

## 3. Strategia e modello di *business*

### L'integrazione della sostenibilità nella strategia di Poste Italiane



Per Poste Italiane essere sostenibili significa definire una chiara strategia sulle tematiche ESG e integrarle in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano *Deliver 2022*<sup>4</sup>. Nell'arco del piano, sono previsti investimenti per 2,8 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari basati su ipotesi realistiche, con un rischio di esecuzione limitato.

#### Piano Strategico *Deliver 2022*



#### CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

L'area Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è stata riorganizzata in funzione della crescita dell'*e-commerce*. Per poter incrementare la quota di mercato nelle consegne Pacchi, è stato concordato con i sindacati un modello operativo di recapito innovativo (*Joint Delivery Model*), che prevede consegne pomeridiane e nel *weekend*. La *partnership* siglata con Amazon nel giugno 2018 rappresenta un altro tassello fondamentale per la realizzazione del piano. Infine, si investirà in nuove tecnologie di smistamento e automazione per sostenere lo sviluppo della divisione. In tale ambito, Poste Italiane ha firmato anche un accordo quadro di collaborazione con la Federazione Italiana Tabaccai, che prevede che le tabaccherie possano funzionare come punti di accettazione della corrispondenza e dei pacchi. Inoltre, nel 2019 sono state finalizzate *partnership* con aziende innovative nei settori della logistica (*sender*) e della consegna dell'ultimo miglio (*Milkman*).

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 3,5 miliardi di euro (2017: 3,6 miliardi), con un aumento dei ricavi del comparto Pacchi e un'attenuazione del calo del comparto Corrispondenza.
- Ricavi del comparto Pacchi: 1,2 miliardi di euro (2017: 0,7 miliardi).
- EBIT: atteso *break-even* operativo (-0,1 miliardi di euro).

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Implementazione del nuovo modello operativo di recapito.
- Pacchi recapitati da portalettere: oltre 100 milioni (2017: 35 milioni).
- Quota di mercato pacchi B2C: 40% (2017: 30%).
- CAPEX a supporto della trasformazione: circa 0,5 miliardi di euro nel periodo 2018-2022.



#### PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE

L'area Pagamenti, Mobile e Digitale, e con essa PostePay che ha ottenuto da Banca d'Italia l'abilitazione a operare come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) a partire da ottobre 2018, coerentemente con gli obiettivi del Piano, si posiziona come una *fintech* interna e permette di cogliere appieno le convergenze crescenti fra i segmenti di mercato. Questa divisione funge, inoltre, da centro di competenza per la realizzazione della Strategia Digitale di Gruppo.

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 0,8 miliardi di euro (2017: 0,6 miliardi di euro).
- Ricavi da carte di Pagamento: 0,4 miliardi di euro (2017: 0,2 miliardi di euro).
- EBITDA: 0,2 miliardi di euro (2017: 0,2 miliardi), con CAGR dell'1%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Portafoglio totale PostePay atteso a 18,3 milioni di carte emesse.
- Transazioni su carte attese in aumento del 12% in CAGR, a 1,6 miliardi di euro.

4. Gli obiettivi finanziari e operativi riportati nelle tabelle si riferiscono al 2022.



## SERVIZI FINANZIARI

Per quanto riguarda i Servizi Finanziari, il modello è centrato sulla distribuzione di prodotti di terzi, senza rischio di credito, attraverso una piattaforma di distribuzione controllata, e mira a una crescita sostenibile, con un'allocazione più efficiente del capitale e una gamma ampliata di prodotti. Tappe importanti nella realizzazione del Piano sono state il rinnovo del contratto di collocamento del Risparmio Postale firmato a fine 2017 con Cassa Depositi e Prestiti, l'accordo di Distribuzione triennale firmato nell'aprile 2018 con Intesa Sanpaolo, l'accordo con UniCredit per la distribuzione dei prestiti e la conclusione definitiva nel marzo 2018 di una serie di accordi con il Gruppo Anima per una più stretta collaborazione nei servizi di gestione del risparmio. Nel 2019 raggiunto l'accordo con Moneyfarm per la distribuzione di PosteMoney Investimenti ai clienti di Poste Italiane. L'accordo con Tink, invece, supporta Poste Italiane con opportunità provenienti dall'*open banking*, derivanti da un contesto in continua evoluzione determinato dalla nuova regolamentazione PSD2.

### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 4,9 miliardi di euro (2017: 5,0 miliardi), mantenendo un fatturato stabile e riducendo al tempo stesso il peso delle plusvalenze di capitale (in calo fino ad azzerarsi nel 2022, da oltre 0,5 miliardi di euro nel 2017).
- EBIT: 0,7 miliardi di euro (2017: 0,6 miliardi di euro).
- *Common Equity Tier 1 Capital*: 19%.

### OBIETTIVI OPERATIVI

- Attività finanziarie totali: aumento a 581 miliardi da 506 miliardi nel 2017, in linea con la crescita del mercato e con l'aumento della penetrazione di prodotti vita e dei fondi comuni.
- Clienti seguiti da un consulente dedicato: 45-55% (2017: 7%).



## SERVIZI ASSICURATIVI

Nei Servizi Assicurativi, Poste Italiane mira a mantenere la *leadership* nel ramo Vita, riequilibrando i portafogli clienti per passare dalle tradizionali polizze Vita a prodotti "*unit-linked*". L'obiettivo è crescere in modo significativo anche nel ramo Danni e nei Piani pensionistici privati.

### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2017: 1,5 miliardi di euro).
- EBIT: 0,9 miliardi di euro (2017: 0,8 miliardi di euro).
- Utile netto: 4% CAGR nel periodo 2017-2022.
- *Solvency ratio*: 203%.

### OBIETTIVI OPERATIVI

- Premi lordi: 20,7 miliardi di euro (2017: 20,3 miliardi di euro).
- Distribuzione polizze Danni: oltre 2 milioni di nuovi contratti all'anno (2017: 0,4 milioni) per effetto di un modello di distribuzione che completa l'offerta di prodotti assicurativi.

L'integrazione in maniera strutturale di elementi di sostenibilità nelle politiche aziendali, nei processi e nella strategia a lungo termine è continuata nel corso del 2019 e costituisce una caratteristica ormai consolidata del modello di *business* di Poste Italiane.

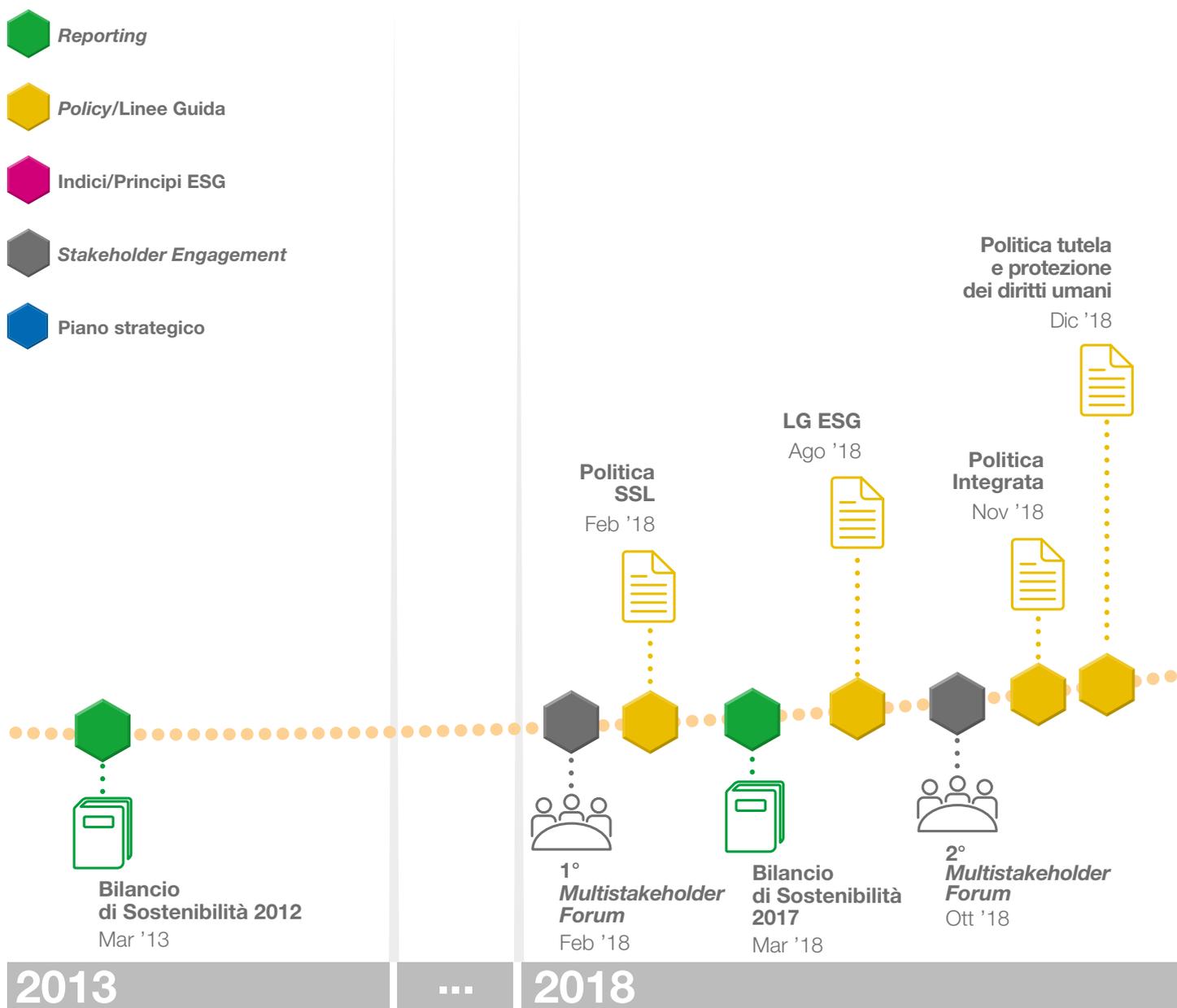
A testimonianza di tale approccio, anche nel sistema di incentivazione 2020 è prevista l'assegnazione di obiettivi di sostenibilità all'Amministratore Delegato/Direttore Generale e, coerentemente, a tutti i Dirigenti con responsabilità strategica, Responsabile BancoPosta, Responsabile Controllo Interno e responsabili di Funzione. Inoltre, gli obiettivi di sostenibilità sono monitorati e analizzati nell'ambito del processo di *risk management* di Gruppo attraverso una specifica piattaforma di Gruppo GRC (*Governance, Risk & Compliance*).

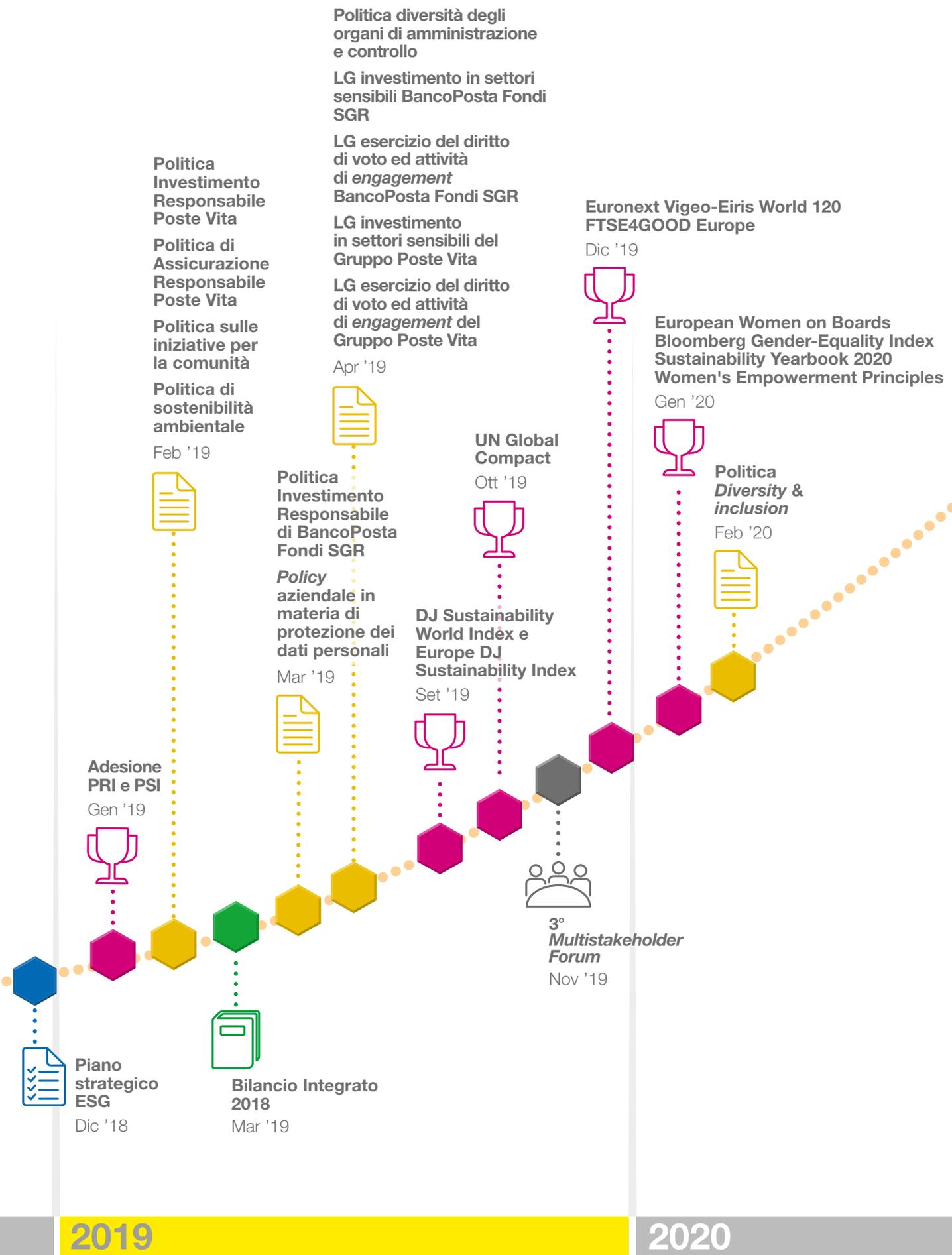
# Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

Nell'ultimo triennio, Poste Italiane ha intrapreso un importante percorso di sostenibilità orientato a promuovere gli elementi distintivi della propria strategia aziendale, trasformare le sfide del mercato in opportunità di creazione di valore condiviso e concorrere allo sviluppo del livello di reputazione aziendale.

A supporto del raggiungimento degli obiettivi prefissati lungo tale percorso, l'Azienda ha intrapreso specifiche azioni con l'obiettivo di promuovere e diffondere, a livello di Gruppo, una cultura aziendale orientata alla sostenibilità lungo l'intera catena del valore. Declinate lungo tre direttrici principali - *Reporting*, *Strategia* e *Governance* - tali azioni hanno determinato importanti trasformazioni evolutive che in breve tempo hanno portato l'Azienda a raggiungere numerosi traguardi e riconoscimenti; emblematico, è l'ingresso nei prestigiosi Indici di sostenibilità internazionali.

Inteso come elemento chiave a supporto della strategia di *business*, oggi la sostenibilità è considerata una componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale, risultando *embedded* in tutte le componenti della realtà aziendale ed elemento imprescindibile per la definizione delle future scelte strategiche e finanziarie intraprese dal Gruppo.





## Il valore della reputazione e gli Indici di sostenibilità in cui è presente Poste

In un contesto economico-finanziario in cui il valore di mercato delle aziende deriva sempre più dai suoi *asset* intangibili, la reputazione rappresenta un patrimonio straordinario per Poste Italiane, in quanto risulta in grado di influenzare notevolmente i comportamenti e le scelte dei suoi *stakeholder* e, di conseguenza, crea un forte impatto su *business* e strategie aziendali e diventa leva di competitività per l'impresa per affrontare (e vincere) le sfide di un mercato sempre più evoluto dove i confini dei *business* tradizionali sono sempre più labili e la fiducia diventa elemento di scelta da parte dei consumatori.

In questa prospettiva, Poste Italiane ha avviato, a partire da gennaio 2020, un'attività di ascolto del *Top Management* di Poste Italiane con l'obiettivo di comprendere la visione strategica dell'Azienda, così da utilizzare – in una logica *data driven* – i dati per dare attivabilità alla reputazione quale incentivo ad un continuo sviluppo e progresso per l'intero Gruppo.

Una misura della reputazione ottenuta da Poste Italiane è rappresentata dai molteplici premi e riconoscimenti conseguiti nel corso degli ultimi anni, che rafforzano maggiormente la sua immagine e confermano l'efficacia delle attività intraprese.

### Premi e riconoscimenti ESG

#### Top Manager Reputation



Nel 2019, per la prima volta, è avvenuto l'ingresso nella *Top 15* dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane nella classifica *Top Manager Reputation*, stilata dall'Osservatorio permanente di *Reputation Science* sulla reputazione *online* dei vertici delle aziende attive in Italia. L'A.D. ha conquistato la quinta posizione in classifica.

#### Top Employer Italia 2020



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2020*. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR. La certificazione *Top Employer Italia 2020* si aggiunge agli altri riconoscimenti assegnati a Poste Italiane da *Universum Global*, società svedese specializzata nell'*employer branding*.

#### World's Best Employers 2019



Secondo la classifica stilata da *Forbes*, che individua le prime 500 aziende al mondo per qualità della vita lavorativa, Poste Italiane si posiziona al secondo posto a livello globale nel settore "*Life & Health Insurance*" e al quarto tra tutte le aziende italiane. È evidente un notevole progresso nella classifica rispetto al passato.

#### Best performance nei 500 Top Brand Finance



Tra i nove marchi italiani entrati nella classifica *Global 500* Poste ha scalato 108 posizioni, registrando la prestazione più alta per immagine e reputazione per il settore assicurativo, anche grazie al dinamismo in soluzioni digitali come *Postepay* e alle prospettive di crescita, conquistando la valutazione di eccellenza *AAA* (da leggere *TRIPLA A*).

#### 15° nella Top 100 mondiale delle assicurazioni



L'Azienda entra per la prima volta nella graduatoria mondiale per reputazione e valore del marchio nel settore assicurativo, collocandosi direttamente al 15° posto. Contemporaneamente nella classifica nazionale, Poste passa dall'ottavo al sesto posto.

#### Premio Innovazione SMAU



Poste viene premiata per l'innovazione nel piano di trasformazione dell'Assistenza Clienti in ambito logistico e spedizioni, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento digitali.

#### Premio Innovazione HR & Organization Innovation Award



Il Gruppo ha ottenuto il primo posto al progetto *Chatbot for digital learning* per l'adozione di un sistema di intelligenza artificiale applicato all'apprendimento.

#### PostePay prima posizione agli Awards 2019



In occasione dell'*MVNO World Congress* ad Amsterdam, *PostePay S.p.A.* grazie all'offerta *Connect*, si è distinta come operatore delle telecomunicazioni più innovativo e di maggior successo sul mercato internazionale.

**App BancoPosta e Postepay prodotti dell'anno**

Le app BancoPosta e Postepay hanno ottenuto il premio "Elettro prodotto dell'anno", importante riconoscimento alla capacità di innovazione di Poste Italiane, che ha saputo realizzare prodotti leader di mercato, centrali nella vita dei clienti.

**Premio FEIEA**

L'app NoidiPoste, lo strumento di comunicazione interna rivolto ai dipendenti, si è distinta tra le prime cinque a livello europeo, classificandosi per il "best use of social media application".

**A Poste Vita il premio Governance**

Capital Finance International ha assegnato a Poste Vita il premio "Best Pension Fund Governance" per aver coniugato i principi Environmental, Social and Governance (ESG) con la performance richiesta dagli investitori.

**Il Fondo DEO ottiene la valutazione Green Star**

Il Fondo DEO di Poste Vita ha ottenuto da GRESB una valutazione di cinque stelle, qualificandosi come "Green Star" e, con un punteggio di 86/100, si è posizionato al dodicesimo posto tra gli investimenti Real Estate non quotati dell'area Euro nel settore Uffici, per la conformità ai principi Environmental, Social and Governance (ESG).

**5° posto tra le aziende più trasparenti**

Nella classifica della trasparenza, ricerca annuale di Lundquist, Poste scala il ranking delle maggiori aziende italiane e raggiunge il quinto posto, guadagnando così sette posizioni rispetto al 2018.

**posteitaliane.it scala la classifica europea**

Nel Webranking Europe 2019-2020 Poste Italiane si colloca in nona posizione, avanzando di otto gradini rispetto alla graduatoria 2018. All'interno della Top Ten, il portale www.posteitaliane.it si classifica al secondo posto assoluto in ambito finanziario/assicurativo.

**Top 10 Socially Devoted**

Nel 2019 l'azienda si è nuovamente collocata nella Top 10 delle aziende italiane, stilata da Social-Bakers, scalando tre posizioni.

**Leader nella comunicazione media**

EIKON Strategic Consulting, attraverso la ricerca Top Ten, analizza e compara l'immagine stampa delle principali 10 aziende italiane sulle principali 10 testate del Paese. Poste scala 9 posizioni. In un range tra 0 e 1 l'azienda è passata dal fondo della classifica con 0.37 nel 2017, alla sostanziale leadership, con 0.93 nel 2019.

**Poste al top per i giovani**

Poste Italiane entra nella Top Ten delle aziende più attrattive del panorama lavorativo italiano per i giovani. Lo afferma la classifica Most Attractive Employers Italy, elaborata annualmente da Universum Global, società svedese leader nell'employer branding.

**International Finance Award per i Processi Amministrativi e finanziari**

Il riconoscimento premia a Poste Italiane un nuovo modo di fare impresa con metodi di finanziamento innovativi e volti a rendere sempre più sostenibile il business.

**Marchio più influente tra le aziende quotate italiane**

Poste è la società quotata italiana più influente nelle scelte quotidiane dei cittadini, secondo la classifica internazionale The Most Influential Brands 2019 stilata da Ipsos. L'Azienda conquista il 23° posto nella Global Top 100 per la responsabilità sociale d'impresa scalando di ben 10 posizioni in due anni.



Poste Italiane si è aggiudicata nel 2019 il livello massimo (Categoria 1), che dà diritto a un certificato di eccellenza. Sono solo diciassette nel mondo gli operatori postali premiati quest'anno col massimo riconoscimento, di cui nove europei. Il Certificato d'eccellenza concerne i risultati raggiunti nella strategia di sviluppo sostenibile e la riduzione delle emissioni inquinanti.

Il 2019 ha visto l'ingresso di Poste Italiane in importanti indici di sostenibilità. Tali indici consentono agli analisti di monitorare e valutare la *performance* di Poste Italiane rispetto a tematiche ambientali, sociali e di *governance*. Di conseguenza, le analisi nel settore ESG sono adoperate dagli investitori quale utile strumento per valutare la strategia aziendale e individuare possibili opportunità e rischi in ottica di sostenibilità, relativamente ai propri investimenti. Inoltre, un'analisi accurata contribuisce allo sviluppo di piani di investimento sostenibile per il Gruppo.

## Indici di sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

### Dow Jones Sustainability Indices

Nel 2019, Poste debutta nel Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) e nel più selettivo Europe Dow Jones Sustainability Index.



### FTSE4Good

Per la prima volta Poste Italiane viene inclusa nell'indice FTSE4Good. Indice che valuta la *performance* delle aziende che sono globalmente riconosciute per gli alti *standard* di responsabilità sociale. Gli indici FTSE4Good Europe e FTSE4Good Developed, nei quali fa esordio Poste, includono le aziende che si distinguono per gestione trasparente e applicazione di criteri sostenibili.



Il Gruppo per la prima volta viene incluso nel prestigioso indice internazionale. Dopo l'assessment sulle *performance* aziendali, Poste è stata inclusa anche negli indici regionali Euronext Vigeo Eurozone 120 e Europe 120. L'Azienda, inoltre, conquista il terzo posto nella valutazione delle *performance* ESG - *Environmental, Social and Governance* - svolta da Vigeo Eiris sia tra le 134 aziende a livello mondiale, sia tra le 46 a livello europeo del settore "Sports and Logistics".



Poste Italiane entra nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2020, il principale indice di misurazione delle *performance* aziendali sulle tematiche dell'uguaglianza di genere e della rendicontazione trasparente dei dati e delle informazioni attinenti ad essa. Il Gender-Equality Index 2020 include 325 aziende operanti in 50 diversi settori con sede in 42 paesi.



Poste Italiane conquista il novantottesimo posto fra i maggiori Gruppi del listino Stoxx Europe 600 nella classifica Gender Diversity Index (GDI) stilata dall'organizzazione European Women on Boards (EWOB). Il nuovo riconoscimento colloca il Gruppo ai primi posti in Europa per la presenza femminile in posizioni di responsabilità. L'indicatore EWOB ha un *range* compreso tra 0 e 1 e Poste Italiane con un GDI pari a 0,69 supera la media europea che è pari a 0,53.



Poste Italiane si colloca tra le prime dieci aziende performanti, a livello mondiale, del settore assicurativo in termini di sostenibilità all'interno del *Sustainability Yearbook 2020*, l'Annuario di sostenibilità pubblicato da S&P Global in collaborazione con la società di *rating* ESG RobecoSAM, che valuta le *performance* di sostenibilità delle principali aziende a livello globale. Il Gruppo è stato premiato come *Industry Mover* per aver ottenuto la miglior variazione di punteggio dall'anno precedente rispetto ai peer di settore selezionati, risultando, inoltre, l'unica azienda ad aver ottenuto questo riconoscimento all'interno del settore *Insurance*.



Quest'anno Poste Italiane è al sesto posto della classifica generale dell'*Integrated Governance Index* (IGI), in salita di ben quattro posizioni rispetto alla precedente edizione e si attesta al quinto posto nella categoria speciale dedicata alle Risorse umane.



Il Gruppo di Poste Italiane ha ottenuto un *rating* pari a 1, considerato il più alto possibile, negli ambiti *Environment* e *Social*, nel *Institutional Shareholder Services* Inc. (ISS).



## La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

La Strategia di Sostenibilità dell'Azienda consiste in un sistema di Politiche di Sostenibilità e in un Piano Strategico ESG che risultano in linea con la strategia e i criteri di *business* definiti dal Gruppo e con i *target* nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale.

Principi generali, obiettivi qualitativi e modalità di gestione sono incorporati all'interno delle politiche dell'Azienda che regolano le tematiche individuate nell'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016, mentre obiettivi e *target* specifici – quantitativi e qualitativi – sono inclusi nel Piano Strategico ESG.

## Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo

L'integrazione della sostenibilità all'interno del sistema normativo aziendale ha portato alla definizione delle seguenti politiche.

### Politiche di Sostenibilità adottate da Poste Italiane

Politiche del Gruppo Poste Italiane	Obiettivi della Politica
<b>Strategia fiscale</b>	La Strategia si configura quale insieme di principi e regole volti a promuovere la diffusione di valori di onestà, correttezza e di osservanza della normativa tributaria favorendo, in tal modo, lo sviluppo di comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio sia esso fiscale o reputazionale.
<b>Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro</b>	La Politica definisce i principi e le modalità attuate dal Gruppo per tutelare e promuovere il benessere psicofisico delle persone attraverso la prevenzione, la diffusione della cultura sulla sicurezza e l'implementazione di sistemi di gestione.
<b>Politica integrata</b>	La Politica contiene l'impegno al rispetto puntuale delle norme vigenti e dei principi generali da osservare in materia di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e della salute e sicurezza sul lavoro (BS OHSAS 18001:2007), di prevenzione della corruzione (ISO 37001:2016), di gestione della sicurezza delle informazioni e dei sistemi informativi (rispettivamente ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000:2011).
<b>Politica sulle iniziative per la comunità</b>	La Politica contiene l'impegno a rispondere ai bisogni sociali del territorio e del Paese con integrità e trasparenza, secondo procedure che hanno l'obiettivo di garantire l'efficacia delle iniziative supportate, evitando ogni possibile conflitto di interesse.
<b>Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali</b>	La Politica del Gruppo Poste Italiane evidenzia come la protezione dei dati personali sia un valore fondamentale a cui ogni Società del Gruppo deve ispirarsi nella propria attività quotidiana. Il Gruppo tutela e promuove la salvaguardia dei dati personali e dei diritti degli interessati, attraverso politiche e campagne di informazione e di sensibilizzazione per la tutela dei dati.
<b>Politica di sostenibilità ambientale</b>	La Politica definisce i principi generali, gli obiettivi e le modalità di gestione degli impatti ambientali del Gruppo e sancisce l'impegno di Poste Italiane a promuovere, nella sua catena del valore, un uso efficiente delle risorse naturali e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative, a tutela della salvaguardia dell'ambiente.
<b>Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita</b>	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che gli emittenti, presenti nei propri portafogli finanziari, hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di sostenibilità nei tradizionali processi di investimento.
<b>Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita</b>	Attraverso la Politica di Assicurazione Responsabile, Poste Vita definisce i principi che consentono di includere considerazioni di aspetti ESG nella gestione delle proprie attività assicurative e aderire concretamente ai principi e alle linee guida riconosciute a livello nazionale ed internazionale per l'integrazione di criteri di sostenibilità nei tradizionali processi assicurativi.
<b>Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR S.p.A.</b>	Attraverso la Politica di Investimento Responsabile, BancoPosta Fondi SGR definisce principi che consentano di includere considerazioni ESG nella gestione delle proprie attività d'investimento, contribuire positivamente agli impatti che le controparti presenti nei propri portafogli finanziari hanno sulla comunità e aderire concretamente a principi e linee guida riconosciute.
<b>Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR</b>	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di BancoPosta Fondi SGR definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di <i>governance</i> nel processo d'investimento.
<b>Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di engagement BancoPosta Fondi SGR</b>	La Linea Guida della SGR definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
<b>Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita</b>	La Linea Guida per l'investimento in settori sensibili di Poste Vita S.p.A. definisce misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG, consentendo quindi di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di <i>governance</i> nel processo d'investimento.
<b>Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di engagement del Gruppo Poste Vita</b>	La Linea Guida della Compagnia definisce misure e procedure per esercitare i diritti di voto conformemente ai principi di riferimento affermati in ambito nazionale e internazionale e promuovere la corretta gestione di tematiche ESG attraverso un proficuo dialogo con gli emittenti dei titoli presenti nei propri portafogli finanziari.
<b>Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane S.p.A.</b>	Il documento fornisce indicazioni in ordine ad aspetti di diversità dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale quali, l'età, il genere, l'etnia, la provenienza geografica, il percorso formativo e professionale.
<b>Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani</b>	La Politica definisce un approccio chiaro sul tema dei Diritti Umani, più ampio di quello previsto dalla legge e che consente di monitorare e gestire rischi e opportunità legati ai Diritti Umani in tutte le loro forme, anche confermando l'impegno del Gruppo a perseguire un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.
<b>Politica aziendale sul tema della Diversity &amp; Inclusion</b>	La Politica indica come il Gruppo Poste Italiane si sia impegnato nel sostegno dei valori della diversità e dell'inclusione attraverso l'adozione di meccanismi societari, organizzativi e gestionali improntati al rispetto dei diritti e della libertà delle persone. In tale direzione, il percorso intrapreso mira ad evolvere le modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio volto alla tutela ed integrazione della <i>diversity</i> a una strategia proattiva per il superamento di ogni stereotipo culturale e per identificare e risolvere i fattori che impediscono alle persone l'inclusione lavorativa.

## Il Piano Strategico *Environmental, Social e Governance* (ESG) del Gruppo

Il Piano Strategico ESG di Poste Italiane si basa su 8 Pilastri fondamentali di sostenibilità riconducibili agli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo. Quest'anno in considerazione della rilevanza attribuita durante il *Multistakeholder Forum* alle tematiche relative all'innovazione, alla diversità e all'inclusione sono stati introdotti due nuovi Pilastri relativi a tali tematiche. L'Azienda si impegna a raggiungere azioni e obiettivi specifici previsti da ciascun pilastro per una corretta gestione dei temi materiali. Tali obiettivi sono stati individuati prendendo a riferimento anche i *target* stabiliti a livello globale dalle Nazioni Unite negli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e il contributo offerto da Poste Italiane per la loro realizzazione.

### I pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano Strategico *Deliver 2022*

#### 1. INTEGRITÀ E TRASPARENZA



#### 2. VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE



#### 3. DIVERSITÀ E INCLUSIONE



#### 4. SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE



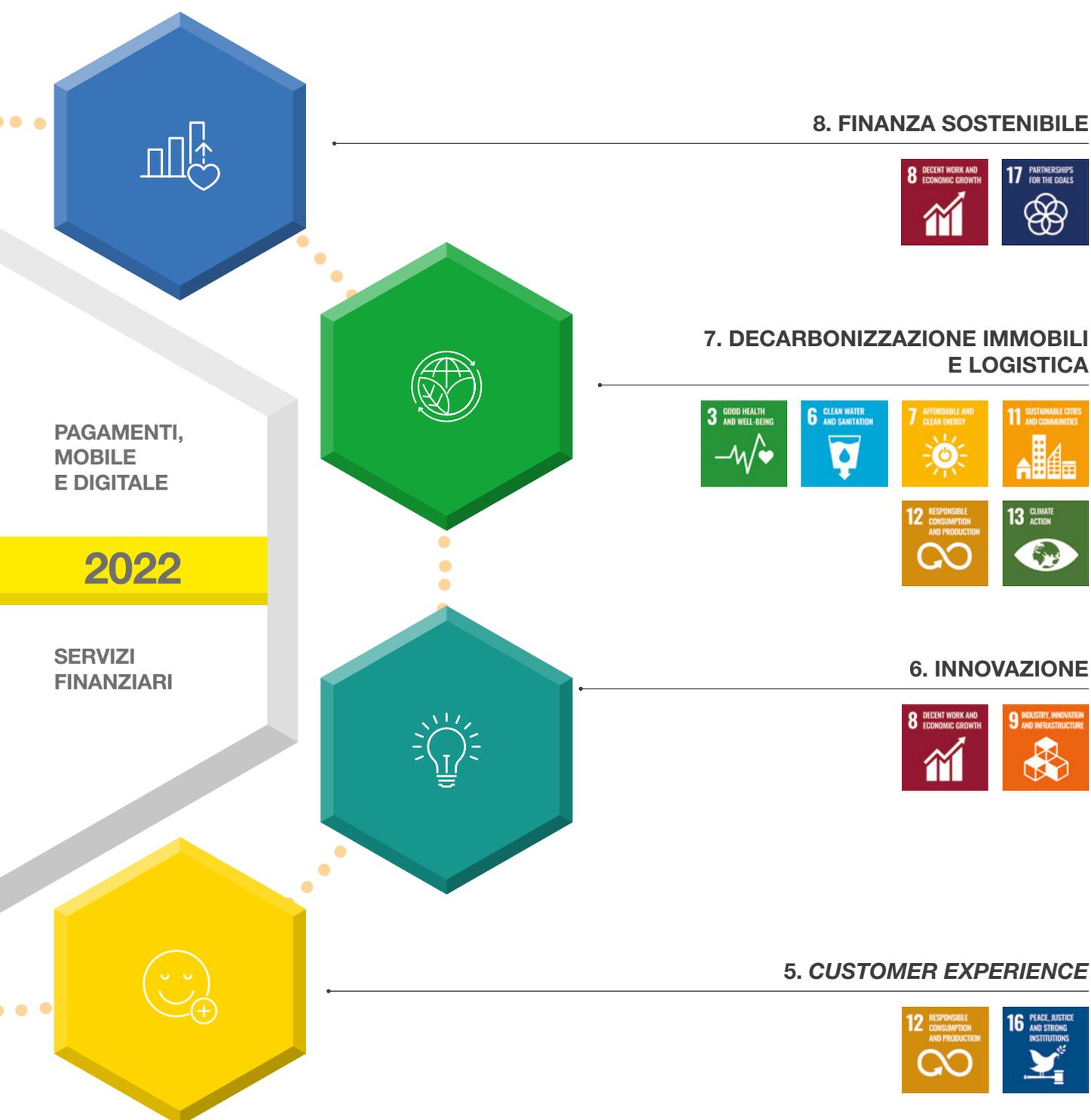
CORRISPONDENZA  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE

**DELIVER**

SERVIZI  
ASSICURATIVI

Il percorso strutturato che ha indirizzato il management verso la definizione delle tappe fondamentali da perseguire nei prossimi anni, in conformità con l'arco temporale coperto dalla strategia di *business* indicata nel Piano *Deliver 2022*, ha prodotto azioni e obiettivi formalizzati all'interno del Piano Strategico ESG. Nell'ottica di creazione di valore condiviso, queste tappe sono state individuate considerando anche le opinioni che gli *stakeholder* hanno espresso in occasione delle attività di *engagement* svolte.

Si rimanda al capitolo sulle *Performance* per la trattazione degli obiettivi, modalità di gestione e principali performance conseguite nei pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo.



Al fine di supportare la definizione di una strategia di sostenibilità coerente con l'evoluzione del contesto, Poste Italiane partecipa attivamente a *network* e associazioni nazionali ed internazionali che hanno l'obiettivo di stimolare lo sviluppo e il confronto continuo sui temi della sostenibilità.



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

Signatory of:



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



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



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



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



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



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



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



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



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

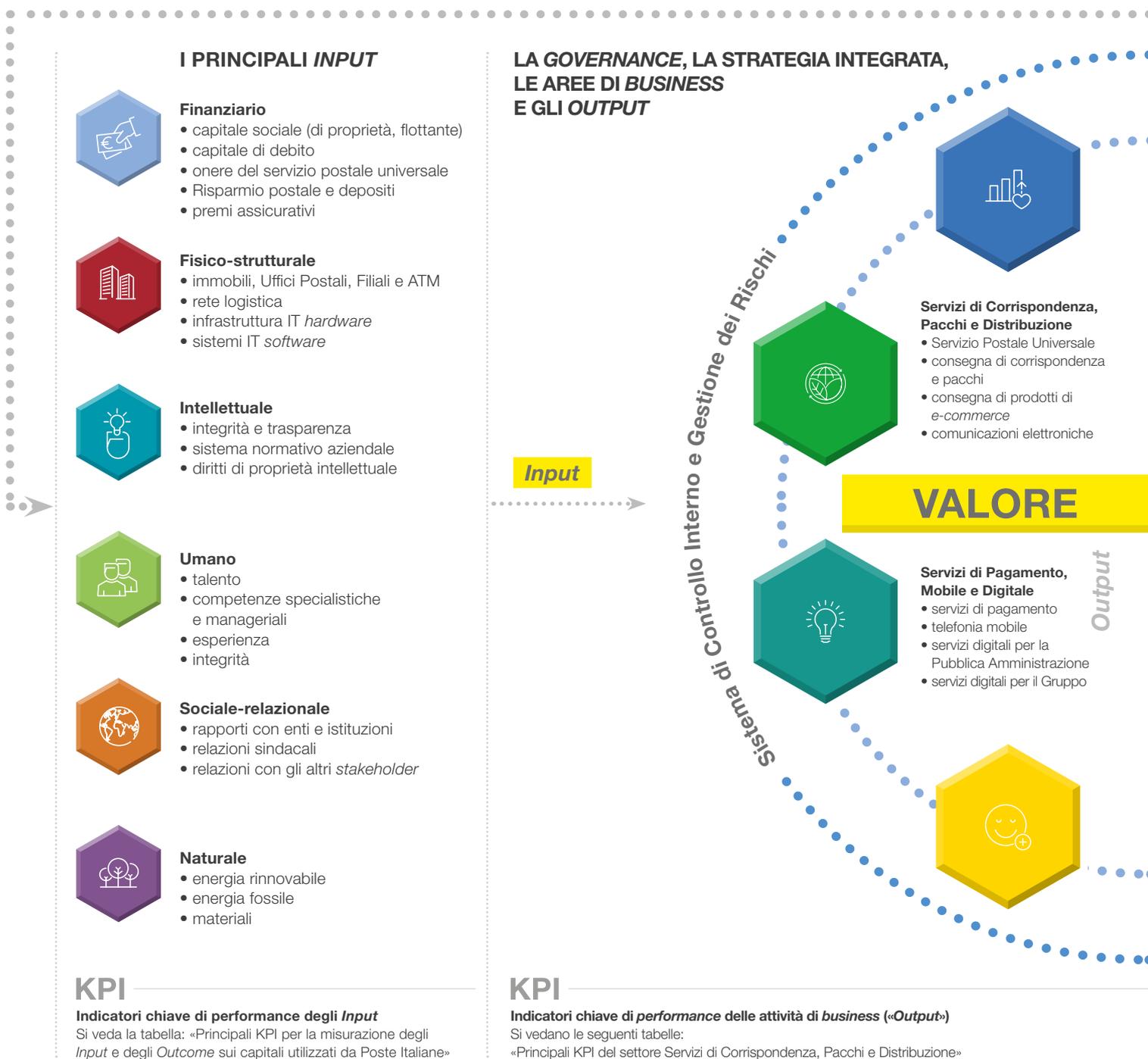
# Il modello di *business* di Poste Italiane



Il Piano Strategico *Deliver 2022* ha messo in atto un programma di rinnovamento aziendale basato sulla centralità dei nuovi bisogni dei consumatori e consentirà di capitalizzare a pieno i punti di forza unici della rete di Poste Italiane, che vanta oltre 12.809 Uffici Postali dislocati sul territorio.

Il Piano si fonda sull'esigenza di rispondere in maniera proattiva alle continue evoluzioni del mercato e cogliere – e, possibilmente, anticipare – le nuove opportunità di *business*. Il perseguimento della creazione di valore nel lungo periodo per l'azienda, per i clienti e per la comunità rende necessario far evolvere la struttura operativa, aggiornare le competenze e investire in nuove tecnologie.

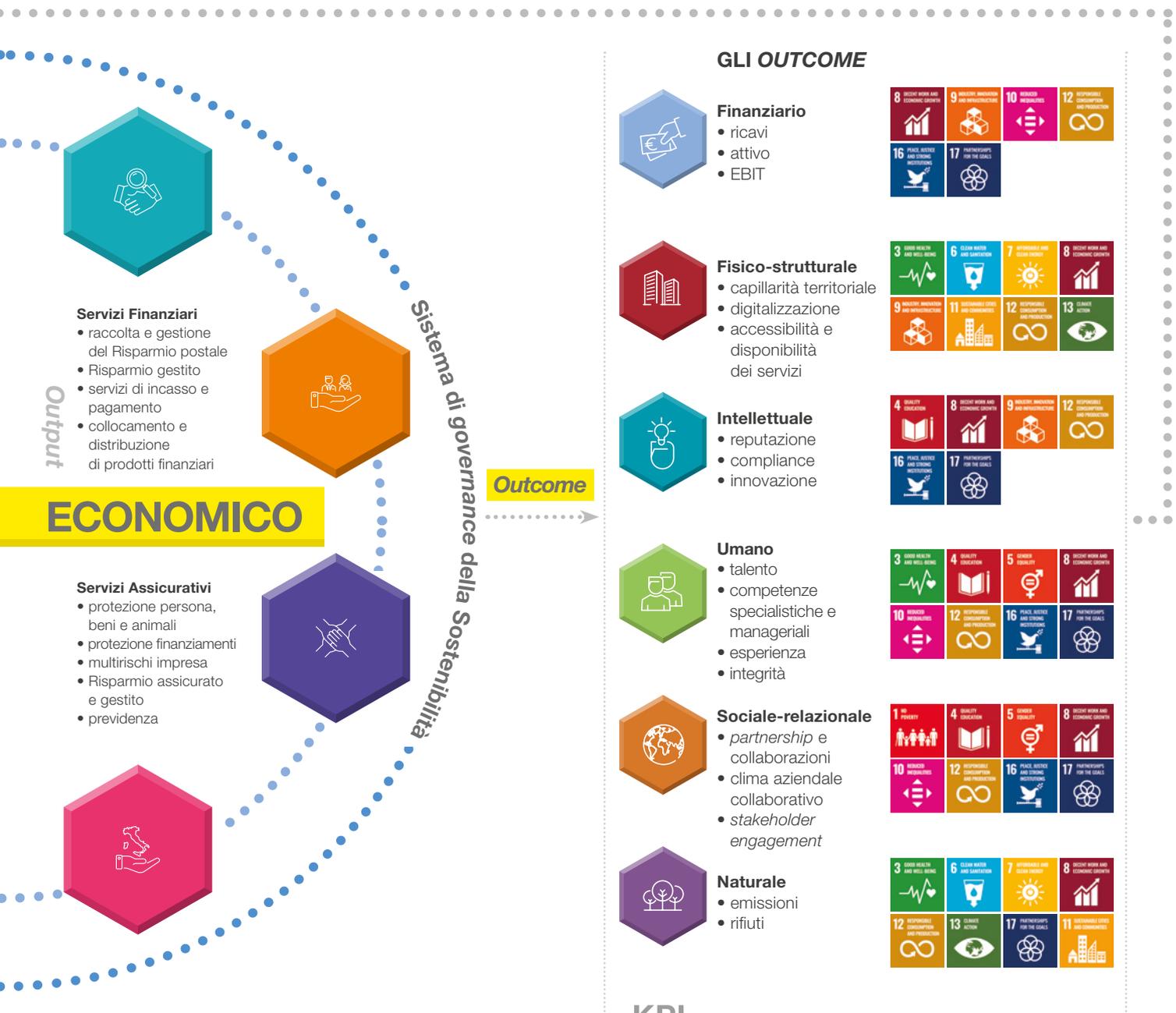
## Processo di creazione del valore in Poste Italiane



Il processo di creazione del valore nel tempo dell'Azienda è fondato su un modello di *business* caratteristico, tipico di un gruppo industriale integrato, organizzato in *Strategic Business Unit* specializzate per *industry* che condividono la rete di distribuzione multicanale e la *governance* unitaria del Gruppo.

Tale modello, anche in ottica di economia circolare, è basato sull'utilizzo dei capitali finanziario, fisico-strutturale, intellettuale, umano, sociale-relazionale e naturale che, unitamente a una *governance* e un Piano Strategico integrati con una prospettiva ESG, consentono a Poste Italiane di offrire sul mercato prodotti e servizi (c.d. *output*) e creare impatti (c.d. *outcome*) di tipo economico, ambientale e sociale riconducibili agli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

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



«Principali KPI del settore Servizi di Pagamento Mobile e Digitale»  
 «Principali KPI del settore Servizi Finanziari»  
 «Principali KPI del settore Servizi Assicurativi»

**KPI**

**Indicatori chiave di performance degli Outcome**

Si veda la tabella: «Principali KPI per la misurazione degli *Input* e degli *Outcome* sui capitali utilizzati da Poste Italiane»

## Le principali forme di capitale utilizzate da Poste Italiane per creare valore nel tempo

Il *business* di Poste Italiane si fonda su capitali caratterizzati da eterogeneità che hanno una propria identità e determinate qualità. Ciò permette sia di declinarli in modo specifico che misurarli attraverso indicatori di *performance*: la tabella che segue evidenzia le peculiarità di ogni capitale rimandando ai paragrafi del presente documento in cui ne viene fornita una più ampia descrizione.

### Principali KPI per la misurazione degli *Input* e degli *Outcome* sui capitali utilizzati da Poste Italiane

Capitale	Descrizione	Indicatori di misurazione	Riferimento ai paragrafi del Bilancio
 <b>Finanziario</b>	Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie	<b>INPUT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>Patrimonio netto e passivo</li> </ul> <b>OUTCOME:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto</li> <li>FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a <i>screening</i> negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Andamento patrimoniale e finanziario consolidato</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di investimento</li> <li>Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione</li> <li>Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Fisico-strutturale</b>	Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia	<b>INPUT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dati sulla flotta aziendale</li> <li>Dati sulla flotta per il trasporto aereo</li> <li>GRI 102-7 Dimensione organizzativa dell'organizzazione</li> </ul> <b>OUTCOME:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Numeri dei servizi digitali</li> <li>Numeri dei contatti gestiti</li> <li>GRI 305 Emissioni</li> <li>GRI 306 Effluenti e rifiuti</li> <li>GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari</li> <li>Rendicontazione scarichi idrici</li> <li>Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impatti ambientali degli immobili</li> <li>Impatti ambientali della logistica</li> <li>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>Tavole degli indicatori</li> </ul>
 <b>Intellettuale</b>	Proprietà intellettuale, sistema procedurale/organizzativo, reputazione	<b>INPUT:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse del piano di continuità del <i>business</i></li> <li>GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di <i>audit</i></li> <li>Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione</li> </ul> <b>OUTCOME:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato <i>whistleblowing</i></li> <li>GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti</li> <li>Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica</li> <li>Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT</li> <li>Casi di corruzione e concussione e azioni correttive</li> <li>Pratiche anti-concorrenziali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavorare con trasparenza e integrità</li> <li><i>Cybersecurity</i>, Sicurezza Informatica e <i>Privacy</i></li> <li>Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi</li> <li>Tavole degli indicatori</li> </ul>



## Umano

Conoscenze e competenze del personale

**INPUT:**

- GRI 102-8 Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere
- GRI 401 Occupazione
- GRI 404 Formazione e istruzione
- GRI 405 Diversità e Pari opportunità
- GRI 412 Valutazione del rispetto dei Diritti Umani
- Numero dei partecipanti ai programmi di sviluppo
- Numero di ore di formazione medie annue per dipendente
- Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti

**OUTCOME:**

- Evoluzione del personale (*turnover* dei dipendenti)
- GRI 403-2 Tipologia di infortuni, tasso di frequenza, tasso di gravità, tasso di frequenza delle malattie professionali, tasso di assenteismo e decessi sul lavoro del Gruppo
- Dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza
- Diversità
- Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro
- Numero di contenziosi con i dipendenti

- Lavorare con trasparenza e integrità
- Tutela dei Diritti Umani in azienda
- Pari opportunità nei percorsi di carriera
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Formazione e sviluppo del Personale
- *Welfare* e benessere del Personale
- Tavole degli indicatori



## Sociale-relazionale

Partnership e relazioni con gli stakeholder

**INPUT:**

- Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS
- GRI 402 Relazioni industriali
- GRI 203-1 Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa
- Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali

**OUTCOME:**

- Numero contatti gestiti
- Soddisfazione dei clienti
- GRI 203 Impatti economici indiretti
- Qualità del Servizio postale universale
- Esperienza dei clienti negli Uffici Postali
- Reclami dei clienti per tipologia
- Reclami mensili
- Conciliazioni
- Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni
- FS14 Gli ATM per l'inclusione
- FS14 Uffici Postali per l'integrazione culturale

- Tutela dei Diritti Umani in azienda
- Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio
- Dialogo e trasparenza con le istituzioni
- Relazioni con le parti sociali
- Inclusione finanziaria
- Qualità e *Customer experience*
- Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
- Tavole degli indicatori



## Naturale

Risorse naturali e servizi dell'ecosistema

**INPUT:**

- GRI 301 Materiali
- GRI 302 Energia
- GRI 303 Acqua
- Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari
- Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali

**OUTCOME:**

- GRI 305 Emissioni
- GRI 306 Effluenti e rifiuti
- GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari
- Rendicontazione scarichi idrici
- Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business*

- Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
- Impatti ambientali degli immobili
- Impatti ambientali della logistica
- Tavole degli indicatori

Poste Italiane intende promuovere una *disclosure* completa ed efficace delle proprie *performance* che passa attraverso il Piano Strategico ESG che si basa su 8 pilastri correlati ai 18 temi rilevanti.

Pilastro strategia	Tema rilevante	SDG	Principali indicatori di misurazione	Capitali impattati	
 <b>INTEGRITÀ E TRASPARENZA</b>	Integrità e trasparenza		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 205 Anticorruzione</li> </ul>	  	
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvigionamento		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali</li> <li>▪ Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali</li> </ul>	 	
				  	
	 <b>VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE</b>	Formazione e sviluppo del Personale		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 404 Formazione</li> </ul>	 
		Welfare e benessere del Personale	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 102 <i>Standard</i> Generali</li> <li>▪ GRI 401 Occupazione</li> </ul>	
		Relazioni con le parti sociali		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 402 Relazioni tra lavoratori e <i>management</i></li> </ul>	
Salute e sicurezza sul lavoro		 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>		
Tutela dei Diritti Umani in azienda		 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 405 Diversità e pari opportunità</li> <li>▪ GRI 412 Valutazione del rispetto dei Diritti Umani</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 404 Formazione e istruzione</li> </ul>				
 <b>DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b>	Pari opportunità nei percorsi di carriera		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 404 Formazione e istruzione</li> </ul>		

Pilastro strategia	Tema rilevante	SDG	Principali indicatori di misurazione	Capitali impattati
 <b>SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE</b>	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	   	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 203 Impatti economici indiretti</li> </ul>	
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni		<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche</li> </ul>	
	Inclusione finanziaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni</li> </ul>	 
 <b>CUSTOMER EXPERIENCE</b>	Qualità e <i>Customer experience</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del Servizio Universale</li> <li>Esperienza dei clienti negli Uffici Postali</li> <li>Reclami dei clienti per tipologia</li> <li>Soddisfazione dei clienti</li> <li>Conciliazioni</li> </ul>	  
	Cybersecurity, sicurezza informatica e <i>privacy</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI 418 <i>Privacy</i> dei clienti</li> </ul>	  
 <b>INNOVAZIONE</b>	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero dei servizi digitali offerti</li> <li>Numero delle transazioni digitali</li> </ul>	  

Pilastro strategia	Tema rilevante	SDG	Principali indicatori di misurazione	Capitali impattati	
 <b>DECARBONIZZAZIONE IMMOBILI E LOGISTICA</b>	Impatti ambientali della logistica	    	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 302 Energia</li> <li>▪ GRI 305 Emissioni</li> </ul>	 	
		   		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 302 Energia</li> </ul>	
		  		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 303 Acqua e scarichi idrici</li> <li>▪ GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti</li> </ul>	 
 <b>FINANZA SOSTENIBILE</b>	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	   	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GRI 305 Emissioni</li> </ul>		
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FS 11 Percentuale di <i>asset</i> sottoposti a valutazione ESG</li> </ul>	  	

Nel capitolo *Performance* vengono indicati gli obiettivi da raggiungere, con l'indicazione dello stato di attuazione dei *target* prefissati. Inoltre, per ciascun pilastro è evidenziato quali sono le differenti tipologie di capitale che contribuiscono al raggiungimento di determinati SDGs (*outcome*).