamenti di scenario, ai nuovi bisogni dei clienti e alle opportunità offerte dai mutamenti sociali ed ambientali.
Tutela dei Diritti Umani in azienda	Garantire la tutela dei Diritti Umani e la promozione di comportamenti non discriminatori all'interno del Gruppo, anche attraverso l'adesione a <i>standard</i> riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di <i>risk assessment</i> di Gruppo e la valorizzazione di elementi di diversità (in termini di diversi livelli di età, genere, conoscenze ed esperienze) che favoriscano lo sviluppo di una cultura d'impresa e la risposta a nuove sfide e opportunità del mercato.
Welfare e benessere del personale	Offrire ai dipendenti strumenti e modelli di lavoro moderni e flessibili in grado di rispondere a specifici bisogni personali e garantire equilibrio tra vita privata e vita lavorativa (es. iniziative di lavoro agile, trattamenti economici di miglior favore connessi alla tutela della maternità e paternità, erogazione di <i>benefit</i> nel campo della sanità, ecc.).
Relazioni con le parti sociali	Considerare il dialogo con il personale e le rappresentanze sindacali fondamentale per trovare soluzioni condivise sui temi che possono avere impatti significativi sull'organizzazione, sul <i>business</i> e, in particolare, sul capitale umano, un <i>asset</i> aziendale fondamentale per l'azienda.
Cybersecurity, sicurezza informatica e privacy	Garantire la <i>privacy</i> dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e <i>cybersecurity</i> al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri <i>stakeholder</i> e la sicurezza delle transazioni.
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Improntare i propri processi di acquisto su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza e adottare criteri di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori in grado di misurare la loro <i>performance</i> sociale e ambientale, al fine di garantire alti livelli di funzionalità e qualità degli approvvigionamenti e mitigare eventuali rischi ESG.
Impatti ambientali degli immobili	Diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente e adottare soluzioni concrete per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, quali ad esempio: acquisto di energia rinnovabile, installazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile, progetti di efficientamento degli edifici, organizzazione della raccolta differenziata, ecc.
Inclusione finanziaria	Estendere l'offerta di prodotti e servizi finanziari alle categorie tradizionalmente escluse per garantire l'accesso a servizi fondamentali per il sostentamento economico e rendere l'esperienza di acquisto dei clienti più consapevole grazie a iniziative di educazione finanziaria, in particolare in materia di risparmio, investimenti, pagamenti, previdenza e assicurazione.
Pari opportunità nei percorsi di carriera	Garantire le pari opportunità nello sviluppo delle carriere dei singoli, promuovendo percorsi di crescita professionale a tutti i dipendenti indipendentemente dalle loro caratteristiche personali (età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose) secondo i principi di imparzialità e non discriminazione.

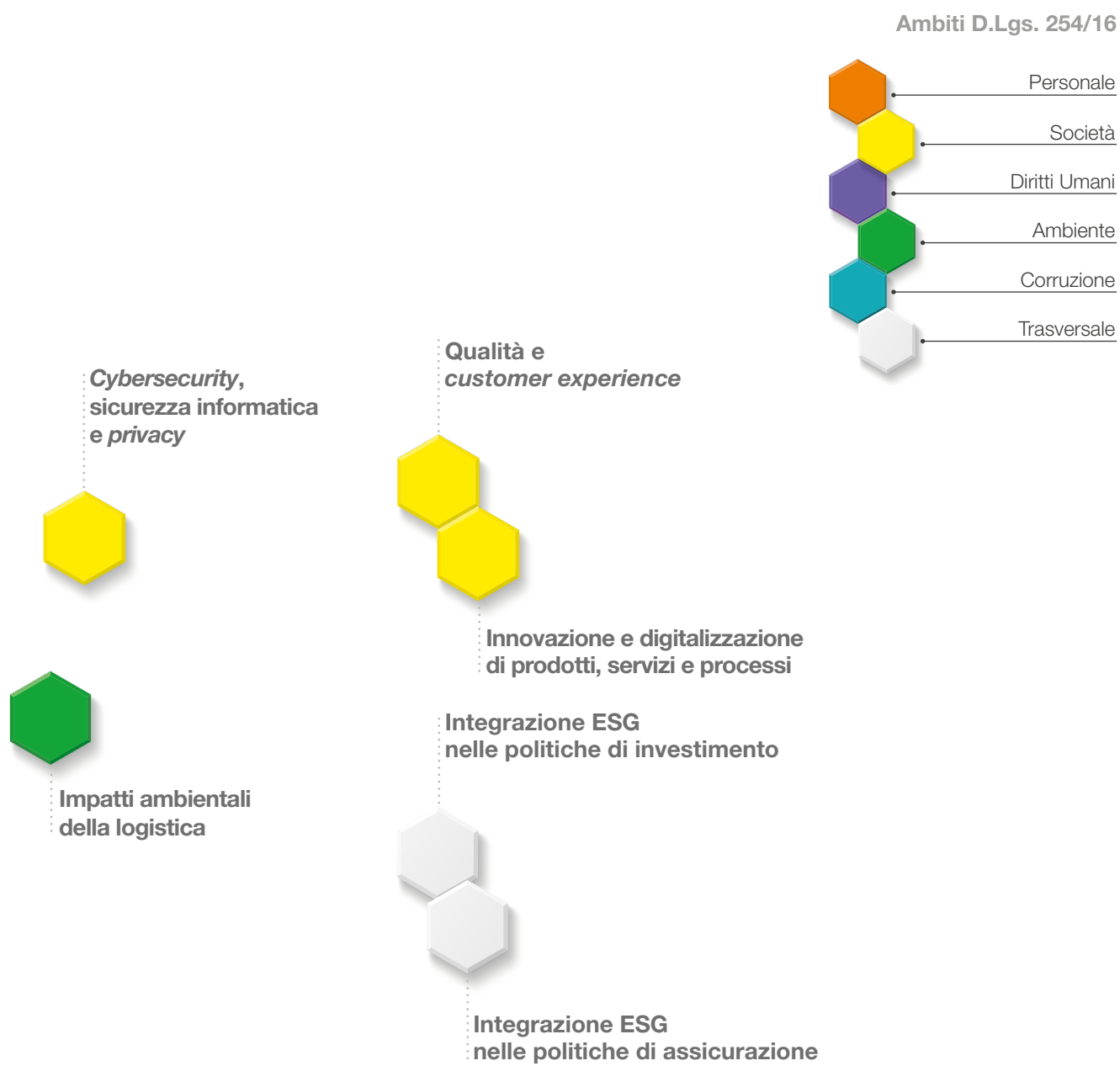
In accordo alle indicazioni dell'*International <IR> Framework*, i temi materiali sono stati valutati, oltre che nell'ottica della rilevanza in termini di impatto sulla strategia, la *governance*, le *performance* e le prospettive future, anche in termini di probabilità di accadimento di tale impatto.

Nel corso dell'analisi di materialità svolta con il *management* e gli *stakeholder*, sono stati valutati, attraverso fattori quantitativi e qualitativi, gli impatti dei temi materiali in ottica finanziaria, operativa, strategica, reputazionale e regolatoria, considerando gli effetti interni ed esterni e l'arco temporale di riferimento

La matrice riportata di seguito illustra la rilevanza dei temi materiali in termini di intensità e probabilità dell'accadimento degli impatti collegati agli stessi.

La matrice di impatto del Gruppo Poste Italiane





MOLTO RILEVANTE

Interconnessione tra i temi materiali, rischi e modalità di gestione

Con l'obiettivo di integrare gli ambiti ESG (*Environmental, Social, Governance*) all'interno della strategia e nei processi aziendali, i temi materiali individuati sono stati correlati ai rischi potenziali, con l'indicazione degli *stakeholder* coinvolti, dell'impatto su Poste Italiane e sugli *stakeholder* e le principali modalità di gestione adottate dal Gruppo.

Rischi non-finanziari associati ai temi materiali e modalità di gestione

Tema	Eventi di rischio	Stakeholder	Impatto potenziale su Poste Italiane	Impatto potenziale su stakeholder	Principali modalità di gestione
Integrità e trasparenza	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	Personale; Fornitori e <i>business partner</i> ; Comunità finanziaria; Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza	- Strategico - Reputazionale - Non conformità alle norme	Economico	Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. modello di gestione dei rischi integrato, modello di affidabilità aziendale, anticorruzione, ambiente, ecc.)
Qualità e customer experience	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	Clienti; Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Comunità finanziaria	- Economico - Strategico - Reputazionale - Operativo	- Qualità del servizio - Economico	- Rafforzamento presidi aziendali su tematiche specifiche (es. qualità) - Miglioramento prodotti e servizi - Evoluzione del modello di assistenza clienti - Gestione reclami - Implementazione del Sistema di Gestione della Qualità
Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di qualità del personale	Clienti; Persone di Poste Italiane	Strategico	Diritti umani	- Rafforzamento del piano di formazione annuale - Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i>
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali per la ridefinizione del modello di <i>business</i>	Istituzioni territoriali	- Strategico - Reputazionale	- Qualità del servizio - Economico	Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio
Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	Autorità Indipendenti di Regolamentazione e/o Vigilanza; Istituzioni Europee ed Internazionali; Istituzioni nazionali; Associazioni di consumatori e di categoria	- Strategico - Reputazionale	Economico	Dialogo costante e strutturato con enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio
Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infortuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	Persone di Poste Italiane	- Economico - Strategico - Reputazionale - Operativo	Salute e sicurezza	- Analisi ed ottimizzazione dei modelli organizzativi della salute e sicurezza sul lavoro - Estensione di modelli produttivi nei siti operativi (es. <i>lean manufacturing</i>) - Supporto nell'implementazione e certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo

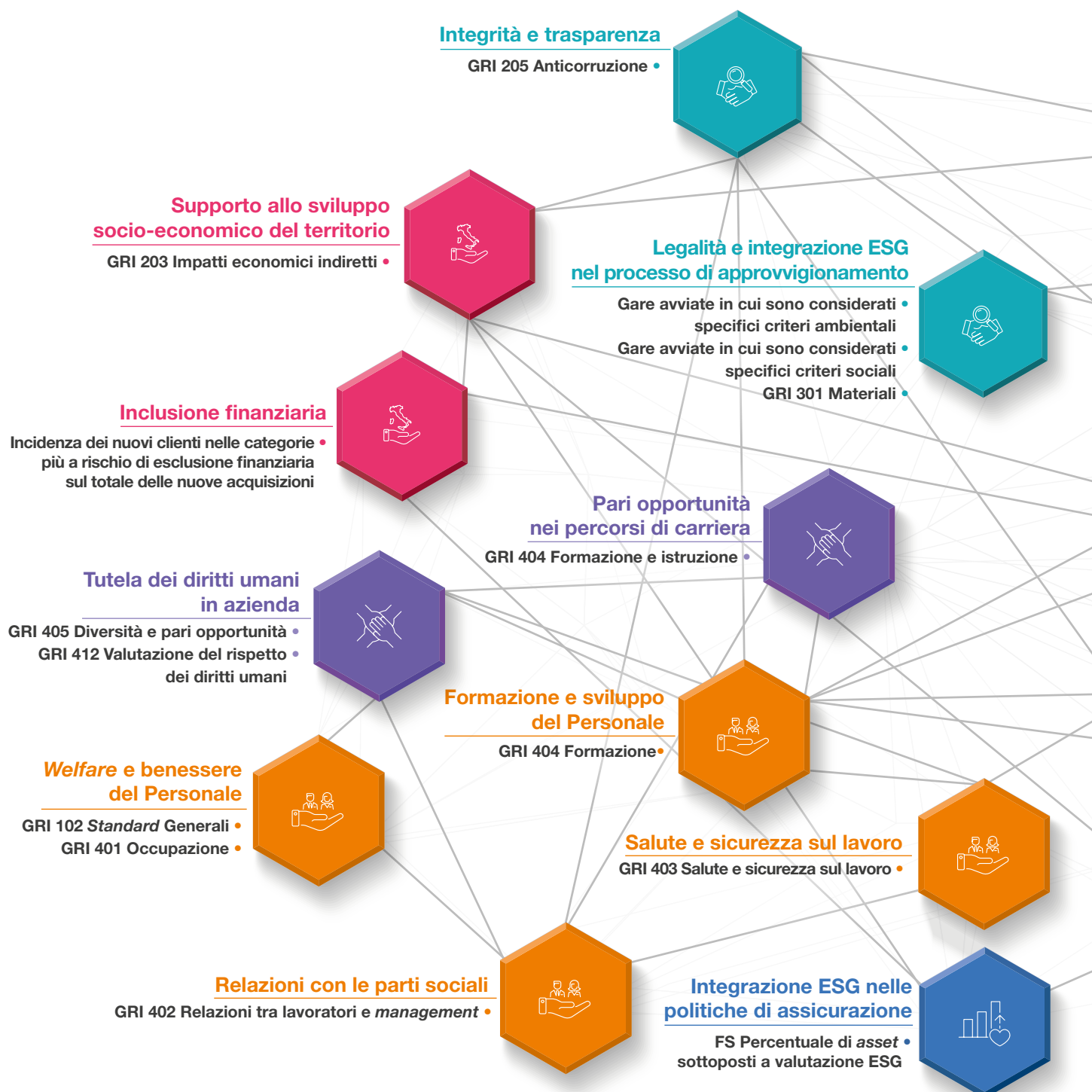
Tema	Eventi di rischio	Stakeholder	Impatto potenziale su Poste Italiane	Impatto potenziale su stakeholder	Principali modalità di gestione
Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e <i>business partner</i> ; Ambiente	▪ ESG	▪ Salute e sicurezza	▪ Trasformazione della flotta PCL in ottica <i>green</i>, anche con l'obiettivo di aumentare la capacità di carico ▪ Ridisegno ed evoluzione rete di recapito (es. aumento numero linee di recapito pomeridiane, introduzione di consegne presso <i>lockers</i>, Uffici Postali e reti terze)
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	▪ Finanziario e assicurativo ▪ ESG	▪ Economico ▪ Diritti umani	▪ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento
Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	Comunità finanziaria; Clienti	▪ Finanziario e assicurativo ▪ ESG	▪ Economico ▪ Diritti umani	▪ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di <i>governance</i> (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e territorio	▪ Strategico	▪ Qualità del servizio ▪ Economico	▪ Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale ▪ Lancio iniziative digitali ▪ <i>Partnership</i> e collaborazioni con realtà <i>first mover</i> nel settore digitale e tecnologico
Tutela dei Diritti Umani in azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	Persone di Poste Italiane	▪ Strategico ▪ Reputazionale ▪ ESG	▪ Diritti umani	▪ Responsabilità organizzativa specifica per la diversità e l'inclusione ▪ Individuazione di possibili interventi formativi per creare cultura per tutto il personale ▪ Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità della diversità e dell'inclusione
Welfare e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	▪ Strategico ▪ ESG	▪ Salute e sicurezza ▪ Qualità della vita, benessere	▪ Programmi di <i>engagement</i> del personale (es. programma <i>employee engagement</i>, attivazione piattaforma di <i>welfare</i>, <i>competence center</i> dell'assenteismo, ecc.) ▪ Incentivazione dell'utilizzo degli strumenti di lavoro a distanza
Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute; Comunità finanziaria	▪ Economico ▪ Strategico ▪ Operativo ▪ Reputazionale	▪ Economico ▪ Salute e sicurezza ▪ Diritti umani ▪ Qualità della vita, benessere	▪ Dialogo costante con le rappresentanze sindacali ▪ Implementazione di progetti riorganizzativi nel rispetto del quadro normativo (CCNL e leggi) e caratterizzati da impatti sociali governabili ▪ Gestione delle risorse in linea con le disposizioni di legge, le <i>policy</i> e le procedure aziendali

Tema	Eventi di rischio	Stakeholder	Impatto potenziale su Poste Italiane	Impatto potenziale su stakeholder	Principali modalità di gestione
Cybersecurity, sicurezza informatica e privacy	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	Persone di Poste Italiane; Media; Clienti	▪ Economico ▪ Strategico ▪ Operativo ▪ Reputazionale	▪ Qualità del servizio ▪ Economico	▪ Azioni in ambito <i>privacy</i>, <i>cybersecurity</i> e <i>business continuity</i> ▪ Investimenti nella modernizzazione della infrastruttura IT
Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di sostenibilità di Poste Italiane	Fornitori e <i>business partner</i>	▪ Strategico ▪ Operativo ▪ Reputazionale ▪ ESG	▪ Salute e sicurezza ▪ Diritti umani	▪ Portale "Contratti aperti e trasparenti" ▪ Centralizzazione in Corporate delle attività di acquisto delle società del Gruppo ▪ Sistema di qualificazione fornitori
Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	Ambiente; Persone di Poste Italiane	▪ Economico ▪ Strategico ▪ Reputazionale ▪ ESG	▪ Salute e sicurezza	▪ Responsabilità organizzativa specifica per la gestione della flotta aziendale ▪ Adozione di soluzioni per l'efficientamento energetico del patrimonio immobiliare e l'utilizzo di energie rinnovabili ▪ Implementazione del Sistema di Gestione ambientale per le società del Gruppo
Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	Comunità finanziaria; Clienti; Enti e istituzioni	▪ Strategico ▪ ESG	▪ Economico	▪ Dialogo costante e strutturato con Enti e istituzioni e accordi condivisi di prossimità al territorio ▪ Programma di Educazione finanziaria digitale e postale
Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di <i>driver</i> oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	Persone di Poste Italiane; Sindacati; Organizzazioni dei lavoratori non riconosciute	▪ Strategico ▪ Reputazionale	▪ Diritti umani ▪ Qualità della vita, benessere	▪ Introduzione di presidi di controllo sulla tutela dei Diritti umani, delle pari opportunità della diversità e dell'inclusione

— Pagina volutamente lasciata in bianco —

Interconnessione tra temi materiali e metriche

Poste Italiane adotta un processo decisionale integrato, prevedendo azioni mirate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine e tenendo conto delle connessioni e delle interdipendenze tra i numerosi fattori che influiscono sulla capacità dell'Azienda di creare valore nel tempo. Coerentemente con il "pensiero integrato" che permea l'organizzazione, tale approccio prevede la comprensione del grado di combinazione, correlazione e interdipendenza fra le tematiche che hanno un impatto significativo sulle *performance* economiche, sociali e ambientali. A tale scopo, in accordo alle indicazioni dell'*International <IR> Framework*, di seguito vengono rappresentate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per il Gruppo e le principali metriche di misurazione.





Dialogo e trasparenza con le istituzioni

- Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche



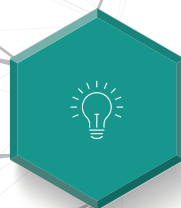
Impatti ambientali della logistica

- GRI 302 Energia
- GRI 305 Emissioni



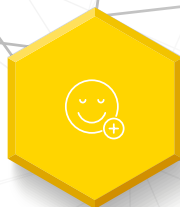
Impatti ambientali degli immobili

- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua e scarichi idrici
- GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti
- GRI 305 Emissioni



Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

- Numero dei servizi digitali offerti
- Numero delle transazioni digitali



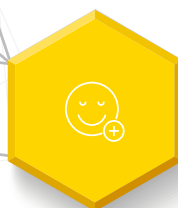
Cybersecurity, sicurezza informatica e privacy

- GRI 418 Privacy dei clienti



Integrazione ESG nelle politiche di investimento

- FS Percentuale di asset sottoposti a valutazione ESG



Qualità e Customer experience

- Qualità del Servizio Universale
- Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
- Reclami dei clienti per tipologia
- Soddisfazione dei clienti
- Conciliazioni

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane



In un contesto caratterizzato da una 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 e nel processo di creazione di valore.

Per promuovere e mantenere un adeguato Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), Poste Italiane utilizza strumenti organizzativi, informativi e normativi che permettono di identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi di Gruppo.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di perseguire l'obiettivo prioritario di creazione di valore nel medio-lungo periodo definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi aziendali.

Per questo, l'Azienda si è adoperata per l'adozione di un SCIGR orientato al successo sostenibile, ovvero alla creazione di valore a lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società. Infatti, il SCIGR di Poste Italiane è integrato sia dal punto di vista interno che esterno al Sistema. Da una parte, infatti, le sue componenti devono risultare coordinate e interdipendenti tra loro e, dall'altra, il Sistema nel suo complesso, deve risultare integrato nel generale assetto organizzativo, amministrativo e contabile aziendale.

Il SCIGR di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, 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, nonché mediante la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

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.

Modello di *risk management* e analisi dei rischi

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. La funzione Governo dei Rischi di Gruppo (GRG), nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, nel corso del 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l'analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG e reputazionali, nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Si realizza così lo strumento per la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

Di seguito si riportano i principali rischi connessi alle attività del Gruppo Poste Italiane.

Categoria dei rischi	Descrizione
Strategici	Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> dalla funzione GRG, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/ mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).
Operativi	Rischi di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, Risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell'ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo (<i>Risk Management</i> BancoPosta, <i>Risk Management</i> Gruppo Poste Vita, <i>Risk Management</i> BancoPosta Fondi SGR e <i>Risk Management</i> PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione GRG. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico, ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro, e in particolare di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l'utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare di accesso nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli Uffici Postali o in aree riservate da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché di limitata protezione dei beni/patrimonio di Poste Italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali.
Non conformità alle norme	Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, <i>Privacy</i> , <i>Market Abuse</i> , o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc.) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare, rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all'introduzione di nuove norme per la gestione e sviluppo dei servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell'attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli <i>standard</i> di qualità del servizio regolati dalla AGCom.
Reputazionali	Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli <i>stakeholder</i> del Gruppo, per i quali il <i>framework</i> adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (<i>stakeholder engagement</i>) al fine di intercettare e valutare le fonti di rischio. Tra gli elementi di rischio reputazionale a cui l'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta rileva l'andamento delle <i>performance</i> di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, <i>certificates</i> e quote di fondi immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalle controllate Poste Vita e Poste Assicura e fondi comuni di investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR) nonché la qualità del servizio percepita ed erogata sui servizi legati all'attività di corrispondenza e recapito pacchi.
Finanziari e assicurativi	Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di <i>Risk Management</i> dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Governo dei Rischi di Gruppo. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.
ESG	Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> (in particolare, collegati ai Diritti Umani e ai cambiamenti climatici).

Outlook: la gestione dei rischi emergenti

Considerata la pervasività dei rischi emergenti, Poste Italiane ha ritenuto necessario inglobare e gestire gli stessi all'interno dei processi di *risk management*. I rischi emergenti considerati consistono in eventi *disruptive* che possono minacciare il modello di *business* su un lungo orizzonte temporale (10-20 anni) e che sono potenziali *game changer* per il settore e il contesto di riferimento in cui operano le organizzazioni e solitamente sono caratterizzati da elementi, quali:

- incertezza e visibilità: assenza di dati per analizzare il fenomeno e difficoltà nel reperire competenze, conoscenza e consapevolezza in merito agli effetti potenziali che gli *emerging risk* hanno sul proprio modello di *business*;
- *timing* dei mutamenti: i mutamenti derivano da cambiamenti radicali del contesto esterno di riferimento (socio-ambientale, legislativo, tecnologiche, abitudini, ecc.) alterando in modo distruttivo le *routine* su diversi fronti e con *escalation* temporali non prevedibili;
- complessità gestionale: complessità crescente delle modalità di gestione. Non vi sono azioni di risposta immediate in quanto gli eventi sono derivanti da fattori esogeni fortemente interconnessi e con forti dipendenze sistemiche ed accelerazioni temporali.

Non adeguarsi a questi *trend* comporterà perdite 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. Le tabelle che seguono sintetizzano, per ogni rischio emergente, i relativi rischi, opportunità e modalità di gestione.



RIVOLUZIONE DELLA MOBILITÀ

Introduzione di nuovi modelli di mobilità, evoluzione tecnologica dei veicoli, *sharing mobility*. Spostamenti più efficienti, puliti, sicuri

RISCHI

- Restrizioni alla circolazione (es. blocco mezzi inquinanti)
- Difficoltà di sostituzione dei mezzi di trasporto utilizzati in ambito logistico
- Crescente richiesta del personale di lavorare da remoto
- Rischio reputazionale per utilizzo di mezzi inquinanti

OPPORTUNITÀ

- Diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili)
- Abbattimento delle emissioni
- Adozione di modelli di *smart working*
- Gestione più snella ed efficiente delle *operations*
- Riduzione dei costi

MODALITÀ DI GESTIONE

- Evoluzione *green* della flotta aziendale
- Installazione di colonnine di ricarica
- *Partnership* con *startup*



EVOLUZIONE DEL SISTEMA DEI PAGAMENTI

Introduzione di nuove modalità di pagamento e modifica dei comportamenti di acquisto dei consumatori in relazione agli strumenti di pagamento da utilizzare (es. criptovalute, *fintech*, ecc.)

RISCHI

- Aumento della concorrenza (es. nuovi sistemi di pagamento)
- Risposta non tempestiva ai *trend* emergenti in ambito pagamenti
- Gestione dei dati biometrici dei clienti acquisiti per la gestione dei nuovi sistemi di pagamento
- Incapacità di mantenere attrattività verso la clientela tradizionale

OPPORTUNITÀ

- Adozione di nuove tecnologie estendibili al *target* già clienti di Poste Italiane
- Segmentazione e differenziazione dell'offerta (es. giovani)
- *Focus* su tipologia di clienti evoluti digitalmente e creazione di offerta specifica
- Strategie di crescente personalizzazione dell'offerta
- Lancio di nuovi prodotti (es. piattaforme e strumenti per pagamenti con criptovalute)

MODALITÀ DI GESTIONE

- Primo prodotto integrato in ambito pagamenti e mobile che consente di gestire, tramite un'unica app, i servizi di telefonia e di pagamento in modo intuitivo e sicuro (servizio Postepay Connect)
- Portafogli digitali (*e-wallet*)
- Codice Postepay
- Servizio di Identità digitale PostelD abilitato al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID)
- Sistemi di autenticazione evoluti
- Accordi di collaborazione con *startup* per lo sviluppo di soluzioni innovative in ambito servizi finanziari e pagamenti



INVECCHIAMENTO DELLA POPOLAZIONE

Aumento della longevità unito al basso tasso di natalità con conseguente modifica del mix generazione

RISCHI

- Inadeguatezza dei prodotti *standard* per le mutate esigenze dei consumatori (es. *smart device* per raccogliere dati medici in tempo reale, ecc.)
- Difficoltà di sviluppare modelli previsionali attendibili
- Riduzione del reddito disponibile da parte delle nuove generazioni

OPPORTUNITÀ

- Aumento delle opportunità di *business* dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori
- Offerta di prodotti a basso costo per garantire l'accessibilità alle fasce di popolazione più vulnerabili

MODALITÀ DI GESTIONE

- Sviluppo di prodotti specifici per fasce di popolazione con bisogni in evoluzione (es. assistenza sanitaria integrativa, infortuni, telefonia mobile, ecc.)
- Progetti dedicati all'*age management* del Personale



INASPIMENTO DELLA REGOLAMENTAZIONE

Evoluzione della normativa di riferimento applicabile al *business* con particolare riferimento alle variabili ambientali

RISCHI

- Evoluzione della normativa applicabile al *business* di Poste Italiane
- Crescente rilevanza del rischio reputazionale
- Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori
- Innalzamento delle sanzioni per mancato adeguamento alle norme

OPPORTUNITÀ

- Reindirizzamento/creazione di nuove aree di *business*
- Lancio di prodotti che incentivino la prevenzione e comportamenti responsabili
- Potenziali evoluzioni normative a beneficio del *business*
- Maggiore tempestività rispetto ai *competitors* nell'adeguamento a normative complesse

MODALITÀ DI GESTIONE

- Partecipazione ai tavoli di lavoro sull'evoluzione normativa
- Adeguamento dei prodotti alle richieste normative in ambito ESG (prodotti di investimento sostenibile, prodotti di investimento responsabile, ecc.)



ATTRAZIONE DEI TALENTI DIGITALI

Necessità di individuare e assumere risorse con competenze digitali e, in generale, di rafforzare nuove competenze del personale

RISCHI

- Riduzione di attrattività verso le nuove generazioni
- Basso *turnover* del personale anche dovuto all'invecchiamento della popolazione aziendale
- Aumento del *turnover* del personale con competenze digitali verso settori/aziende caratterizzate da maggiore *appealing*
- Difficoltà di coprire le esigenze occupazionali con adeguato *mix* quali-quantitativo delle risorse
- Inadeguata attività formativa in termini di erogazione e contenuti, anche con strumenti innovativi (es. ologrammi, realtà virtuale, ecc.)
- Difficoltà nella riconversione di mansioni/ruoli
- Difficoltà di individuare/fronteggiare le nuove richieste del mercato

OPPORTUNITÀ

- Ricorso a mercati del lavoro innovativi che potrebbero fornire nuove tipologie di competenze a Poste Italiane (es. *startup*, *millennials*, ecc.)
- Percorsi innovativi di gestione e sviluppo del personale
- Evoluzione dei modelli organizzativi
- Aumento dell'efficienza e della produttività attraverso iniziative di *smart working*

MODALITÀ DI GESTIONE

- Attività di formazione focalizzate su ambiti quali *Digital & Innovation Mindset*, *Customer Centricity*, Consulenza finanziaria e assicurativa, Cultura *Lean*, *Technical Skills*
- Percorsi per l'innovazione (*Innovation Storm* ovvero *Hackathon* aziendali che hanno come obiettivo l'ingaggio ed il coinvolgimento della popolazione aziendale in esperienze di creatività e *problem solving* legate a temi di interesse per il *business*)
- Progetti Percorsi per l'innovazione e Libera il tuo talento
- *Partnership* con *startup*



AUMENTO DELLA CONNETTIVITÀ

Incremento delle connessioni tra *business* e persone e necessità di gestire un numero crescente di dati e informazioni

RISCHI

- Difficoltà nella gestione dei dati provenienti da un numero crescente di fonti (es. *smartphone*, *tablet*, *smartwatch*, ecc.)
- Perdita/deterioramento di dati e informazioni
- Attacchi *hacker*, *data leaks* e rischio *privacy*
- Perdita del presidio sui dati e sulla relazione con il cliente
- Aumento del rischio «contagio» (es. *virus*, *spam*, ecc.)
- Necessità di nuove competenze per gestire la complessità

OPPORTUNITÀ

- Possibilità di raggiungere un numero crescente di clienti e mercati
- Segmentazione e differenziazione dell'offerta
- Miglioramento della *customer experience*
- Aumento della frequenza di relazione e di servizio al cliente

MODALITÀ DI GESTIONE

- Progetti di *digital transformation*
- Rafforzamento dell'infrastruttura IT
- *Partnership* con *startup*

L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai Diritti Umani

L'impegno di Poste Italiane ad assicurare il rispetto dei Diritti Umani – promosso sia nell'ambito delle proprie attività che nell'ambito di attività affidate ai terzi/condotte con i *partner* – è sancito all'interno della "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani", tesa a strutturare un approccio chiaro sul tema che consenta di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai Diritti Umani in tutte le loro forme attraverso la sistematica applicazione ad ogni livello organizzativo e funzionale dell'Azienda, anche confermando l'impegno a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

Al fine di incentivare lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e la valorizzazione della diversità e con l'intenzione di delineare un *focus* chiaro e strutturato su tale tema, Poste Italiane, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, si è dotata di una specifica *Policy Diversity and Inclusion*. L'obiettivo è quello di favorire la diversità in tutte le sue dimensioni per generare valore all'interno degli ambienti di lavoro, permettendo una migliore valutazione ed un miglior monitoraggio del rischio collegato al verificarsi di discriminazioni in Azienda.

Il modello di gestione dei rischi di Gruppo, coerentemente con le politiche adottate, prevede periodicamente l'identificazione delle attività aziendali e delle aree organizzative nelle quali potrebbe verificarsi un rischio di violazione dei Diritti Umani, applicando procedure di *risk assessment*. In particolare, 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) – che sono di seguito riportati. Inoltre, a fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

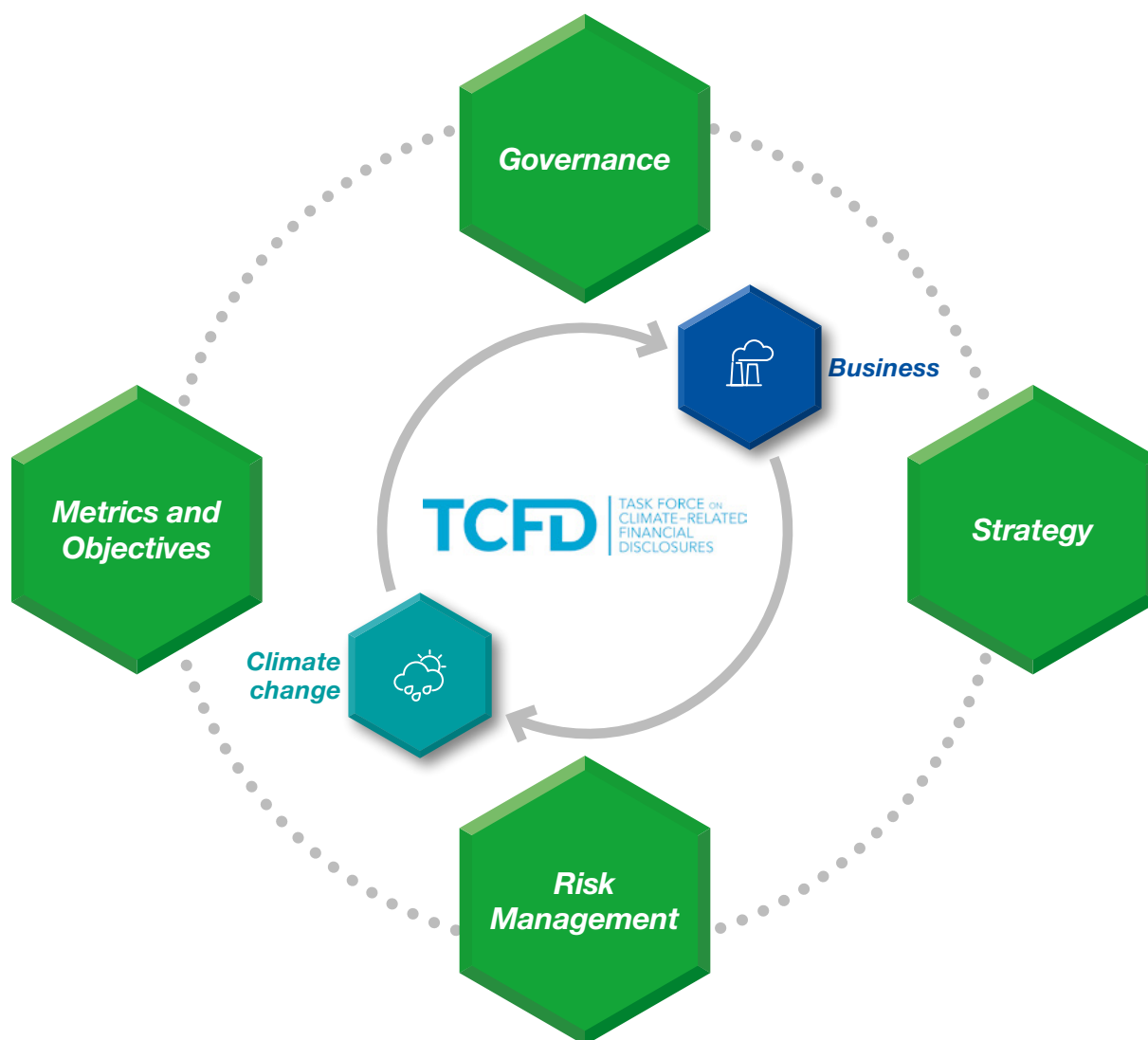
Driver di rischio e azioni in ambito Diritti Umani

Driver di rischio	Principali azioni e strumenti per la gestione del rischio
1. Dignità e rispetto	▪ Codice Etico di Gruppo ▪ Modello 231 ▪ Linee Guida <i>Whistleblowing</i> ▪ Portale <i>Whistleblowing</i>
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale	▪ Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali ▪ Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali
3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva	▪ Studio e monitoraggio dell'evoluzione normativa e dottrinale in materia giuslavoristica
4. Discriminazioni	▪ Codice Etico di Gruppo ▪ Iniziative per le pari opportunità (es. percentuale di donne in posizioni di responsabilità) ▪ Iniziative per la tutela dei lavoratori (es. violenza sulle donne)
5. Condizioni retributive e orario di lavoro	▪ Sottoscrizione del nuovo contratto di lavoro che prevede trattamenti negoziati con le Organizzazioni Sindacali e condizioni omogenee per tutti i lavoratori ▪ Strumenti di previdenza integrativa ▪ Piattaforma <i>Welfare</i> ▪ Codice Etico di Gruppo ▪ Sistemi di incentivazione e <i>rewarding</i> ▪ <i>Due diligence</i> sui fornitori ▪ Politiche Sociali ▪ Formale accettazione, oltre che dei principi etico-sociali definiti all'interno del Codice Etico, anche dei principi in materia di anticorruzione e di Diritti Umani da parte di fornitori, subappaltatori e <i>partner</i> del Gruppo
6. Formazione	▪ Iniziative formative e piani di formazione individuali per i dipendenti di Poste Italiane, sia in relazione ai processi che ai prodotti ▪ Percorsi, processi e servizi di formazione e sviluppo delle competenze ▪ Raccolta <i>feedback</i> emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta ▪ Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare <i>engagement</i>
7. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	▪ Piani di competenze e responsabilità in materia di sicurezza sul lavoro e ambiente (HSE) ▪ Piano e azioni di comunicazione ▪ Diffusione e aggiornamento delle conoscenze/ tecniche e normative nonché degli <i>standard</i> comportamentali ▪ Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause ▪ <i>Audit</i> specifici presso i fornitori per la verifica delle condizioni dichiarate nel contratto ▪ Evoluzione del presidio sicurezza sul lavoro (conseguimento della certificazione 18001, realizzazione del "Sistema di Gestione Integrato", ecc.) ▪ Portale <i>Safety</i> per la gestione delle tematiche legate alla salute e sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro oltre a riferimenti sulle principali novità normative e giurisprudenziali in materia
8. Privacy	▪ Gestione consensi ▪ Adempimenti connessi all'applicazione del regolamento <i>General Data Protection Regulation</i> (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali ▪ Azioni in ambito <i>privacy</i> (es. assessment <i>Privacy</i>, piano di adeguamento alla certificazione "Sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) ▪ Interlocuzione con l'Autorità del Garante <i>Privacy</i> al fine di fornire informazioni e chiarimenti ▪ Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa <i>privacy</i>

La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*

L'estesa presenza di Poste Italiane sul territorio e il relativo impatto ambientale derivante dalle proprie attività, impone all'Azienda di adottare un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese.

L'Azienda è consapevole dei rischi che il cambiamento climatico può comportare per le proprie attività di *business* e ritiene pertanto importante identificare i potenziali impatti economici derivanti dalle mutazioni climatiche. Tale importanza è stata ribadita dal World Economic Forum nel *Global Risk Report* 2020 che individua i rischi climatici tra i primi cinque rischi a livello globale.



Istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB), la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) ha definito un insieme di raccomandazioni con l'obiettivo di guidare le società nella rendicontazione delle informazioni in maniera trasparente e completa sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* aziendali. In linea con i principali *trend* normativi e in risposta alle crescenti richieste da parte della comunità finanziaria e dei principali *stakeholder*, Poste Italiane rendiconta le informazioni relative al cambiamento climatico in base agli ambiti definiti dalla TCFD: Governance, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi.

Tale sezione integra e completa le informazioni relative all'impegno, l'approccio e le iniziative a favore della riduzione dell'impatto ambientale fornite all'interno del pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica.

Governance



L'assetto organizzativo e di *governance* aziendale prevede ruoli e responsabilità specifiche per la gestione delle tematiche ambientali.

- Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., approva le strategie e le linee guida in materia di sostenibilità, sulla base di valutazioni che prendono in considerazione, tra gli altri, rischi e opportunità collegati al cambiamento climatico che possono assumere rilievo ai fini del più efficace posizionamento reputazionale del Gruppo Poste Italiane.
- Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS) ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Società, tra cui quelli relativi al cambiamento climatico.

Il CCRS ha, inoltre, il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative alla sostenibilità.

Nello specifico, nell'ambito delle sue funzioni, il CCRS svolge un'attività specificatamente dedicata ai cambiamenti climatici. In particolare, il Comitato svolge le funzioni di supporto nell'impostazione della reportistica esamina preventivamente l'impostazione generale delle tematiche ambientali, nella definizione degli obiettivi strategici, e nel presidio dell'evoluzione delle tematiche ambientali sostenibilità anche alla luce degli indirizzi e dei principi internazionali in materia, monitorando la posizione del Gruppo.

A livello manageriale, i principali ruoli specifici sulle tematiche ambientali sono coperti dall'Amministratore Delegato e dalla funzione Governo dei Rischi di Gruppo: l'AD di Poste Italiane S.p.A. è incaricato dell'istituzione, del mantenimento e dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), di formulare le strategie di sostenibilità legate alle tematiche ambientali e di presiedere alla loro attuazione verificandone costantemente l'adeguatezza e l'efficacia, sempre sulla base della valutazione dei rischi e delle opportunità collegati.

La funzione Governo dei Rischi di Gruppo di Poste Italiane S.p.A., istituita nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*:

- definisce in collaborazione con le funzioni coinvolte, gli indirizzi e gli obiettivi di sostenibilità e responsabilità sociale di impresa per il Gruppo, individuando il set di indicatori per il monitoraggio delle *performance* di sostenibilità, incluse specifiche metriche usate per il monitoraggio di rischi e opportunità ambientali, in linea con le *best practice* e con le linee guida internazionali in materia;
- costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi in ottica di Gruppo, avvalendosi a tale scopo del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto (cd. presidi diretti), nonché degli altri presidi di rischio (cd. presidi indiretti) presenti in Poste Italiane e nelle società del Gruppo.

Infine, anche per i processi di investimento e di assicurazione sono stati istituiti presidi sulla corretta identificazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima. In particolare, relativamente agli investimenti, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita hanno istituito comitati che hanno la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente il rischio ESG (e, quindi, anche ambientale) dei portafogli e i criteri per la valutazione dei profili ESG degli emittenti. In ambito assicurativo, invece, è la funzione *Risk Office* di Poste Vita ad avere la responsabilità di identificare, analizzare e valutare i segnali di cambiamento che provengono dalle diverse dimensioni dell'ambiente esterno e, in particolare, fattori legati ai cambiamenti climatici. L'identificazione di tali segnali avviene in coordinamento con il "Comitato Prodotti – Valutazioni ESG" che ha la responsabilità di esaminare e valutare periodicamente i criteri per la definizione dei profili ESG e del catalogo prodotti della Compagnia.

Strategia

L'Azienda si è dotata di un modello di *business* in cui le tematiche ESG supportano il raggiungimento degli obiettivi finanziari previsti del Piano Strategico *Deliver 2022*. A tal fine, il Gruppo si è dotato di una strategia di sostenibilità che prevede politiche, obiettivi e adesioni a iniziative riconosciute attinenti alle tematiche ambientali e ai cambiamenti climatici.

L'impegno a promuovere la corretta gestione delle tematiche ambientali è confermato dalla sottoscrizione da parte dell'Azienda del *Global Compact* delle Nazioni Unite che definisce specifici principi in relazione alla tutela dell'ambiente tramite l'adozione di un approccio responsabile e l'attuazione di specifiche iniziative per ridurre l'impatto ambientale. Analogamente, le società BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, firmatarie dei *Principles for Responsible Investment (PRI)* e dei *Principles for Sustainable Insurance (PSI)*, si impegnano a adottare specifiche misure per valutare la corretta gestione dei rischi e opportunità ambientali all'interno delle proprie decisioni di investimento e delle proprie politiche di assicurazione.

L'integrazione delle tematiche ambientali ha coinvolto anche il sistema normativo aziendale. La Politica di Sostenibilità Ambientale testimonia l'impegno da parte dell'Azienda a prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati – direttamente o indirettamente – dalle proprie attività, oltre a considerare rischi e opportunità ambientali nello sviluppo di prodotti e servizi (inclusi i prodotti di investimento, assicurativi, ecc.) e a trasformare la preoccupazione verso il cambiamento climatico in opportunità e significative iniziative di mitigazione. L'impegno è volto alla promozione di una gestione responsabile delle risorse per ridurre la propria impronta ecologica e alla valutazione delle conseguenze della propria attività economica sull'ambiente in una prospettiva di economia circolare.

Inoltre, in relazione al settore investimenti, con l'obiettivo di promuovere la corretta gestione dei rischi legati alle tematiche ambientali all'interno delle proprie decisioni di investimento, le società BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita si sono dotate rispettivamente di specifiche politiche di investimento responsabile. Le Politiche descrivono l'approccio seguito nella gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali (oltre che sociali e di *governance*), all'interno dei tradizionali processi di investimento, nella convinzione che valutare rischi e opportunità ESG favorisce lo sviluppo di soluzioni innovative e contribuisce alla gestione del *business* dando, allo stesso tempo, una risposta concreta i bisogni sociali e ambientali espressi dalla comunità.

Il processo di investimento responsabile si fonda, quindi, anche sulla valutazione del profilo ambientale degli emittenti: in tale ambito vengono analizzate le iniziative, le politiche e le *performance* relative all'impatto degli emittenti sui cambiamenti climatici. Contestualmente, Poste Vita ha adottato anche una politica di assicurazione responsabile che descrive il proprio modello di valutazione dei rischi e delle opportunità di carattere ambientale delle controparti all'interno dei processi assicurativi.

Al fine di rendere concreti gli impegni presi, Il Gruppo si impegna a contrastare il cambiamento climatico attraverso la definizione di specifici obiettivi contenuti in uno specifico pilastro del Piano Strategico ESG (Decarbonizzazione immobili e logistica) dedicato alla riduzione dell'impatto sul clima.

Gestione dei rischi

Nell'ambito del modello di *risk management* adottato dal Gruppo sono analizzati anche i rischi collegati al *climate change* in relazione al breve, medio e lungo periodo. Il modello considera sia i possibili impatti che i fenomeni legati al cambiamento climatico (es. eventi climatici estremi, aumento temperatura, innalzamento livelli dei mari, ecc.) possono avere sul *business* di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima (impatto diretto).

Il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede:

- l'identificazione delle attività aziendali e delle aree organizzative nelle quali potrebbe verificarsi un rischio ambientale, eventualmente relativo ai cambiamenti climatici, applicando procedure di *risk assessment*;
- la valutazione dei rischi identificati in termini di impatto e probabilità attraverso metriche specifiche e la valutazione dell'adeguatezza delle misure di mitigazione e riparazione adottate in riferimento ai rischi identificati, con un'attenzione specifica al cambiamento climatico;
- lo svolgimento di verifiche nelle aree identificate come a maggior rischio all'interno del Gruppo e al suo esterno presso fornitori e *partner*;
- la definizione di piani di azione di prevenzione e mitigazione, anche condivisi con fornitori e *partner*, che possono includere attività di estensione, revisione e rafforzamento delle procedure e dei controlli aziendali e specifiche azioni di formazione e sensibilizzazione in materia di tutela dell'ambiente.

Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti (fornitori, *business partner*, altre società), impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria. Il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale del loro profilo che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, *standard* etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM).

Infine, la corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "*climate-related*" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli *stakeholder*. Questi sono coinvolti periodicamente nell'ambito dei *Forum Multistakeholder* organizzati da Poste Italiane e hanno a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti.

I rischi legati al cambiamento climatico sono stati individuati e analizzati considerando diversi *driver* - riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici) - di seguito riportati. Inoltre, a fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

Driver di rischio e azioni in ambito Cambiamento Climatico

	Driver di rischio	Orizzonte temporale	Principali azioni e strumenti per la gestione del rischio
Rischi di transizione	1. Evoluzione normativa	Medio termine	- Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti nella normativa - Collaborazione con i <i>policy maker</i> per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa - Partecipazione a corsi di formazione e <i>workshop</i> specifici
	2. Evoluzione tecnologica	Medio termine	- Investimenti in nuove tecnologie a più bassa emissione (es. flotta <i>green</i>, installazione di punti di ricarica all'interno dei siti di Poste Italiane per alimentare il parco veicoli elettrici, installazione di corpi illuminati a tecnologia LED, installazione di pannelli fotovoltaici) - Sviluppo e diffusione del processo di digitalizzazione sia su processi e procedure che prodotti e servizi, in grado di supportare la riduzione delle pressioni sull'ambiente
	3. Scenario di mercato	Lungo termine	- Sviluppo di prodotti/servizi esistenti con alternative che tengano conto dei criteri ESG (es. investimenti, assicurazioni) - Offerta di prodotti e servizi che integrano elevati <i>standard</i> etici e criteri ambientali (es. sviluppo soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, sono funzionali a mitigare i rischi ESG) - Investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite (es. investimenti in <i>bond</i> inquadrabili nelle categorie "<i>Green</i>", "<i>Social</i>" e "<i>Sustainable</i>" in linea con gli <i>standard</i> e i principi definiti dall'International Capital Market Association) - Ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) - Riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al <i>neon</i> e utilizzo di <i>led</i>), per fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia
	4. Reputazione	Medio termine	- Monitoraggio dei rischi reputazionali attraverso gli strumenti di gestione - Dialogo con investitori e analisti, con particolare attenzione alle questioni del cambiamento climatico - Partecipazione a gruppi di lavoro e iniziative legati al clima, anche finalizzati a definire <i>benchmark</i> di settore e/o a contribuire alla definizione di linee guida - Investimento nella trasparenza e accuratezza dei dati - Dialogo e collaborazione con enti e associazioni nazionali e internazionali per la definizione e l'adozione di modelli, politiche e strategie tesi a contrastare il cambiamento climatico
Rischi fisici	5. Condizioni climatiche estreme	Medio-lungo termine	- Adozione piani di <i>business continuity</i> - Adozione di azioni per prevenire danni fisici alle strutture - Dialogo con le istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino - Interfaccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e difesa garantendo (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.)

Il processo di *risk assessment* prevede, oltre all'identificazione di aspetti *downside* legati ai rischi identificati, anche aspetti *upside* che portano all'individuazione di alcune opportunità legate al clima.

Opportunità in ambito Cambiamento Climatico

Driver	Orizzonte temporale	Principali opportunità per Poste Italiane
1. Uso delle risorse	Medio termine	▪ Adozione di modalità di trasporto più efficienti ▪ Adozione di processi produttivi e di distribuzione più efficienti ▪ Utilizzo di immobili più efficienti
2. Fonti energetiche	Medio termine	▪ Utilizzo di fonti di energia a basse emissioni ▪ Utilizzo di incentivi pubblici di sostegno ▪ Uso delle nuove tecnologie
3. Prodotti e Servizi	Medio-lungo termine	▪ Sviluppo di servizi a basse emissioni ▪ Sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima ▪ Innovazione
4. Mercati	Medio-lungo termine	▪ Accesso a nuovi mercati ▪ Accesso a nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa
5. Resilienza del <i>business</i>	Medio-lungo termine	▪ Affidabilità della catena di fornitura e capacità di operare in varie condizioni

Metriche e obiettivi

L'Azienda utilizza metriche per valutare i rischi e le opportunità legate al clima in linea con la sua strategia e il processo di gestione dei rischi.

Le principali metriche fanno riferimento agli indicatori proposti dagli *standard* di rendicontazione del *Global Reporting Initiative* (GRI) e sono rendicontate annualmente all'interno dell'informativa non-finanziaria messa a disposizione degli *stakeholder*. Nella sezione "Tavole degli indicatori" del seguente documento sono presentati gli indicatori relativi alle emissioni in atmosfera (c.d. "GHG") di *Scope 1*, *Scope 2* e *Scope 3* (GRI 305-1, GRI 305-2; GRI 305-3) e gli indicatori dei consumi energetici che costituiscono le principali fonti emissive. Gli indicatori analizzano puntualmente quali sono le aree di *business* che impattano sul clima e in quale misura e quali sono le fonti emissive, fornendo al sistema di *risk management* aziendale le informazioni utili per identificare e gestire i rischi, le opportunità e le *performance* relative al clima.

Le stesse metriche sono utilizzate per monitorare l'andamento degli obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale contenuti nel pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica del Piano Strategico ESG. Attualmente la strategia prevede obiettivi per il futuro che riguardano l'aumento del numero di mezzi elettrici e della quota di mezzi *green* dedicati ai servizi di logistica e la riduzione dei consumi di energia consumata dagli immobili e delle relative emissioni GHG di Scopo 1 e Scopo 2.