01

RELAZIONE SULLA GESTIONE
AL 31 DICEMBRE 2019

01 RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2019

Contenuti

RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2019

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato 8

Presentazione del secondo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane 12

1. Presentazione dell'Organizzazione 14

2. Contesto esterno, rischi e opportunità e modello di *Risk management* integrato 32

3. Strategia e modello di *business* 60

4. *Governance* 80

5. *Performance* 83

6. Evoluzione prevedibile della gestione 251

7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 253

8. Proposte deliberative 270

9. Altre informazioni 271

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato

Maria Bianca Farina
Presidente

Matteo Del Fante
Amministratore Delegato
e Direttore Generale

Cari Azionisti,

a un anno dalla prima edizione, Vi presentiamo con grande soddisfazione il secondo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane. Nel corso degli anni, Poste Italiane si è dimostrata in grado di trasformare le sue strutture operative e i suoi servizi adattandosi ai bisogni di mercato, e in alcuni casi anticipandoli, attraverso investimenti continui in tecnologia e *know-how*. Questo Bilancio costituisce la rappresentazione concreta di come il Gruppo, attraverso il modello di *business* e la strategia, sia stato capace di gestire i rischi e, soprattutto, di cogliere le opportunità offerte dal contesto, ottenendo risultati importanti per l'Azienda e per gli *stakeholder*.

Poste Italiane è oggi la più grande realtà del comparto logistico in Italia ed è *leader* nel settore finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento. L'Azienda riveste un ruolo importante nel Paese, dando un forte contributo alla filiera produttiva e all'economia nazionale: investendo e operando insieme agli altri operatori della sua catena del valore, genera risultati positivi non solo attraverso il proprio *business*, ma anche generando esternalità tramite l'attivazione di una catena di fornitura locale.

Con un fatturato di oltre 11 miliardi di euro, le attività del Gruppo generano significativi impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo, gettito fiscale, occupazione e reddito delle famiglie. Questi impatti sono l'effetto del coinvolgimento di moltissime imprese locali – molte delle quali piccole e medie – nella catena di fornitura e delle attività di investimento in società italiane e in titoli di Stato. Questo sostegno indirizzato a soggetti pubblici e privati influenza positivamente tutta l'economia nazionale.

Nella consapevolezza dell'importanza del ruolo e delle responsabilità assunte per il Paese, il Piano Strategico *Deliver* 2022 ha l'obiettivo di massimizzare il valore di quella che è la più grande rete di distribuzione in Italia, rispondendo alle esigenze in continua evoluzione dei clienti e cogliendo nuove opportunità di *business* verso la digitalizzazione. Il Piano consentirà di capitalizzare a pieno i punti di forza che rendono unica la rete di Poste Italiane che conta più di 12.800 Uffici Postali stabilendo obiettivi su ipotesi realistiche con un rischio di esecuzione limitato attraverso un programma di trasformazione aziendale, un *focus* sull'evoluzione delle esigenze dei clienti e la crescita sostenibile dei dividendi, in linea con il miglioramento delle prestazioni operative del Gruppo.

Motore di questo processo di creazione di valore nel tempo è un modello di *business* che, valorizzando tutti i capitali su cui si fonda l'Azienda, consenta di raggiungere gli obiettivi che il Gruppo si è posto per ciascun settore di operatività in un Piano Strategico integrato con gli obiettivi ESG. Grazie a un modello di *business* sostenibile diventa possibile affrontare le nuove sfide offerte da scenari sempre più mutevoli e competitivi non soltanto reagendo ai rischi, ma cogliendone tutte le opportunità senza ignorarne le implicazioni sociali.

È proprio l'insieme di capitali su cui si fonda questo modello – in particolare, quello intellettuale e quello umano – a essere elemento fondamentale di successo in un mercato in rapida evoluzione che richiede un continuo sviluppo del proprio *business* e della propria capacità di innovare. Poste Italiane si è dimostrata in grado di trasformare le sue strutture operative e i suoi prodotti e servizi, attraverso investimenti continui in tecnologia e *know-how*, trasformando le sfide del mercato in opportunità di creazione di valore condiviso. Anche nel 2019, le *performance* raggiunte hanno registrato la bontà e l'efficacia delle scelte fatte, risultando in crescita nei diversi segmenti di *business*.

In tale contesto, la capacità di creare innovazione e metterla a disposizione di tutti i cittadini diventa centrale nel dare una risposta tempestiva ai bisogni esterni espressi dagli *stakeholder* e per azionare una strategia efficace a tutti i livelli dell'organizzazione. Le soluzioni digitali sviluppate non solo a livello di prodotto e servizio, ma anche a livello di processi interni e l'avvio di un percorso strutturato di *Digital Transformation* sono rappresentativi dell'approccio scelto da Poste Italiane.

L'innovazione risulta essere uno degli elementi fondanti della strategia integrata del Gruppo, che ne riconosce il valore sia dal punto di vista economico-finanziario, sia per il raggiungimento di obiettivi generali di sviluppo sostenibile – in particolare, quelli definiti dalle Nazioni Unite per l'Agenda 2030 (*Sustainable Development Goals*). Per Poste Italiane, infatti, essere sostenibili significa definire una chiara strategia costituita da elementi coerenti con gli obiettivi di *business* del Gruppo e con i bisogni sociali espressi dal territorio.

Tenendo in considerazione l'evoluzione continua di tali bisogni, Poste Italiane monitora l'attualità e l'efficacia della Strategia di Sostenibilità adottata, delle Politiche che la costituiscono e del Piano strategico ESG che ne rappresenta la declinazione operativa in specifici obiettivi. Intuendo le evoluzioni future del mercato e ascoltando la voce degli *stakeholder* attraverso attività continue e momenti istituzionali – di cui l'annuale *Forum Multistakeholder* rappresenta la massima espressione – è stato possibile rinnovare tale Strategia introducendo due nuovi pilastri: Innovazione e Diversità e inclusione si affiancano oggi a Integrità e trasparenza, Valorizzazione delle persone, Sostegno al territorio e al Paese, *Customer experience*, Decarbonizzazione immobili e logistica e Finanza sostenibile.

È importante ribadire che la strategia si fonda su diverse tipologie di capitale in cui Poste Italiane investe e che sono parte integrante del suo modello di *business*: finanziario, fisico-strutturale, intellettuale, umano, sociale-relazionale e naturale. L'utilizzo di questi capitali consente a Poste Italiane di offrire sul mercato prodotti e servizi e creare impatti di tipo economico, ambientale e sociale.

La corretta gestione dei capitali anche in un'ottica ESG fa parte della nostra visione di azienda sostenibile e il percorso intrapreso nell'ultimo triennio è costituito da molte tappe rappresentative di questa visione che hanno coinvolto la strategia, la *governance* e i sistemi di *reporting* e hanno determinato importanti trasformazioni evolutive che in breve tempo hanno portato l'Azienda a raggiungere nel 2019 numerosi traguardi.

L'impegno verso un agire aziendale improntato sull'integrità e la trasparenza ha portato, in particolare, all'adesione allo *United Nations Global Compact* (UNGC), l'iniziativa delle Nazioni Unite che incoraggia le aziende a promuovere attivamente i principi di condotta etica e di *business* responsabili. Inoltre, con riferimento alla protezione dei Diritti Umani in relazione alla parità di genere e alla non discriminazione, l'Azienda si è impegnata ulteriormente sottoscrivendo i *Women's Empowerment Principles*, l'iniziativa promossa da *UN Women* e il *Global Compact* a supporto della parità di genere a livello mondiale. Queste iniziative sono perfettamente coerenti con l'importanza che la diversità e l'inclusione assumono per Poste Italiane, portando all'adozione di una politica aziendale dedicata al tema e facendo sì che lo stesso sia diventato un pilastro della Strategia di Sostenibilità del Gruppo.

Lo sforzo che Poste Italiane ha compiuto per realizzare un percorso di sostenibilità strutturato e pienamente coerente con gli obiettivi di *business* ha portato il Gruppo ad ottenere dei grandi riconoscimenti nel corso dell'anno. Primo in ordine di tempo, è stato l'ingresso nel Dow Jones Sustainability Index, il più prestigioso Indice di sostenibilità in cui sono incluse solamente le società ritenute migliori al mondo nella gestione sostenibile del proprio *business*. Essere ammessi sia nel segmento *World* sia nel più restrittivo segmento *Europe* rappresenta motivo di ulteriore orgoglio per il Gruppo.

A questo sono seguiti altri ingressi in Indici altrettanto importati: Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), Euronext Vigeo-Eiris World 120, FTSE4GOOD e il RobecoSAM Sustainability Yearbook 2020 come "*Industry Mover*".

Alla luce dei traguardi raggiunti, che danno una misura della reputazione che oggi viene riconosciuta a Poste Italiane e della sua importanza come leva di competitività per affrontare e vincere le sfide di un mercato sempre più evoluto, guardiamo con soddisfazione al cammino finora svolto e con fiducia a quello ancora davanti a noi, consapevoli che solo attraverso un impegno costante e concreto nel raggiungimento di obiettivi comuni e su valori condivisi con i nostri *stakeholder* si possa crescere insieme e affrontare nuove sfide di sviluppo sostenibile.

Presentazione del secondo Bilancio Integrato del Gruppo Poste Italiane

Il secondo Bilancio Integrato di Poste Italiane fornisce una chiara rappresentazione del percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo con l'obiettivo di condividere con i propri *stakeholder* l'evoluzione delle attività intraprese a supporto della creazione di valore. L'Azienda è consapevole del proprio ruolo di responsabilità a supporto dello sviluppo del Paese e per tale ragione si è impegnata ad intraprendere azioni sempre più orientate a promuovere valore condiviso nel breve, medio e lungo termine.

Tale impegno si è tradotto nell'attuazione di scelte strategiche nell'interesse dell'Azienda e di tutti i propri *stakeholder* continuando ad investire nelle principali forme di capitale: finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale e naturale. A tal proposito, il documento fornisce una chiara correlazione tra il sistema di *governance*, il modello di *business*, il sistema di gestione dei rischi e gli obiettivi strategici e lo sviluppo delle principali forme di capitale con l'obiettivo di illustrare come, attraverso l'attuazione di specifiche iniziative a supporto degli stessi, l'Azienda contribuisca allo sviluppo di valore condiviso nel tempo.

Il Bilancio Integrato fornisce una dettagliata e al contempo concisa descrizione della crescente integrazione della sostenibilità all'interno della cultura, della strategia e delle attività aziendali, illustrandone il ruolo chiave in quanto *driver* fondamentale ormai al centro delle decisioni aziendali. A rappresentazione degli importanti traguardi raggiunti, il documento include una specifica sezione che illustra il percorso evolutivo della sostenibilità nel tempo e i numerosi riconoscimenti ottenuti grazie al costante impegno adottato. Al fine di valorizzare la creazione di valore, il documento presenta anche l'aggiornamento dello studio degli impatti economici generati dal Gruppo Poste Italiane sul Paese.

In ottica di crescente *accountability* verso i propri *stakeholder*, l'Azienda si è impegnata a rafforzare la propria attività di *reporting*, andando oltre gli obblighi normativi e adottando un sistema di *reporting* che promuove un ulteriore allineamento ai principali *framework* internazionali di riferimento. Il Bilancio Integrato 2019 è, infatti, caratterizzato da numerose novità, utili a dare maggiori caratteri distintivi al documento e a recepire le tendenze più recenti in tema di *reporting* non-finanziario.

Come lo scorso anno, il Bilancio Integrato 2019 è stato redatto secondo un sistema di *reporting* definito in conformità ai principali *standard* internazionali: sono stati considerati, oltre ai principi contabili vigenti, anche il *Framework* per l'*Integrated Reporting* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC) e lo *standard* di rendicontazione "*Sustainability Reporting Standards*" del GRI – *Global Reporting Initiative*, con il relativo supplemento del settore *Financial Services*. Il processo di *reporting*, inoltre, ha contemperato esigenze di *Compliance* (tra cui quelle dettate dal D.Lgs. 254/16), comunicazione esterna e posizionamento negli Indici di sostenibilità in cui è coinvolta l'Azienda.

Numerosi sono, tuttavia, gli elementi innovativi introdotti nella presente versione.

In primo luogo, il documento vede rafforzati alcuni elementi previsti dal *Framework* per l'*Integrated Reporting* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Il documento, infatti, fornisce una serie di elementi innovativi, tra cui: la matrice di impatto – che prevede la valutazione dei temi, 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; la rappresentazione dell'interconnessione esistente tra i temi materiali per il Gruppo e le principali metriche di misurazione; la correlazione tra le forme di capitale utilizzate e il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs). Rispetto allo scorso anno, sono stati specificati anche i capitali che costituiscono gli *outcome* delle attività in relazione agli SDGs e le metriche di misurazione degli stessi.

Inoltre, considerata la rilevanza che gli *standard* SASB (*Sustainability accounting standards*) stanno assumendo in relazione alle richieste crescenti di informazioni da parte degli investitori per la valutazione ESG delle aziende *target* in portafoglio, il documento presenta quali sono gli indicatori previsti da questo *standard*, verificandone la corrispondenza con gli indicatori rendicontati. Con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di maggiore consistenza, trasparenza e uniformità in termini di *reporting*, il Bilancio presenta anche quali sono gli indicatori corrispondenti ai "*material* ESG *metrics*" presentati al *World Economic Forum* 2020 nel documento "T*oward Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*" con l'obiettivo di fornire un *framework* comune e universale per la rendicontazione non-finanziaria.

Nell'ambito della descrizione dei principali rischi connessi alle attività di Poste, ulteriori novità riguardano la descrizione delle modalità di gestione dei rischi e opportunità derivanti dai *trend* emergenti e – in linea con la crescente attenzione alle tematiche legate al cambiamento climatico – la rappresentazione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico secondo le raccomandazioni della *Task force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD).

Infine, si ricorda che la presente Relazione Finanziaria Annuale si compone dei seguenti documenti: la Relazione sulla gestione, che costituisce il Bilancio Integrato di Poste Italiane, il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, il Bilancio separato di Poste Italiane comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le relative attestazioni ai sensi dell'art.154 *bis* comma 5 del D.Lgs. 58/1998 e le relazioni del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, riferiti all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, nonché della Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari pubblicata sul sito *internet* della Società, nella sezione *Governance*, che è da ritenersi incorporata per riferimento. A tale ultimo documento si rimanda per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance*.

Inoltre, all'interno della Relazione sulla gestione è contenuta la Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, predisposta sulla base dei criteri richiamati nell'introduzione e nel paragrafo "Principi e criteri di *reporting*" del Capitolo 7 del presente documento.

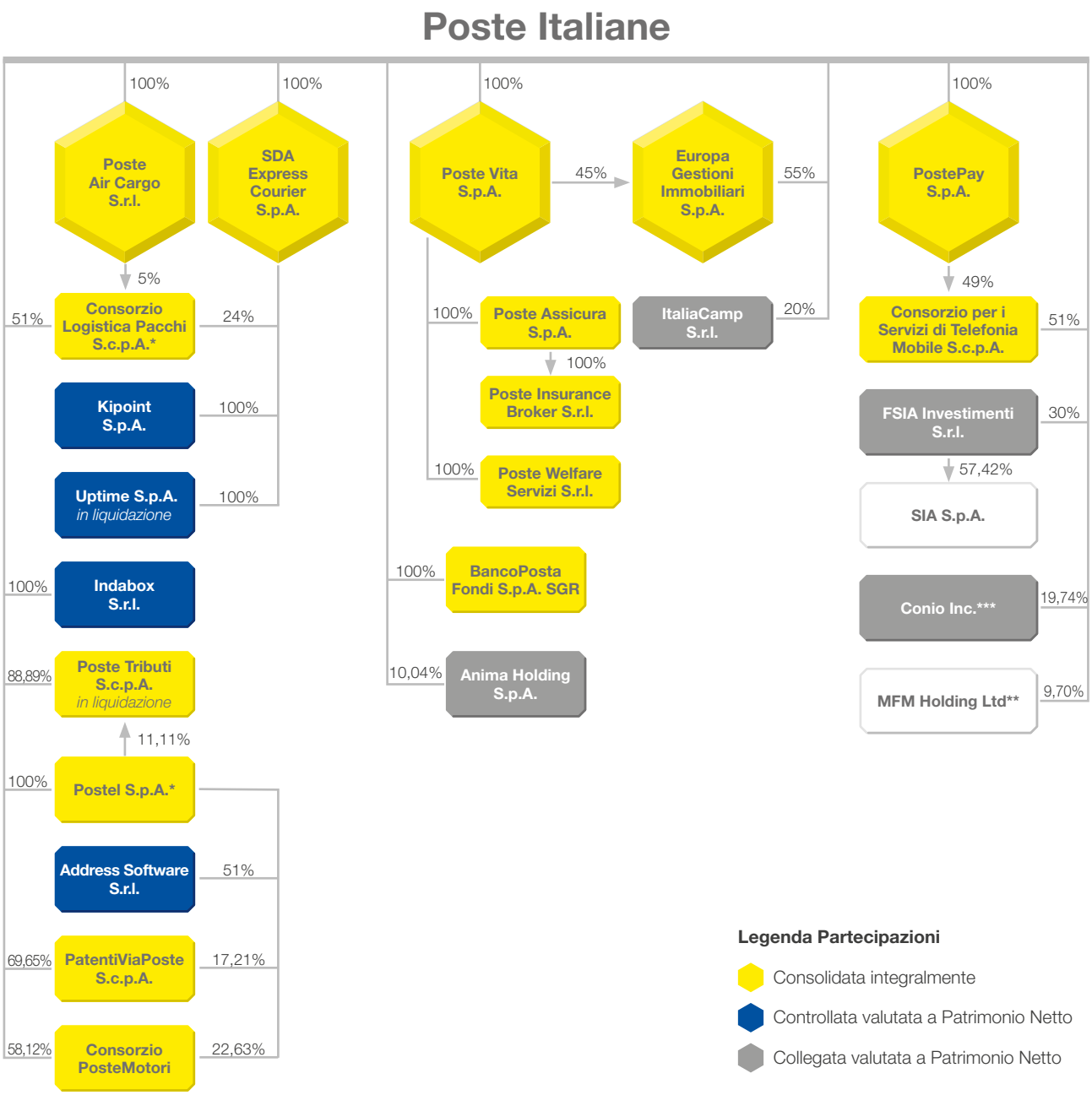
Nel documento sono stati applicati arrotondamenti ai numeri esposti in milioni di euro, con la conseguenza che la somma degli importi arrotondati non in tutti i casi coincide con il totale arrotondato.

Per facilitare la rintracciabilità all'interno del documento delle informazioni non finanziarie oggetto di pubblicazione è stata predisposta la tabella di raccordo presente nel paragrafo Introduzione del capitolo "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario" e, al fine di promuoverne una migliore fruibilità, queste risultano chiaramente identificabili nella presente Relazione attraverso l'uso della seguente infografica: DNF

1. Presentazione dell'Organizzazione

Assetto societario al 31 dicembre 2019

DNF



* Il restante 20% del capitale sociale del Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Postel S.p.A..
** La partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in MFM Holding Ltd è pari a 9,70% delle azioni con diritto di voto (10,36% dei diritti patrimoniali).
*** La partecipazione di Poste Italiane in Conio Inc., successivamente all'acquisto di 250.000 azioni di nuova emissione avvenuto in data 19 marzo 2019, è passata dal 19,94% al 19,74% per effetto dell'esercizio di *stock option*.

Attività delle Società del Gruppo Poste Italiane

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

Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio

FSIA Investimenti S.r.l.

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

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

Poste Insurance Broker S.r.l.

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

sennder GmbH

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

SDA Express Courier S.p.A.

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

MFM Investments Ltd

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

Poste Air Cargo S.r.l.

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

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

Tink AB

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

Altre operazioni

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

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

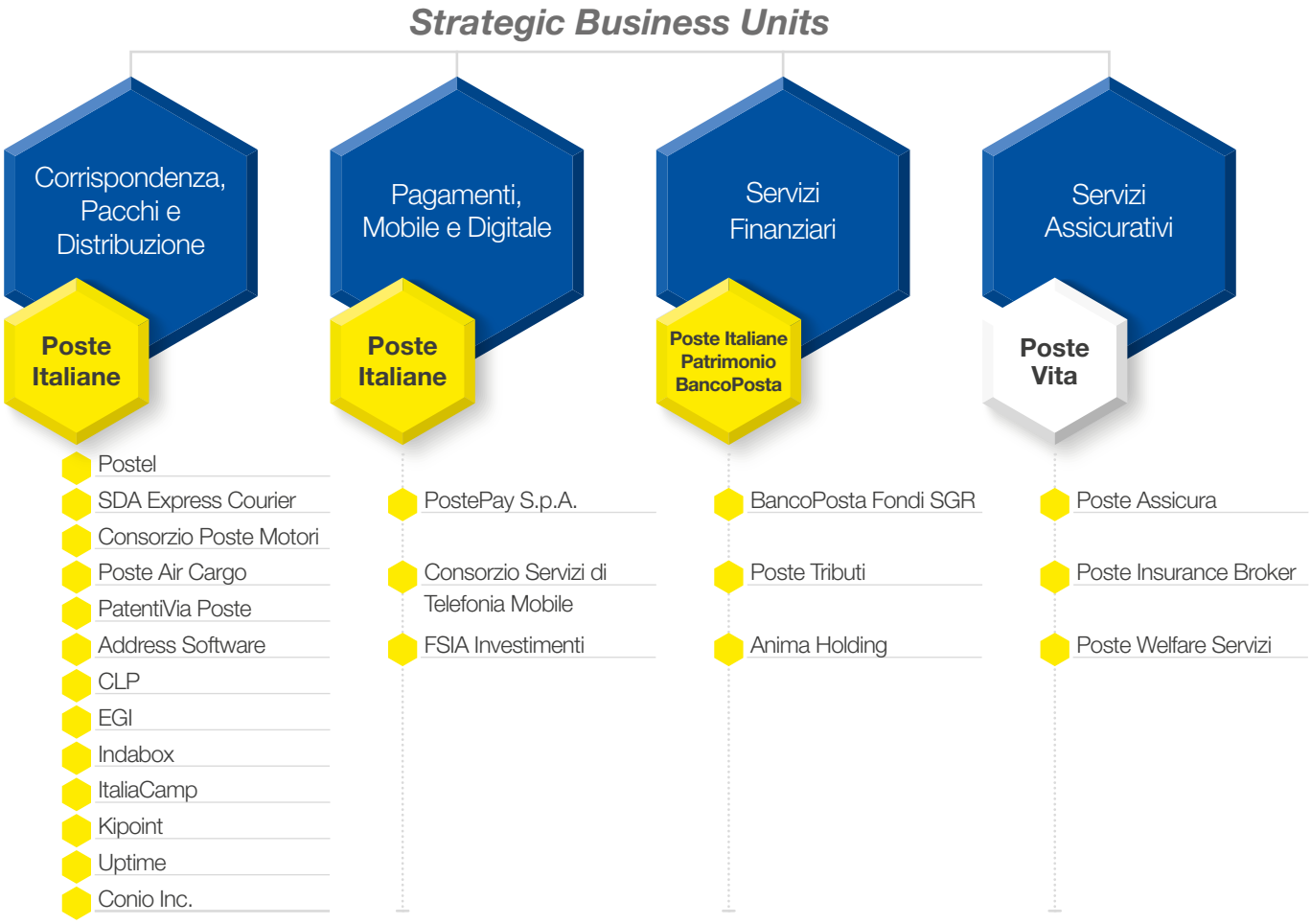
Organizzazione e settori di attività del Gruppo

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

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

Strategic Business Units del Gruppo

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



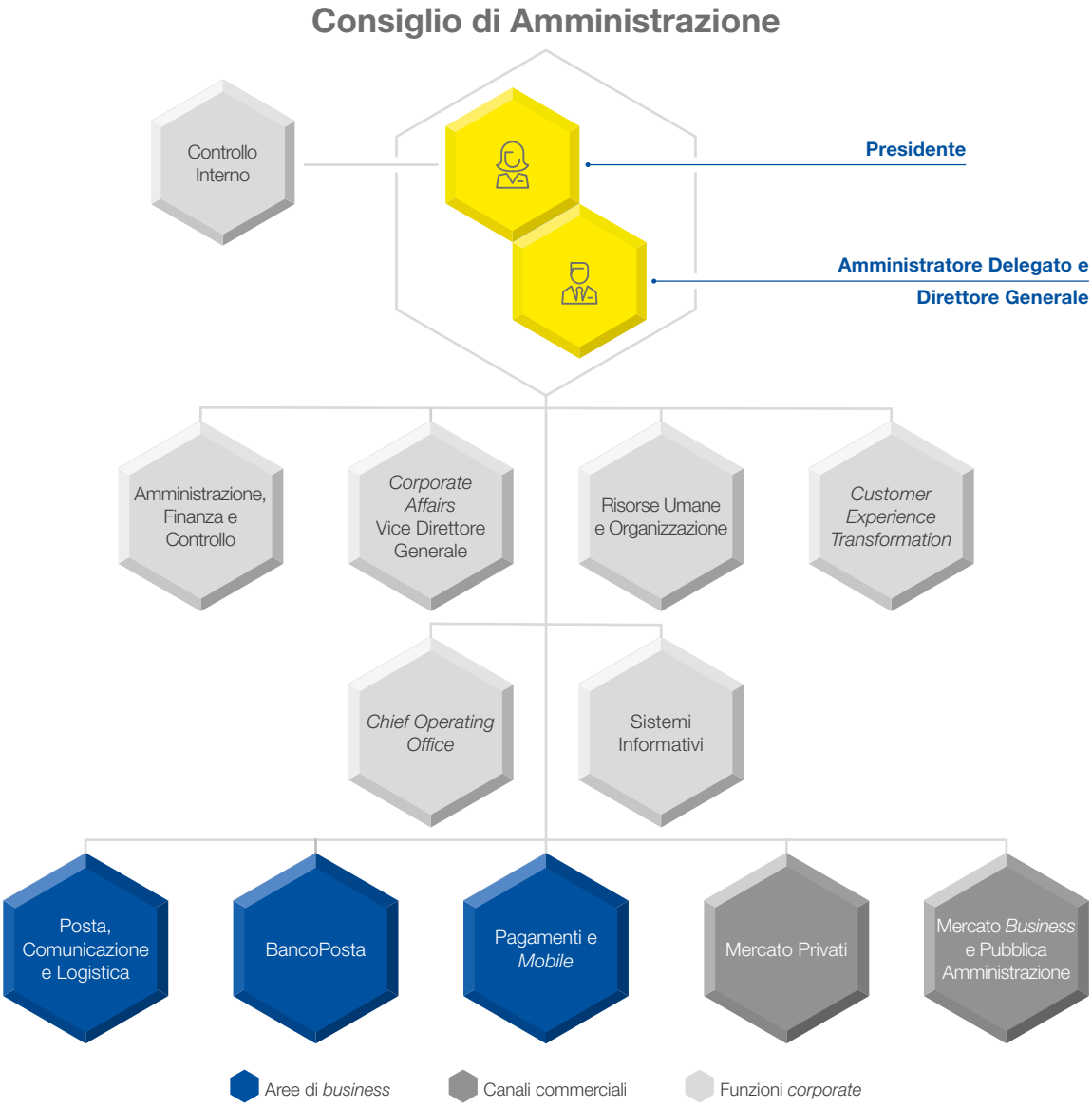
La SBU dei **Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** comprende oltre alle attività di gestione della corrispondenza e dei pacchi anche quelle relative alla rete distributiva e alle funzioni corporate di Poste Italiane S.p.A. che operano a favore della gestione del Patrimonio BancoPosta e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

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

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

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

Struttura organizzativa di Poste Italiane



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

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

Ottimizzazione *governance* ed efficienza

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

Sviluppo del *business*

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

Iniziative trasversali

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

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

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

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

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

Strategia commerciale multicanale

DNF

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

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

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

Rete territoriale Mercato Privati

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

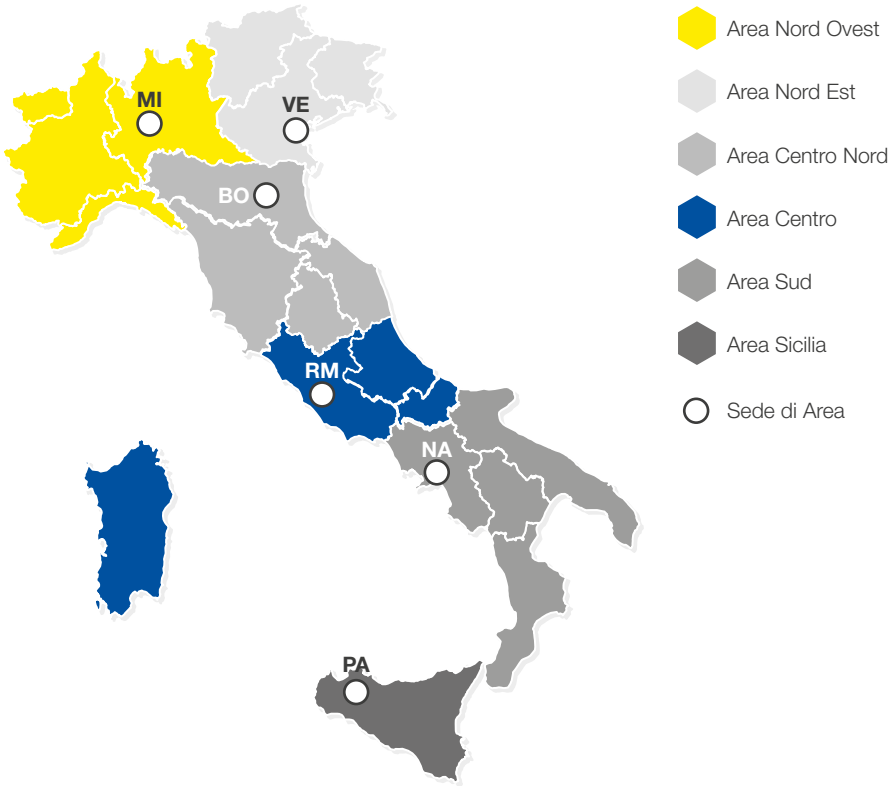
Macro aree, Filiali e Uffici Postali

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

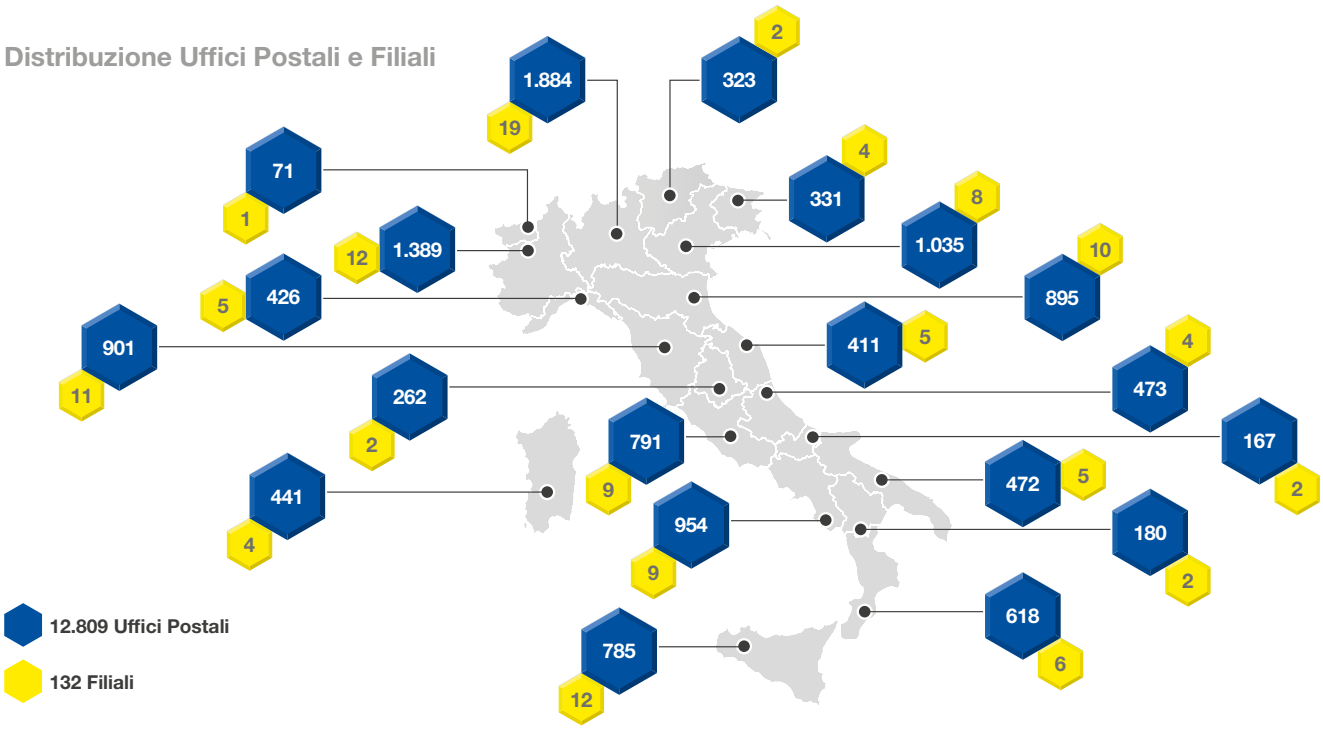
Il numero di risorse è espresso in *Full time equivalent*.

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

Macro Aree Mercato Privati



Distribuzione Uffici Postali e Filiali

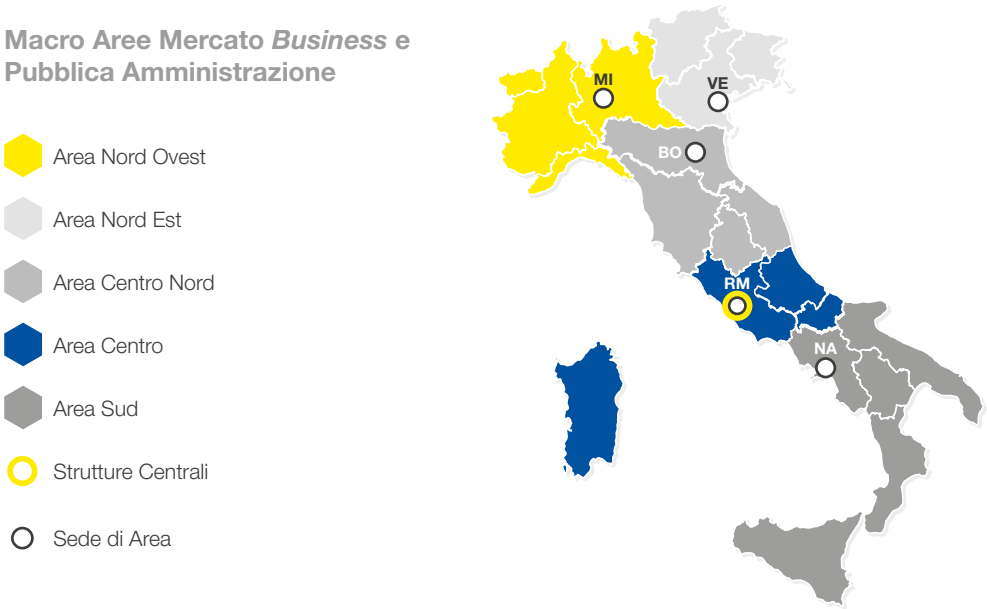


Rete territoriale Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione

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

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

Macro Aree Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione



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

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

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

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

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

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

Infine nel corso del 2019 è stata completata l'offerta multicanale dell'Identità Digitale SPID[3] con l'attivazione di nuove modalità di richiesta della stessa da remoto tramite documento elettronico (passaporto o carta d'identità) e app PosteID e, a partire da luglio 2019, anche a supporto dei requisiti di compliance previsti dalla normativa PSD2, Poste Italiane ha lanciato la nuova soluzione di Identità Digitale privata (*Account* di Poste), funzionale all'accesso sicuro a tutte le *digital properties* (dati, *account Internet* e altri diritti nel mondo digitale) di Poste.

Rete logistica di Poste Italiane

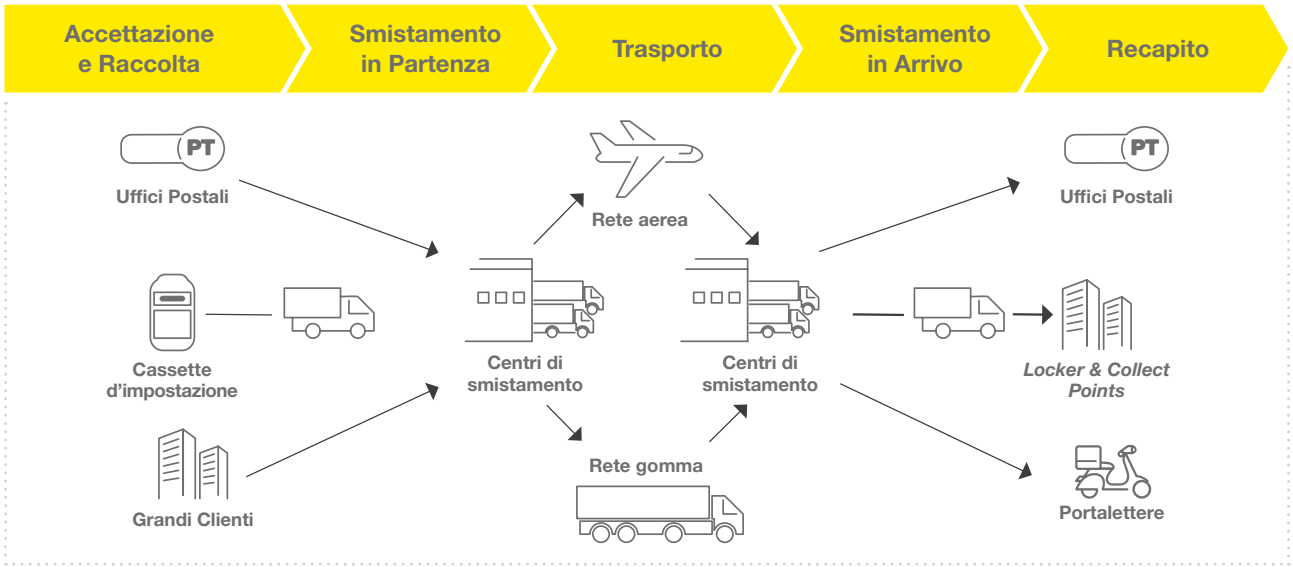
I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro, al fine di massimizzare il valore di utilizzo dei vari *asset* che li caratterizzano: il ***network* della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi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

2. Il *token* è un dispositivo fisico elettronico portatile di piccole dimensioni che viene utilizzato per effettuare un'autenticazione.
3. SPID è il Sistema Pubblico di Identità Digitale che ha l'obiettivo di fornire ai cittadini un sistema di *login* unico con cui accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione.

Attività della rete logistica postale

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

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



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
■ ~12.800 Uffici Postali + Cassette di impostazione ■ ~120 Punti di accettazione *business*	■ 16 Centri di Smistamento ■ 9 Centri Operativi	■ 7 aeromobili ■ ~230 collegamenti nazionali su gomma	■ ~1.540 Centri di Recapito ■ ~Oltre 6000 *Locker* e *collect point* (in prevalenza tabaccai) ■ Oltre 30.000 portalettere tra personale stabile e flessibile

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

Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.

Macro Aree Logistiche

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

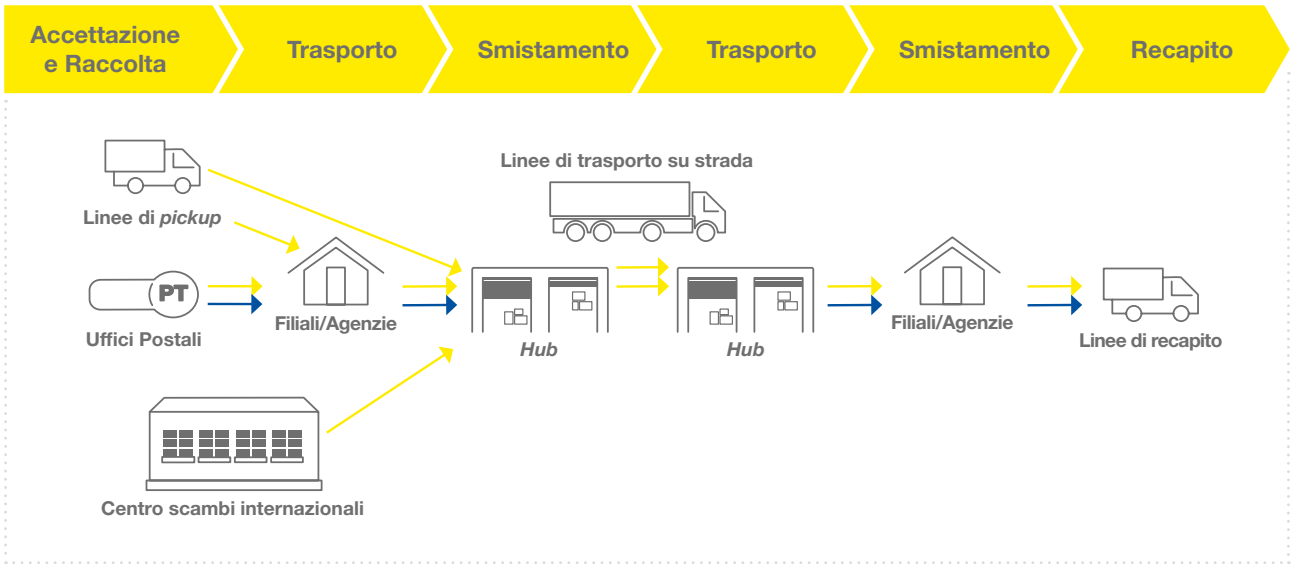
	31 dicembre 2019		31 dicembre 2018	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Macro Aree Logistiche*	6	958	6	982
Centri di Smistamento	16	6.467	16	6.990
Centri Operativi	9	827	8	860
Centri di Recapito**	1.543	35.457	1.793	35.729
Totale	**1.574**	**43.710**	**1.823**	**44.561**

Tutti i dati relativi all'organico si riferiscono al personale stabile e sono espressi in *Full time equivalent*.
* Tali aree, pur coincidendo geograficamente con le Macro aree Mercato Privati a partire dal 2018, mantengono organizzazioni separate dal punto di vista dei processi e delle competenze.
** Le risorse dedicate al Recapito includono 26.673 risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (26.716 al 31 dicembre 2018).

Attività della rete pacchi

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

Il flusso logistico di SDA è di seguito rappresentato.



ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

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

Il ruolo di Poste Italiane per lo sviluppo economico del Paese

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

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

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

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

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

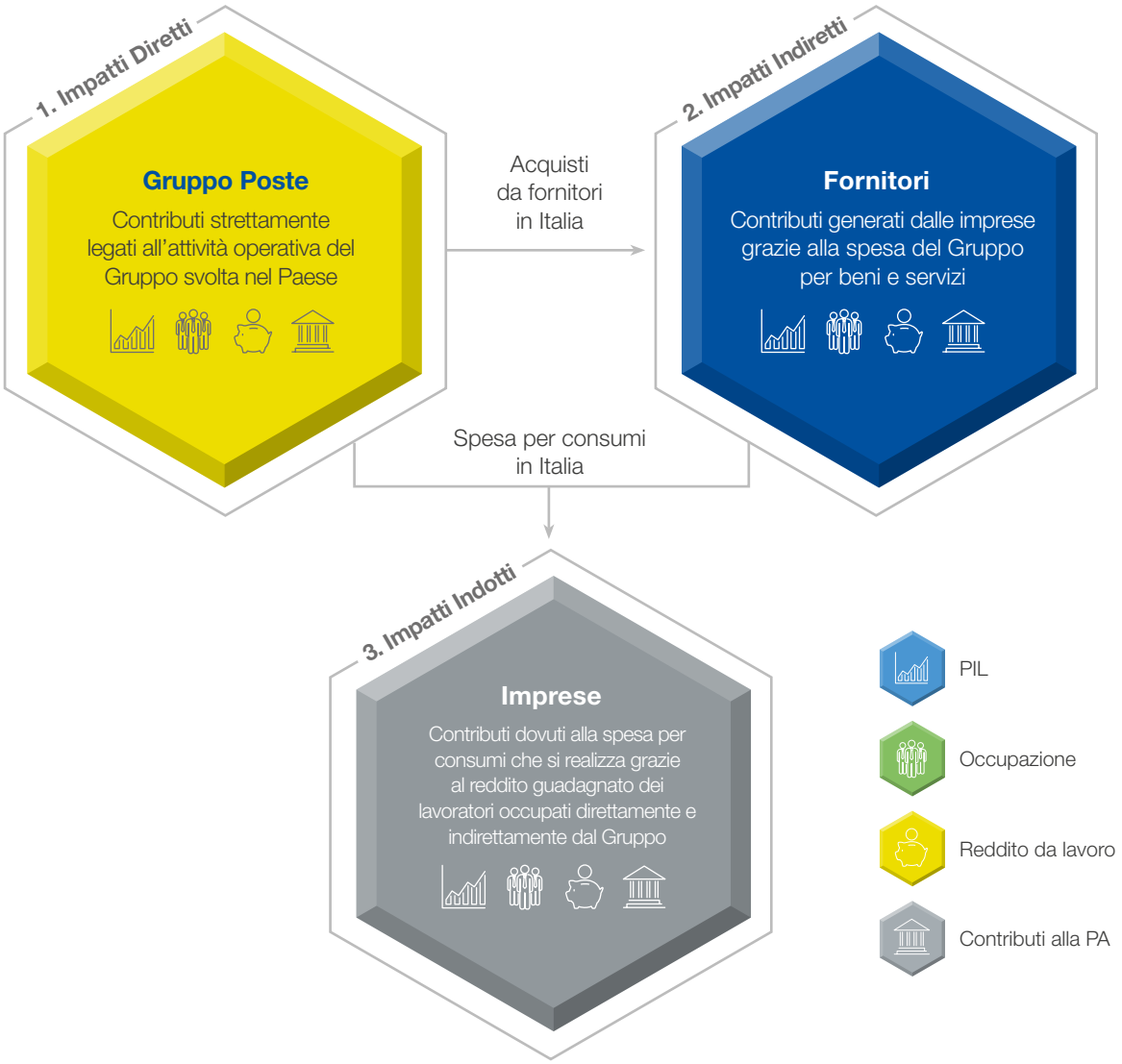
Pagina volutamente lasciata in bianco

Gli impatti generati da Poste Italiane

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

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

Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



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

	IMPATTO 2019	EFFETTO 2019	MOLTIPLICATORE 2019
PIL	**12,5 € miliardi** effetto totale (diretto, indiretto e indotto)	DIRETTO: **8,7 € miliardi** INDIRETTO+INDOTTO: **3,8 € miliardi**	Ogni €/mln speso da Poste Italiane genera un impatto di **5 €/mln** sul PIL del Paese
Occupazione	**189 mila occupati** effetto totale (diretto, indiretto e indotto)	DIRETTO: **127 mila** INDIRETTO+INDOTTO: **62 mila**	Ogni €/mln speso da Poste Italiane porta all'occupazione di **73** persone nel Paese
Reddito da lavoro	**7,5 € miliardi** effetto totale (diretto, indiretto e indotto)	DIRETTO: **5,9 € miliardi** INDIRETTO+INDOTTO: **1,6 € miliardi**	Ogni €/mln speso da Poste Italiane genera un impatto di **3 €/mln** sul reddito delle famiglie del Paese
Contributi alla PA	**2,1 € miliardi** effetto totale (diretto, indiretto e indotto)	DIRETTO: **1,0 € miliardi** INDIRETTO+INDOTTO: **1,1 € miliardi**	Ogni €/mln speso da Poste Italiane genera un impatto di **1 €/mln** sul gettito fiscale del Paese

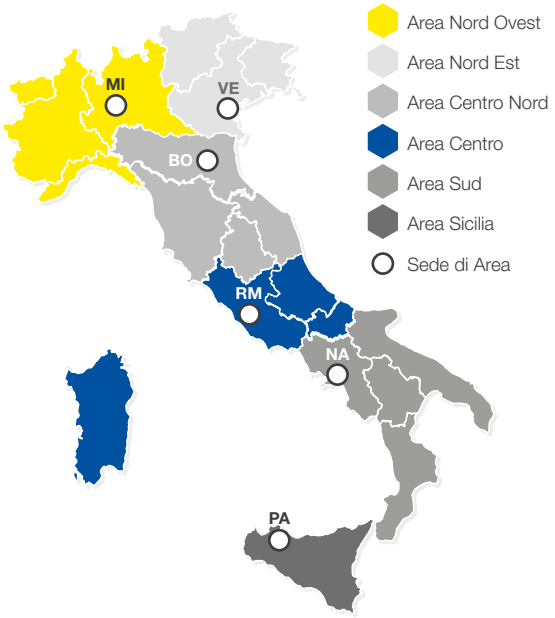
Indicatore significativo dell'impatto che l'Azienda ha sull'economia nazionale è il cosiddetto "moltiplicatore", fattore che mostra l'effetto leva generato dalla spesa per acquisti da fornitori locali. In base alle stime, la spesa di 1 milione di euro da parte di Poste è in grado di generare nell'economia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

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

Impatti generati nelle singole Aree Territoriali

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

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



#	Area territoriale (€/000, n.)	PIL	OCCUPAZIONE	REDDITO DA LAVORO
1	Area Nord Ovest	1.012.010	16.324	434.714
2	Area Nord Est	128.478	2.153	54.882
3	Area Centro Nord	131.940	1.976	50.865
4	Area Centro	596.709	9.664	250.368
5	Area Sud	159.625	2.719	68.613
6	Area Sicilia	54.187	1.020	31.513

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

Impatti dei fornitori italiani PMI

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

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

PIL	OCCUPAZIONE	REDDITO DA LAVORO	CONTRIBUTI ALLA PA
1,0 € miliardi	17 mila occupati	452 € milioni	306 € milioni

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

Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane

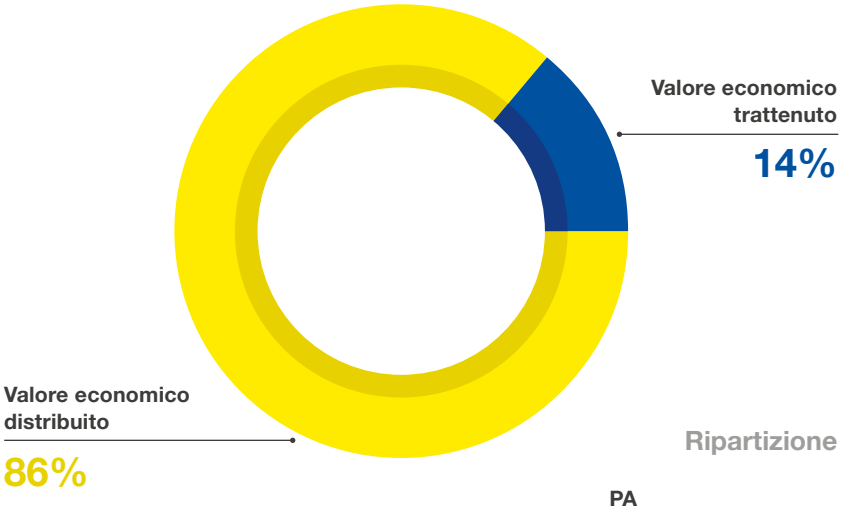
DNF

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

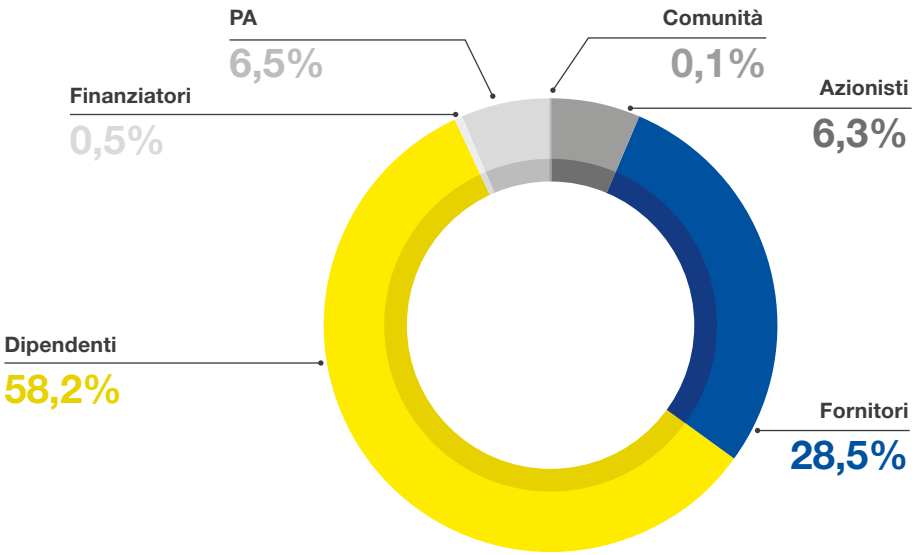
Oltre l'86% della ricchezza aziendale prodotta è stata distribuita ai propri *stakeholder*; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 58,2% e il 28,5% del valore distribuito totale.

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

Distribuzione del valore economico generato



Ripartizione valore economico distribuito



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

Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane DNF

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 *stakeholder*	Principali modalità di coinvolgimento
Azionisti e investitori	Assemblea degli Azionisti; Relazione *Corporate Governance*; Relazioni finanziarie e presentazioni periodiche; *Roadshow* e incontri dedicati; Sito *web* istituzionale; Comunicati stampa.
Clienti	Sistemi di *customer experience*; Indagini periodiche di soddisfazione.
Personale	Strumenti di comunicazione interna (*intranet* aziendale, *newsletter*, *mailing list*, Postenews, ecc.); Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti; Incontri periodici; Contrattazione di primo e secondo livello; Indagini periodiche di soddisfazione.
Fornitori e *Business Partner*	Incontri specifici.
Enti e istituzioni	Convegni; Incontri specifici; Comunicazione istituzionale; Comunicazioni periodiche; Organizzazione di eventi.
Comunità e territorio	Progetti in favore della collettività; *Partnership*; 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; *Partnership*; 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.

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

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.

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. Rilievo 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.

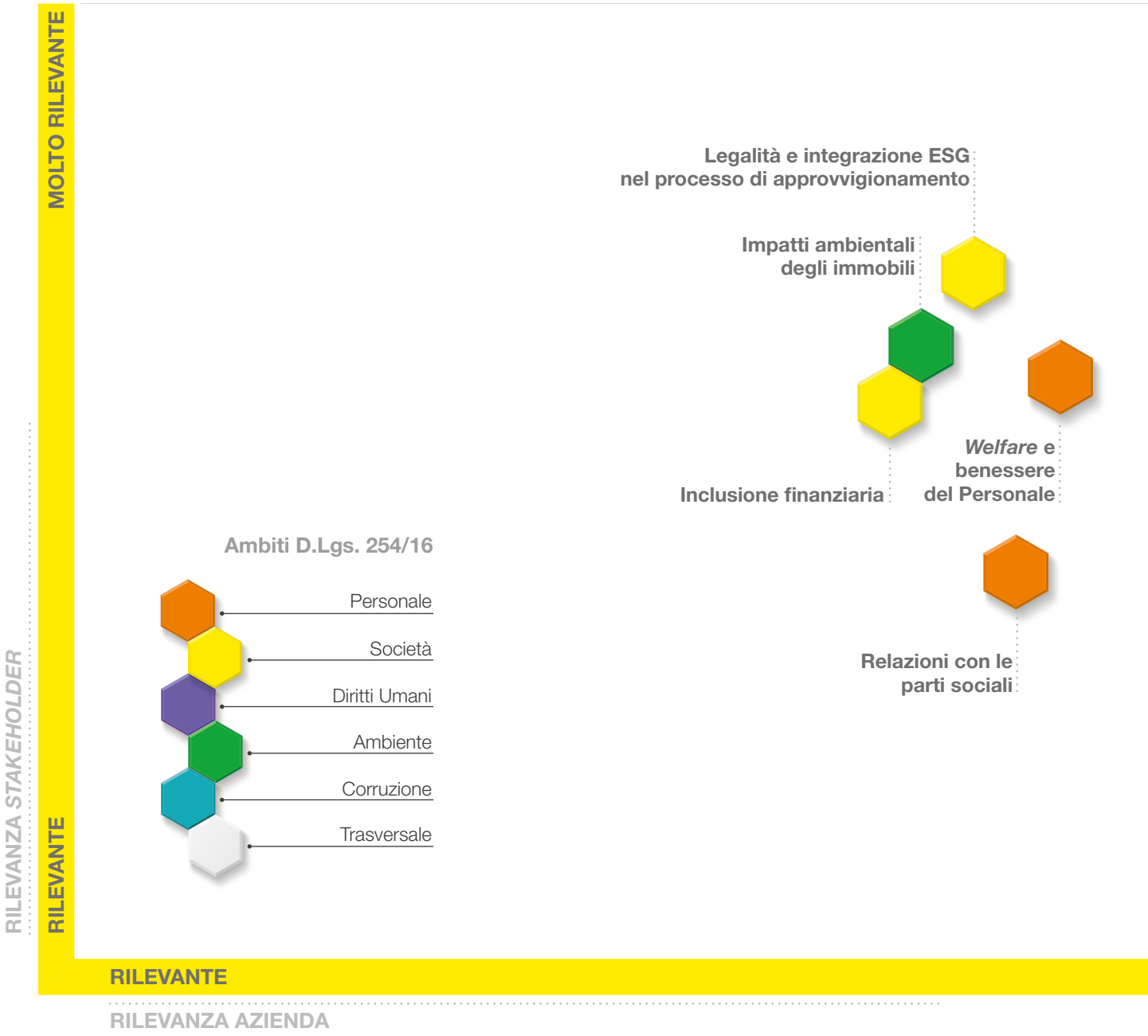
Pagina volutamente lasciata in bianco

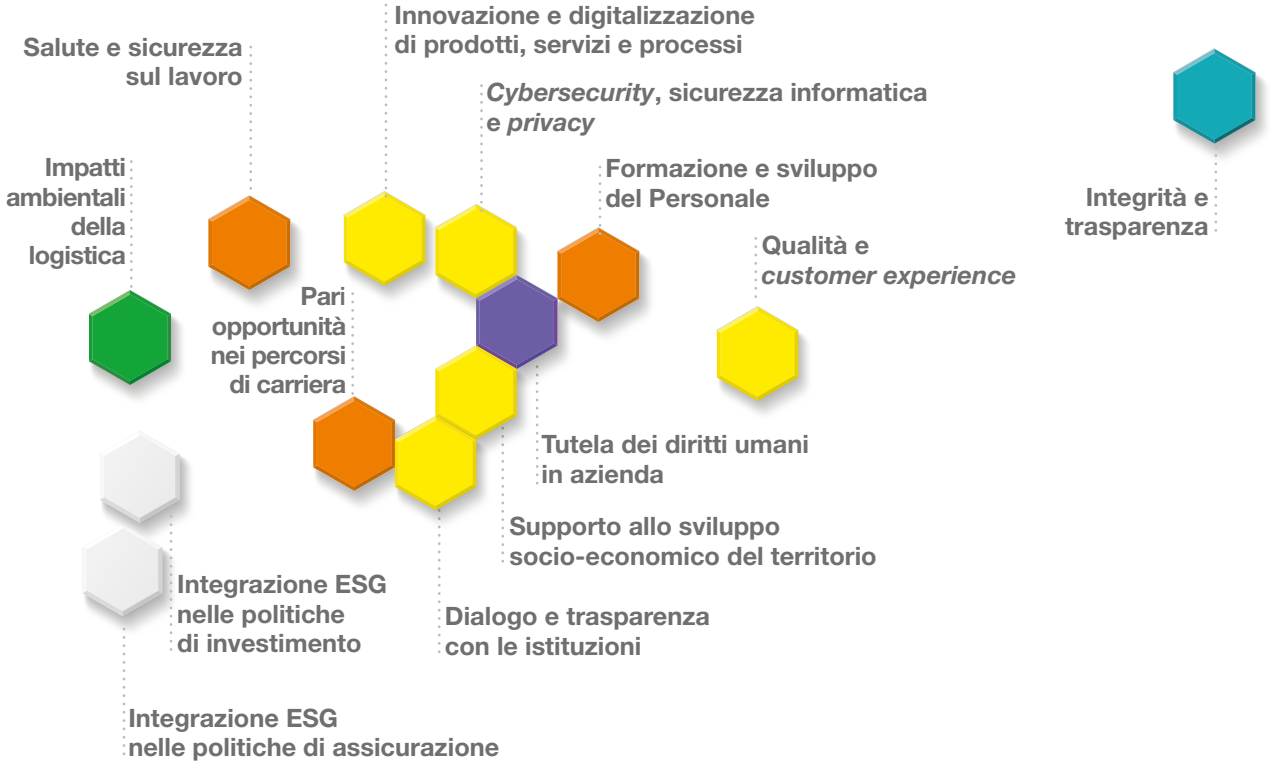
La matrice di materialità

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

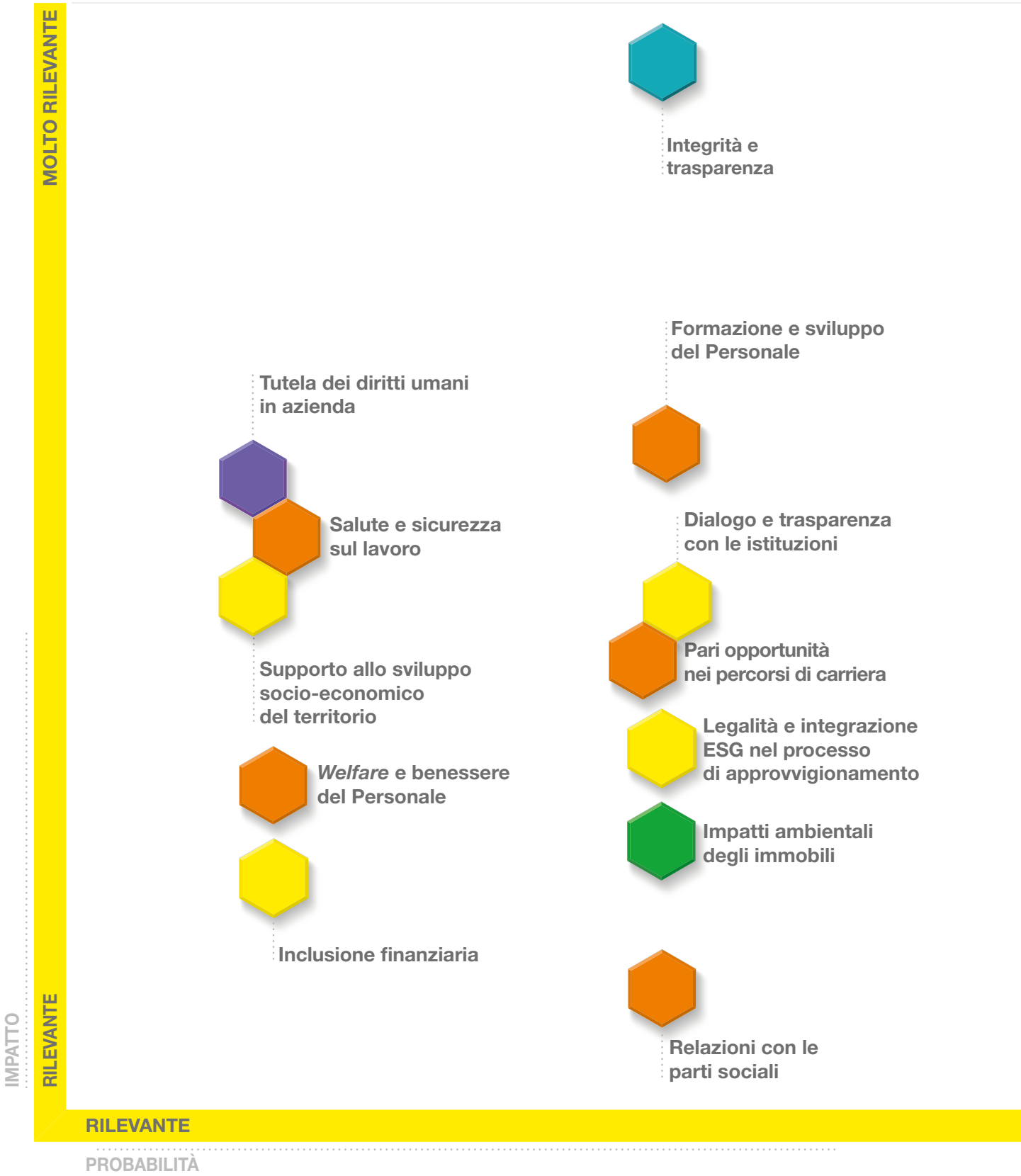
Temi materiali	Che cosa significa per Poste Italiane
Integrità e trasparenza	Predisporre adeguati presidi di controllo interno e diffondere nell'organizzazione una cultura aziendale fondata sull'integrità, l'etica professionale e l'onestà per costruire rapporti di fiducia con i propri *stakeholder* e 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 *performance*) 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 *know-how* in linea con le esigenze espresse dagli stessi e dal mercato, anche per gestire al meglio eventuali cambiamenti di *business*/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 *business*.
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 *standard* 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 *low-carbon*.
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 *standard* riconosciuti, l'integrazione del rischio di violazione nel modello di *risk assessment* 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 *benefit* 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 *business* e, in particolare, sul capitale umano, un *asset* aziendale fondamentale per l'azienda.
Cybersecurity,* sicurezza informatica e *privacy	Garantire la *privacy* dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e assicurare un efficace sistema di gestione della sicurezza informatica e *cybersecurity* al fine di garantire la continuità aziendale, proteggere il patrimonio informativo dell'azienda, dei suoi clienti e degli altri *stakeholder* 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 *performance* 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 princìpi di imparzialità e non discriminazione.

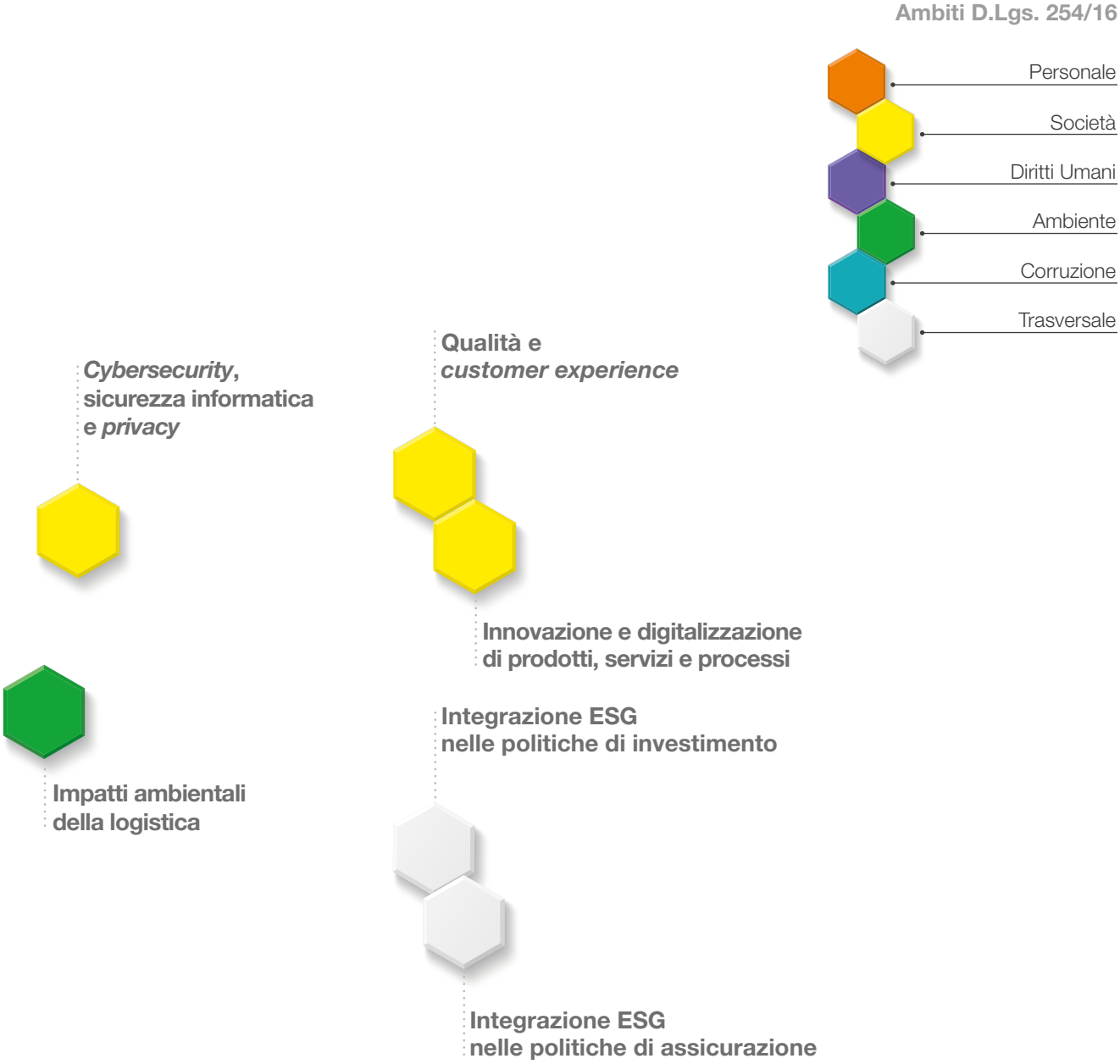
In accordo alle indicazioni dell'*International* <IR> *Framework*, i temi materiali sono stati valutati, oltre che nell'ottica della rilevanza in termini di impatto sulla strategia, la *governance*, le *performance* e le prospettive future, anche in termini di probabilità di accadimento di tale impatto.

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 *business*	Personale; Fornitori e *business partner*; 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 *engagement*
Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali per la ridefinizione del modello di *business*	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. *lean manufacturing*) ▪ Supporto nell'implementazione e certificazione dei SGSSL sia nelle unità produttive di Poste Italiane S.p.A. sia nelle Società del Gruppo

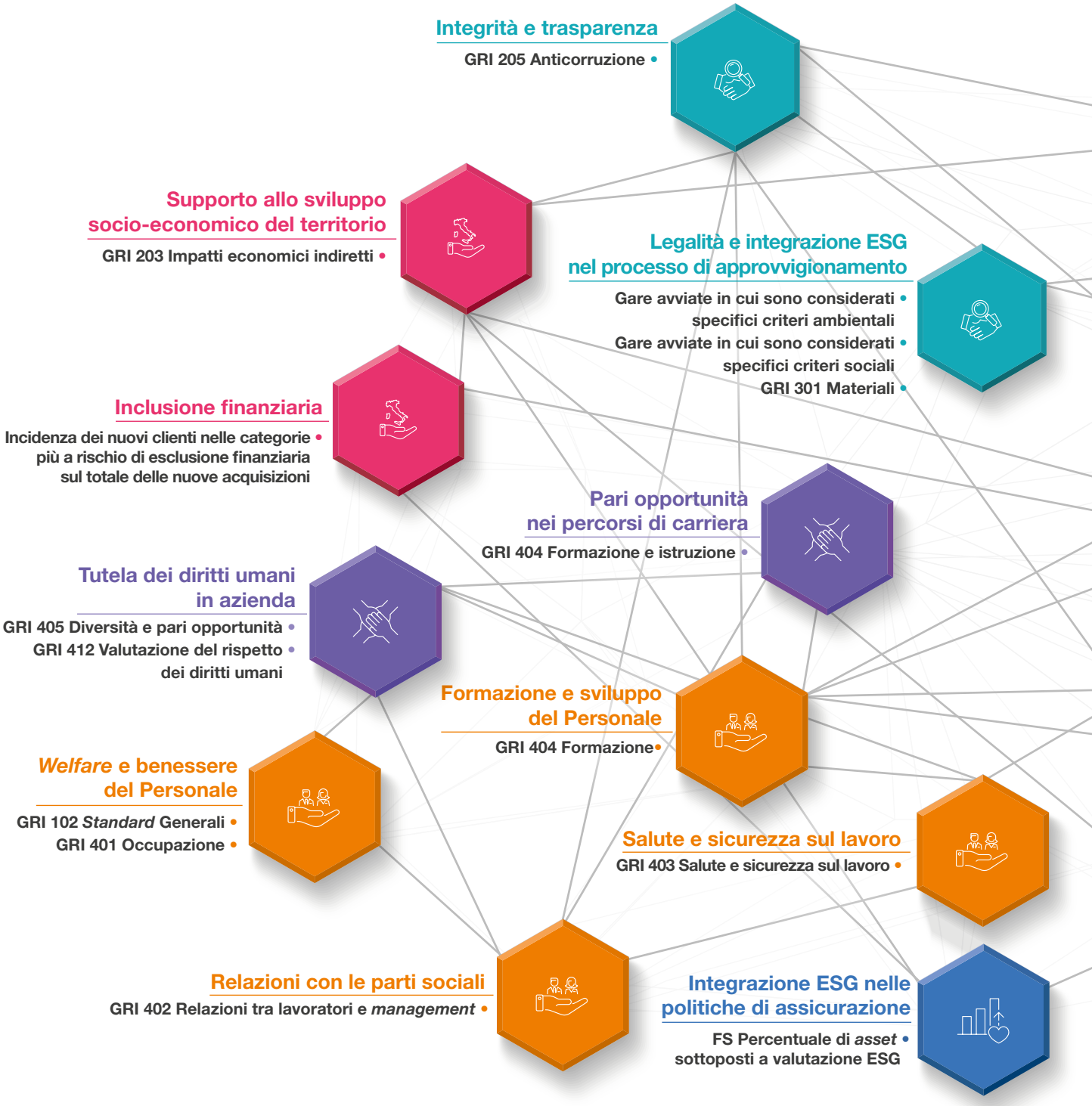
Tema	Eventi di rischio	*Stakeholder*	Impatto potenziale su Poste Italiane	Impatto potenziale su *stakeholder*	Principali modalità di gestione
Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	Fornitori e *business partner*; Ambiente	▪ ESG	▪ Salute e sicurezza	▪ Trasformazione della flotta PCL in ottica *green*, 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 *lockers*, Uffici Postali e reti terze)
Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di *business*	Comunità finanziaria; Clienti	▪ Finanziario e assicurativo ▪ ESG	▪ Economico ▪ Diritti umani	▪ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (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 *business*	Comunità finanziaria; Clienti	▪ Finanziario e assicurativo ▪ ESG	▪ Economico ▪ Diritti umani	▪ Gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di assicurazione
Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, *customer experience* e *digital*	Comunità finanziaria; Clienti; Comunità e territorio	▪ Strategico	▪ Qualità del servizio ▪ Economico	▪ Responsabilità organizzativa specifica per lo sviluppo digitale ▪ Lancio iniziative digitali ▪ *Partnership* e collaborazioni con realtà *first mover* 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 *welfare* e benessere riferiti al personale	Persone di Poste Italiane	▪ Strategico ▪ ESG	▪ Salute e sicurezza ▪ Qualità della vita, benessere	▪ Programmi di *engagement* del personale (es. programma *employee engagement*, attivazione piattaforma di *welfare*, *competence center* 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 *policy* 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 *privacy*, *cybersecurity* e *business continuity* ▪ 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 *business partner*	▪ 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. *energy management*, 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 *driver* 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.



- Integrità e trasparenza
- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- *Customer experience*
- Decarbonizzazione immobili e logistica
- Finanza sostenibile
- Sostegno al territorio e al Paese
- Innovazione

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**

Qualità e *Customer experience*

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

Integrazione ESG nelle politiche di investimento

- **FS Percentuale di *asset* sottoposti a valutazione ESG**

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

DNF

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 *Management* 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 (*Risk Management* BancoPosta, *Risk Management* Gruppo Poste Vita, *Risk Management* BancoPosta Fondi SGR e *Risk Management* 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, *Privacy*, *Market Abuse*, 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 *standard* di qualità del servizio regolati dalla AGCom.
Reputazionali	Rischi che possono derivare da una percezione negativa da parte degli *stakeholder* del Gruppo, per i quali il *framework* adottato prevede l'attivazione di un intervento di analisi e di gestione (*stakeholder engagement*) 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 *performance* di mercato riconducibile prevalentemente al collocamento dei prodotti del risparmio postale e di strumenti di investimento emessi da soggetti terzi (obbligazioni, *certificates* 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 *Risk Management* 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 *governance* (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 PosteID 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

INASPRIMENTO 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.

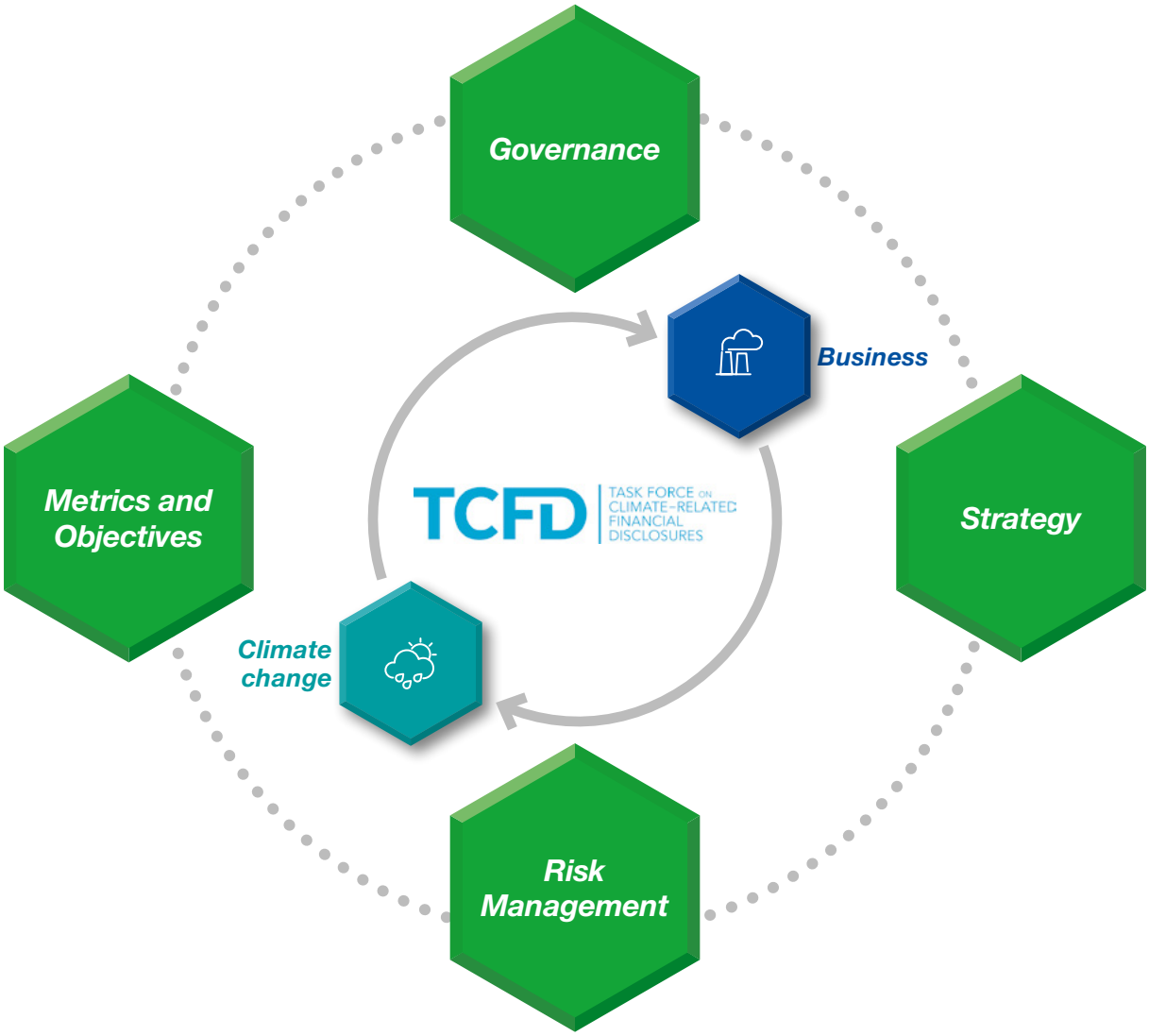
Driver di rischio e azioni in ambito Diritti Umani

Driver di rischio	Principali azioni e strumenti per la gestione del rischio
1. Dignità e rispetto	▪ Codice Etico di Gruppo ▪ Modello 231 ▪ Linee Guida *Whistleblowing* ▪ Portale *Whistleblowing*
2. Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale **3. Libertà di associazione e contrattazione collettiva**	▪ Costante e preventiva interlocuzione con le parti sociali ▪ Diffusione a livello territoriale degli accordi nazionali ▪ 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 *Welfare* ▪ Codice Etico di Gruppo ▪ Sistemi di incentivazione e *rewarding* ▪ *Due diligence* 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 *partner* 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 *feedback* emersi durante le sessioni di formazione, funzionali all'ottimizzazione dell'offerta ▪ Promozione delle iniziative di comunicazione, formazione ed informazione per aumentare *engagement*
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 *standard* comportamentali ▪ Monitoraggio del fenomeno infortuni e analisi delle relative cause ▪ *Audit* 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 *Safety* 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 *General Data Protection Regulation* (GDPR) e della normativa in materia di protezione dei dati personali ▪ Azioni in ambito *privacy* (es. assessment *Privacy*, piano di adeguamento alla certificazione "Sigillo europeo per la protezione dei dati"; ecc.) ▪ Interlocuzione con l'Autorità del Garante *Privacy* al fine di fornire informazioni e chiarimenti ▪ Definizione e standardizzazione dei requisiti contrattuali per la conformità alla normativa *privacy*

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'impegna 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 *policy maker* per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa ▪ Partecipazione a corsi di formazione e *workshop* specifici
	2. Evoluzione tecnologica	**Medio termine**	▪ Investimenti in nuove tecnologie a più bassa emissione (es. flotta *green*, 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 *standard* 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 *bond* inquadrabili nelle categorie "*Green*", "*Social*" e "*Sustainable*" in linea con gli *standard* 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 *neon* e utilizzo di *led*), 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 *benchmark* 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 *business continuity* ▪ 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 *business*	**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.

3. Strategia e modello di *business*

L'integrazione della sostenibilità nella strategia di Poste Italiane

DNF

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[4]. 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 (sennder) e della consegna dell'ultimo miglio (Milkman).

OBIETTIVI FINANZIARI	OBIETTIVI OPERATIVI
▪ 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).	▪ 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	OBIETTIVI OPERATIVI
▪ 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%.	▪ 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	OBIETTIVI OPERATIVI
▪ 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%.	▪ 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	OBIETTIVI OPERATIVI
▪ 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%.	▪ 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.

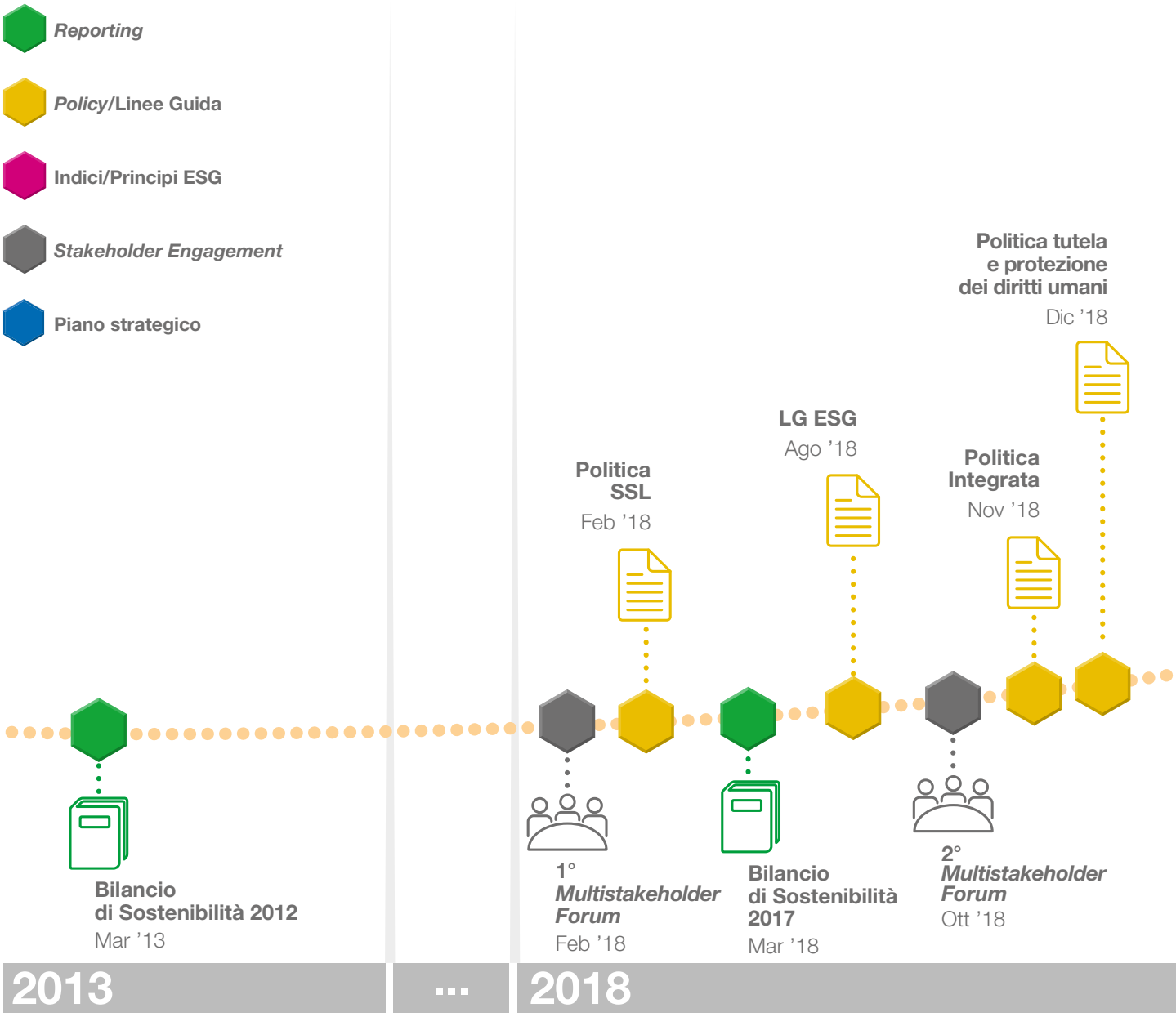
A testimonianza di tale approccio, anche nel sistema di incentivazione 2020 è prevista l'assegnazione di obiettivi di sostenibilità all'Amministratore Delegato/Direttore Generale e, coerentemente, a tutti i Dirigenti con responsabilità strategica, Responsabile BancoPosta, Responsabile Controllo Interno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

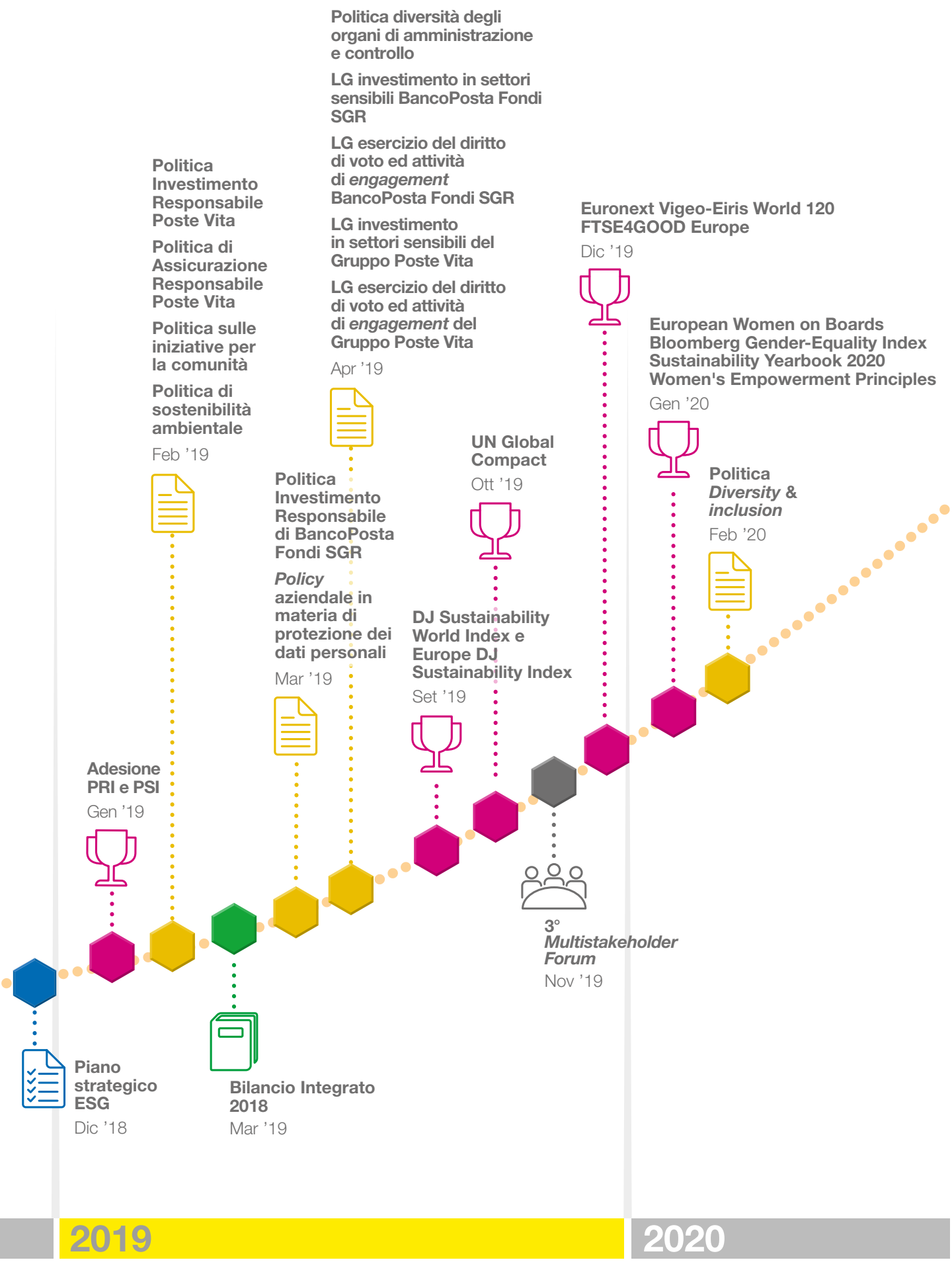
Il percorso di sostenibilità di Poste Italiane

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.




Piano strategico ESG
Dic '18
Adesione PRI e PSI
Gen '19
Politica Investimento Responsabile Poste Vita
Politica di Assicurazione Responsabile Poste Vita
Politica sulle iniziative per la comunità
Politica di sostenibilità ambientale
Feb '19
Bilancio Integrato 2018
Mar '19
Politica Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR
Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali
Mar '19
Politica diversità degli organi di amministrazione e controllo
LG investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR
LG esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR
LG investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita
LG esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita
Apr '19
DJ Sustainability World Index e Europe DJ Sustainability Index
Set '19
UN Global Compact
Ott '19
3° *Multistakeholder Forum*
Nov '19
Euronext Vigeo-Eiris World 120
FTSE4GOOD Europe
Dic '19
European Women on Boards
Bloomberg Gender-Equality Index
Sustainability Yearbook 2020
Women's Empowerment Principles
Gen '20
Politica *Diversity & inclusion*
Feb '20
2019
2020

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 "Eletto 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.
EURONEXT vigeo eiris INDICES WORLD 120	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 - *Enviromental*, *Social and Governance* - svolta da Vigeo Eiris sia tra le 134 aziende a livello mondiale, sia tra le 46 a livello europeo del settore "*Transports and Logistics*".
2019 Bloomberg Gender-Equality Index	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.
EWOB European Women on Boards	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.
SAM Sustainability Award Industry mover 2020	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*.
INTEGRATED GOVERNANCE INDEX	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.
ISS QualityScore SOCIAL ISS QualityScore ENVIRONMENTAL	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
Strategia fiscale	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.
Politica aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro	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.
Politica integrata	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).
Politica sulle iniziative per la comunità	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.
***Policy* aziendale in materia di protezione dei dati personali**	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.
Politica di sostenibilità ambientale	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.
Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita	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.
Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita	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.
Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi SGR S.p.A.	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.
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR	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 *governance* nel processo d'investimento.
Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR	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.
Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita	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 *governance* nel processo d'investimento.
Linea guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita	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.
Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane S.p.A.	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.
Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani	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.
Politica aziendale sul tema della *Diversity & Inclusion*	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 *diversity* 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

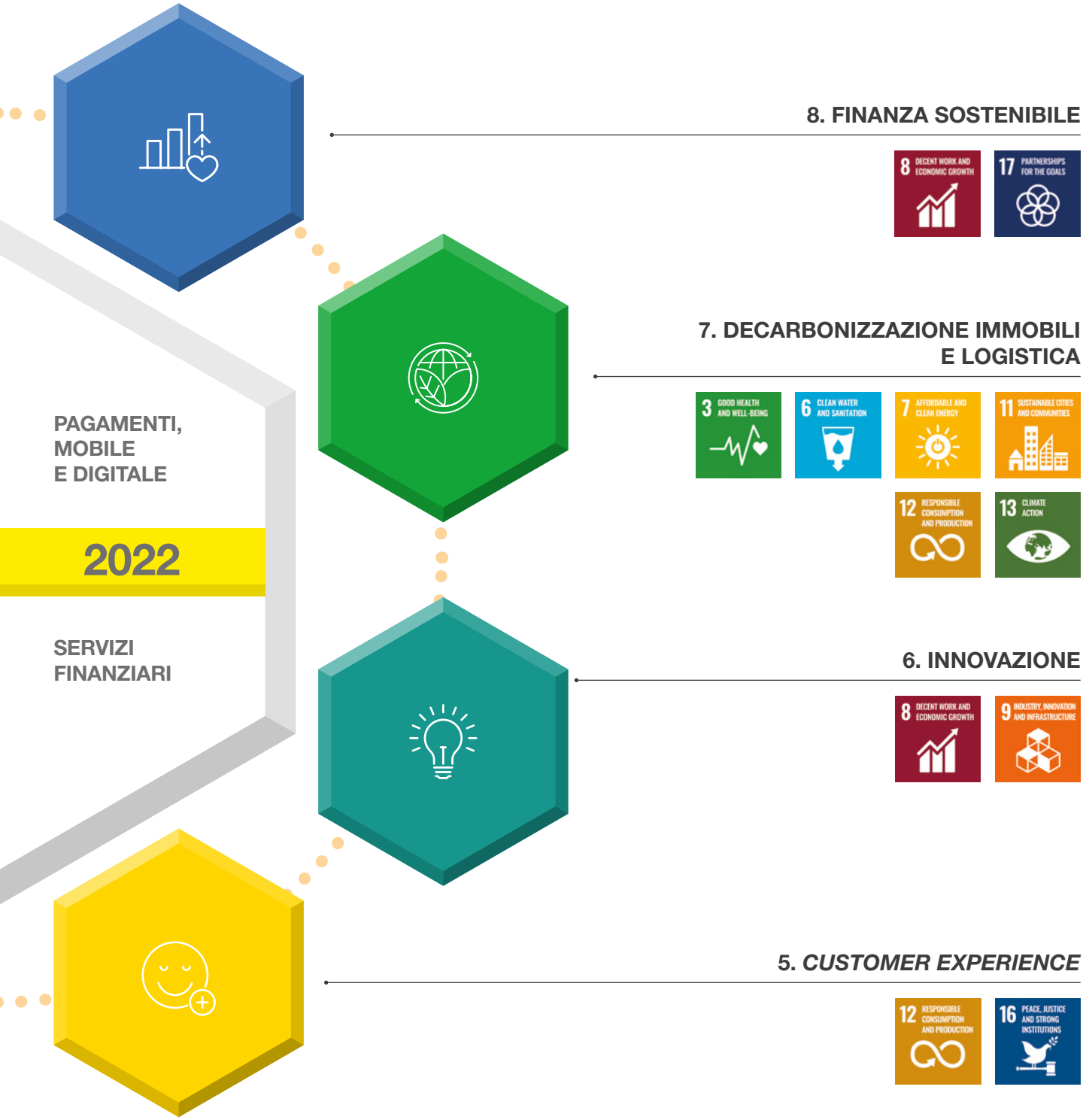
2. VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

3. DIVERSITÀ E INCLUSIONE

4. SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE

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* costituto 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

DNF

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

I PRINCIPALI *INPUT*

Finanziario
- capitale sociale (di proprietà, flottante)
- capitale di debito
- onere del servizio postale universale
- Risparmio postale e depositi
- premi assicurativi

Fisico-strutturale
- immobili, Uffici Postali, Filiali e ATM
- rete logistica
- infrastruttura IT *hardware*
- sistemi IT *software*

Intellettuale
- integrità e trasparenza
- sistema normativo aziendale
- diritti di proprietà intellettuale

Umano
- talento
- competenze specialistiche e manageriali
- esperienza
- integrità

Sociale-relazionale
- rapporti con enti e istituzioni
- relazioni sindacali
- relazioni con gli altri *stakeholder*

Naturale
- energia rinnovabile
- energia fossile
- materiali

LA *GOVERNANCE*, LA STRATEGIA INTEGRATA, LE AREE DI *BUSINESS* E GLI *OUTPUT*

Input

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione
- Servizio Postale Universale
- consegna di corrispondenza e pacchi
- consegna di prodotti di *e-commerce*
- comunicazioni elettroniche

VALORE

Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale
- servizi di pagamento
- telefonia mobile
- servizi digitali per la Pubblica Amministrazione
- servizi digitali per il Gruppo

Output

KPI

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

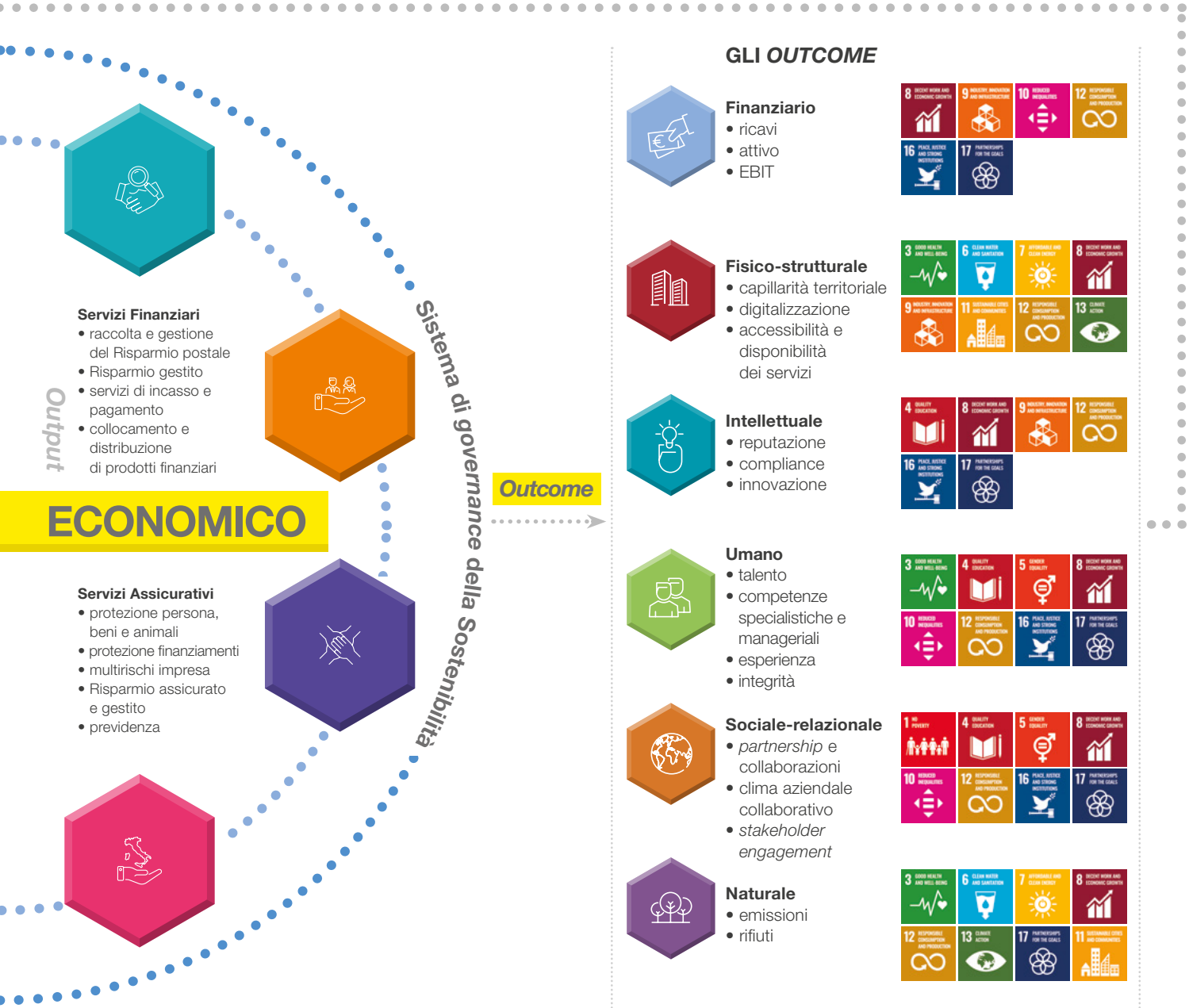
KPI

Indicatori chiave di *performance* delle attività di *business* («*Output*»)
Si vedano le seguenti tabelle:
«Principali KPI del settore Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione»

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
Finanziario	Fonti di finanziamento e modalità di impiego delle risorse finanziarie	***INPUT***: ▪ Risorse del piano di continuità del *business* ▪ Patrimonio netto e passivo ***OUTCOME***: ▪ GRI 201-1 Valore economico generato, distribuito e trattenuto ▪ FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	▪ Andamento patrimoniale e finanziario consolidato ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione ▪ Tavole degli indicatori
Fisico-strutturale	Strutture, attrezzature e infrastrutture che impattano su efficienza ed efficacia	***INPUT***: ▪ Dati sulla flotta aziendale ▪ Dati sulla flotta per il trasporto aereo ▪ GRI 102-7 Dimensione organizzativa dell'organizzazione ***OUTCOME***: ▪ Numeri dei servizi digitali ▪ Numeri dei contatti gestiti ▪ GRI 305 Emissioni ▪ GRI 306 Effluenti e rifiuti ▪ GRI 305-4 Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari ▪ Rendicontazione scarichi idrici ▪ Dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti	▪ Impatti ambientali degli immobili ▪ Impatti ambientali della logistica ▪ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ▪ Tavole degli indicatori
Intellettuale	Proprietà intellettuale, sistema procedurale/ organizzativo, reputazione	***INPUT***: ▪ Risorse del piano di continuità del *business* ▪ GRI 205-1 Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* ▪ Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione ***OUTCOME***: ▪ GRI 205-3 Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* ▪ GRI 418 *Privacy* dei clienti ▪ Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica ▪ Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT ▪ Casi di corruzione e concussione e azioni correttive ▪ Pratiche anti-concorrenziali	▪ Lavorare con trasparenza e integrità ▪ *Cybersecurity*, Sicurezza Informatica e *Privacy* ▪ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ▪ Tavole degli indicatori

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
INTEGRITÀ E TRASPARENZA	Integrità e trasparenza	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	▪ GRI 205 Anticorruzione	
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	▪ Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali	
			▪ Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali	
		8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	▪ GRI 301 Materiali	
VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE	Formazione e sviluppo del Personale	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	▪ GRI 404 Formazione	
	Welfare e benessere del Personale	5 GENDER EQUALITY; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	▪ GRI 102 *Standard* Generali ▪ GRI 401 Occupazione	
	Relazioni con le parti sociali	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	▪ GRI 402 Relazioni tra lavoratori e *management*	
	Salute e sicurezza sul lavoro	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	▪ GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	Tutela dei Diritti Umani in azienda	5 GENDER EQUALITY; 10 REDUCED INEQUALITIES	▪ GRI 405 Diversità e pari opportunità ▪ GRI 412 Valutazione del rispetto dei Diritti Umani	
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	4 QUALITY EDUCATION	▪ GRI 404 Formazione e istruzione	

Pilastro strategia	Tema rilevante	SDG	Principali indicatori di misurazione	Capitali impattati
SOSTEGNO AL TERRITORIO E AL PAESE	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	1 NO POVERTY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	▪ GRI 203 Impatti economici indiretti	
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	▪ Contributi monetari relativi ad attività aventi capacità di influenzare le politiche pubbliche	
	Inclusione finanziaria	10 REDUCED INEQUALITIES	▪ Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni	
CUSTOMER EXPERIENCE	Qualità e *Customer experience*	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	▪ Qualità del Servizio Universale ▪ Esperienza dei clienti negli Uffici Postali ▪ Reclami dei clienti per tipologia ▪ Soddisfazione dei clienti ▪ Conciliazioni	
	Cybersecurity, sicurezza informatica e *privacy*	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	▪ GRI 418 *Privacy* dei clienti	
INNOVAZIONE	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	▪ Numero dei servizi digitali offerti ▪ Numero delle transazioni digitali	

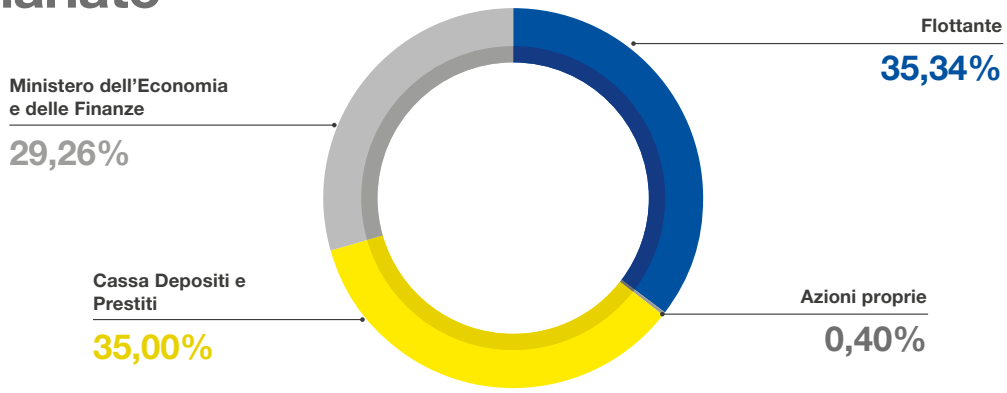
Pilastro strategia	Tema rilevante	SDG	Principali indicatori di misurazione	Capitali impattati
DECARBONIZZAZIONE IMMOBILI E LOGISTICA	Impatti ambientali della logistica	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY; 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 13 CLIMATE ACTION	▪ GRI 302 Energia ▪ GRI 305 Emissioni	
	Impatti ambientali degli immobili	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY; 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 13 CLIMATE ACTION	▪ GRI 302 Energia	
		3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 6 CLEAN WATER AND SANITATION; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	▪ GRI 303 Acqua e scarichi idrici ▪ GRI 306 Scarichi idrici e rifiuti	
		3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 13 CLIMATE ACTION	▪ GRI 305 Emissioni	
FINANZA SOSTENIBILE	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	▪ FS 11 Percentuale di *asset* sottoposti a valutazione ESG	
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione			

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*).

Pagina volutamente lasciata in bianco

4. *Governance*

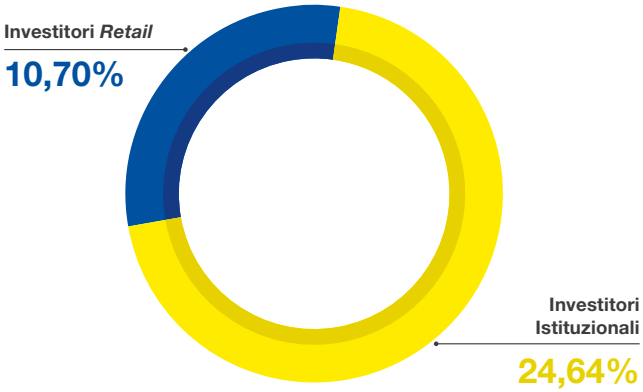
Azionariato



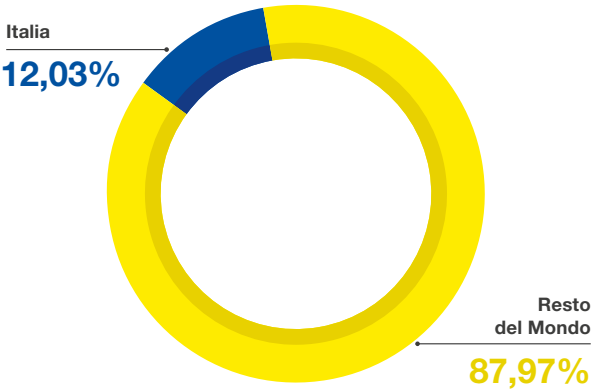
Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A. a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 dicembre 2019 la Società è partecipata per il 29,3% dal Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti, a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*.

Nel periodo compreso tra il 4 febbraio e il 29 marzo 2019, Poste Italiane ha acquistato n. 5.257.965 azioni proprie (pari allo 0,4026% del capitale sociale) al prezzo medio unitario di 7,608 euro, per un controvalore complessivo di circa 40 milioni di euro. Tale iniziativa è finalizzata alla costituzione di una riserva titoli anche in relazione a eventuali piani di incentivazione per il personale. Gli acquisti sono stati effettuati nell'ambito di un programma il cui avvio è stato comunicato al mercato il 1° febbraio 2019, ai sensi dell'art. 144-*bis* del Regolamento CONSOB 11971/1999 e previa autorizzazione deliberata dall'Assemblea degli azionisti del 29 maggio 2018.

Profilo azionariato flottante



Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 5 novembre 2019, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria della Capogruppo nel primo semestre del 2019, della prevedibile evoluzione della gestione e in linea con la prassi prevalente, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019. A tal fine la Società ha predisposto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433 *bis* del Codice Civile dai quali risulta che la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società consente tale distribuzione. Sui suddetti documenti è stato acquisito il parere della società di revisione.

L'acconto pari a 0,154 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, è stato messo in pagamento a decorrere dal 20 novembre 2019, con data stacco della cedola n. 5 coincidente con il 18 novembre 2019 e *record date* (ossia data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso) coincidente con il 19 novembre 2019.

Sulla base del numero delle azioni in circolazione alla data del 5 novembre 2019, pari a 1.300.852.035, l'ammontare complessivo dell'acconto è stato di 200 milioni di euro.

Organi di Amministrazione e Controllo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE[1]

Presidente
Maria Bianca Farina

Amministratore Delegato e Direttore Generale
Matteo Del Fante

Consiglieri
Giovanni Azzone
Carlo Cerami
Antonella Guglielmetti
Francesca Isgrò
Mimi Kung
Roberto Rao
Roberto Rossi

COLLEGIO SINDACALE[3]

Presidente
Mauro Lonardo

Sindaci Effettivi
Luigi Borrè
Anna Rosa Adiutori

Sindaci Supplenti
Alberto De Nigro
Maria Francesca Talamonti
Antonio Santi

ORGANISMO DI VIGILANZA[4]

Presidente
Carlo Longari

Componenti
Paolo Casati[5]
Massimo Lauro

MAGISTRATO DELLA CORTE DEI CONTI DELEGATO AL CONTROLLO SU POSTE ITALIANE

Francesco Petronio[6]

SOCIETÀ DI REVISIONE

PricewaterhouseCoopers S.p.A.[7]

COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ[2]

Antonella Guglielmetti (Presidente)
Giovanni Azzone
Francesca Isgrò
Roberto Rossi

COMITATO REMUNERAZIONI[2]

Carlo Cerami (Presidente)
Giovanni Azzone
Roberto Rossi

COMITATO NOMINE E CORPORATE GOVERNANCE[2]

Roberto Rao (Presidente)
Antonella Guglielmetti
Mimi Kung

COMITATO PARTI CORRELATE E SOGGETTI COLLEGATI[2]

Francesca Isgrò (Presidente)
Carlo Cerami
Mimi Kung
Roberto Rao

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019.
2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 28 aprile 2017.
3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 30 luglio 2019 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A..
6. A decorrere dal 1° gennaio 2020 la Corte dei Conti ha assegnato l'incarico a Piergiorgio Della Ventura.
7. Società incaricata della revisione legale dei conti per gli esercizi 2011-2019. L'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 ha deliberato di conferire l'incarico di revisione legale del Gruppo Poste Italiane per gli esercizi 2020-2028 alla società Deloitte & Touche S.p.A..

L'assetto di *Corporate Governance* riflette le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta, la normativa applicabile agli Istituti di moneta elettronica per le attività svolte da Poste Italiane in esecuzione degli accordi sottoscritti con PostePay – patrimonio IMEL, nonché le raccomandazioni del Codice di autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana vigente alla data del 31 dicembre 2019.

Il modello di *governance* adottato è quello tradizionale, caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; la revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione.

L'**Assemblea degli azionisti** nomina e revoca i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché la società di revisione, prevedendone i compensi. Inoltre, l'Assemblea degli azionisti approva il Bilancio annuale, delibera sulle modifiche statutarie e sulle operazioni di carattere straordinario, quali aumenti di capitale, fusioni e scissioni nei casi in cui la legge esclude la competenza del Consiglio di Amministrazione.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2019 si è riunito 11 volte. Dei nove membri del Consiglio sette sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, e otto sono in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF e dallo Statuto sociale.

In conformità a quanto disposto dal Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore Delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nell'adunanza del 28 aprile 2017 e successivamente modificati nell'adunanza del 25 gennaio 2018.

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello (con esclusione della Funzione Controllo Interno che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione sotto la supervisione - con finalità di raccordo rispetto al Consiglio di Amministrazione - del Presidente), ha i poteri per l'amministrazione della Società a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo Statuto e salvo i poteri che il Consiglio di Amministrazione si è riservato. All'Amministratore Delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

Il **Collegio Sindacale** è costituito da 3 membri effettivi e 3 membri supplenti. Vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale si è riunito 35 volte.

L'**Organismo di Vigilanza** è costituito da tre membri. È dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo ex D.Lgs. n. 231/2001 e ne cura l'aggiornamento in relazione all'evolversi della struttura organizzativa e del contesto normativo di riferimento, mediante proposte motivate all'Amministratore Delegato, il quale provvede a sottoporle al Consiglio di Amministrazione.

La gestione finanziaria di Poste Italiane è sottoposta al controllo della Corte dei Conti (legge 21 marzo 1958 n. 259); tale attività è svolta da un **Magistrato della Corte dei Conti**, che assiste alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

La **revisione legale dei conti** è attualmente affidata alla società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A., il cui incarico scade alla data di approvazione del presente Bilancio che chiude al 31 dicembre 2019. A valle della gara pubblica per l'individuazione di un revisore unico di Gruppo, l'Assemblea ordinaria degli Azionisti il 28 maggio 2019 ha deliberato di conferire l'incarico di revisione legale del Gruppo Poste Italiane per gli esercizi 2020-2028 alla società Deloitte & Touche S.p.A..

Con riferimento alla *governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" richiamato nella Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta a cui si rimanda.

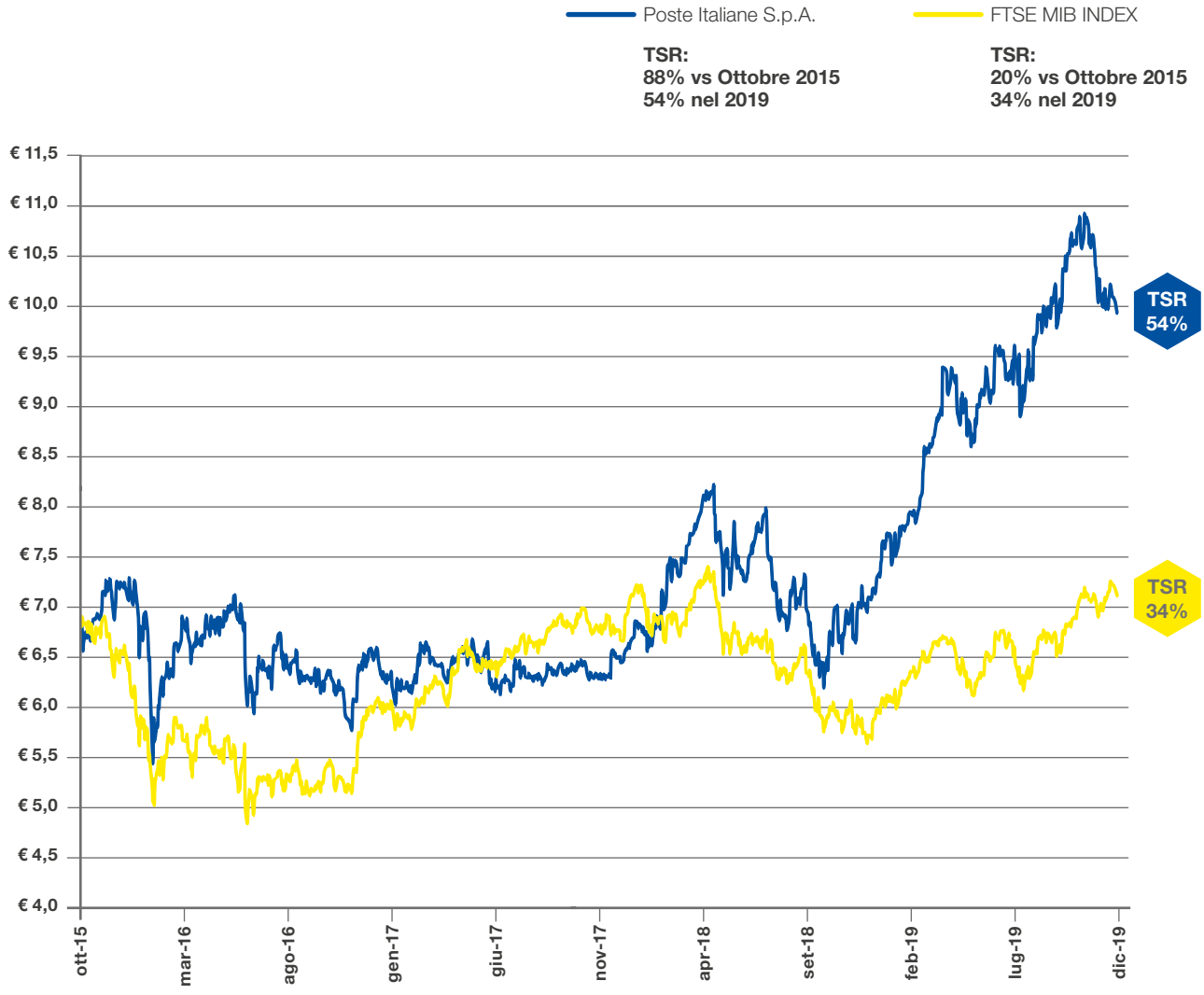
In data 29 maggio 2018, l'Assemblea di Poste Italiane, a seguito dell'esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d'Italia, ha approvato la proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento. In data 1° ottobre 2018, tale ramo d'azienda è stato oggetto di conferimento in un patrimonio destinato alla monetica e ai servizi di pagamento nell'ambito della controllata PostePay S.p.A. al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

5. *Performance*

Andamento del titolo di Poste Italiane

Il titolo Poste Italiane nel corso del 2019 si è apprezzato del 45% passando da 6,970 euro di inizio anno a 10,12 euro di dicembre, raggiungendo un picco massimo di 11,205 euro nel mese di novembre. La *performance* dell'anno misurata in termini di *Total Shareholder Return*[5] è stata del +54%, rispetto al +34% registrato dal FTSEMIB[6] nello stesso periodo.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) a fine 2019 il titolo Poste ha registrato un incremento del 50%, (mentre l'indice FTSEMIB è salito del 5%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR) di +88% mentre il principale indice di Borsa italiano ha registrato un +20%.



5. Il *Total Shareholder Return* (TSR) misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.
6. Il FTSE MIB INDEX (Financial Times Stock Exchange Milano Indice di Borsa) è il più significativo indice azionario della Borsa italiana.

Contesto macroeconomico

Nel corso del 2019 la crescita economica a livello mondiale si è attenuata, per effetto di una decelerazione delle attività, sia nelle economie avanzate, sia in quelle emergenti. I dazi USA e le misure compensative attivate dai paesi coinvolti, le tensioni geopolitiche mediorientali e il rallentamento dell'economia cinese hanno influenzato negativamente le prospettive internazionali. Nella fase finale dell'anno sono tuttavia arrivati alcuni segnali di distensione e una sostanziale stabilità del commercio internazionale, ma i fattori di rischio hanno continuato a pesare, come testimoniano le previsioni diffuse nel mese di novembre 2019 dall'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) che, nel confermare le stime della crescita mondiale del 2019 a +2,9%[7], hanno evidenziato un ribasso per quelle del 2020.

I segnali distensivi sono arrivati nel mese di dicembre 2019, quando è stato annunciato che la sigla dell'intesa sulla fase 1 delle trattative USA-Cina sarebbe avvenuta, come di fatto è stato il 15 gennaio 2020; inoltre, i colloqui commerciali tra USA e UE sono stati sospesi fino alle elezioni statunitensi e l'esito delle elezioni inglesi, pur avendo reso ineluttabile la *Brexit*, ha ridimensionato i timori di un impatto sull'economia in virtù delle modalità e dei tempi di attuazione concordati.

La moderazione della crescita mondiale si è riflessa nello scarso dinamismo dei consumi (e dei prezzi) del petrolio complice anche un'offerta che, grazie al contributo statunitense, ha continuato ad aumentare. Il prezzo del petrolio *Brent* si è dunque mantenuto nella seconda parte del 2019 intorno ai 65 dollari/barile, insensibile ai numerosi fattori di rischio (attentato petrolifero in Arabia Saudita, crisi libica, embargo americano alle esportazioni iraniane) emersi nello stesso arco temporale.

La fase espansiva del ciclo economico **USA** si protrae da undici anni, sebbene nel 2019 abbia registrato una decelerazione accompagnata dalla politica monetaria della Federal Reserve (FED) che ha ridotto il tasso di *policy* di 25 *basis points* (bps), tre volte in corso d'anno. Nel terzo trimestre 2019, secondo i dati finali del Dipartimento del Commercio USA, il Prodotto Interno Lordo (PIL) ha registrato un incremento tendenziale del 2,1%.

A trainare l'economia americana è stato l'andamento dei consumi delle famiglie, correlato sia alla riduzione del tasso di disoccupazione (3,6% a ottobre 2019), sia al miglioramento dei salari reali. Per quanto riguarda gli scambi commerciali, nel periodo gennaio-settembre 2019, la stabilizzazione dei flussi delle importazioni, riconducibile in parte agli effetti dell'aumento dei dazi, è stata più che compensata dalle difficoltà di crescita delle esportazioni per la debolezza del commercio mondiale, con l'effetto di un peggioramento della bilancia commerciale, rispetto agli stessi mesi del 2018.

L'**economia cinese** si è mantenuta su una traiettoria di graduale rallentamento che ha portato il tasso di crescita tendenziale del PIL nel terzo trimestre 2019 al 6,0%, il valore più basso dal 1992. Tuttavia, in chiusura d'anno, sono stati registrati segnali rassicuranti: gli indicatori anticipatori per l'industria manifatturiera e dei servizi di dicembre 2019 si sono collocati sopra la soglia di espansione, gli ordinativi all'*export* sono rimasti solidi ed è aumentata la fiducia delle imprese. La Banca Centrale Cinese, inoltre, a inizio 2020 ha annunciato l'ottava riduzione dal 2018 del coefficiente di riserva obbligatoria a ulteriore sostegno dell'economia. Il diffondersi, a gennaio 2020, dell'epidemia del Coronavirus, ancora non risolta, rischia di avere effetti negativi non solo sul PIL 2020 del Paese ma anche sulla crescita dell'economia mondiale, poiché il *virus* ha iniziato a diffondersi in altri Paesi, raggiungendo a febbraio 2020 anche l'Italia.

Il **Regno Unito** è ufficialmente uscito dall'Unione Europea, dando inizio a un periodo di transizione che dovrebbe concludersi, salvo rinvii, il 31 dicembre 2020, durante il quale le relazioni commerciali tra l'UE e il Regno Unito rimarranno, in ogni caso, sostanzialmente invariate. La crescita del PIL in termini reali ha mostrato una certa volatilità nel corso del 2019, riflettendo in gran parte le incertezze che hanno gravato negli ultimi due anni sulle decisioni di investimento di famiglie e imprese. La variazione del PIL su base annua è stata dell'1,1%.

Nell'**area Euro** è proseguita la diversa fase ciclica tra i settori della manifattura e dei servizi[8]: al calo della produzione industriale è corrisposta una maggiore vivacità dei servizi. Tuttavia, negli ultimi mesi del 2019, la fiducia delle imprese industriali ha indicato una fase di sostanziale stazionarietà. Nel terzo trimestre 2019, il PIL dell'area Euro è aumentato in misura contenuta (+0,2% come nel secondo trimestre 2019[9]) sostenuto dalla spesa per i consumi privati, mentre il contributo delle esportazioni nette, in un quadro di debolezza del commercio mondiale, è stato leggermente negativo. L'*Eurozone Economic Outlook* ha stimato che la crescita economica dell'area Euro si manterrà su ritmi moderati.

I consumi privati potrebbero continuare a sostenere la crescita, in considerazione delle condizioni favorevoli del mercato del lavoro. A dicembre 2019 il Consiglio direttivo della Banca Centrale Europea (BCE) ha confermato l'orientamento accomodante di politica monetaria introdotto tre mesi prima.

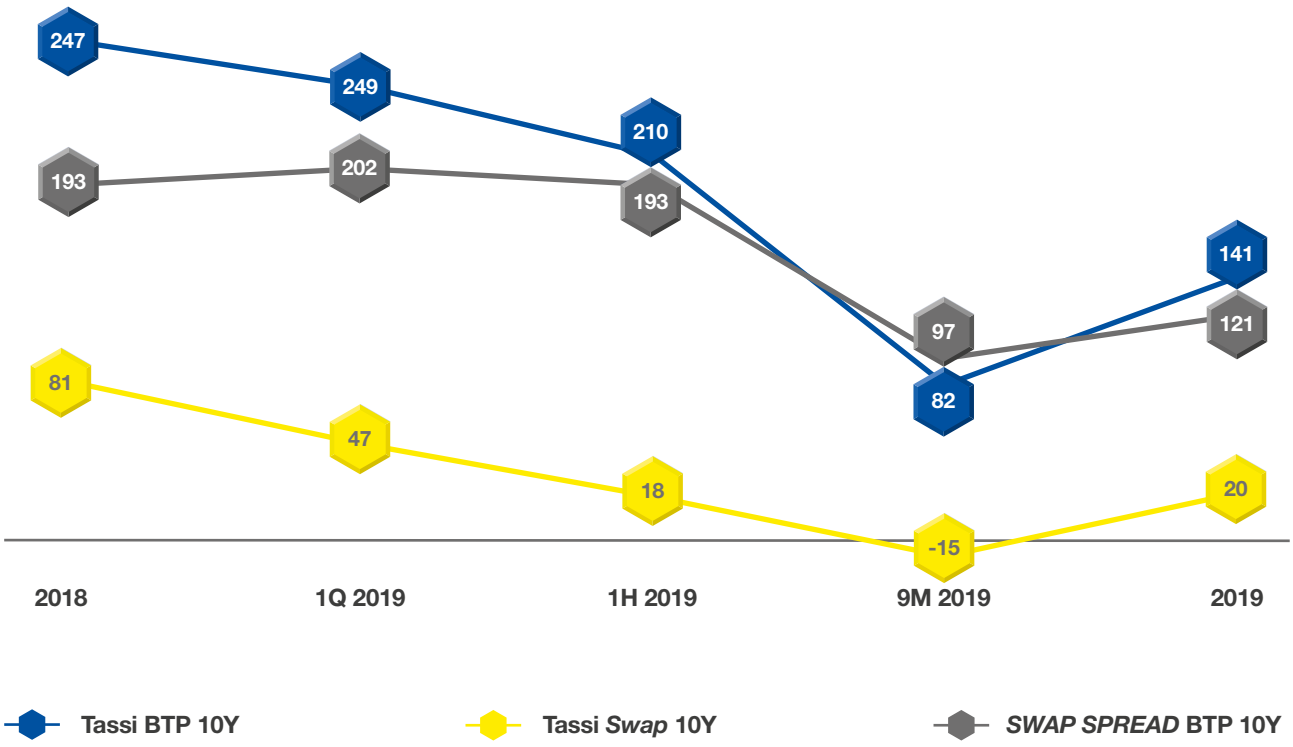
7. OECD *Economic outlook, world* GDP – novembre 2019.
8. ISTAT - Eurozone *economic outlook* - 8 gennaio 2020.
9. Eurostat, GDP euro area - 5 dicembre 2019.

L'**economia italiana** ha continuato a manifestare segnali di debolezza, dopo essere uscita dalla recessione tecnica nel primo trimestre 2019. In particolare, nel quarto trimestre 2019, il PIL è diminuito dello 0,3% rispetto al precedente trimestre. La discesa della domanda europea, in particolare della Germania, primo mercato di sbocco per il *Made in Italy,* ha comportato effetti negativi su molteplici settori produttivi. Le informazioni congiunturali degli ultimi mesi del 2019 hanno confermato il quadro di stagnazione complessiva. Pur in presenza di una contrazione dell'attività industriale, grazie alla revisione dei dati ISTAT, il PIL dovrebbe realizzare nel 2019 un incremento dello 0,2%. Il sostegno dei consumi interni, nonostante la crescita del reddito disponibile, il miglioramento dell'occupazione e il reddito di cittadinanza, non ha dato i risultati attesi poiché le famiglie sono state influenzate dal clima di incertezza che ha bloccato le decisioni di acquisto e favorito la propensione al risparmio.

Nella media 2019 la dinamica dei prezzi italiani è risultata circa la metà di quella dei principali *partner* europei[10]. In un contesto di generale moderazione dei prezzi che ha interessato l'intero sistema, solo a fine anno l'inflazione al consumo ha segnato in Italia una risalita, riflettendo principalmente l'inversione di tendenza dei beni energetici. A dicembre 2019 l'indice armonizzato dei prezzi al consumo (IPCA) ha registrato un tasso tendenziale del +0,5% su base annua, tre decimi di punto in più rispetto al mese precedente.

La legge di Bilancio per il triennio 2020-2022 approvata dal Parlamento a dicembre 2019 è stata ritenuta modestamente espansiva per il 2020, offrendo un sostegno al PIL dello 0,1%, per effetto di un aumento della spesa che verrà parzialmente finanziata da maggiori imposte. Nella manovra è previsto un piano di investimenti pubblici quadriennale dedicati alla realizzazione di investimenti sostenibili e, in parte, alla messa in atto di interventi per la riduzione delle emissioni (*Green New Deal*)[11]. Sono inoltre previsti interventi a favore dei lavoratori dipendenti e per le famiglie che dovrebbero fornire sostegno ai consumi.

Nel mese di febbraio 2020, i casi di contagio da coronavirus in Italia hanno generato ripercussioni negative sui mercati finanziari e presentano le caratteristiche per creare un impatto sfavorevole sull'economia italiana riducendo le stime di crescita 2020 che il Fondo Monetario Internazionale nel *World Economic Outlook* di gennaio 2020 aveva confermato a +0,5% e che potrebbe assestarsi intorno allo 0,2%, come dichiarato dal governatore della Banca d'Italia nella riunione del G20 del 23 febbraio 2020.



10. ISTAT, Prezzi al consumo - 7 gennaio 2020.
11. FASI, Manovra 2020: cosa prevede per il *Green New Deal* - 24 dicembre 2019.

Andamento economico del Gruppo

Andamento economico consolidato

Sulla base dei lineamenti strategici contenuti nel Piano *Deliver* 2022, la gestione economica del Gruppo è influenzata da alcuni fenomeni, tra cui gli accantonamenti per incentivi all'esodo volontari finalizzati ad accelerare il piano di trasformazione di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione e le plusvalenze sul portafoglio titoli. Al fine di fornire al mercato una ulteriore rappresentazione del *business* che non includa tali componenti (analiticamente rappresentate nell'Appendice), è stata introdotta una vista *adjusted*.

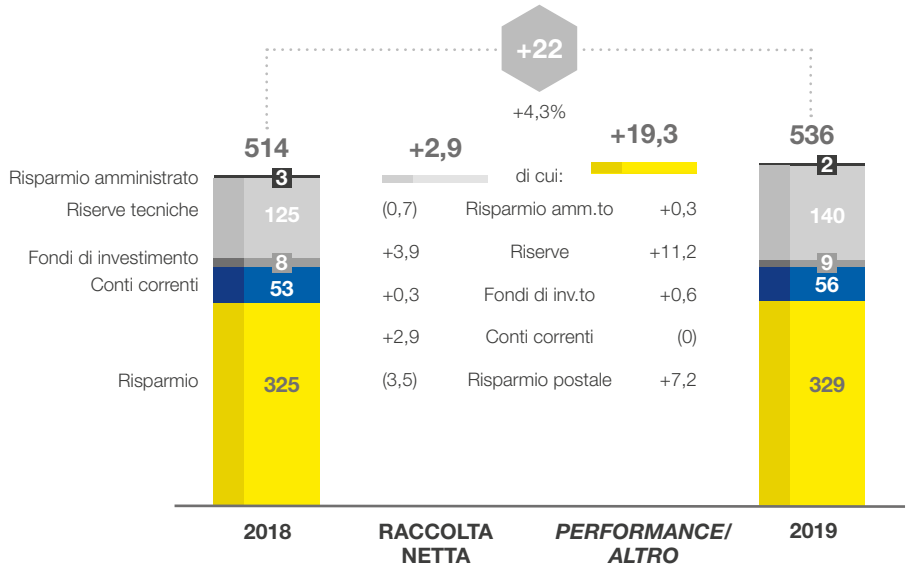
(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
RICAVI DA MERCATO	**11.038**	**10.864**	**+174**	**+1,6%**
Ricavi da mercato adjusted	*10.659*	*10.332*	*+327*	*+3,2%*
COSTI TOTALI	**9.264**	**9.366**	**(101)**	**-1,1%**
Costi totali adjusted	*8.894*	*8.659*	*+235*	*+2,7%*
EBIT	**1.774**	**1.499**	**+275**	**+18,4%**
EBIT adjusted	*1.765*	*1.673*	*+92*	*+5,5%*
EBIT Margin %	**16,1%**	**13,8%**		
EBIT Margin adjusted %	*16,6%*	*16,2%*		
UTILE NETTO	**1.342**	**1.399**	**(56)**	**-4,0%**
Utile Netto adjusted	*1.258*	*1.172*	*+86*	*+7,3%*
UTILE NETTO PER AZIONE	**1,03**	**1,07**	**(0,04)**	**-4%**
CAPEX	**734**	**538**	**+195**	**+36%**
% sui ricavi	*6,6%*	*5,0%*		

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 11 miliardi di euro ed evidenziano una crescita di 174 milioni di euro rispetto al 2018 (+1,6%) ascrivibile al positivo apporto della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi, che ha contribuito alla formazione dei ricavi con 1.669 milioni di euro, segnando un incremento di 199 milioni euro (+13,5% sul 2018) prevalentemente per effetto della crescita delle masse gestite sul Ramo Vita e di maggiori premi sul Ramo Danni, nonché della *Strategic Business Unit* Servizi di Pagamento, *Mobile* e Digitale, che ha segnato un incremento di 71 milioni di euro di ricavi (+12,1%) passando da 592 milioni di euro del 2018 a 664 milioni di euro, e della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari che ha realizzato 5.213 milioni di euro di ricavi (-8 milioni di euro rispetto al 2018).

Anche i ricavi *adjusted*[12] mostrano una crescita di 327 milioni di euro (+3,2%) rispetto allo scorso esercizio, principalmente grazie al contributo positivo della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi, (+199 milioni di euro) e di quella dei Servizi Finanziari (+145 milioni di euro).

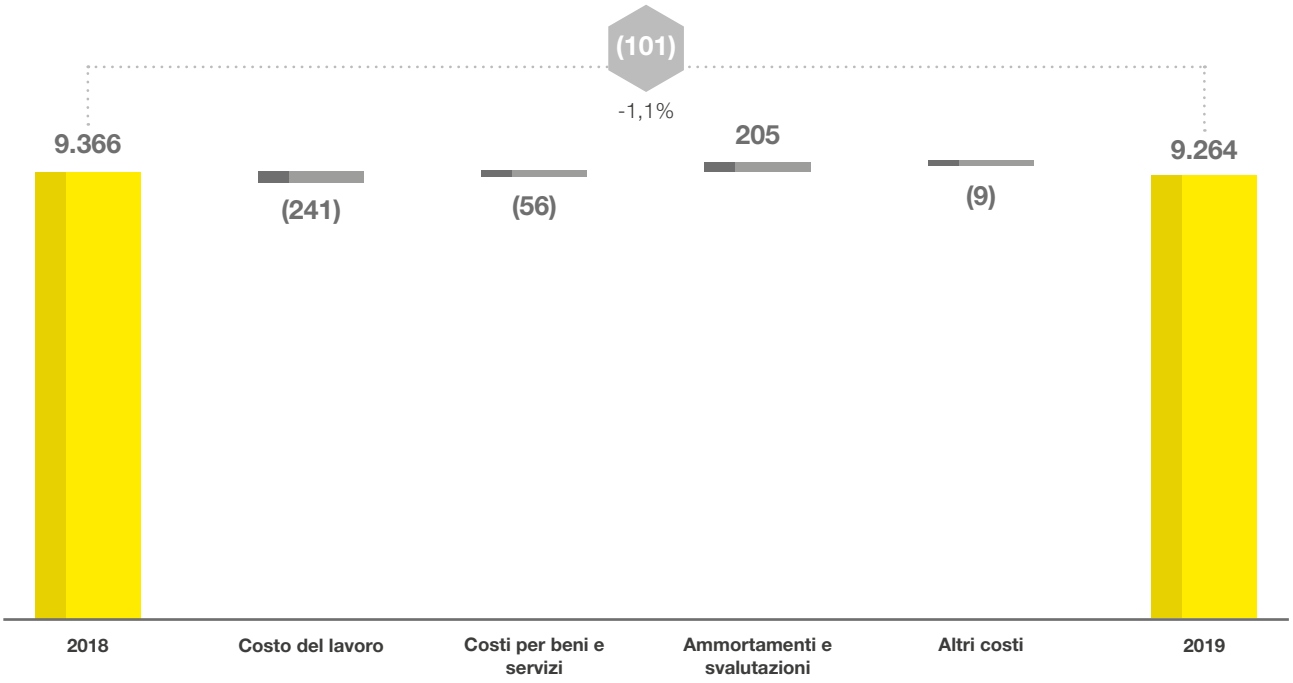
12. Partite *adjusted* sui ricavi: plusvalenze su titoli (404 milioni di euro nel 2018, 353 milioni di euro nel 2019), plusvalenza Anima (120 milioni di euro nel 2018), plusvalenza da valutazione a *fair value* azioni Visa (9 milioni di euro nel 2018, 25 milioni di euro nel 2019), plusvalenza vendita azioni Visa (1 milione di euro nel 2019).

MASSE GESTITE (in miliardi di euro)



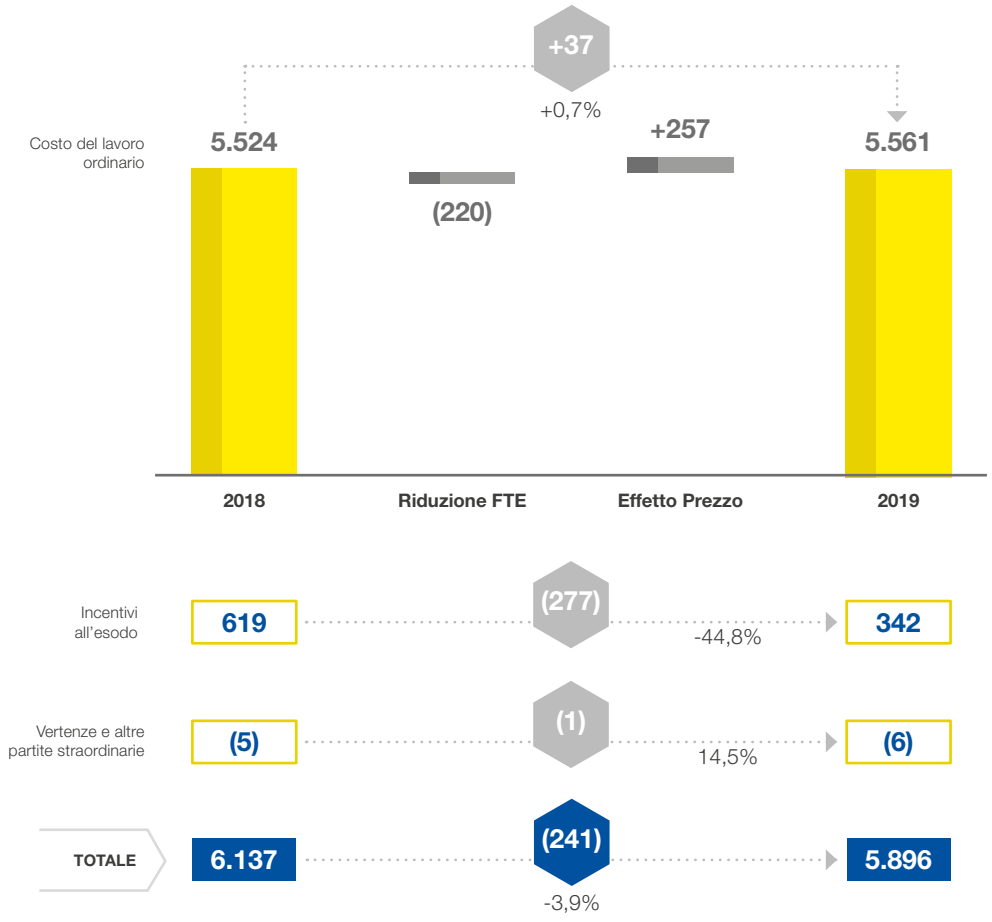
Le masse gestite ammontano a 536 miliardi di euro e segnano una crescita di 22 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2018 per effetto del positivo andamento della raccolta netta dei conti correnti che cresce di 2,9 miliardi di euro e delle buone *performance* del comparto assicurativo, principalmente per gli effetti valutativi al *fair value* e grazie anche al contributo dei prodotti Multiramo.

COSTI TOTALI (in milioni di euro)

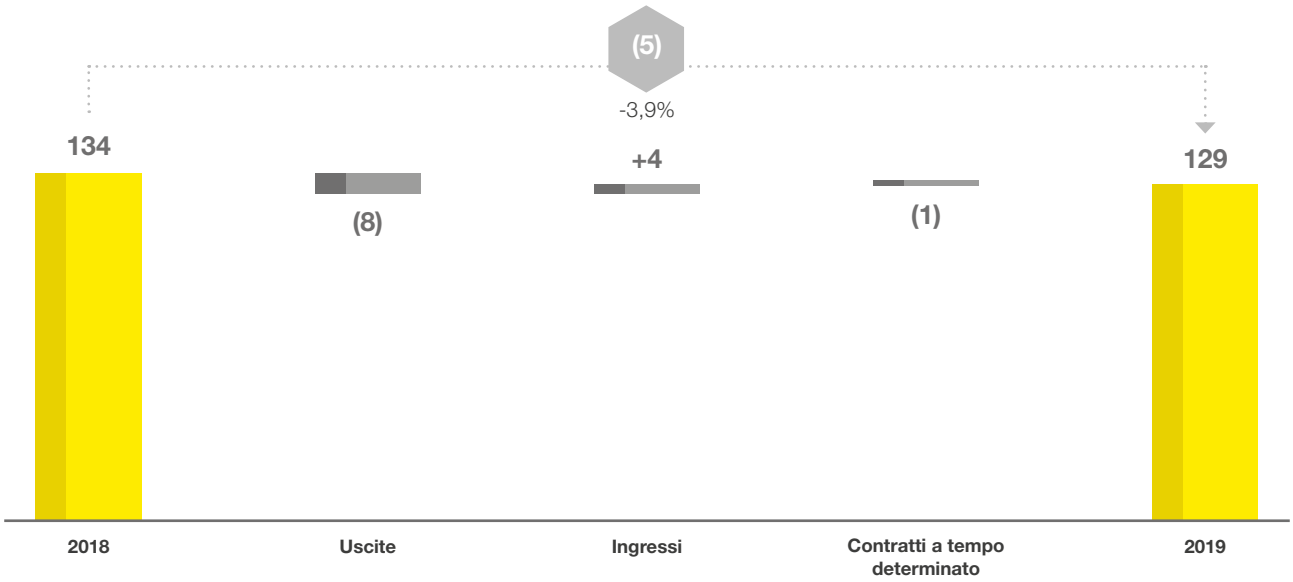


I Costi totali si attestano a 9,3 miliardi di euro e segnano una riduzione di 101 milioni di euro rispetto al 2018, ascrivibile al minor costo del lavoro, che passa da 6,1 miliardi del 2018 a 5,9 miliardi nel 2019 (-241 milioni, -3,9%) e ai minori altri costi operativi che ammontano 2,6 miliardi e si riducono di 65 milioni di euro rispetto al 2018 (-56 milioni di euro di costi per beni e servizi e -9 milioni di altri costi). I costi per ammortamenti e svalutazioni crescono di 205 milioni di euro, passando da 570 milioni del 2018 a 774 milioni nel 2019 e risentono degli effetti dell'applicazione, a partire dal 1° gennaio 2019, del nuovo principio contabile IFRS16, come evidenziato nel dettaglio degli Altri costi.

COSTO DEL LAVORO (in milioni di euro)



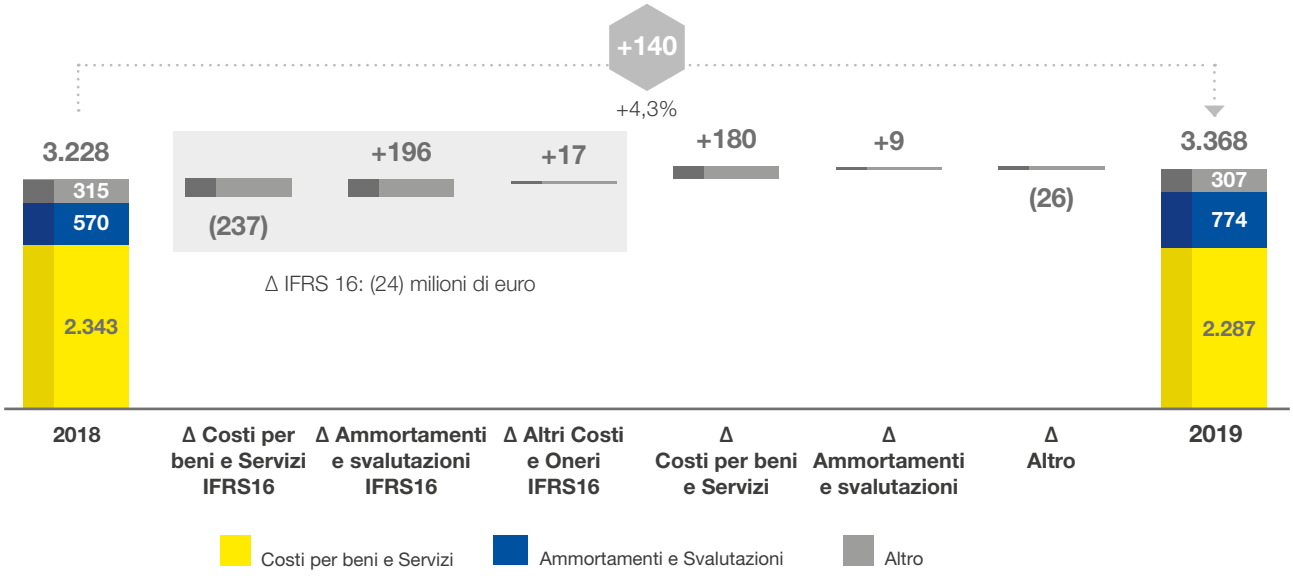
NUMERO DI RISORSE (*Full time equivalent* medio in migliaia)



Come anticipato, il Costo del lavoro registra un decremento di 241 milioni di euro rispetto al 2018 per effetto della riduzione dei costi per incentivi all'esodo, che passano da 619 milioni di euro del 2018 a 342 milioni di euro, in relazione sia al minor costo pro capite conseguito anche in virtù dell'introduzione del trattamento pensionistico Quota 100 (disciplinato dal D.L. 28 gennaio 2019, n. 4), sia a maggiori recuperi di costi del personale principalmente per variazioni di stime effettuate in esercizi precedenti.

Sulla componente ordinaria del costo del lavoro, che passa da 5.524 milioni di euro del 2018 a 5.561 milioni di euro (+0,7%), incide la riduzione degli organici mediamente impiegati (oltre 5mila FTE in meno rispetto al 2018) che ha quasi completamente compensato l'incremento del costo *pro capite* legato all'effetto a regime dell'ultimo rinnovo contrattuale (CCNL 2016-2018), nonché il riconoscimento di un importo a titolo di spettanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019 stabilito da un accordo con le Organizzazioni Sindacali firmato il 18 febbraio 2020. La dinamica evolutiva dell'organico è coerente con quanto previsto nel Piano Strategico *Deliver* 2022 ed è il risultato delle iniziative di efficienza poste in essere dalla Società principalmente con riferimento alla *Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

ALTRI COSTI (in milioni di euro)



Gli altri costi passano da 3,2 miliardi di euro del 2018 a 3,4 miliardi di euro nel 2019 (+140 milioni di euro) prevalentemente per i maggiori costi variabili legati allo sviluppo dei *business* della monetica e dei pacchi.

Il risultato operativo (EBIT) consolidato si attesta a 1.774 milioni di euro e registra una crescita del 18,4% (+275 milioni di euro) rispetto al 2018, per effetto del positivo apporto di tutte le SBU nel quale il Gruppo opera: *Strategic Business Unit* dei servizi Assicurativi (+ 140 milioni di euro, +16,1%), *Strategic Business Unit* dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale (+38 milioni di euro, +18,6%), *Strategic Business Unit* dei servizi Finanziari (+15 milioni di euro, +1,7%) e *Strategic Business Unit* dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+83 milioni di euro, +19,3% passando da un EBIT negativo del 2018 di 430 milioni di euro a un EBIT negativo di 347 milioni di euro).

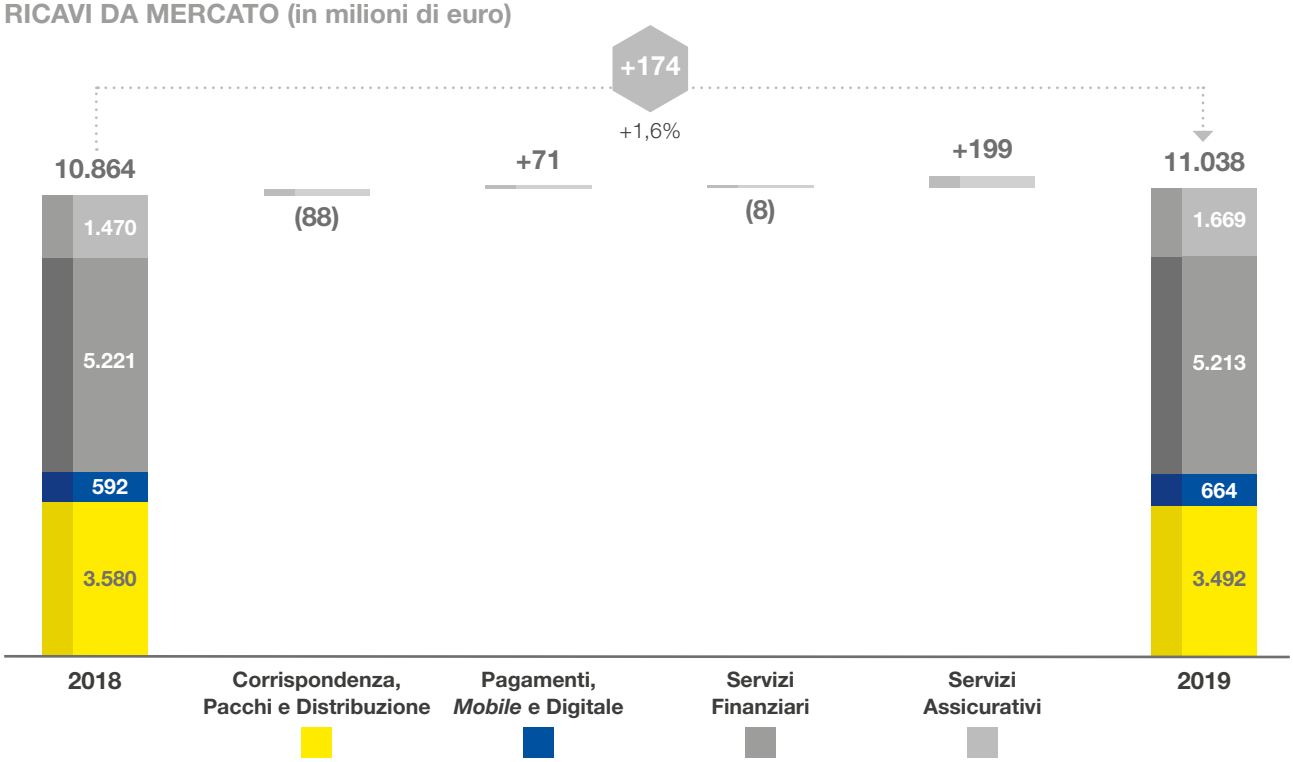
Nel corso dell'esercizio sono stati realizzati proventi finanziari per 99 milioni di euro (8 milioni di euro di oneri nel 2018) relativi per 61 milioni di euro alla rivalutazione della partecipazione in SIA S.p.A. già detenuta da FSIA Investimenti a seguito dell'acquisizione del controllo esclusivo (*step up acquisition*); per 27 milioni di euro al provento derivante dall'esercizio delle opzioni di acquisto del 7,934% delle azioni di SIA detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo; per 11 milioni di euro alla quota di pertinenza dei risultati economici conseguiti dalla partecipata al netto dell'ammortamento degli attivi immateriali identificati in sede di *purchase price allocation* e per 1 milione di euro a partite negative rilevate in diretta contropartita del patrimonio netto.

Le imposte dell'esercizio si attestano a 530 milioni di euro ed evidenziano un significativo incremento rispetto al 2018 (92 milioni di euro) che beneficiava dell'effetto positivo delle imposte anticipate per un valore di 385 milioni di euro rilevate dalla Compagnia Poste Vita sulle differenze temporanee rivenienti dall'applicazione del comma 1-*bis* dell'art. 111 del TUIR (introdotto con l'art. 38, comma 13 *bis* del D.L. n. 78 del 31 maggio 2010). Tale norma prevede che la variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita, che in passato rilevava ai fini della base imponibile IRES in maniera piena, concorra a formare il reddito d'esercizio con una limitazione determinata applicando all'ammontare complessivo della variazione stessa uno specifico rapporto percentuale. Per Poste Vita allo stato attuale tale rapporto percentuale è pari al 98,5%.

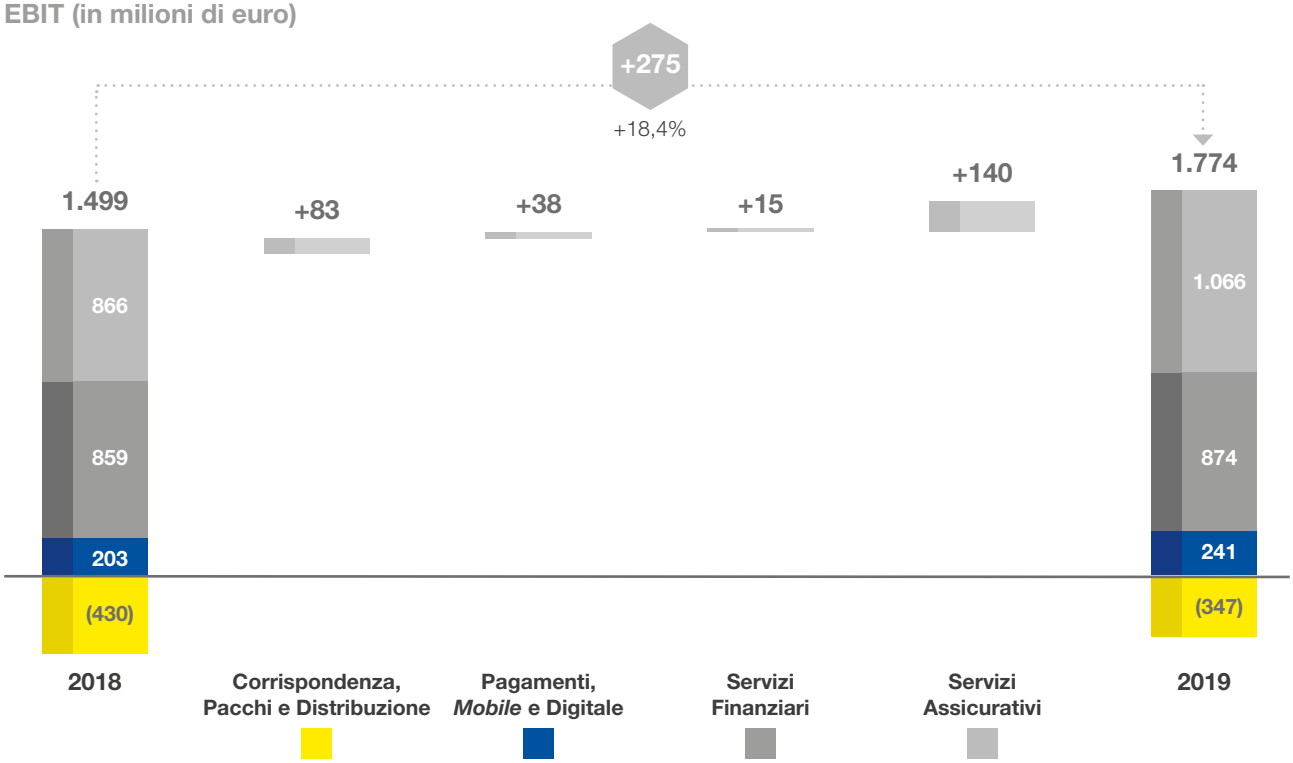
Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*

Di seguito vengono rappresentati i principali risultati economici per *Strategic Business Unit.*

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



EBIT (in milioni di euro)



Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Contesto di mercato

Il mercato postale sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione; infatti, al continuo calo dei volumi di invii di corrispondenza tradizionale (CAGR 2014-2018 pari a circa -6%), sostituiti da forme di comunicazione digitale (*e-mail*, messaggistica istantanea, ecc.) si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti, riconducibile alla crescita del commercio elettronico. In Italia la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *retail* è passata dal 4% del 2015 ad oltre il 7% nel 2019[13] e presenta ancora margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei. Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C) che è passata dal 30% del 2017 al 35%[14] nel 2019.

Contesto normativo

Il Contratto di Programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale. Fino al 31 dicembre 2019 ha avuto efficacia il Contratto di Programma 2015-2019. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo Contratto per gli anni 2020-2024. È in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione europea, delle somme dovute alla Società a parziale copertura dell'onere del servizio universale.

Il 2 luglio 2019 è stata pubblicata la Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) **214/19/CONS** "Verifica del calcolo del costo netto del Servizio Postale Universale per gli anni 2015 e 2016" che, oltre a stabilire che l'onere Servizio Postale Universale presenta carattere di iniquità ed è quindi meritevole di compensazione, ha quantificato l'onere per il 2015 e 2016 rispettivamente in 389 e 356 milioni di euro, a fronte di contributi previsti nel Contratto di Programma rispettivamente per 329 e 262 milioni di euro già incassati dalla Società. Con medesima Delibera l'AGCOM ha inoltre stabilito di non istituire il Fondo di compensazione per quegli anni con conseguente impossibilità per Poste Italiane di recuperare le differenze tra quantificazione dell'onere e contributi statali. Pertanto, nel mese di ottobre 2019 la Società ha notificato ricorso al TAR Lazio avverso la suddetta Delibera. Infine, con Delibera **215/19/CONS** sempre del 2 luglio 2019 l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2017 e 2018.

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate dalla Società, a seguito della notifica effettuata dalle Autorità italiane in relazione al periodo 2017-2019, la Commissione europea il 22 luglio 2019 ha approvato, ai sensi delle norme UE in materia di aiuti di Stato, una compensazione di servizio pubblico a favore di Poste Italiane per un importo massimo di 171,74 milioni di euro.

La Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi delle agevolazioni editoriali, prevedendo un valore di 53,1 milioni di euro per il 2020, di 53,2 milioni di euro per il 2021 e di 52,5 milioni di euro per il 2022.

Il D.L. 30 dicembre 2019, n. 162, come convertito dalla Legge n.8 del 28 febbraio 2020, infine, ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste Italiane proseguano «*per una durata pari a quella dell'affidamento del Servizio postale universale*» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Nel corso del 2019 AGCom ha definito il nuovo quadro regolamentare in materia di atti giudiziari e violazioni del codice della strada in linea con le disposizioni di legge intervenute nel 2018 e 2019 (liberalizzazione del mercato, digitalizzazione).

13. Fonte: Dati Osservatorio eCommerce B2C – Politecnico Milano.
14. Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm 2019.

Evoluzione dello scenario regolatorio

Nel mese di settembre 2019 l'AGCom, a conclusione dell'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi condotta tra gli operatori con l'obiettivo di definire i mercati rilevanti ai fini della regolamentazione ed esaminare gli effetti della crescita del commercio elettronico, ha pubblicato la Delibera **350/19/CONS** con cui ha proposto di aumentare il livello di sorveglianza regolamentare sulle condizioni di fornitura dei servizi, intervenendo sull'attuale quadro regolamentare nazionale con appositi procedimenti volti a modificare le norme vigenti in materia di trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte, nonché dei requisiti e degli obblighi richiesti ai titolari di autorizzazione, in modo da renderli conformi e adeguati allo sviluppo nel settore.

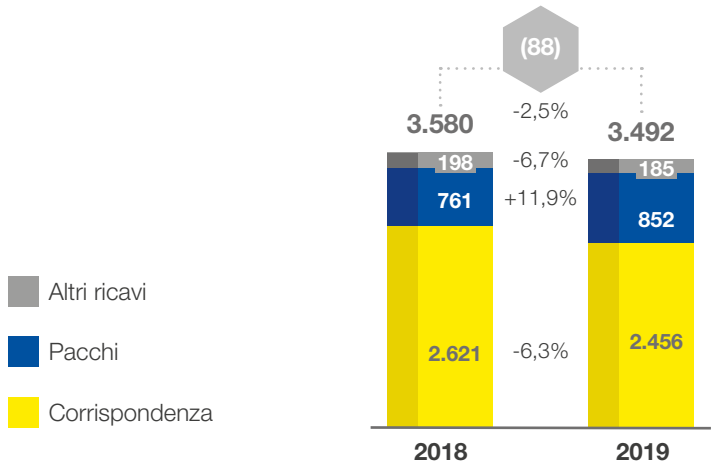
Nel mese di ottobre 2019 AGCom ha avviato un'analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e delle tariffe massime dei servizi postali universali con l'obiettivo di aggiornare il regime tariffario dei servizi universali alla luce del mutato contesto competitivo e delle nuove esigenze dell'utenza. Allo stato gli operatori hanno fornito all'Autorità le informazioni richieste ai fini della predisposizione di un documento che verrà messo in consultazione nei prossimi mesi.

Andamento economico della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Ricavi da mercato	3.492	3.580	(88)	-2,5%
Ricavi da altri settori	4.723	4.630	93	+2,0%
Ricavi totali	**8.215**	**8.210**	**5**	**+0,1%**
Ricavi totali adjusted	***7.950***	***7.903***	***+47***	***+0,6%***
Costi	8.491	8.574	(83)	-1,0%
Costi vs altri settori	72	67	5	+6,7%
Costi totali	**8.562**	**8.641**	**(79)**	**-0,9%**
Costi totali adjusted	***8.222***	***8.000***	***+223***	***+2,8%***
EBIT	**(347)**	**(430)**	**83**	**+19,3%**
EBIT adjusted	***(272)***	***(96)***	***(176)***	***-182,9%***
EBIT *Margin* %	**-4,2%**	**-5,2%**		
RISULTATO NETTO	**(306)**	**(372)**	**66**	**+17,7%**

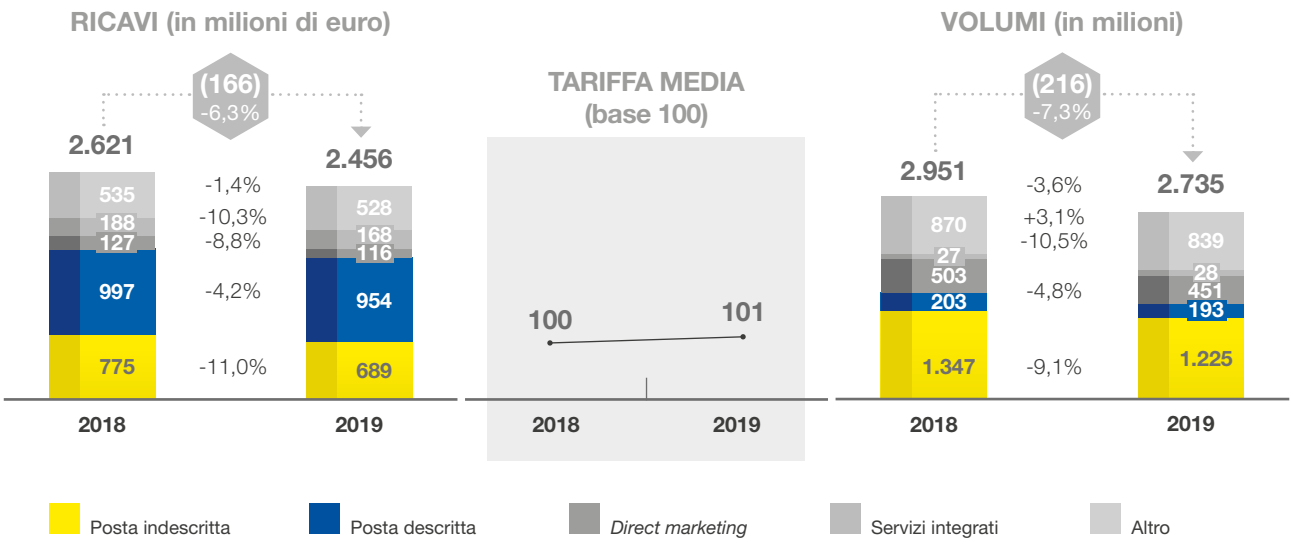
Principali KPI	2019	2018	Variazioni	
Corrispondenza e pacchi				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	64	62	2	3,4%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	51,6	44,5	7,0	15,8%
Joint Delivery Model: avanzamento progetto	100%	50%		
Numero Centri di Recapito	1.543	1.793	(250)	-13,9%
Nuova Rete Punto Poste (numero di *Lockers* e punti di ritiro alternativi)	6.288	417	5.871	1407,9%
Distribuzione				
Numero Uffici Postali	12.809	12.812	(3)	(0,0%)
Numero di clienti (in milioni)	35,0	34,9	0,1	0,4%
Sale dedicate alla consulenza	6.725	6.509	216	3,3%
Rete ATM Postamat	7.727	7.282	445	6,1%

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



I Ricavi da mercato passano da 3.580 milioni di euro del 2018 a 3.492 milioni di euro ed evidenziano minori ricavi della Corrispondenza tradizionale (-166 milioni di euro) in larga parte compensati dalle *performance* dei ricavi del comparto pacchi (+91 milioni di euro, +11,9% rispetto al 2018) che cresce nel segmento B2C trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Corrispondenza



Posta Indescritta: servizio *standard* di spedizioni con recapito in cassetta postale.

Posta Descritta: recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela *retail* e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

***Direct Marketing*:** servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

Servizi Integrati: offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

Altro: servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate per motivi di legge e al Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 7% (-216 milioni di invii) e del 6% (-166 milioni di euro) rispetto al 2018, essenzialmente ascrivibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali per effetto della digitalizzazione dell'economia.

La contrazione dei volumi della Posta Indescritta (-123 milioni di invii, corrispondenti a -9% rispetto al 2018), che ha generato un calo dei ricavi per 86 milioni di euro (-11%), è riconducibile ai fenomeni di sostituzione degli invii cartacei con invii digitali.

Nel comparto della Posta Descritta i minori invii da Ufficio Postale e di corrispondenza internazionale *inbound* sono stati parzialmente compensati dagli incrementi tariffari applicati a partire dal 1° luglio 2018, che pertanto hanno in parte attenuato la flessione dei ricavi (-42 milioni di euro, pari al -4%).

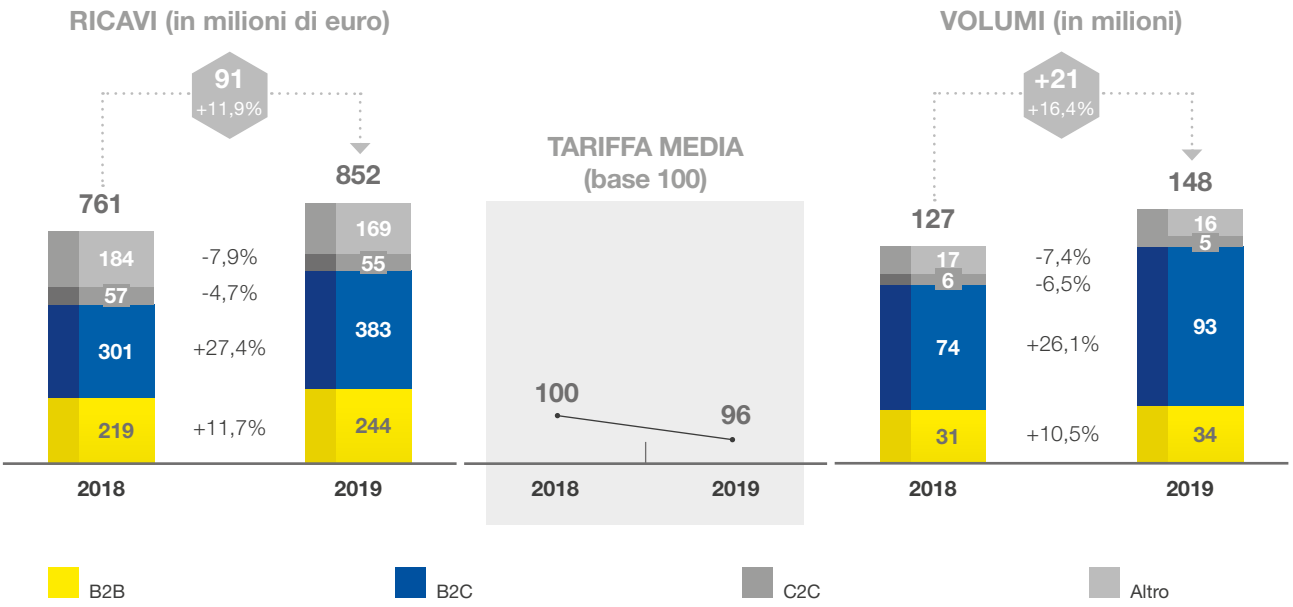
Il *Direct Marketing* segna un rallentamento dei volumi del 11% (-53 milioni di invii) che ha generato una contrazione dei ricavi del 9% (-11 milioni di euro).

I volumi dei Servizi integrati presentano una crescita del 3% rispetto al 2018 (+1 milione di invii) grazie alla buona *perfomance* del Messo Notificatore e alle spedizioni dei certificati elettorali agli italiani residenti all'estero per le elezioni europee svoltesi a maggio 2019. Tale crescita tuttavia non trova corrispondenza nei ricavi che si riducono del 10% (-19 milioni di euro) per lo spostamento della domanda da prodotti con tariffa medio-alta verso prodotti a tariffa medio-bassa.

La voce Altro, che accoglie tra l'altro i servizi di *Mass Printing* commercializzati da Postel, mostra una riduzione del 4% dei volumi (-31 milioni di spedizioni) rispetto al 2018 per effetto del calo del mercato delle Stampe. I ricavi corrispondenti accolgono anche le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale (59 milioni di euro nel 2019 e 61 milioni nel 2018).

Il compenso per l'onere del Servizio Universale per il 2019, cosi come previsto dal Contratto di Programma 2015-2019, ammonta a 262 milioni di euro, in linea con il valore dell'analogo periodo del 2018.

Pacchi



B2B: acronimo di *Business to Business*. Servizi per le spedizioni da azienda ad azienda. Offerta che punta su qualità e affidabilità, con opzioni di consegna con tempi definiti, spedizioni multicollo e parziali, tariffe semplici ed economiche.

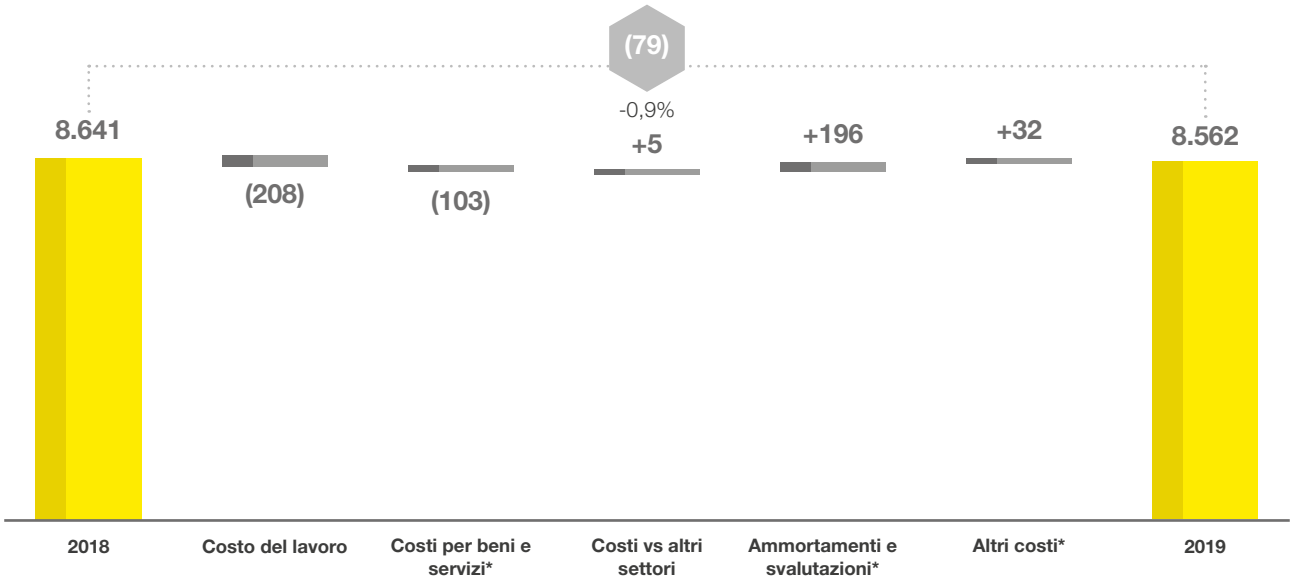
B2C: acronimo di *Business to Consumer*. Un'offerta modulare creata per l'*e-commerce* con scelta di servizi accessori.

C2C: acronimo di *Consumer to Consumer*. Servizi per le spedizioni da utente privato a utente privato. Offerta di base focalizzata sulla facilità di accesso (rete Uffici Postali e sito *web*).

ALTRO: la voce altro include le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati, la logistica integrata e altri ricavi.

I risultati del comparto Pacchi confermano la crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 16% (+21 milioni di invii) e del 12% (+91 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto essenzialmente del crescente sviluppo delle attività di Poste nel segmento B2C trainato dallo sviluppo del commercio elettronico, che ha conseguito ricavi per 383 milioni di euro, in crescita del +27% rispetto al 2018, a fronte di 93 milioni di spedizioni realizzate (+26%) riuscendo pertanto a conservare una crescita della tariffa unitaria, pur in un mercato ad alta competizione. In decisa crescita anche il settore B2B (+3 milioni di pacchi, +10%, pari a +26 milioni di euro di ricavi, +12%).

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



* La variazione tra i due esercizi risente dell'effetto del nuovo principio contabile IFRS 16 applicato a partire dal 1° gennaio 2019.

I Costi comprensivi di ammortamenti e svalutazioni ammontano a 8.562 milioni di euro e si decrementano dell'1% (-79 milioni di euro) rispetto al 2018, essenzialmente per la riduzione del costo del lavoro che si attesta a 5.782 milioni di euro (- 208 milioni di euro) principalmente per effetto dei minori costi per esodi, in relazione sia al minor costo pro capite conseguito anche in virtù dell'introduzione del trattamento pensionistico Quota 100, sia a maggiori recuperi di costi del personale principalmente per variazioni di stime effettuate in esercizi precedenti. La componente ordinaria del costo del lavoro si incrementa di 62 milioni di euro (+1,1%) in relazione al maggior costo pro capite legato all'effetto a regime dell'ultimo rinnovo contrattuale (CCNL 2016-2018) e al riconoscimento di un importo a titolo di spettanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019 stabilito da un accordo con le Organizzazioni Sindacali firmato il 18 febbraio 2020. Tale incremento è parzialmente compensato dal beneficio della riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (oltre 4mila FTE in meno rispetto al 2018). La dinamica evolutiva dell'organico è coerente con quanto previsto nel Piano Strategico *Deliver* 2022 ed è il risultato delle iniziative di efficienza poste in essere dalla Società principalmente con riferimento alla *Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un Risultato operativo negativo per 347 milioni di euro, in miglioramento di 83 milioni di euro rispetto al risultato operativo conseguito nell'esercizio precedente (-430 milioni di euro).

Qualità dei prodotti rientranti nel Servizio Universale

Di seguito si riportano i risultati della qualità conseguiti in relazione ai prodotti rientranti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. L'Autorità ne verifica il rispetto e pubblica annualmente i risultati. L'andamento della qualità per l'esercizio 2019 è sostanzialmente coerente con i suddetti obiettivi. Nel corso dell'ultimo anno e mezzo, il *network* postale è stato oggetto di una profonda riorganizzazione che ne ha evoluto processi e logiche di funzionamento; tale trasformazione ha comportato fisiologici e circoscritti effetti su specifici KPI, sui quali il Gruppo ha intrapreso apposite iniziative di miglioramento.

Qualità dei prodotti rientranti nel Servizio Universale

Posta 1 Prioritaria

	Consegna entro: 1 giorno	Consegna entro 2 giorni	Consegna entro 3 giorni	Consegna entro 4 giorni
Target	80,0%	80,0%	80,0%	98,0%
Risultato 2018	85,9%	92,3%	97,6%	98,9%
Risultato 2019	84,6%	89,2%	94,4%	98,7%

Posta 4 Ordinaria*

	Consegna entro: 4 giorni	Consegna entro: 6 giorni
Target	90,0%	98,0%
Risultato 2018	88,4%	96,7%
Risultato 2019	86,9%	96,1%

Posta Massiva

	Consegna entro: 4 giorni	Consegna entro: 6 giorni
Target	90,0%	98,0%
Risultato 2018	98,5%	99,7%
Risultato 2019	97,4%	99,3%

Posta Raccomandata

	Consegna entro: 4 giorni	Consegna entro: 6 giorni
Target	90,0%	98,0%
Risultato 2018	95,0%	97,9%
Risultato 2019	92,3%	96,1%

Posta Assicurata

	Consegna entro: 4 giorni	Consegna entro: 6 giorni
Target	90,0%	98,0%
Risultato 2018	99,3%	99,8%
Risultato 2019	99,6%	99,9%

Poste Delivery Standard

	Consegna entro: 4 giorni
Target	90,0%
Risultato 2018	95,1%
Risultato 2019	95,5%

* Dati 2019 ancora non disponibili. Al fine di rendere confrontabili i due periodi, sono stati esposti per entrambi gli esercizi i risultati al mese di novembre.

Attività di periodo

Il Gruppo prosegue nella riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano *Deliver* 2022, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

Pacchi

Con riferimento al trasporto prosegue lo sviluppo delle connessioni aeree per favorire, in linea con la domanda di mercato, la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta Italia, in particolare Sicilia e Sardegna. Attualmente sono attivi 7 collegamenti aerei, l'ultimo dei quali è stato introdotto nel mese di luglio dall'*Hub* aeroportuale di Brescia a Palermo.

Nell'ambito del programma di ottimizzazione del trasporto su gomma a lungo raggio avviato nel corso del 2019 è stata avviata la collaborazione con il vettore digitale tedesco *sennder GmbH,* una delle più innovative e tecnologicamente avanzate *start-up* del settore, che ha condotto, il 12 febbraio 2020, all'acquisizione di una partecipazione del 75% in sennder Italia S.r.l. con l'obiettivo di aumentare la saturazione dei veicoli e ridurre i costi di trasporto su gomma. La *partnership* con *sennder GmbH* permetterà a Poste Italiane di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica. Permetterà così di realizzare un modello operativo *full-tracked* e *full-digital*, in linea con le esigenze dell'*e-commerce*.

Sono proseguite le attività di rinnovo della flotta aziendale con l'inserimento di circa 1.700 nuovi mezzi a due ruote e circa 360 nuovi mezzi elettrici a tre ruote.

Con riferimento alle attività di smistamento e all'automazione dei processi produttivi, nel mese di luglio è stato inaugurato presso l'interporto di Bologna il più grande impianto di smistamento pacchi attualmente installato in Italia. L'*hub* è dotato di tre sistemi di automazione integrati per lo smistamento delle diverse tipologie di pacchi, con una capacità di lavorazione giornaliera totale di 250mila unità pari a circa il 40% della capacità produttiva di Poste, oltre che di avanzate tecnologie per il *safety* e il risparmio energetico.

Per quanto riguarda l'area recapito il modello *Joint Delivery* è attivo sul 100% del territorio nazionale e, grazie alla sua flessibilità è stato introdotto un nuovo servizio di consegna in giornata dei pacchi nelle principali città italiane.

Lo sviluppo delle potenzialità della collaborazione con Amazon è coerente con la strategia di Poste Italiane di crescita nella logistica legata agli acquisti *online* e in tale ambito si inserisce anche la rete PuntoPoste per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, che si compone a oggi di oltre 6mila punti di ritiro alternativi, in prevalenza Tabaccai e *locker*, che si aggiungono agli Uffici Postali.

Nel mese di giugno è stata inoltre avviata una *partnership* con Zalando per gestire i resi dei clienti in Italia che acquistano sulla piattaforma *online* e che possono restituire i prodotti ricevuti anche rivolgendosi agli Uffici Postali o alla rete PuntoPoste. A oggi sono state affidate al Gruppo Poste oltre 1 milione di spedizioni di reso (circa il 35% rese attraverso il *drop-off point*).

Inoltre, in linea con l'evoluzione del mercato e delle esigenze degli *e-Shopper*, il Gruppo ha intrapreso un programma strategico basato sulla collaborazione con *startup* innovative specializzate nella logistica ultimo miglio per lo sviluppo di servizi di consegna innovativi e tecnologicamente evoluti, come il servizio di *Scheduled Delivery* che consente all'*e-Shopper* di richiedere la consegna nel giorno desiderato e in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili. Il servizio, offerto in *partnership* con Milkman, è attivo in via sperimentale dal mese di luglio nella città di Milano e da ottobre anche nelle città di Roma e Torino.

Sempre in ottica di miglioramento della *customer experience* è stata lanciata la nuova gamma di offerta pacchi Poste Delivery, a sportello e *online*, che rafforza le caratteristiche di completezza, semplicità e convenienza del servizio, mettendo a disposizione diverse opzioni di spedizione e possibilità di personalizzazione.

È stata infine sviluppata una *partnership* con il Comune di Genova e con una *startup* locale per trovare nuove soluzioni di consegne più eco-compatibili all'interno del centro cittadino (progetto "Logistica Metropolitana").

Corrispondenza

Sono stati installati sei nuovi impianti *Mixed Mail* per lo smistamento della corrispondenza e un nuovo impianto per lo smistamento dei pacchi di piccole dimensioni e sono stati introdotti 34 sistemi automatizzati (*Automated Guided Vehicles*) per la movimentazione interna dei carichi.

Altro

In data 8 marzo 2019 è stato sottoscritto da tutte le OO.SS. l'Accordo Quadro sui processi di riorganizzazione negli ambiti organizzativi della Logistica, delle Strutture di staff centrali e territoriali e della rete degli Uffici Postali. Nei mesi successivi sono state raggiunte ulteriori intese volte a integrare l'Accordo Quadro e a delineare gli interventi previsti per il primo e secondo semestre del 2019.

In ambito Logistica sono previsti 150 milioni di euro di investimenti in automazione nell'arco di piano e l'implementazione della *lean production* per conseguire una riduzione di circa 1.600 FTE tra stabilimenti e lavorazioni interne.

In ambito *Staff* centrali e territoriali sono state realizzate nel corso del 2019 uscite per oltre 650 FTE su base volontaria attraverso il ricorso agli esodi volontari incentivati, alla mobilità professionale e alle trasformazioni da *full time* a *part time*.

Con riferimento alla rete degli Uffici Postali, sono previsti interventi di ottimizzazione che coinvolgeranno 1.400 FTE a seguito della riorganizzazione territoriale in macro aree avvenuta nel 2018 e dei progetti che si sono realizzati nel corso del 2019.

In particolare le Parti hanno definito i criteri di ricollocazione delle eccedenze finalizzati anche al rafforzamento dei ruoli di *front end*, fermo restando il ricorso all'esodo volontario incentivato.

In materia di politiche attive le sopracitate intese hanno previsto per il 2019: 4.452 (3.546 FTE) stabilizzazioni di CTD di cui 2.640 *full time* e 1.812 *part time*, 1.490 proposte di conversioni da *part time* in *full time*, 914 proposte di mobilità volontaria nazionale, 900 assunzioni di specialisti, 720 (360 FTE) assunzioni di nuovi part time tra stabilimenti e Uffici Postali e 520 risorse che passeranno da attività di recapito ad attività di sportello presso gli Uffici Postali.

Strategic Business Unit Servizi di Pagamento, *Mobile* e Digitale

Contesto di mercato

Nel mercato delle **carte di pagamento**, sulla base degli ultimi dati disponibili[15], il transato complessivo dei nove mesi del 2019 ammonta a 186 miliardi di euro (+12% rispetto all'analogo periodo del 2018). Le transazioni crescono a ritmi elevati (+18% rispetto al 2018), pur con una riduzione del valore medio per singola transazione per ogni tipologia di carta. Le carte di debito sviluppano più del 50% del transato totale del mercato (96 miliardi di euro), ma sono le carte prepagate che continuano a registrare i tassi di crescita più rilevanti (+22% sulle transazioni, +17% sul transato rispetto all'analogo periodo del 2018). In aumento il numero delle carte di pagamento (+2,7% rispetto a dicembre 2018).

Il mercato della **telefonia Mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili[16], ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 172,8% della popolazione, con una quota degli MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*)[17] pari al 15,1%. Le linee complessive al 30 settembre 2019 sono pari a 104,1 milioni comprensive di 23,5 milioni di SIM Machine to Machine (M2M)[18]. In relazione alle quote di mercato con una quota attorno al 4,2% PosteMobile rappresenta circa il 47,5% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

Con riferimento al mercato **Digital**[19] in Italia sono quasi 50 milioni le persone che accedono *online* e 35 milioni quelle presenti e attive sui canali social, rilevando una crescita rispetto al 2018 anche in termini di tempo trascorso *online* (circa 6 ore connessi a internet ogni giorno, e 1 ora e 57 minuti sui social, in aumento rispetto al dato rilevato nel 2018, che si era fermato a 1 ora e 51 minuti). Per quanto riguarda le nuove tecnologie, cresce di ben 5 punti percentuali rispetto allo scorso anno l'utilizzo di assistenti vocali da *mobile* o *device* dedicati (dal 30% al 35%), mentre non è una novità che l'utilizzo degli *smartphone* abbia raggiunto livelli (quasi) di saturazione: il 98% degli utenti *social* che si connette da dispositivi mobili.

Segnali positivi anche sul fronte *ecommerce*: sono aumentati infatti di 1-2 punti percentuali rispetto al 2018 gli indicatori rispetto alle ricerche *online* pre-acquisto (dall'86% all'87%) e l'acquisto effettivo di prodotti da qualsiasi *device* (dal 75% al 77%).

Contesto normativo

Con riferimento agli ambiti normativi con impatti sull'attività del Patrimonio Destinato IMEL, rinviando a quanto rappresentato nell'ambito del contesto normativo di BancoPosta per le tematiche trasversali di Trasparenza e PSD2[20], si riportano di seguito gli altri principali aggiornamenti normativi intervenuti nell'esercizio.

Monetica

In primo luogo con il Provvedimento del 23 luglio 2019 la Banca d'Italia ha aggiornato le "Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica" modificando, in attuazione della PSD2 e delle relative disposizioni attuative, il precedente Provvedimento del 17 maggio 2016.

In particolare, con le nuove Disposizioni l'Autorità ha: (i) arricchito e integrato con informazioni di dettaglio il contenuto del programma di attività dell'istituto da presentare alla Banca d'Italia nonché aggiornato il medesimo in conformità ai nuovi requisiti introdotti dalla PSD2; (ii) esteso l'applicazione, con alcune specificazioni, della definizione di "fondi propri" - introdotta per banche e imprese di investimento dal "Regolamento sui requisiti patrimoniali" CRR - agli IP e agli IMEL; (iii) previsto che gli Istituti di Pagamento e gli IMEL debbano dotarsi di politiche di governo e procedure per la gestione della sicurezza relativa

15. Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).
16. AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2019.
17. Gli MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*) sono degli operatori virtuali che non possiedono una propria infrastruttura di rete, ma sfruttano quella di un operatore tradizionale per fornire servizi di telefonia ai propri clienti.
18. *Machine to Machine* (M2M) è una tecnologia in grado di mettere in comunicazione diversi dispositivi (macchine appunto) tra loro, consentendo lo scambio di dati e informazioni. La caratteristica delle SIM M2M è che sono dedicate al traffico dati.
19. Fonte: https://wearesocial.com/it/blog/2020/01/report-digital-2020-i-dati-global.
20. PSD2 - *Payment Services Directive* 2 è la nuova direttiva europea (2015/2366/UE) sui servizi di pagamento.

alle prestazioni dei servizi di pagamento e di emissione della moneta elettronica, di sistemi per la prevenzione e il monitoraggio degli incidenti di sicurezza e delle frodi, nonché di procedure per l'archiviazione, il monitoraggio, la tracciabilità e la limitazione dell'accesso ai dati sensibili relativi ai pagamenti; (iv) aggiornato e integrato il contenuto delle informazioni che gli istituti italiani forniscono alla Banca d'Italia qualora intendano operare all'estero; (v) introdotto disposizioni di dettaglio al fine di disciplinare la prestazione dei nuovi servizi di pagamento previsti dalla PSD2, ovvero il servizio di disposizione di ordini di pagamento (PIS - *Payment initiation service*) e il servizio di informazione sui conti (vi) allineato le Disposizioni di Vigilanza alla nuova disciplina sui requisiti in materia di tutela dei fondi della clientela prevista dal TUB.

Inoltre con riferimento all'ambito antiriciclaggio, la Banca d'Italia ha pubblicato:

- il 27 marzo 2019 le nuove "Disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo". Il Provvedimento, che dà attuazione alle previsioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni contenute nel D.Lgs. n. 231/2007, come modificato dalla Direttiva Antiriciclaggio, è applicabile dal 1° giugno 2019, con alcune eccezioni in vigore dal 1° gennaio 2020, quali: (i) l'obbligo per gli organi aziendali di definire e approvare una *policy* motivata che indichi le scelte del destinatario in materia di assetti organizzativi, procedure e controlli interni, adeguata verifica e conservazione dei dati; (ii) l'obbligo, per le Capogruppo, di istituire una base informativa comune; (iii) l'obbligo di condurre un esercizio di autovalutazione dei rischi di riciclaggio;
- il 30 luglio 2019 le nuove "Disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo". Anche questo Provvedimento dà attuazione alle previsioni contenute nel D.Lgs n. 231/2007, come modificato dalla Direttiva Antiriciclaggio nonché agli Orientamenti congiunti delle Autorità di vigilanza europee (ESAs) emanati il 26 giugno 2017 sulle misure semplificate e rafforzate di adeguata verifica della clientela e sui fattori che dovranno essere presi in considerazione nel valutare i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo associati ai singoli rapporti continuativi e alle operazioni occasionali. I nuovi requisiti normativi sono in vigore dal 1° gennaio 2020. In relazione ai clienti acquisiti prima dell'entrata in vigore delle Disposizioni per i quali la disciplina previgente al D.Lgs n. 90/2017 stabiliva forme di esenzione dagli obblighi di adeguata verifica, la Banca d'Italia si attende che siano raccolti i dati e i documenti identificativi eventualmente mancanti, al primo contatto utile, e comunque non oltre il 30 giugno 2020.

In ambito **telecomunicazioni** l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCom) nel mese di gennaio 2019 ha pubblicato la Delibera 599/18/CONS, con cui si conclude la revisione dell'analisi dei mercati dei servizi di terminazione[21] delle chiamate vocali su singola rete mobile. In particolare, l'Autorità ha individuato dodici mercati rilevanti, uno per ciascun operatore tra cui PosteMobile quale detentore di significativo potere di mercato con riferimento alla terminazione di chiamate vocali sulla propria rete mobile. Il prezzo imposto agli operatori per il periodo 2018-2021 è stato ottenuto attraverso l'aggiornamento del modello di costo, precedentemente adottato dall'Autorità con la delibera 60/11/CONS. Il prezzo è stato ridotto per il 2019 dell'8% rispetto all'anno precedente, con una ulteriore e progressiva riduzione annuale fino al 2021 e prevede tariffe simmetriche per tutti gli operatori notificati.

A livello comunitario, entro il 31 dicembre 2020 la Commissione dovrà adottare un atto delegato che integri la direttiva che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, definendo una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili e su reti fisse nell'Unione Europea.

21. Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.

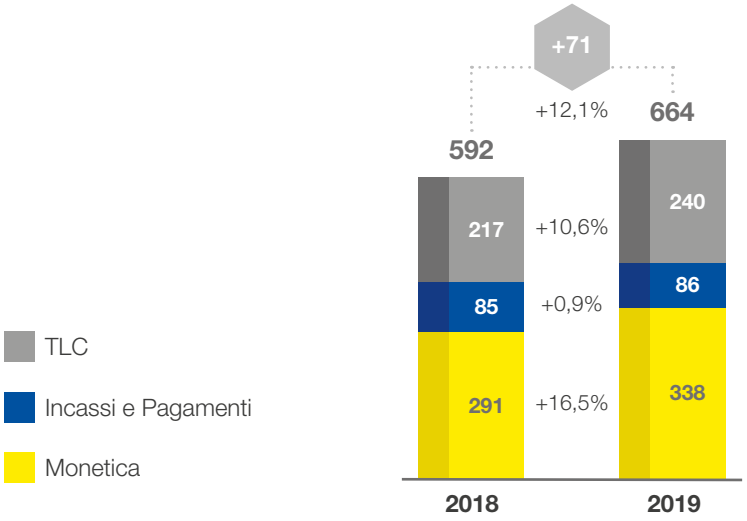
Andamento economico della SBU servizi di Pagamento, *Mobile* e Digitale

Pagamenti, *Mobile* e Digitale (dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Ricavi da mercato	664	592	+71	+12,1%
Ricavi da altri settori	375	360	+16	+4,3%
Ricavi totali	**1.039**	**952**	**+87**	**+9,1%**
Costi	380	359	+21	+5,9%
Costi vs altri settori	418	390	+28	+7,2%
Costi totali	**798**	**749**	**+49**	**+6,6%**
EBIT	**241**	**203**	**+38**	**+18,6%**
EBIT *Margin* %	**23,2%**	**21,4%**		
UTILE NETTO	**272**	**153**	**+119**	**+77,4%**

Principali KPI	2019	2018	Δ	
Monetica				
Valore Transato totale delle carte (in milioni di euro)*	33.062	27.032	6.030	22,3%
Numero di Carte (in milioni)**	28,7	26,2	2,5	9,5%
di cui Carte Postepay (in milioni)	21,5	19,0	2,5	13,1%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)***	7,2	6,3	1,0	15,3%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.439	1.101	338	30,7%
di cui numero transazioni *e-commerce* (in milioni)	250	202	48	23,9%
TLC				
SIM PosteMobile fisse e mobili (*stock* in migliaia)	4.416	4.082	333,4	8,2%
Digital				
Clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane (in milioni)	20,8	17,6	3,2	18,1%
Utenti giornalieri (*web* e app) (in milioni)****	2,0	1,5	0,5	36,5%
Numero transazioni Digitali - *Consumer* (in milioni)	57,1	47,9	9,2	19,1%
Download app (in milioni)	30,8	21,6	9,2	42,5%
Postepay *Digital e-Wallets* (in milioni)	5,4	2,8	2,6	91,2%
Identità digitali (numero in milioni)	4,1	2,6	1,5	59,9%

* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay.
** Include carte Postepay e carte di debito.
*** Compensivo dei clienti *business*.
**** Media dei valori mensili nel periodo di riferimento.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



Incassi e pagamenti: servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per il trasferimento di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution.

Monetica: carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (*postamat- interchange fee* su transato delle carte); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (*mobile*, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

TLC: telefonia mobile (ricavi da traffico, servizi a valore aggiunto VAS, prodotti) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa).

I ricavi totali ammontano a 1.039 milioni di euro (+9,0%) e beneficiano, come anticipato, delle positive *performance* del comparto Monetica che segna un incremento del 16,5%, passando da 290,6 milioni di euro del 2018 a 338,4 milioni di euro (+47,8 milioni di euro), per effetto della crescita dello *stock* delle carte e dell'operatività in termini di maggiori pagamenti, numero di prelievi e di ricariche medie, nonché del comparto Mobile che registra un +10,6%, passando da 216,8 milioni di euro del 2018 a 239,7 milioni di euro (+22,9 milioni di euro).

A tutto dicembre 2019 le carte Postepay in circolazione ammontano a 21,5 milioni (19 milioni al 31 dicembre 2018), di queste 7,2 milioni sono le Postepay Evolution *retail*, cresciute di oltre il 15% rispetto a 6,3 milioni del 31 dicembre 2018 grazie anche all'offerta integrata con Postepay Connect. Le carte Postamat in essere, pari a 7,2 milioni, rimangono sostanzialmente invariate rispetto allo scorso esercizio.

Nel 2019 le carte Postepay hanno sviluppato un transato complessivo per pagamenti di circa 17,4 miliardi di euro (12,9 miliardi a dicembre 2018, +34,6%) mentre il transato delle carte Postamat si attesta a 15,7 miliardi di euro (14,1 miliardi di euro del 2018 +11,1%).

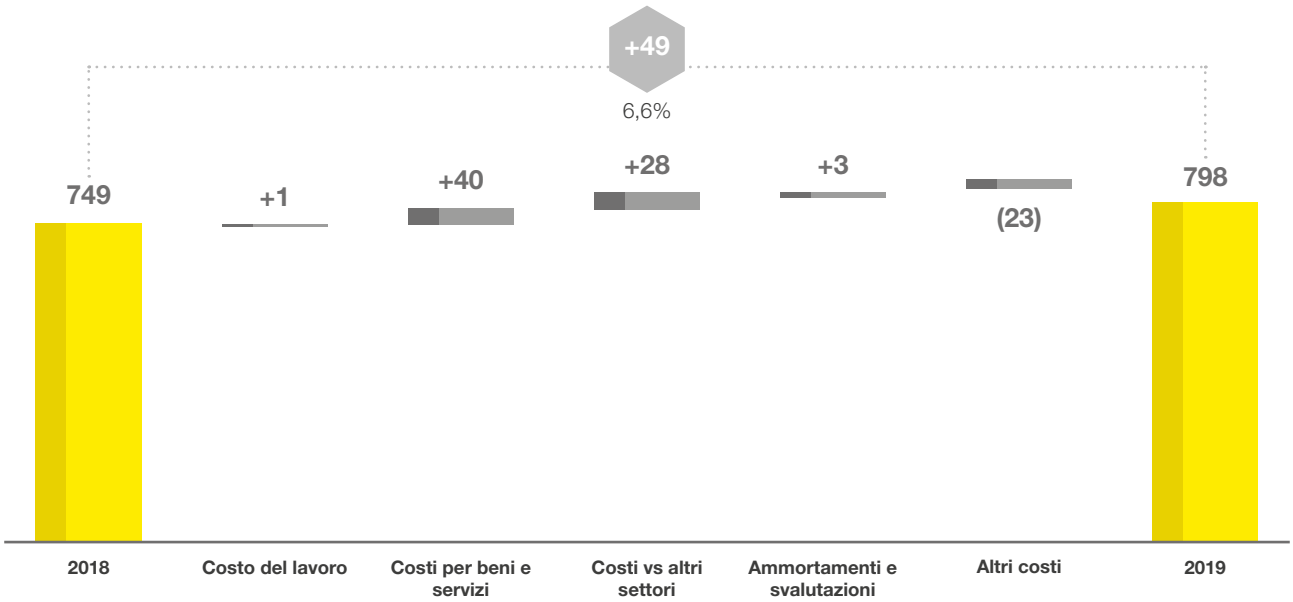
La crescita del transato unitamente all'incremento del numero dei POS attivati, ha generato una crescita anche delle commissioni da servizi di *acquiring* che passano da 7,5 milioni di euro a 11,2 milioni di euro (+49,5%).

I ricavi da Incassi e Pagamenti si attestano a 85,7 milioni di euro e sono in lieve aumento rispetto a 84,9 milioni di euro del 2018, per effetto principalmente delle migliori *performance* dei bonifici da Postepay Evolution e del trasferimento fondi internazionale.

Come anticipato, in miglioramento rispetto all'anno precedente anche la *performance* del *business* Telecomunicazioni (239,7 milioni di euro, +10,6%), ascrivibile essenzialmente all'aumento dei ricavi della Telefonia Fissa per effetto della forte crescita della *customer base* (passata da 118mila linee di dicembre 2018 a 200mila di dicembre 2019, +70%). In crescita anche i ricavi del segmento Mobile grazie a un incremento delle linee, passate da 4 milioni di dicembre 2018 a 4,2 milioni di dicembre 2019 (+6%).

I principali indicatori dei canali digitali evidenziano una crescita continua nell'utilizzo degli stessi da parte dei clienti di Poste Italiane. Il numero di clienti *consumer* registrati ai canali digitali (*web* e app) raggiunge i 20,8 milioni, anche grazie all'aumento delle Identità digitali PosteID abilitato a SPID[22] che arrivano a 4,1 milioni. Gli utenti che ogni giorno visitano le *properties* digitali di Poste Italiane, sia *web* che *mobile*, raggiungono quasi i 2 milioni di visitatori, con una maggiore crescita sul canale app. Le transazioni effettuate dai clienti sui canali digitali superano i 57 milioni, di cui oltre il 65% viene effettuato tramite app, mentre in termini di valore del transato i canali web e mobile si equivalgono. Da settembre, con l'introduzione dei nuovi fattori di accesso richiesti dalla *Strong Customer Authentication*, si registra una crescita significativa dei *download* e dell'utilizzo delle app che ha portato a 30,8 milioni di app scaricate e 5,4 milioni di *wallet*.

COSTI TOTALI (in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 797,8 milioni di euro segnando una crescita del 6,6% rispetto al 2018 legata alla crescita del *business*. In particolare, i costi variabili da traffico inerenti ai servizi di telecomunicazioni fisse-mobili e quelli legati all'operatività delle carte[23] sono cresciuti, passando da 193,6 milioni di euro del 2018 a 229,9 milioni di euro del 2019.

I costi resi dagli altri settori di Poste Italiane per il *business* della monetica e pagamenti crescono del 7,2% passando da 389,8 milioni di euro del 2018 a 417,8 milioni di euro del 2019 e accolgono principalmente attività di distribuzione, gestione sistemi informativi, *back office*, antiriciclaggio e servizi postali.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* dei servizi di Pagamento, *Mobile* e Digitale evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 241 milioni di euro, in crescita del 19% rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

Nel corso dell'esercizio sono stati realizzati proventi finanziari per 99 milioni di euro (4 milioni di euro nel 2018) relativi per 61 milioni di euro alla rivalutazione della partecipazione in SIA S.p.A. già detenuta da FSIA Investimenti a seguito dell'acquisizione del controllo esclusivo (*step up acquisition*); per 27 milioni di euro al provento derivante dall'esercizio delle opzioni di acquisto del 7,934% delle azioni di SIA detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo; per 11 milioni di euro alla quota di pertinenza dei risultati economici conseguiti dalla partecipata al netto dell'ammortamento degli attivi immateriali identificati in sede di *purchase price allocation* e per 1 milione di euro a partite negative rilevate in diretta contropartita del patrimonio netto.

Tenuto conto delle imposte dell'esercizio (68 milioni di euro rispetto a 55 milioni di euro del 2018), il settore chiude con un risultato netto di 272 milioni di euro, in crescita del 77,4% rispetto al dato del 2018.

22. SPID, Sistema Pubblico di Identità Digitale, è il sistema che consente di accedere a tutti i servizi *online* della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti, con un'unica Identità Digitale (*username* e *password*) utilizzabile da *computer*, *tablet* e *smartphone*.
23. Si tratta delle commissioni passive verso i circuiti e dei costi sostenuti per la gestione completa dei processi autorizzativi e di verifica delle transazioni.

Attività di periodo

In linea con gli indirizzi strategici del Piano Industriale del Gruppo sono state lanciate azioni finalizzate all'avvio del più grande ecosistema italiano di servizi di pagamento.

Monetica

In particolare, da gennaio 2019 è commercializzata, in aggiunta a Postepay Connect - l'offerta che unisce la carta Postepay Evolution e la SIM PosteMobile - con canone annuale, la versione che prevede il pagamento mensile del piano tariffario incluso nell'offerta. Tutti i clienti possono così gestire i servizi di pagamento e telefonia in modo rapido e intuitivo grazie all'app Postepay, trasferire Giga gratuitamente e in tempo reale da una SIM PosteMobile Connect a un'altra (G2G), trasferire denaro tra due Postepay (p2p), acquistare Giga Extra direttamente in app Postepay con addebito automatico sulla Carta Postepay Evolution. Nel mese di ottobre 2019, per rendere la gamma Connect sempre più flessibile e adatta a tutte le esigenze di spesa e consumo dei clienti, è stato introdotto un ulteriore piano tariffario con rinnovo semestrale.

Nel 2019 PostePay è entrata a far parte del raggruppamento temporaneo d'impresa costituito da Poste Italiane e Postel che, in esecuzione del servizio affidato ai sensi dell'articolo 81 del D.L. n.112/2008 relativamente alla Carta Acquisti e in ottemperanza a quanto previsto dal D.L. n. 4/2019, ha emesso e sta gestendo le carte di pagamento necessarie per la fruizione del beneficio economico relativo al Reddito di Cittadinanza e alla Pensione di Cittadinanza. Il processo di rilascio delle Carte agli aventi diritto è iniziato ad aprile 2019 e, al 31 dicembre 2019, le carte gestite sono circa 1.072 mila.

A dicembre 2019 è stata rilasciata la nuova app Postepay 2.0 che, oltre ad aggregare in un unico ecosistema una serie di servizi di pagamento, ha una grafica completamente rinnovata e servizi innovativi quali: ricariche automatiche e ricorrenti delle Postepay, trasferimento fondi internazionale in *partnership* con Western Union, integrazione dei servizi di mobilità precedentemente gestiti in app Postepay + per acquisto sosta, carburante e biglietti e il pagamento *contactless* con Google Pay anche per le carte Postepay Standard oltre che per le Evolution.

In ambito *Acquiring* nel mese di dicembre è stata lanciata un'iniziativa pilota su circa un centinaio di esercenti per l'incasso mediante una nuova modalità di accettazione con QR code denominata Codice Postepay. La funzionalità inserita all'interno dell'app Postepay consente di scansionare i codici QR direttamente in app, in modo tale da restituire a schermo l'opzione di pagamento per poi procedere con la transazione. Il nuovo servizio permette anche ai piccoli esercenti di incassare pagamenti disposti dal cliente direttamente dalla propria app Postepay, senza bisogno di dotarsi di un dispositivo fisico per l'accettazione delle carte, il cosiddetto Pos.

Incassi e Pagamenti

Nel comparto Incassi le attività del 2019 sono state orientate al riposizionamento dell'offerta sia in logica digital che di adeguamento agli *standard* AgID[24] dei pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione. A tal riguardo, a dicembre 2019 PostePay S.p.A. ha aderito al sistema PagoPA; l'adesione come Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) di nuova generazione, ovvero intermediario finanziario nei pagamenti effettuati tramite il canale internet, in ottica PSD2 e in affiancamento a Poste, è tesa a intercettare attraverso soluzioni digitali tutti i pagamenti spontanei verso la PA.

Telecomunicazioni

Per quanto riguarda i servizi di telefonia, nell'ambito della telefonia fissa PosteMobile Casa ha arricchito la propria gamma d'offerta con due nuovi piani: PosteMobile Casa Facile per rispondere alle esigenze di tutti quei clienti che utilizzano il telefono fisso prevalentemente per effettuare chiamate verso numeri fissi nazionali e desiderano contenere le spese di telefonia domestica e PosteMobile Casa Internet, lanciato a fine settembre con l'obiettivo di ampliare *l'addressable market* e rivolto a tutti quei clienti che usano *internet* da casa.

24. L'AGID - Agenzia per l'Italia Digitale è l'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Contesto di mercato

Mercati finanziari

Nel corso del 2019 i rendimenti a lungo termine dei titoli di Stato e gli *spread* sovrani sono diminuiti in misura significativa, sia nell'area dell'Euro che negli Stati Uniti, raggiungendo ad agosto 2019 un minimo per poi riprendersi negli ultimi mesi dell'anno. Tale andamento è stato influenzato dalle tensioni commerciali tra USA e Cina e dal rischio di un *no-deal BREXIT* che hanno causato, ad agosto 2019, una brusca discesa dei rendimenti. I successivi interventi della FED e della BCE, che hanno tagliato i tassi a settembre 2019 e successivamente aumentato la quantità di liquidità immessa sul mercato, hanno permesso ai tassi di stabilizzarsi, sebbene su livelli inferiori a quelli della prima parte del 2019. Particolarmente importante è stato l'intervento della FED, che ha iniziato ad acquistare titoli di stato USA a breve termine per 60 miliardi di dollari al mese e la riapertura del *Quantitative Easing* (QE) da parte della BCE, al ritmo più contenuto di 20 miliardi di euro al mese.

Il sopra citato movimento di ribasso è partito dunque dagli USA, dove il tasso decennale è passato dal 2,7% di dicembre 2018 all'1,92% di dicembre 2019 (1,66% il dato di settembre 2019). Il rendimento dei titoli di Stato decennali italiani ha chiuso il 2019 a 1,41%, in aumento rispetto allo 0,82% di fine settembre 2019. Tale aumento è stato determinato sia del rialzo dei tassi *risk free*, sia da una crescita dello *spread*. Infatti, il *Bund* tedesco a dieci anni è sceso dallo 0,24% di fine 2018 a -0,57% nel mese di settembre 2019, per poi chiudere l'anno a -0,18%, mentre lo *spread* del Buono del Tesoro Pluriennale (BTP) è sceso da 250 bps di fine 2018 a 139 bps nel mese di settembre 2019 per poi chiudere il 2019 a 160 bps.

I mercati azionari hanno registrato una *performance* positiva nella prima parte del 2019 con momenti di correzione in estate, per poi continuare a crescere, nell'ultimo trimestre, grazie al sostegno delle banche centrali beneficiando dell'attenuazione delle tensioni commerciali tra Cina ed USA. Nel 2019, l'indice Eurostoxx 50 ha guadagnato circa il 25% mentre il *Down Jones* è aumentato del 23%[25].

Gli *spread* delle obbligazioni societarie nell'area dell'Euro sono diminuiti. Nel complesso, lo *spread* delle obbligazioni delle società non finanziarie *investment grade* nell'area dell'Euro si è attestato, al 31 dicembre 2019, a circa 80 bps, con una diminuzione di circa 20 bps rispetto a fine 2018. Sono diminuiti anche gli *spread* del debito del settore finanziario, il cui differenziale rispetto al tasso privo di rischio è sceso di circa 35 bps, attestandosi anche esso a circa 80 bps.

Di seguito una tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP titoli di stato e degli *Interest Rate Swap*[26].

	2018	1H 2019	9M 2019	2019
BTP 10Y	2,74	2,10	0,82	1,41
***SWAP* 10Y**	0,81	0,18	(0,15)	0,20
BTP 15Y	3,03	2,55	1,37	1,89
***SWAP* 15Y**	1,17	0,49	0,07	0,46
BTP 30Y	3,53	3,09	1,91	2,47
***SWAP* 30Y**	1,38	0,72	0,22	0,63

25. Dati Bloomberg, *performance* in *local currency*.
26. Fonte: Bloomberg.

***Spread* del BTP verso *BUND* 10 yrs**

Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI)[27], a dicembre 2019, la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi a clientela residente e dalle obbligazioni, è salita del 4,8% annuo, attestandosi a circa 1.814 miliardi di euro (+87 miliardi di euro rispetto a inizio anno).

Tale dinamica è stata il riflesso di un significativo aumento dei depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine), pari a circa 121 miliardi di euro (+5,6% su base annua) accompagnato dalla sostanziale stabilità della raccolta obbligazionaria, che si è ridotta di circa 34 miliardi di euro. A dicembre 2019 il costo medio della raccolta bancaria (che comprende depositi, obbligazioni e pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato intorno allo 0,58%. I finanziamenti bancari, nel corso del 2019, sono rimasti stabili: a fine dicembre 2019 il totale dei prestiti a residenti (Settore Privato e Pubblica Amministrazione) in Italia - escluso l'interbancario - si è collocato intorno a 1.681 miliardi di euro, con il contributo marginale dei prestiti alle famiglie (+0,3% su base annua).

Risparmio gestito

Gli ultimi dati trimestrali disponibili Assogestioni[28] evidenziano, al 31 dicembre 2019, patrimoni complessivamente pari a circa 2.306 miliardi di euro, rispetto ai 2.018 miliardi di euro di fine dicembre 2018 (+14,3%). Con riferimento alle Gestioni di portafoglio (*Retail* e Istituzionali), il patrimonio ammonta a circa 1.171 miliardi di euro, in crescita rispetto al dato di fine dicembre 2018 (pari a 1.004 miliardi di euro, +16,7%). Con riferimento, invece, alle Gestioni collettive (fondi comuni di investimento aperti e chiusi) il patrimonio della clientela è passato da 1.015 miliardi di euro di fine dicembre 2018 a circa 1.135 miliardi di euro a fine dicembre 2019 (+11,9%). Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto, le masse si sono attestate a circa 1.071 miliardi di euro, rispetto ai circa 955 miliardi di euro a fine dicembre 2018 (+12,1% essenzialmente riconducibili alle *performance*). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nel corso del 2019, un saldo complessivamente positivo di 76,7 miliardi di euro, rispetto ai 9,7 miliardi dello scorso anno, anche per effetto delle operazioni del Gruppo Poste Italiane.

27. *Montly Outlook* ABI - gennaio 2020.
28. Fonte: Assogestioni, Mappa trimestrale del Risparmio gestito – 4° trimestre 2019.

Contesto normativo

Dal 1° gennaio 2019 hanno trovato applicazione gli Orientamenti in materia di obblighi di segnalazione dei dati sulle frodi, ai sensi della Direttiva PSD2 - *Payment Services Directive* 2, i quali forniscono informazioni dettagliate sui dati statistici relativi alle frodi connesse ai diversi mezzi di pagamento che i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) devono segnalare alle rispettive autorità competenti, nonché sui dati aggregati che queste ultime devono condividere con l'Autorità Bancaria Europea (EBA - *European Banking Authority*) e la BCE.

Sempre dal 1° gennaio 2019 sono applicabili gli Orientamenti in materia di autenticazione forte del cliente e standard di comunicazione tra PSP e terze parti. In particolare, i PSP di radicamento del conto possono adottare un'interfaccia dedicata per consentire alle terze parti l'accesso ai conti di pagamento *online* ovvero aderire a una soluzione fornita da un *provider* esterno. Poste Italiane ha scelto tale ultima soluzione che, peraltro, consente di richiedere un'esenzione alla Banca d'Italia dall'applicazione di un meccanismo di emergenza da applicare in caso di indisponibilità o disservizi dell'interfaccia. BancoPosta ha inviato a Banca d'Italia la domanda di esenzione il 14 marzo 2019, che è stata accolta dall'Autorità con provvedimento del 4 settembre 2019. Con riferimento all'obbligo per i PSP di adottare sistemi di autenticazione forte per consentire alla clientela di effettuare disposizioni *online*, Banca d'Italia ha concesso, nel mese di agosto 2019, una proroga per i pagamenti eseguiti tramite carta rispetto al termine del 14 settembre 2019 originariamente previsto per l'entrata in vigore della PSD2. L'EBA con parere del 16 ottobre 2019 ha stabilito quale termine ultimo per la suddetta proroga la data del 31 dicembre 2020 e Banca d'Italia, con comunicazione del 12 dicembre 2019, ha chiesto ai PSP di far conoscere entro il 31 gennaio 2020 l'intenzione di avvalersi della proroga e, in caso positivo, di fornire una serie di informazioni distinte in base all'attività svolta (es. piani di migrazioni, iniziative di comunicazioni per la clientela, ecc.). Poste Italiane ha predisposto e inviato nei termini previsti un documento con i riscontri da fornire all'Autorità di Vigilanza.

Il 25 febbraio 2019 è stato pubblicato il documento "*Final Report on EBA Draft Guidelines on outsourcing arrangements*" che persegue l'obiettivo di definire un quadro armonizzato per gli accordi di esternalizzazione che dovranno essere adeguati dagli intermediari entro il 31 dicembre 2021. Tali orientamenti sono già recepiti nel "Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta", allegato al "Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta", approvato dal Consiglio d'Amministrazione il 31 gennaio 2019.

Poste Italiane si è altresì adeguata alle nuove disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che costituiscono parte integrante della disciplina generale sui requisiti organizzativi e sul sistema dei controlli interni e rafforzano le misure organizzative e i presidi che gli intermediari (produttori e collocatori di prodotti terzi) sono tenuti ad adottare per elaborare, distribuire, monitorare e (se del caso) modificare i prodotti offerti alla clientela. In particolare, gli adempimenti previsti dalle nuove disposizioni sono stati recepiti nella "Linea Guida sul processo di *Product Governance*", allegata al "Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta", sopra richiamato. Sempre nell'ambito delle Disposizioni di Trasparenza sono state introdotte ulteriori modifiche che riguardano principalmente le Guide pratiche per la clientela, il credito ai consumatori e il credito immobiliare ai consumatori nella parte relativa all'utilizzo di un *benchmark* e alle modalità di rimborso del credito. Nel mese di luglio 2019 è stato pubblicato il Provvedimento della Banca d'Italia n. 156 che apporta alcune modifiche alle suddette Disposizioni di recepimento della PAD (*Payment Account Directive*), in materia di conti di pagamento offerti ai consumatori. Le modifiche in vigore dal 1° gennaio 2020 riguardano, tra l'altro, la documentazione relativa all'informativa precontrattuale e a quella periodica. In particolare, sono stati introdotti due nuovi documenti da fornire ai clienti, redatti secondo i modelli standard non modificabili contenuti nei Regolamenti della Commissione UE: il Documento informativo sulle spese (*Fee Information Document* cd. FID) e il Riepilogo delle spese ("*Statement of fees*" cd. SOF). Poste Italiane ha concluso le necessarie attività di adeguamento.

L'8 marzo 2019 sono entrati in vigore gli Orientamenti ESMA, emanati il 6 novembre 2018, finalizzati a chiarire l'applicazione di alcuni aspetti legati ai requisiti di adeguatezza previsti dalla Direttiva MiFID II; in particolare, il recepimento di tali orientamenti ha prodotto effetti sui processi di profilazione della clientela e valutazione di adeguatezza.

Con la Comunicazione n. 9 dell'11 aprile 2019 la CONSOB ha manifestato l'intenzione di conformarsi agli Orientamenti ESMA in vigore dal 30 aprile 2019 in tema di "Segnalazione di regolamenti internalizzati ai sensi dell'articolo 9 del *Central Securities Depository Regulation* (CSDR)". Il Regolamento UE n.909/2014 del CSDR, che nasce come il primo regolamento europeo che disciplina l'attività di depositario centrale (CSD) definisce, tra l'altro, gli internalizzatori di regolamento, ovvero quei soggetti (ad esempio le banche) che gestiscono ordini di trasferimento su strumenti finanziari per conto proprio o per conto della clientela senza ricorrere a un sistema gestito da una controparte centrale. Per monitorare i suddetti trasferimenti, fattispecie riconducibile anche a Poste Italiane, è stato introdotto l'obbligo, in capo agli internalizzatori di regolamento, di comunicare trimestralmente alla CONSOB specifici dati aggregati sulle operazioni internalizzate. La prima comunicazione è stata inviata il 24 luglio 2019 e ha riguardato le operazioni internalizzate relative al secondo trimestre 2019. A tal proposito, Poste Italiane ha stabilito, come da opzione CONSOB, di effettuare le suddette segnalazioni tramite delega a un fornitore terzo.

Il 23 settembre 2019 la CONSOB ha pubblicato un documento di consultazione che modifica il Regolamento Intermediari (Delibera n. 20307) al fine di recepire la Direttiva *Insurance Distribution Directive* (IDD) che, in vigore nell'ordinamento italiano dal 1° ottobre 2018, ha introdotto la disciplina sulle regole di condotta applicabili alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi o IBIP (*Insurance Based Investment Products*), che entrerà in vigore il 1° aprile 2020.

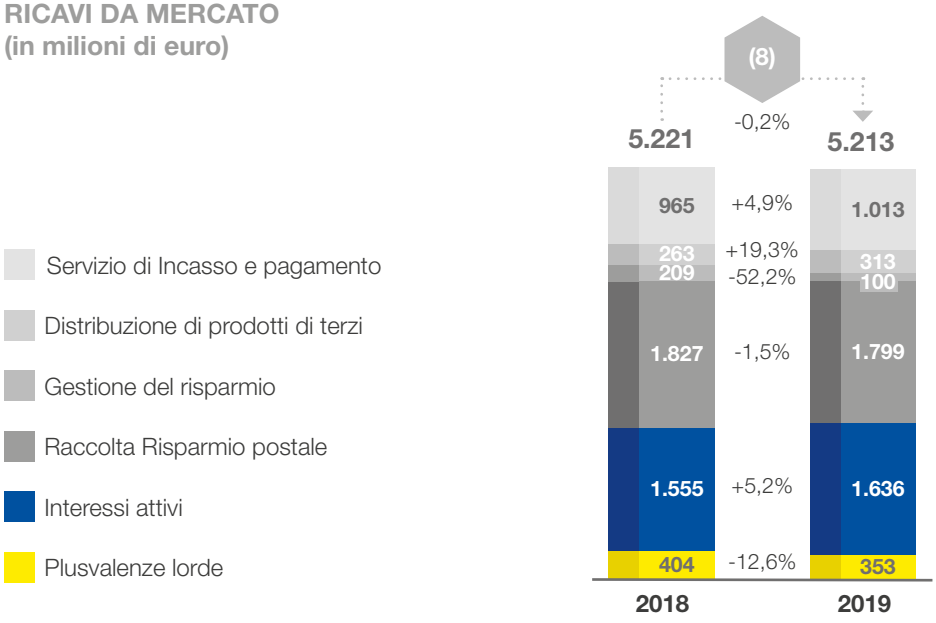
Inoltre, in pari data, l'IVASS ha pubblicato in consultazione lo schema di Regolamento recante disposizioni in materia di *Product Oversight Governance* (POG) la cui entrata in vigore è fissata al 31 marzo 2020. Tali disposizioni prevedono l'obbligo in capo alle imprese e agli intermediari che realizzano e distribuiscono prodotti assicurativi di adottare specifici processi aventi a oggetto la progettazione, la revisione, il monitoraggio, la verifica e le modalità di distribuzione di ciascun nuovo prodotto assicurativo, prima che sia distribuito alla clientela, o di un prodotto assicurativo esistente, prima della adozione di una modifica significativa. Il 5 dicembre 2019 è stato pubblicato un nuovo Regolamento della Banca d'Italia che, unitamente al Regolamento Intermediari della CONSOB, completa il pacchetto normativo di recepimento della "MiFID2/MiFIR" in un'ottica di ripartizione delle competenze tra la Banca d'Italia e la CONSOB definita dal TUF e sostituisce, per gli ambiti di competenza, il "Regolamento Congiunto Banca d'Italia e CONSOB" senza tuttavia introdurre novità sostanziali.

Andamento economico della SBU Servizi Finanziari

SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Ricavi da mercato	5.213	5.221	(8)	-0,2%
Ricavi da altri settori	712	649	+63	+9,7%
Ricavi totali	**5.926**	**5.871**	**+55**	**+0,9%**
Ricavi totali adjusted	***5.547***	***5.338***	***+209***	***+3,9%***
Costi	229	294	(64)	-21,9%
Costi vs altri settori	4.822	4.718	+105	+2,2%
Costi totali	**5.052**	**5.011**	**+40**	**+0,8%**
Costi totali *adjusted*	**4.757**	**4.640**	**+117**	**+2,5%**
EBIT	**874**	**859**	**+15**	**+1,7%**
EBIT *adjusted*	**790**	**698**	**+92**	**+13,1%**
EBIT *Margin* %	**14,8%**	**14,6%**		
Utile netto	**640**	**617**	**+23**	**+3,7%**

Principali KPI	2019	2018	Δ	
Masse Gestite (in miliardi di euro)	536	514	22	4,3%
Raccolta netta (in milioni di euro)	2.950	1.568	1.381	88,1%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	1.115	(1.687)	2.802	166,1%
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	339	379	(40)	-10,5%
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	61,9	58,7	3,2	5,4%
Rendimento portafoglio titoli	2,57%	2,62%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	310,4	307,6	2,8	0,9%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	3.583	3.143	440,0	14,0%

RICAVI DA MERCATO
(in milioni di euro)



Distribuzione prodotti terzi: collocamento e distribuzione di prodotti emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.)

Servizi di incasso e pagamento: bollettini, incassi e pagamenti P.A., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

Gestione del risparmio: gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

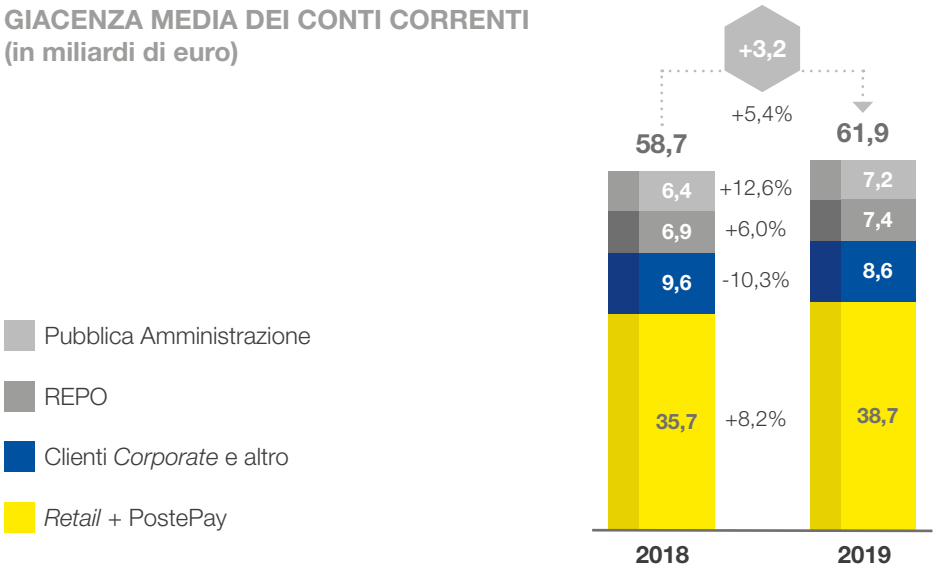
Raccolta Risparmio postale: raccolta del risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

Interessi attivi: ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali.

Plusvalenze Lorde: plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta.

I Ricavi da mercato ammontano a 5.213 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente (-0,2%) che però beneficiava degli effetti dell'operazione non ricorrente effettuata, per 120 milioni di euro nell'ambito della Gestione del Risparmio, a seguito degli accordi intercorsi tra Poste Italiane e Anima Holding per il rafforzamento della *partnership* nel settore di riferimento.

GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI
(in miliardi di euro)



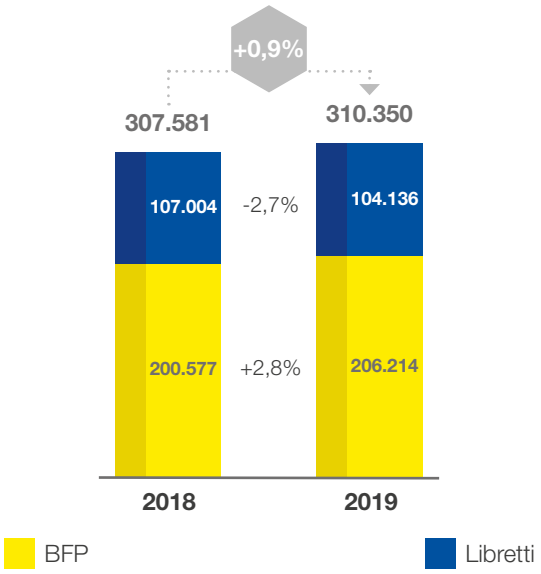
Al 31 dicembre 2019 la giacenza media dei conti correnti si incrementa passando da 58,7 miliardi di euro a 61,9 miliardi di euro. Tale aumento pari a 3,2 miliardi di euro è da ricondurre prevalentemente alla clientela *retail*/PostePay (3 miliardi di euro), nonché alla Pubblica Amministrazione e all'operatività in REPO.

Nel dettaglio, la gestione dell'esercizio evidenzia una crescita degli Interessi attivi, che passano da 1.555 milioni di euro del 2018 a 1.636 milioni di euro nel 2019 (+5,2%) in relazione agli impieghi della raccolta in conti correnti, nonché della Distribuzione dei prodotti di terzi, che segnano un incremento di 51 milioni di euro (+19,3%) per effetto dei maggiori volumi erogati e dei maggiori *up front* sui finanziamenti *retail*, in particolare su Prestiti personali e Cessione del Quinto.

Positiva altresì la contribuzione dei ricavi per servizi di Incasso e pagamento, che registrano un incremento del 4,9% passando da 965 milioni di euro del 2018 a 1.013 milioni di euro nel 2019, ascrivibile prevalentemente a maggiori proventi correlati a conti correnti transitori nell'ambito del Patrimonio BancoPosta, che hanno compensato la flessione dei volumi sui bollettini.

RISPARMIO POSTALE

(Giacenza media in milioni di euro)

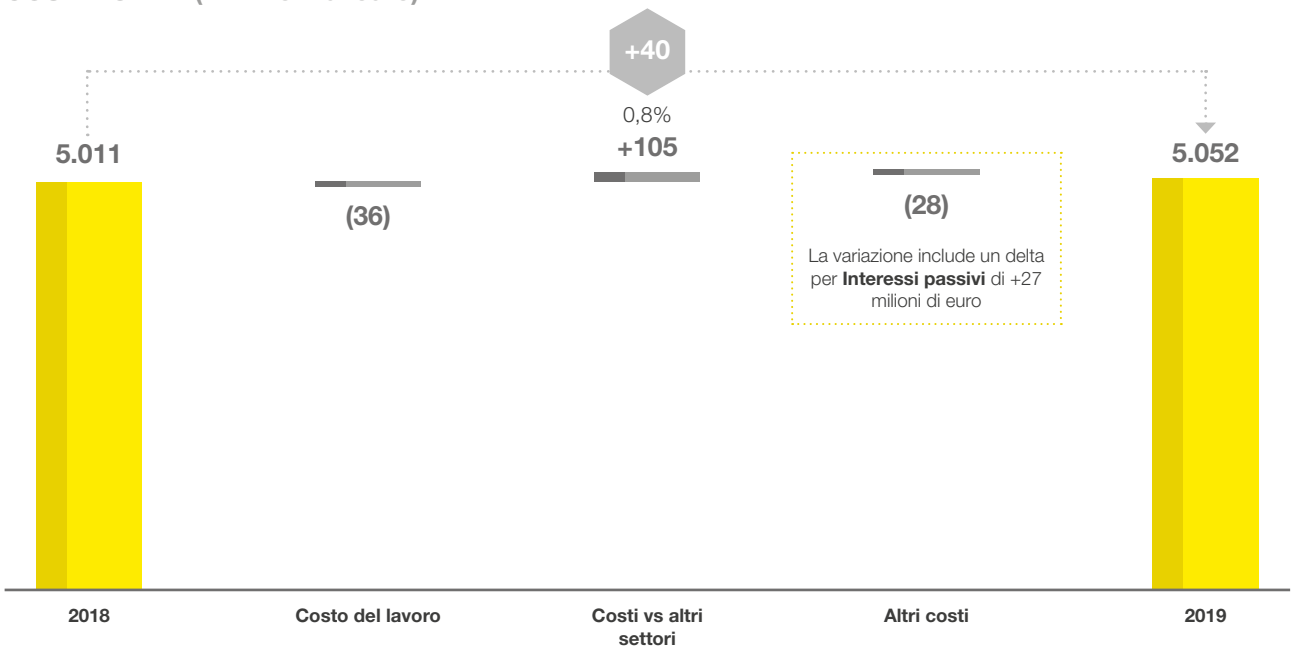


dati in milioni di euro	2018	2019	Var.	Var. %
Raccolta Netta del Risparmio Postale	(4.780)	(3.454)	1.326	27,7%

Il Risparmio Postale apporta ricavi per 1.799 milioni di euro, sostanzialmente in linea con il valore dell'esercizio precedente (1.827 milioni di euro nel 2018).

Il 2019 ha visto una Raccolta Netta del Risparmio Postale pari a -3,5 miliardi di euro, in aumento di oltre 1,3 miliardi di euro rispetto all'anno precedente per effetto del positivo contributo dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP). Infatti, grazie a una gamma prodotti sempre in linea con il contesto di mercato e all'emissione di Buoni "dedicati" che hanno trovato un riscontro ampiamente positivo presso i risparmiatori, la Raccolta Netta BFP è stata positiva per 0,5 miliardi di euro (+2,5 miliardi di euro rispetto al 2018). Grazie al risultato della Raccolta Netta al di sopra delle attese e alla capitalizzazione degli interessi sui BFP, la giacenza media totale dell'anno ha registrato un incremento di circa 2,8 miliardi di euro (+0,9%) rispetto all'anno precedente.

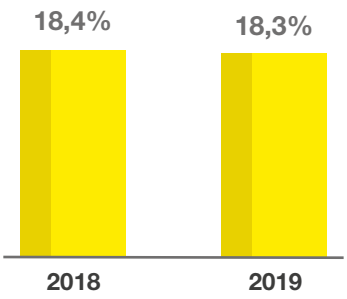
COSTI TOTALI (in milioni di euro)



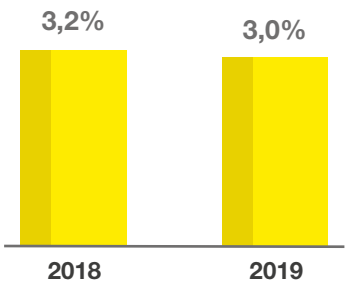
I Costi totali ammontano a 5.052 milioni di euro e mostrano un incremento rispetto all'esercizio precedente di 40 milioni di euro (+0,8%) principalmente per effetto dei corrispettivi infrasettoriali correlati ai Disciplinari esecutivi che tengono conto anche delle modifiche organizzative intervenute a partire dal 1° ottobre 2018 che hanno determinato trasferimento di risorse e attività di BancoPosta all'interno di altre strutture.

Alla luce dei risultati illustrati, il settore dei Servizi Finanziari evidenzia per il 2019 un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 874 milioni di euro, in crescita dell'1,7% rispetto al precedente esercizio (859 milioni di euro). Tenuto conto della Gestione Finanziaria e delle Imposte, l'esercizio 2019 chiude con un Utile netto di 640 milioni di euro, superiore del 3,7% (+23 milioni di euro) rispetto ai 617 milioni di euro del 2018.

CET1 *RATIO*



LEVERAGE RATIO



dati in milioni di euro	2018	2019
CET1 *CAPITAL*	2.286	2.388
TOTAL ASSETS	72.489	85.010.
RWA - *Risk Weighted Assets*	12.415	13.020

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, a seguito del positivo sviluppo dei volumi di raccolta e della variazione dello scenario di mercato, il *Leverage Ratio* ha evidenziato, in corso d'anno, valori in discesa, posizionandosi al 31 dicembre 2019 al 3,0%, tenuto conto dell'incremento patrimoniale di parte degli utili dell'esercizio. Il CET 1 *ratio* al 31 dicembre 2019 è pari al 18,3% rispetto al 18,4% della fine del 2018, confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

Attività del periodo

Gestione del portafoglio titoli

Il portafoglio titoli, in cui è impiegata la raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali, del valore nominale di 52 miliardi di euro è costituito per 49 miliardi di euro da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per 4 miliardi di euro da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti (garantiti dallo Stato italiano).

Nel corso del 2019 la gestione finanziaria, coerentemente con le previsioni del Piano *Deliver* 2022, ha proseguito la politica di stabilizzazione dei ricavi complessivi, nonché dell'investimento della raccolta dei c/c privati. I primi mesi del 2019 sono stati caratterizzati da un mercato con rendimenti particolarmente elevati, dovuti allo *spread* che ha oscillato tra i 260 bps di inizio 2019 e i quasi 290 bps di fine maggio. In tali condizioni l'operatività si è concentrata principalmente sugli acquisti di titoli. Oltre agli investimenti della nuova raccolta c/c privati sono stati rinnovati anticipatamente tutti i titoli in scadenza e completate le esigenze di investimento del 2019.

Nella seconda parte del 2019, invece, in un contesto di graduale calo dei tassi d'interesse e di riduzione dello *spread* creditizio dell'Italia è stato ultimato il programma di realizzazione delle plusvalenze del 2019 e sono state avviate le operazioni di realizzo delle plusvalenze del 2020, conseguendo, in tale contesto, gran parte delle predette.

Negli ultimi mesi del 2019, in considerazione delle favorevoli condizioni di mercato, è stato avviato un programma di efficientamento del portafoglio in *asset swap*. La strategia ha previsto la sostituzione di *asset swap* con scadenza decennale con *asset swap* aventi scadenza maggiore migliorando il profilo reddituale degli interessi nell'arco temporale del Piano *Deliver* 2022.

In considerazione dei bassi livelli dei tassi monetari, sono stati stipulati nuovi pronti contro termine di raccolta con scadenza compresa tra 1 e 5 anni al fine di anticipare il rinnovo di parte dei pronti contro termine di finanziamento strutturale del portafoglio.

Infine, nel corso dell'esercizio è stata approvata dai Consigli di Amministrazione di CDP e di Poste Italiane una linea di credito *committed* a favore di BancoPosta per un importo massimo di 5 miliardi di euro, in un'ottica di possibile diversificazione delle fonti di finanziamento di BancoPosta.

Sempre in linea con il Piano *Deliver* 2022 nel 2019 sono proseguite le iniziative commerciali volte a rafforzare l'offerta dei prodotti del Risparmio Postale, nonché il posizionamento nella distribuzione di prodotti e servizi finanziari, del credito al consumo e relativi alle Imprese.

Risparmio Postale

Con riferimento al Risparmio Postale, con l'obiettivo di migliorare la qualità e l'efficienza dell'offerta alla clientela, si è concluso il progetto volto a fornire la disponibilità h24 dei servizi fruibili dai canali ATM, app e *web*.

Nel corso del 2019 è stata potenziata la gamma dei prodotti attraverso il collocamento di alcune tipologie di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) e la distribuzione di prodotti dedicati alla nuova liquidità. Con la finalità di agevolare l'evoluzione digitale della clientela attraverso un approccio multicanale, è proseguito lo sviluppo dei servizi *online* ed è stato rilasciato il "Salvadanaio digitale BancoPosta", che permette di creare degli obiettivi di risparmio.

Conti correnti

Nel comparto dei conti correnti privati il 21 ottobre 2019 è stato lanciato il nuovo Conto BancoPosta a opzione che consente di passare da una logica di conto unico verso un'offerta differenziata per opzioni, basata sulle esigenze della clientela in coerenza con gli obiettivi di posizionamento di Gruppo. La nuova offerta prevede la possibilità di scegliere tra diverse opzioni di conto (*Start*, per chi ha esigenze transazionali di base; *Medium*, per chi ha esigenze di frequenti trasferimenti di denaro; *Plus*, per chi ha esigenza di pagare con carta di credito e *Start* Giovani, per i clienti di età inferiore ai 30 anni).

Gestione del Risparmio

Nel comparto del risparmio gestito è stata avviata la distribuzione di nuovi fondi comuni, frutto anche della collaborazione con Anima SGR ed Eurizon Capital SGR, in qualità di gestori delegati.

Per quanto riguarda il Risparmio amministrato Poste Italiane ha partecipato, sia al consorzio di collocamento della nuova obbligazione emessa da Cassa Depositi e Prestiti (CDP) dedicata alla clientela *retail*, sia al collocamento della quindicesima emissione del BTP Italia, titolo del Ministero delle Economie e delle Finanze (MEF) indicizzato all'inflazione italiana.

Distribuzione prodotti di terzi

Per quanto riguarda i Finanziamenti erogati da *partner* terzi a privati si sono succedute diverse promozioni per specifiche categorie di clientela, tipologie di prodotto/tasso e/o finalità, anche supportate da attività di comunicazione che hanno consentito di rilanciare i prodotti Cessione del Quinto e Mutuo. Inoltre, grazie anche all'ampliamento delle *partnership*, è stata lanciata a fine ottobre 2019 la nuova offerta di Prestito BancoPosta dedicata al *target* giovani che si affianca ad altre offerte di Poste Italiane dedicate al medesimo *target*: Conto BancoPosta Giovani e Mutuo Giovani. Sempre nell'ambito della distribuzione di prodotti di terzi, in merito al collocamento delle quote di Fondi immobiliari effettuato nel periodo 2002-2005, Poste Italiane, al fine di tutelare e mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo fondati sulla fiducia e sulla trasparenza, ha intrapreso una seconda finestra di adesione all'iniziativa di tutela sul Fondo Europa Immobiliare 1 (dal 23 maggio 2019 al 13 luglio 2019) e ha avviato un'iniziativa volontaria di tutela a favore dei clienti che hanno investito nel fondo Obelisco, scaduto il 31 dicembre 2018, che si è conclusa il 6 dicembre 2019.

Altre attività

Con riferimento al segmento *Business* e Pubblica Amministrazione è stata implementata con successo la commercializzazione del nuovo Servizio di Tesoreria Enti, erogato in *partnership* con CDP e rivolto ai Comuni con meno di 5.000 abitanti, nonché ulteriormente ampliata l'offerta di prodotti per la clientela *business*.

In ambito Servizi Delegati, nei primi mesi del 2019 è stata sottoscritta la Convenzione triennale per il servizio di pagamento delle pensioni in Italia per conto dell'INPS e del servizio di pagamento delle prestazioni non pensionistiche.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2019, Poste Italiane e il MEF hanno avviato le attività per il rinnovo della Convenzione che regola i servizi di Tesoreria e la remunerazione di altri servizi di pagamento e incasso per le Pubbliche Amministrazioni statali.

Nell'ambito del programma di trasformazione e accelerazione digitale del modello di servizio di Poste Italiane, è stata realizzata una *partnership* con Moneyfarm, al fine di offrire un servizio di collocamento di gestioni patrimoniali per la clientela di Poste Italiane, accessibile esclusivamente tramite un'apposita area all'interno del sito www.poste.it.

Altre informazioni

Banca d'Italia

In data 23 maggio 2019, la Banca d'Italia ha avviato degli accertamenti ispettivi su specifici Uffici Postali finalizzati a verificare l'osservanza degli obblighi previsti dalle disposizioni di trasparenza bancaria, che si sono conclusi nel successivo mese di luglio e la cui Relazione non è ancora pervenuta. Gli accertamenti sopra richiamati, pur avendo carattere territoriale, hanno riguardato anche ambiti riconducibili alle verifiche svolte dall'Autorità nel 2015 presso la sede centrale e connessi principalmente ad aspetti quali l'archiviazione della documentazione contrattuale, la gestione delle proposte di modifica unilaterale alla clientela, nonché la gestione dei reclami e l'applicazione delle condizioni economiche tramite il sistema aziendale dedicato.

Relativamente al piano di interventi di adeguamento, successivo all'accertamento ispettivo condotto dalla Banca d'Italia nel 2017, finalizzato ad analizzare i sistemi di governo e controllo, di gestione dei rischi operativi e informatici nell'ambito delle attività di BancoPosta, il predetto è tutt'ora in corso di realizzazione; i cantieri stanno procedendo con i lavori secondo la *timeline* stabilita.

Con Comunicazione del 20 giugno 2019 la Banca d'Italia ha richiesto di verificare l'adeguatezza delle prassi adottate nella gestione dei contenziosi in ambito Buoni Fruttiferi Postali, nonché informazioni in merito al tema degli utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento. La Società ha effettuato gli opportuni approfondimenti e fornito riscontro all'Autorità su entrambe le tematiche in data 30 settembre 2019, previa approvazione, come richiesto dall'Autorità, del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Alla data di redazione del presente Bilancio, la Società non ritiene necessario rivedere le prassi adottate relativamente alle controversie in ambito Buoni Fruttiferi Postali e di conseguenza modificare i criteri di stima degli stanziamenti nei Fondi per rischi e oneri. Eventuali variazioni alle stime potranno intervenire solo a fronte di modifiche alle prassi attualmente adottate. L'importo accantonato, determinato sulla base della serie storica delle perdite operative, rappresenta la migliore stima dell'onere necessario per l'estinzione delle probabili passività. Eventuali variazioni della suddetta stima potranno intervenire solo ad esito della condivisione con l'Autorità di modifiche alle prassi attualmente adottate, tenuto conto delle pronunce che si affermeranno sia da parte dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sia dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria (AGO).

CONSOB

In data 12 febbraio 2019 la CONSOB ha richiesto chiarimenti in merito alle misure adottate per assicurare il rispetto delle regole di condotta nella relazione con la clientela con riferimento: (i) all'erogazione del servizio di consulenza di prodotti di investimento assicurativi; (ii) agli obblighi in materia di *Product Governance* e di sistema di incentivazione del personale di rete in relazione alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi. I suddetti approfondimenti sono stati oggetto di apposita informativa inviata all'Autorità in data 15 febbraio 2019.

Successivamente, in data 18 aprile 2019, la CONSOB ha richiesto ulteriori chiarimenti sulle note trasmesse da BancoPosta tra settembre 2018 e febbraio 2019 e la "Relazione sulle modalità di svolgimento dei servizi e delle attività di investimento" riconducibili a: (i) profili di attenzione in termini di conformità al dettato normativo; (ii) aspetti che presentano la necessità di puntuali chiarimenti al fine di poterne valutare l'aderenza alla disciplina di settore; (iii) aggiornamenti su ambiti rispetto ai quali sono state precedentemente descritte iniziative in corso. I suddetti approfondimenti sono stati oggetto di apposita informativa inviata all'Autorità in data 3 giugno 2019.

Il 23 maggio 2019 la CONSOB ha richiesto un approfondimento relativamente al fondo immobiliare chiuso denominato Obelisco scaduto il 31 dicembre 2018 e all'eventuale iniziativa di tutela che Poste Italiane si riserva di adottare, in analogia a quanto già effettuato per i fondi immobiliari chiusi "IRS" ed "Europa Immobiliare 1", a tutela della clientela. La Società ha risposto in data 16 giugno 2019.

In data 31 maggio 2019 la CONSOB ha richiesto delucidazioni in merito alle disclosure rese alla clientela sulla scheda costi e oneri, *ex ante* (informativa precontrattuale) ed *ex post* (rendiconto annuale), cui è stata fornita risposta il 1° luglio 2019 (per le informazioni rese *ex ante*) e il 22 luglio 2019 (per le informazioni rese *ex post*). Il 27 giugno 2019 la CONSOB ha richiesto ulteriori chiarimenti relativamente alle misure adottate per assicurare il rispetto delle previsioni normative con riferimento ai presidi previsti in termini di esperienza e conoscenza degli addetti della rete di vendita. La relativa risposta è stata trasmessa il 17 luglio 2019 e contiene le informazioni di dettaglio sul percorso formativo volto al mantenimento e all'aggiornamento delle conoscenze e competenze con relativo test di verifica finale, valutazioni condotte in ordine ai risultati dei test di verifica finale, illustrazione dei risultati conseguiti dalle nuove risorse immessi al ruolo per l'anno 2018 e 2019, nonché i chiarimenti sul presidio specialistico a supporto della rete.

In data 7 agosto 2019 è pervenuta una richiesta da parte dell'Autorità avente a oggetto dati e informazioni relativi alla prestazione dei servizi di investimento nelle regioni Emilia Romagna, Marche e Umbria, nonché nella provincia di Pescara. La risposta è stata trasmessa dalla Società in data 18 settembre 2019 unitamente, così come richiesto, ai nominativi dei dipendenti che si sono avvicendati nella responsabilità delle aree interessate dal 2016.

In merito alla rappresentazione delle informazioni relative al fondo immobiliare Obelisco nell'estratto conto del Dossier Titoli della clientela e alle osservazioni formulate dalla società Sagitta SGR il 5 agosto 2019, la CONSOB ha richiesto a Poste Italiane, per le vie brevi, alcuni chiarimenti. La risposta è stata trasmessa in data 17 ottobre 2019.

In data 29 ottobre 2019 la CONSOB ha richiesto informazioni sul corretto adempimento degli obblighi di *transaction reporting*. La relativa risposta è stata trasmessa dalla Società in data 13 dicembre 2019.

Nel mese di gennaio 2020 la CONSOB ha avviato un'ispezione di carattere generale ai sensi dell'articolo 6-*ter* comma 1 del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID 2.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

In data 9 marzo 2015 è stato avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, avente a oggetto il Libretto Smart. L'Autorità, in data 21 dicembre 2015, ha notificato a Poste Italiane il provvedimento finale in cui la condotta della Società è stata ritenuta non corretta ed è stata irrogata una sanzione amministrativa di 0,54 milioni di euro, limitata a un decimo del valore massimo applicabile, tenuto conto dell'attenuante secondo cui Poste Italiane ha consentito l'effettiva fruizione del tasso premiale ai consumatori. Avverso suddetto provvedimento Poste Italiane ha depositato ricorso innanzi al TAR del Lazio che ha rinviato la causa al giudizio di merito da fissarsi.

In data 8 ottobre 2018 l'AGCM ha notificato a Poste Italiane la comunicazione di avvio del procedimento PS11215 - ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.Lgs. 206/05 (Codice del consumo) ed ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sulle procedure istruttorie - con contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12, comma 1, del suddetto Regolamento, con la quale ha chiesto chiarimenti in merito alle segnalazioni del 24 luglio 2018 di Altroconsumo e dell'8 agosto 2018 del "Centro Tutela Consumatori e Utenti". L'Autorità, in particolare, ha contestato una campagna pubblicitaria di Poste denominata "Buoni e libretti – Buono a sapersi" finalizzata a promuovere Buoni Fruttiferi Postali e Libretti di Risparmio Postale attraverso canali televisivi e annunci pubblicitari su stampa, presuntivamente violativa degli artt. 21 e 22, comma 1 e 4 lett. a), del Codice del Consumo, in quanto non indicante chiaramente, a giudizio dell'Autorità, l'incidenza degli oneri fiscali. In data 29 ottobre 2018 Poste Italiane ha risposto alla richiesta di informazioni e, a seguito dell'audizione che si è tenuta presso l'AGCM il 28 novembre 2018, ha trasmesso all'Autorità il formulario per la presentazione degli impegni - ai sensi ai sensi dell'art. 27 comma 7 del Codice del consumo, dell'art 8 comma 7 del D.Lgs. 145/2007 e dell'art. 9 del citato Regolamento sulle procedure istruttorie - successivamente integrati in data 11 gennaio 2019. In data 1° aprile 2019, l'Autorità ha notificato a Poste Italiane il provvedimento conclusivo dell'istruttoria con cui ha accettato e reso obbligatori gli impegni presentati senza irrogare alcuna sanzione.

IVASS

In data 13 novembre 2019, ai sensi dell'art. 19, Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018, è stato comunicato all'Autorità l'affidamento della responsabilità dell'attività di distribuzione assicurativa di Poste Italiane S.p.A. a BancoPosta.

Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Contesto di mercato

Ramo Vita

Sulla base dei dati ufficiali disponibili alla fine del mese di dicembre 2019[29], la nuova produzione di polizze vita (individuali e collettive) comprensiva della raccolta del campione delle imprese UE, ammonta a 104 miliardi di euro, in aumento (+4,8%) rispetto al 2018. La produzione delle imprese italiane ha raggiunto 90,1 miliardi di euro, segnando un incremento del 5,4% rispetto all'esercizio precedente.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di Ramo I ammontano alla fine di dicembre 2019 a 62,6 miliardi di euro, in aumento del 12,5% rispetto all'esercizio precedente. Segna invece una flessione rilevante la raccolta di prodotti di Ramo III (nella forma esclusiva *unit-linked*) che con 23,7 miliardi di euro di premi registra un calo del 11,3% rispetto al corrispondente periodo del 2018. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 2,2 miliardi di euro) che registra una *performance* in lieve crescita (+3%) rispetto al 2018. L'andamento dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (Ramo IV) è positivo con un volume che, seppur continui a essere contenuto (circa 68 milioni di euro), risulta in forte crescita (+ 37,8%) rispetto all'analogo periodo del 2018.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 94% del totale dei premi emessi e il 64% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 66% della nuova produzione è stata intermediata fino a dicembre 2019 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di circa 60 miliardi di euro in lieve aumento (+3,6%) rispetto all'analogo periodo del 2018.

Nuova produzione individuale e collettiva Vita per Ramo di attività*

(dati aggiornati a dicembre 2019 in milioni di euro)

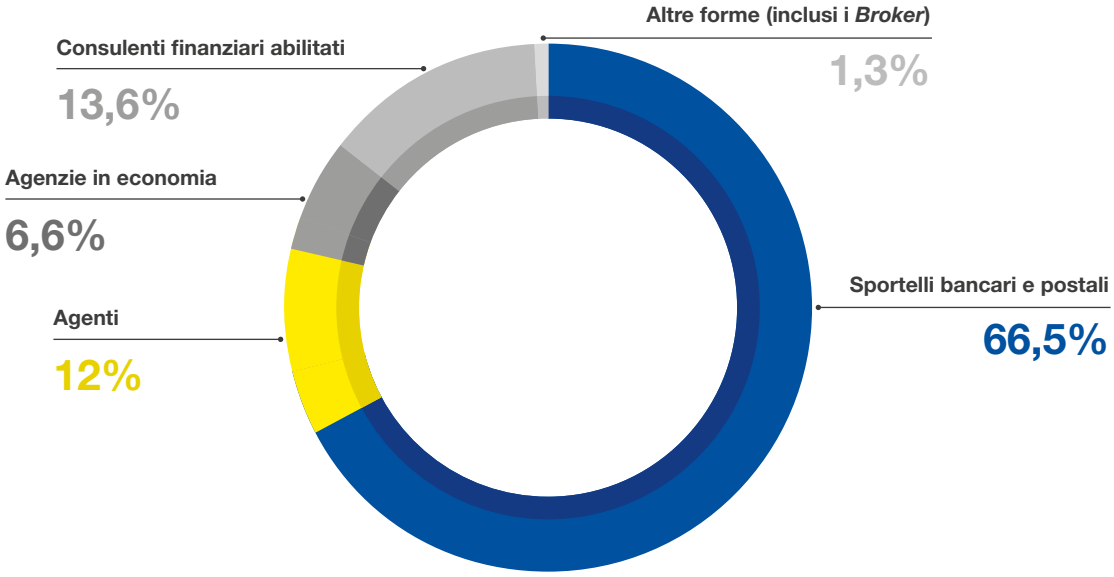
Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 2019 vs 2018
Vita - Ramo I	62.577	12,5%
Linked - Ramo III	23.736	-11,3%
Capitalizzazioni - Ramo V	2.206	3,0%
Altro	1.589	68,7%
Imprese italiane - *extra* UE	**90.108**	**5,4%**
Imprese UE**	**13.861**	**1,2%**
Totale	**103.969**	**4,8%**

* Fonte: ANIA.
** Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione.

29. Fonte: ANIA *Trends*, nuova produzione Vita (febbraio 2020).

Nuova produzione individuale e collettiva Vita per canale distributivo

(dati aggiornati a dicembre 2019 in milioni di euro)



Fonte: ANIA.

Ramo Danni

Per quanto attiene al mercato assicurativo Danni, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili (fonte: ANIA) alla fine del terzo trimestre del 2019, si sono attestati a 27 miliardi di euro in aumento rispetto allo stesso periodo del 2018 (+3,3%). Al *trend* positivo ha contribuito sia la crescita dei premi degli altri rami Danni (+5,7%) con volumi complessivi pari a 14,4 miliardi di euro e più marginalmente la crescita dei premi del comparto Auto che ha registrato complessivamente un aumento dello 0,6% rispetto al terzo trimestre dell'esercizio precedente e volumi pari complessivamente a 12,6 miliardi di euro.

Per quanto concerne i canali distributivi, relativamente ai premi raccolti dalle imprese italiane e delle rappresentanze di imprese *extra* UE, quello agenziale si conferma la principale forma di intermediazione con una quota di mercato del 74,1%, in lieve flessione rispetto ai dati registrati alla fine del terzo trimestre 2018 (75,7%). I *broker* rappresentano il secondo canale di distribuzione premi Danni, con una quota di mercato dell'8,3%. Mentre risulta in crescita rispetto all'analogo periodo del 2018, la quota di mercato degli sportelli bancari e postali che si attesta al 7,9% (6,7% nel terzo trimestre 2018); tale crescita è da attribuire al coinvolgimento nella commercializzazione dei premi nei rami Credito e Perdite pecuniarie.

Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività*

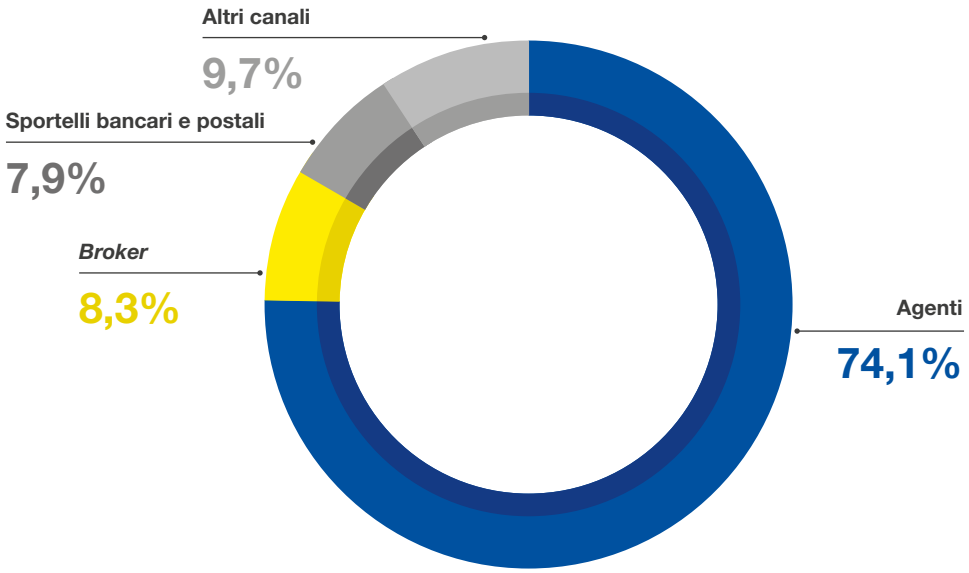
(dati aggiornati a settembre 2019 in milioni di euro)

Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % III° trim 2019 vs III° trim 2018
Totale settore Auto	12.621	0,6%
Altri rami Danni	14.424	5,7%
Totale rami danni	**27.045**	**3,3%**

* Fonte: ANIA.
** I premi si riferiscono alle imprese italiane, *extra* UE e alle imprese UE.

Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo*

(dati aggiornati a settembre 2019 in milioni di euro)



Fonte: ANIA.
* Imprese italiane e rappresentanze imprese *extra*-UE operanti in regime di stabilimento.

Contesto normativo

Consultation Paper on the Opinion of the 2020 Review of Solvency II

L'EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*) il 15 ottobre 2019 ha dato avvio alla consultazione pubblica sul parere tecnico richiesto dalla Commissione europea ai fini della revisione di *Solvency* II prevista per il 2020.

La consultazione copre tutte le aree della normativa *Solvency* II, come ad esempio la modifica del calcolo del *Volatility Adjustment* - meccanismo previsto dalla normativa *Solvency* II per contenere gli effetti della volatilità dei mercati - o la proposta di aumentare la calibrazione del sottomodulo del rischio di tasso di interesse, in linea per es. con l'esistenza di tassi di interesse negativi. La fase di pubblica consultazione è terminata il 15 gennaio 2020. EIOPA emanerà l'aggiornamento della normativa *Solvency* II che verrà recepita da apposito Regolamento IVASS entro la fine del 2020.

Provvedimento IVASS n. 92 del 19 novembre 2019

Il provvedimento in oggetto reca le modifiche al regolamento IVASS n. 43 del 12 febbraio 2019 di attuazione delle disposizioni previste dal decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 15 luglio 2019, determinate dall'estensione facoltativa all'esercizio 2019 delle disposizioni sulla sospensione temporanea delle minusvalenze nei titoli non durevoli, già previste dal precedente decreto ministeriale (Decreto Legge del 23 ottobre 2018 n 119). Il Gruppo Poste Vita ha deciso di non avvalersi della suddetta facoltà per l'esercizio 2019.

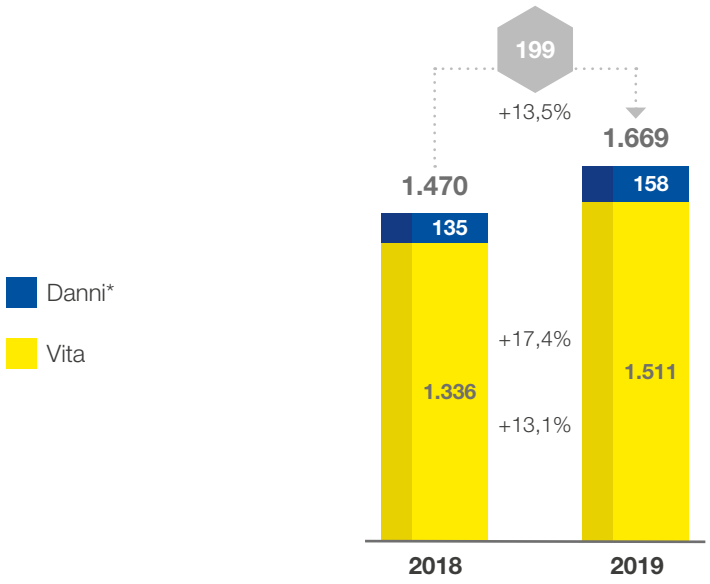
Andamento economico della SBU Servizi Assicurativi

Servizi assicurativi (dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Ricavi da mercato	**1.669**	**1.470**	**199**	**+13,5%**
Ricavi da altri settori	1	2	(1)	-63,7%
Ricavi totali	**1.670**	**1.472**	**197**	**+13,4%**
Costi	165	139	+26	+18,6%
Costi vs altri settori	499	467	+32	+6,8%
Costi totali	**664**	**606**	**58**	**+9,5%**
EBIT	**1.006**	**866**	**140**	**+16,1%**
EBIT *Margin* %	**60,2%**	**58,8%**		
Utile netto	**737**	**1.001**	**(264)**	**-26,4%**

Principali KPI	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	140,2	125,1	15,2	12,1%
Ramo Vita	**2019**	**2018**	**Variazioni**	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro)*	17.732	16.610	1.122,2	6,8%
di cui: Rami I-IV-V	15.793	15.870	76,6	-0,5%
di cui: Ramo III	1.939	740	1.199	162,0%
Ramo Danni	**2019**	**2018**	**Variazioni**	
Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro)*	240	187	53,0	28,3%
*Loss ratio***	32,7%	23,8%		
Expenses ratio (vista ANIA)***	28,9%	28,8%		
Combined ratio (vista ANIA)****	61,6%	52,5%		

* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi e delle cessioni in riassicurazione.
** Corrisponde al rapporto tra gli oneri da liquidazione sinistri e i premi lordi di competenza.
*** Corrisponde al rapporto tra costi di funzionamento + provvigioni e i premi lordi contabilizzati.
**** Pari alla somma di *Loss* ed *Expenses ratio*.

RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



* Include Poste Welfare Servizi e altri ricavi.

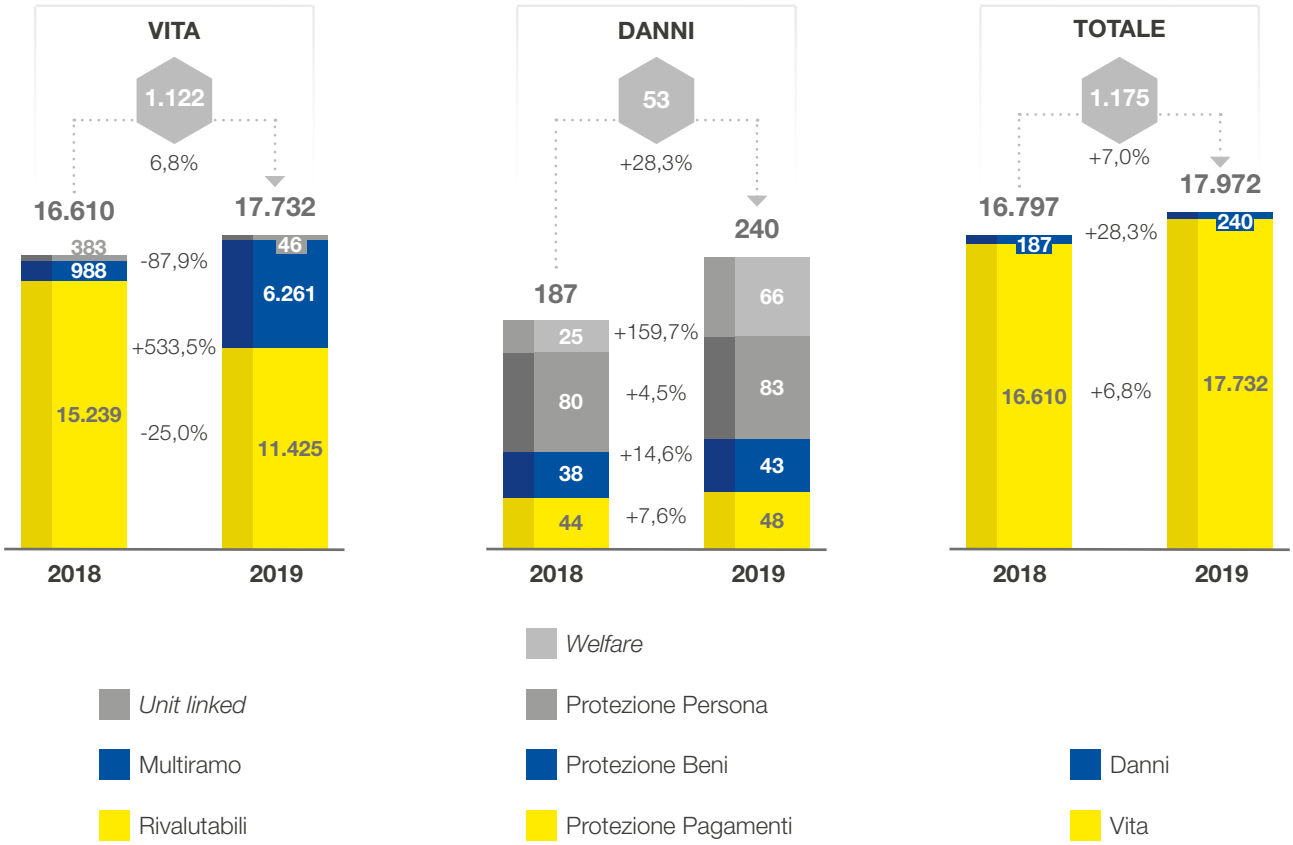
I ricavi totali passano da 1.472 milioni di euro del 2018 a 1.670 milioni di euro (+13,4%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 1.511 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 148 milioni di euro, al netto dei ricavi di Poste Welfare e Servizi e degli altri ricavi.

I ricavi netti Vita crescono del 13,1% (+175 milioni di euro rispetto al 2018) supportati principalmente dal margine finanziario (+120 milioni rispetto all'esercizio precedente), che beneficia dell'incremento delle masse medie gestite, e dei minori accantonamenti sulle Altre riserve tecniche per 34 milioni di euro, dovuto alla maggiore redditività dei nuovi prodotti per i quali non si rendono necessari ulteriori accantonamenti e dalla migliore redditività dei prodotti di protezione (+12 milioni di euro).

I ricavi netti Danni si attestano a 148 milioni di euro (+19,7%) trainati dalla crescita di tutte le linee di *business* (*retail* +8%; *Employee Benefits* +160%), con una produzione complessiva in premi lordi contabilizzati di 240 milioni di euro[30], in crescita del 28% rispetto al dato del 2018 (187 milioni di euro) che più che compensa il lieve peggioramento della redditività tecnica dovuto alla crescita del *business* degli *Employee Benefits* (*Combined Ratio* al 99%).

La raccolta del *business* Vita e Danni è rappresentata nella tabella che segue:

PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in milioni di euro)

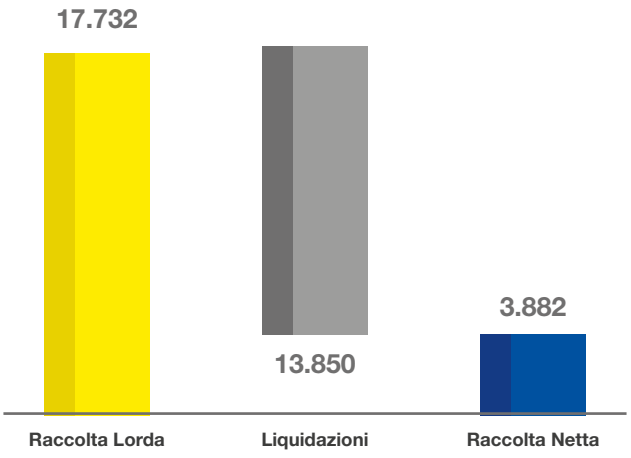


La raccolta lorda del *business* Vita ammonta a 17,7 miliardi di euro, in crescita del 7% rispetto al 2018, con una significativa ricomposizione a favore dei prodotti Multiramo (+5,3 miliardi di euro rispetto al precedente esercizio) che determina un incremento della raccolta di Ramo III (ca. +1.200 milioni di euro) la cui incidenza sulla raccolta lorda complessiva passa dal 4,5% del 2018 al 10,9% del 2019.

Per il *business* Danni i premi lordi contabilizzati si attestano a 240 milioni di euro, in aumento del 28% rispetto al 2018 (+53 milioni di euro) con una crescita su tutte le linee di *business*: *Welfare* (+41 milioni di euro, +160%), linea protezione beni e persona (+9 milioni di euro, +8%) e linea protezione pagamenti (+3 milioni di euro, +8%).

30. I premi lordi di competenza ammontano a 222 milioni di euro.

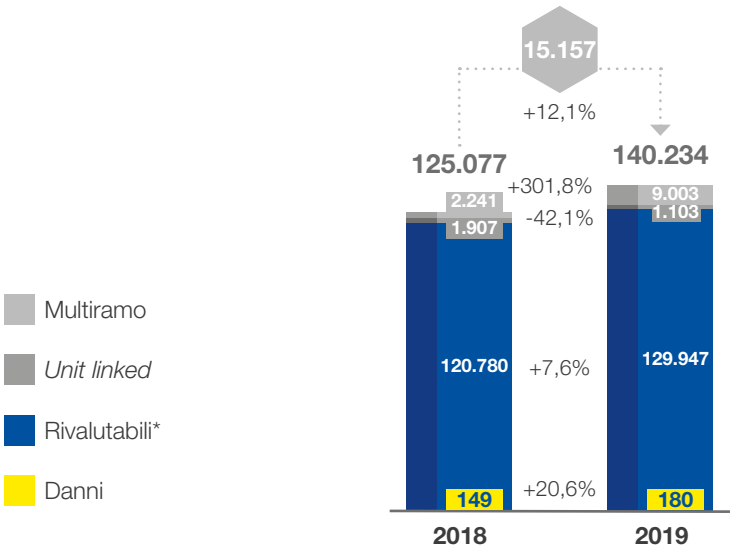
RACCOLTA NETTA VITA 2019 (in milioni di euro)



La raccolta netta del *business* Vita è positiva per a 3,9 miliardi di euro, in diminuzione rispetto al 2018 per effetto delle maggiori scadenze rilevate, (+2,9 miliardi di euro rispetto all'esercizio precedente).

Il tasso di riscatto rilevato nel 2019 è pari a 2,85%, sostanzialmente in linea con il 2018 e inferiore al valore di mercato che si conferma superiore al 6%.

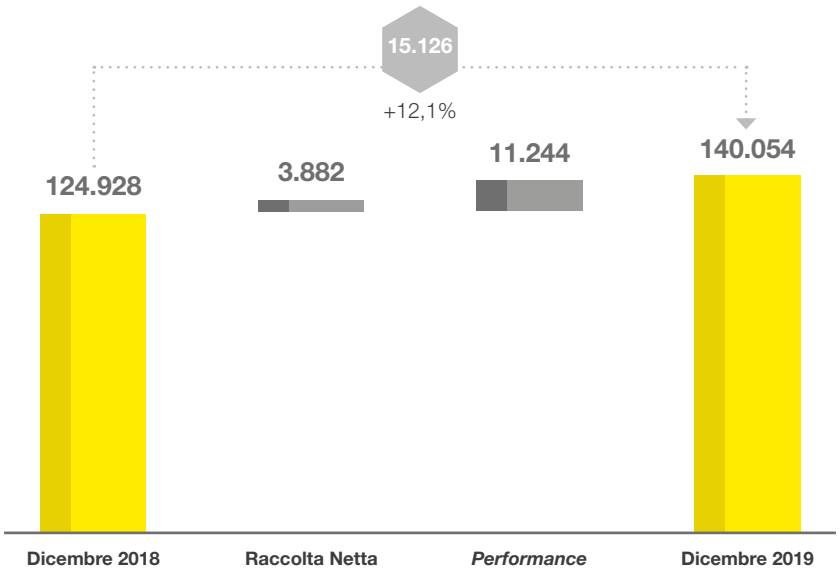
RISERVE TECNICHE NETTE (in milioni di euro)



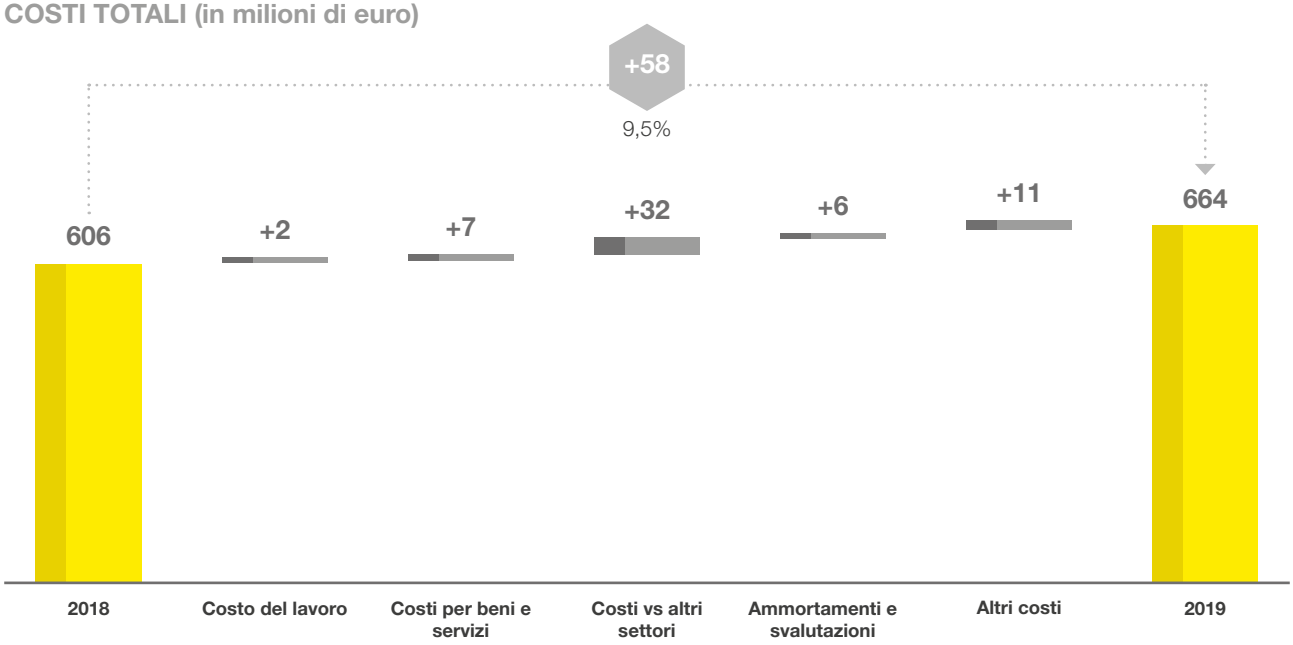
* Include Protezione e Previdenza.

Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 140,1 miliardi di euro e crescono di 15,1 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2018 principalmente per maggiori riserve matematiche (+5,6 miliardi di euro) supportate dalla raccolta netta positiva (+3,9 miliardi di euro) e per l'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (+9,6 miliardi di euro) che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse; le riserve tecniche afferenti ai rami Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 180 milioni di euro (207 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione), in crescita del 21% rispetto al dato rilevato alla fine del 2018 (149 milioni di euro; 183 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione).

MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE VITA (in milioni di euro)



COSTI TOTALI (in milioni di euro)



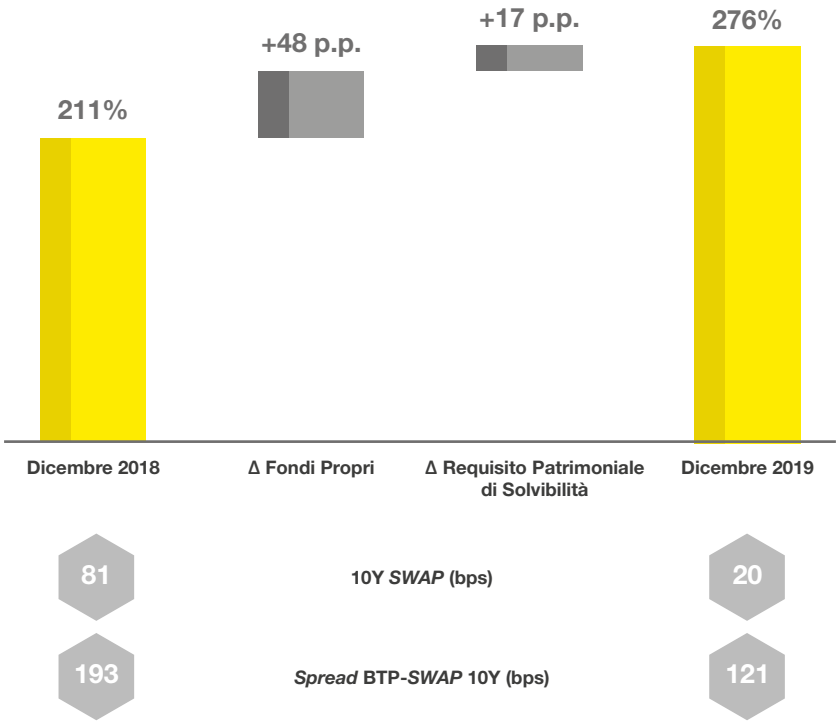
I costi totali ammontano a 664 milioni di euro, in crescita di 58 milioni di euro rispetto al dato del 2018 principalmente per l'evoluzione dei costi infrasettoriali essenzialmente riconducibili alle provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento legati alla crescita del *business*.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel 2019 un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 1.006 milioni di euro, in aumento del 16% rispetto all'esercizio precedente (866 milioni di euro).

La gestione finanziaria registra proventi netti per 30 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 51 milioni del 2018 principalmente per effetto del costo relativo agli *Ancillary Funds*, non presenti nei primi dieci mesi dell'esercizio precedente.

Tenuto conto delle imposte di periodo (298 milioni di euro), la *Business Unit* chiude con un risultato netto di 737 milioni di euro, in diminuzione del 26,4% rispetto ai 1.001 milioni del precedente esercizio che però beneficiava di una componente fiscale straordinaria per 385 milioni di euro (al netto di questo effetto l'utile netto 2019 risulta in crescita del 16% rispetto al precedente esercizio).

ANDAMENTO *SOLVENCY RATIO*



Il Solvency Ratio del Gruppo assicurativo al 31 dicembre 2019 si attesta a 276%, in aumento rispetto al 211% rilevato a dicembre 2018 (+65 p.p.) dovuto prevalentemente all'evoluzione dello scenario di mercato (effetto positivo sugli *Own Funds* e su *Solvency Capital Requirement*, rispettivamente per 841 e 231 milioni di euro) e all'incremento degli *Own Funds* a seguito dell'autorizzazione di IVASS per l'utilizzo degli *Ancillary Own Funds* nel computo del Capitale disponibile.

Occorre inoltre evidenziare che la Compagnia ha introdotto l'utilizzo delle misure transitorie sulle riserve tecniche a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità di Vigilanza con provvedimento di agosto 2019. L'applicazione di tali misure ha fatto registrare un decremento delle riserve tecniche *Solvency* II pari a 1.908 milioni di euro al lordo dell'effetto fiscale, determinando un aumento dei fondi propri ammissibili di 1.320 milioni di euro. Tale dinamica, non avendo impatti sul valore del requisito patrimoniale, ha consentito un aumento del *Solvency Ratio* di 36 punti percentuali facendo registrare il valore di 312% al 31 dicembre 2019.

Attività del periodo

L'offerta commerciale è stata ulteriormente arricchita con il lancio di nuovi prodotti multiramo. Inoltre, nel mese di ottobre 2019, è stato lanciato un prodotto di Ramo I destinato alla clientela con età assicurativa minima di 80 anni, in linea con altri progetti del Gruppo Poste Italiane dedicati alla clientela *senior*.

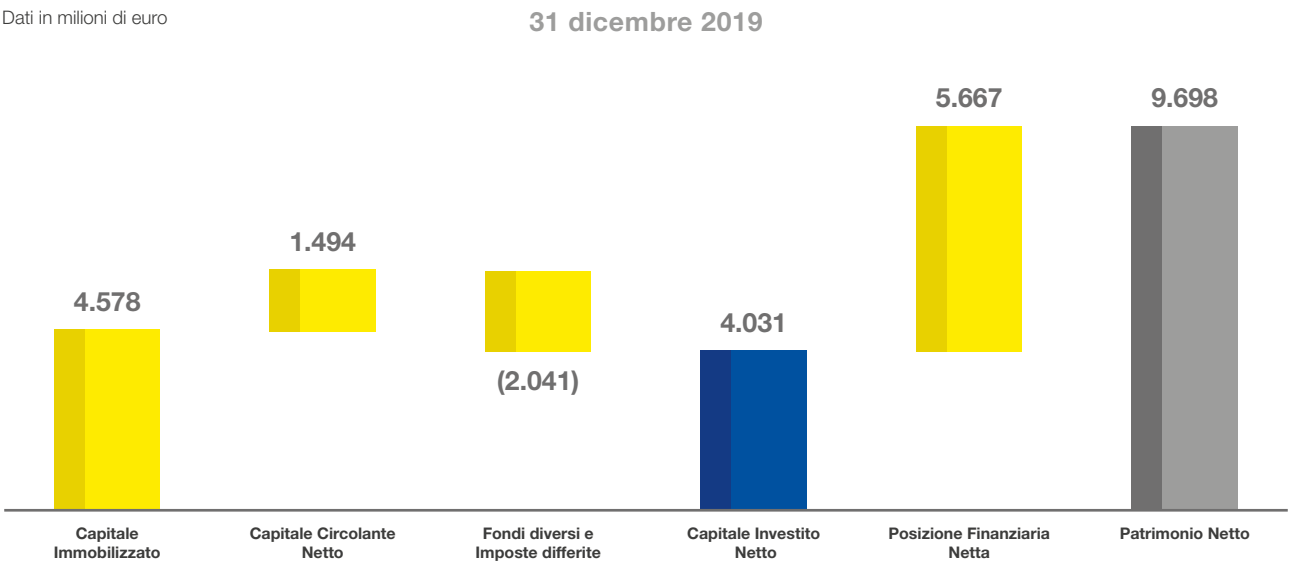
In merito alla Previdenza complementare, nel mese di luglio 2019, il Piano Individuale Pensionistico (PIP) è stato ampliato con due nuovi profili di investimento, dinamico e guidato, in aggiunta al garantito.

Relativamente al comparto Danni, il 2019 ha visto il perfezionamento della gamma prodotti attraverso il *restyling* dell'offerta Infortuni e Infortuni Senior nonché il lancio del nuovo prodotto Poste Salute.

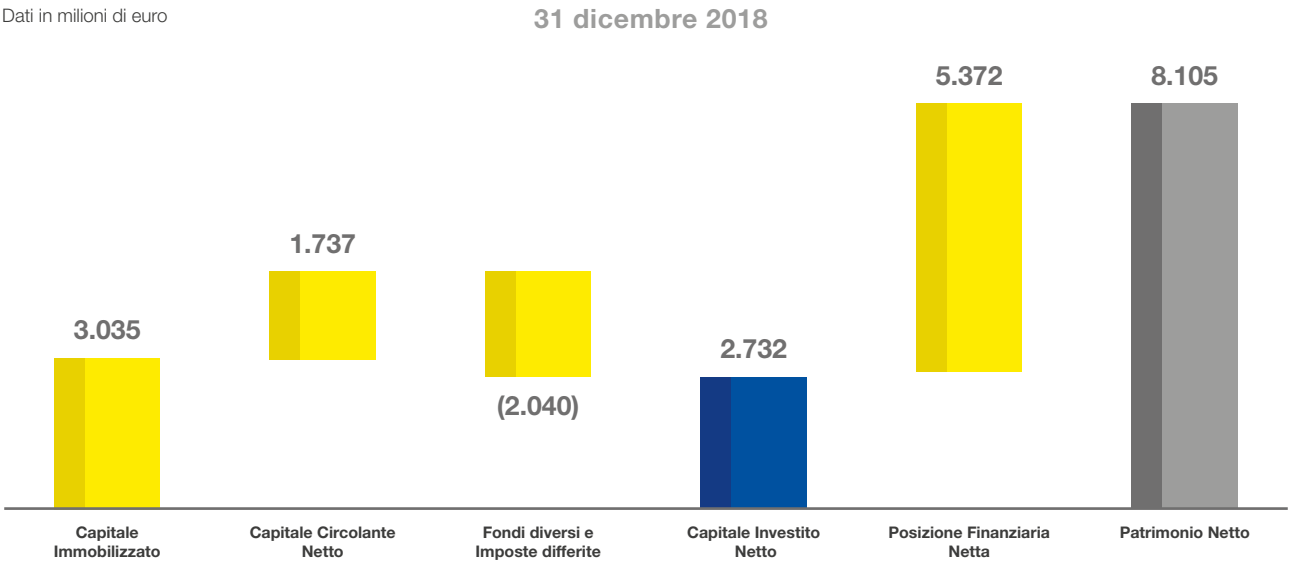
Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.578	3.035	+1.543	+51%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	1.494	1.737	(243)	-14%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.072	4.772	+1.300	+27%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ	(2.041)	(2.040)	(1)	+0%
CAPITALE INVESTITO NETTO	4.031	2.732	+1.299	+48%
PATRIMONIO NETTO	9.698	8.105	+1.593	+20%
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	**(5.667)**	**(5.372)**	**(295)**	**+5%**
Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	*815*	*(1.131)*	*+1.946*	*-172%*

Dati in milioni di euro

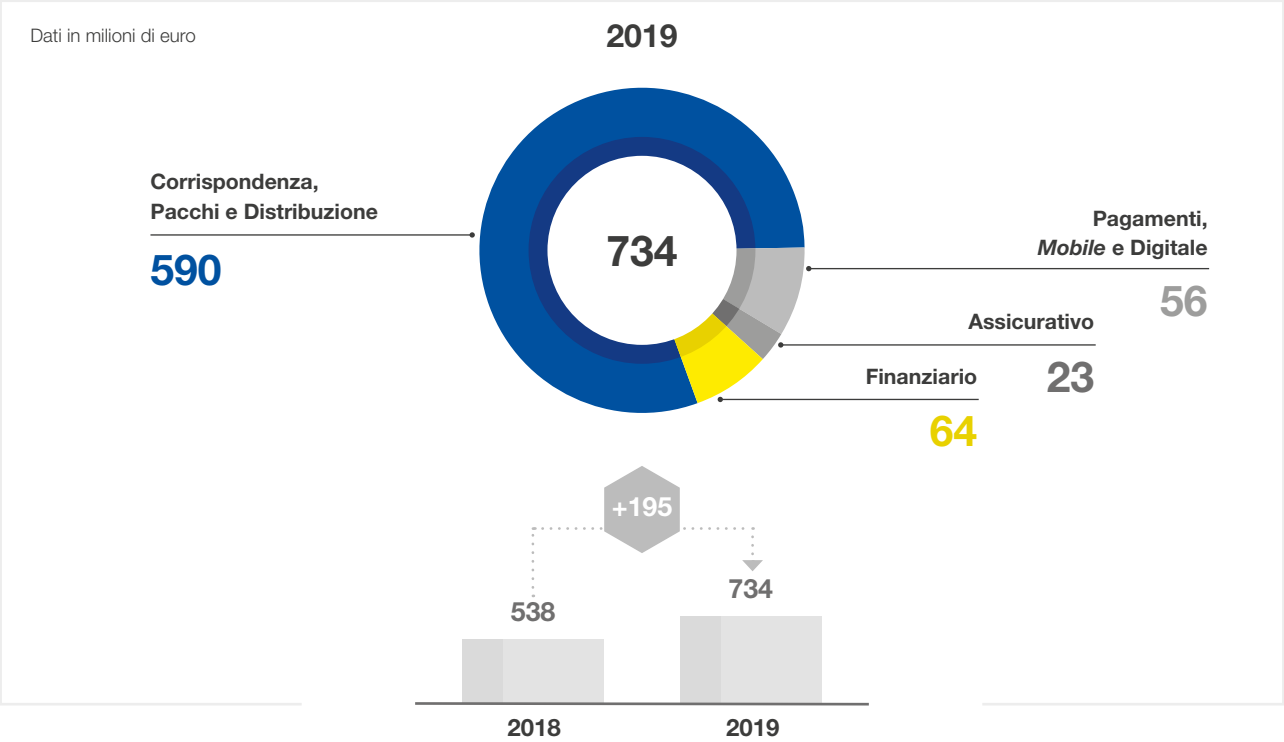


Dati in milioni di euro



Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 dicembre 2019 si attesta a 4.578 milioni di euro, segnando un incremento di 1.543 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2018, principalmente per effetto dell'applicazione dal 1° gennaio 2019 del nuovo principio contabile IFRS 16 che ha comportato la rilevazione di Attività per diritti d'uso per 1.254 milioni di euro (che tengono conto di 1.374 milioni di euro di Attività, 102 milioni di euro di acquisizioni per nuovi contratti e 222 milioni di euro di ammortamenti). Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti per 734 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti per 552 milioni di euro.

Concorrono, infine, al saldo della voce le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 617 milioni di euro, che segnano un incremento di 120 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2018, principalmente riconducibile all'adeguamento del valore di carico di FSIA Investimenti[31], qualificata a fine esercizio 2019 come partecipazione di collegamento, in luogo del precedente controllo congiunto.



Gli **investimenti del Gruppo** nel 2019 ammontano a 734 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 36% rispetto al 2018 (+195 milioni di euro).

In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2018 – 2022 a supporto degli obiettivi di Piano Strategico, circa l'80% degli Investimenti di Gruppo (590 milioni di euro) sono stati destinati al processo di trasformazione della *Strategic Business Unit* dei Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, nel cui ambito è proseguita la riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento e recapito. In particolare, con riferimento alle attività di smistamento e all'automazione dei processi produttivi, nel mese di luglio è stato inaugurato il più grande impianto di smistamento pacchi attualmente installato in Italia presso l'interporto di Bologna. L'*hub*, che costituisce il primo step di un percorso di rinnovamento tecnologico della rete logistica pacchi, è dotato di tre sistemi di automazione integrati per lo smistamento delle diverse tipologie di pacchi, con una capacità di lavorazione giornaliera totale di 250mila unità pari a circa il 40% della capacità produttiva di Poste, oltre che di avanzate tecnologie per il *safety* e il risparmio energetico.

Sono stati installati sei nuovi impianti *Mixed Mail* per lo smistamento della corrispondenza presso i Centri di smistamento postale di Torino, Bologna, Roma, Napoli, Milano Peschiera Borromeo e Catania (8 impianti installati dall'inizio del progetto) che hanno consentito una riduzione delle vecchie linee di smistamento pari al 24%. Tale progetto, unitamente all'introduzione della *Lean Production* negli stabilimenti (la modalità di organizzazione del lavoro che garantisce il miglioramento continuo dei processi produttivi), ha permesso di conseguire un incremento della produttività sulle attività di smistamento dell'8%. Inoltre, è stato installato un nuovo impianto per lo smistamento dei pacchi di piccole dimensioni presso il centro di smistamento postale di Brescia e sono stati introdotti 34 sistemi automatizzati (*Automated Guided Vehicles*) per la movimentazione interna dei carichi sul 60% dei principali centri di smistamento previsti (ad oggi Bologna, Torino, Fiumicino, Napoli, Bari e Padova).

31. Per ulteriori approfondimenti si rimanda alle Note dei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019.

Per quanto riguarda l'area recapito il modello *Joint Delivery*, introdotto ad aprile 2018, è attivo sul 100% del territorio nazionale e prevede la possibilità di recapito di piccoli pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nel weekend.

Nell'ambito della collaborazione con Amazon che valorizza la flessibilità offerta dal *Joint Delivery* è stato introdotto un nuovo servizio di consegna in giornata dei pacchi nelle principali città italiane (Bari, Bologna, Firenze, Milano, Napoli, Padova, Roma, Torino, Verona, Genova e Pescara).

Lo sviluppo delle potenzialità della collaborazione con Amazon è coerente con la strategia di Poste Italiane di crescita nella logistica legata agli acquisti *online* e in tale ambito si inserisce anche la rete PuntoPoste per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, che si compone a oggi di oltre 6mila punti di ritiro alternativi, in prevalenza Tabaccai e *locker*, che si aggiungono agli Uffici Postali.

Gli investimenti immobiliari hanno riguardato, principalmente, la riqualificazione degli Uffici Postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali l'abbattimento delle barriere architettoniche e l'installazione di impianti *wi-fi* negli Uffici Postali. In materia di contenimento degli impatti ambientali, inoltre, sono proseguite le attività finalizzate alla riduzione dei consumi di energia elettrica attraverso la sostituzione delle vecchie lampade con quelle a tecnologia LED. Nel 2019 sono state installate oltre 100mila lampade LED.

Proseguono nel corso del 2019 le attività per far fronte alle esigenze legate alla gestione ordinaria della scurezza sui luoghi di lavoro, in particolare con la distribuzione di 16mila sedute e arredi di *back office* presso gli Uffici Postali, della sicurezza informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici, della sicurezza fisica attiva e passiva tramite l'istallazione di nuovi impianti di video e telesorveglianza in 1.730 UP (per un totale di oltre 4mila nuove telecamere) e la fornitura di mezziforti presso circa 950 siti sul territorio nazionale. Sono state inoltre completate le attività di implementazione di misure di sicurezza fisica presso 11 Centri di recapito postale e 3 centri di smistamento postale (Milano Roserio, Verona e Brescia) e conclusi i lavori di implementazione dei sistemi di sicurezza in 2 Centri di distribuzione al fine di ottenerne la certificazione secondo lo standard TAPA - FSR (*Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements*).

Con riferimento all'infrastruttura tecnologica, il programma di trasformazione intrapreso prevede una importante evoluzione delle applicazioni, con l'obiettivo di semplificare l'integrazione di Poste Italiane con l'ecosistema digitale e in tal senso sono proseguite le attività finalizzate alla realizzazione di un CRM unico per una gestione integrata del cliente in tutte le fasi di vendita e *post* vendita sui diversi canali. Proseguono altresì l'introduzione di tecnologie di *Robotic Process Automation* e gli interventi di dematerializzazione e digitalizzazione dei processi operativi, di ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica e consolidamento dei sette *Data Center* di Gruppo. A questo riguardo è stata completata la progettazione dell'ambiente unico di *Disaster Recovery* di Poste Italiane sul *Data Center* di Torino e del *Campus* di Roma, costituito dai due *Data Center* "Congressi" ed "Europa", presso i quali sono peraltro migrati i *Disaster Recovery* di alcune società del Gruppo al fine di massimizzare le sinergie e garantire una evoluzione coerente con le strategie di Poste Italiane.

Nella *Strategic Business Unit* dei **Servizi Finanziari** gli investimenti complessivamente realizzati ammontano a 64 milioni di euro e hanno riguardato iniziative volte all'ampliamento della gamma dell'offerta *Wealth Management* (Risparmio Postale, Vita e Fondi) e interventi di semplificazione dei processi in conformità con la normativa di settore e di miglioramento della *customer experience* in ottica di multicanalità. In particolare, per il Risparmio Postale, i principali interventi hanno riguardato l'ampliamento dell'operatività in modalità h24 da parte della clientela e l'integrazione del processo di vendita dei prodotti *online*.

Gli investimenti cha hanno interessato la *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Pagamenti, Mobile e Digitale** ammontano a 56 milioni di euro; nell'ambito del programma di *Digital Transformation*, l'app Postepay si è arricchita di nuove funzionalità e le carte Postepay Evolution e Postepay Evolution Business sono state abilitate ai pagamenti *online* tramite un servizio che consente agli utenti di memorizzare le proprie carte, garantendone un maggior livello di sicurezza in quanto sono memorizzate solo le informazioni del *token*, univoco per esercente, e non i dati relativi alla carta.

Infine, in linea con la *roadmap* normativa in data 12 settembre è stata rilasciata su tutti i canali digital (app e *web*) la nuova soluzione di *Strong Customer Authentication*, che offre ai clienti una *user experience* più consapevole e sicura in fase di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento.

Nella *Strategic Business Unit* dei Servizi **Assicurativi** sono proseguiti gli interventi finalizzati al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business* per 23 milioni di euro. Sul ramo Vita gli investimenti hanno interessato i sistemi di gestione del portafoglio, mentre sul Danni l'implementazione di una nuova piattaforma di calcolo, quest'ultima propedeutica all'autorizzazione all'utilizzo degli USP (*Unique Selling Proposition*) da parte dell'Autorità di vigilanza. È inoltre proseguito il processo di internalizzazione ed evoluzione dell'assistenza ai clienti tramite il TPA (*Third party Administration*) di Gruppo.

È stata implementata la piattaforma telematica *flexible benefit* a supporto dell'iniziativa VIVI WELFARE che prevede per i dipendenti la possibilità, su base volontaria, di optare per la conversione del conguaglio del Premio in prestazioni, beni e servizi che hanno finalità di rilevanza sociale (ad es. spese per scuola e l'istruzione, assistenza per gli anziani e familiari non autosufficienti, salute e benessere, tempo libero e intrattenimento, cultura e formazione, trasporto pubblico locale, oltre alla previdenza complementare e al Fondo sanitario integrativo).

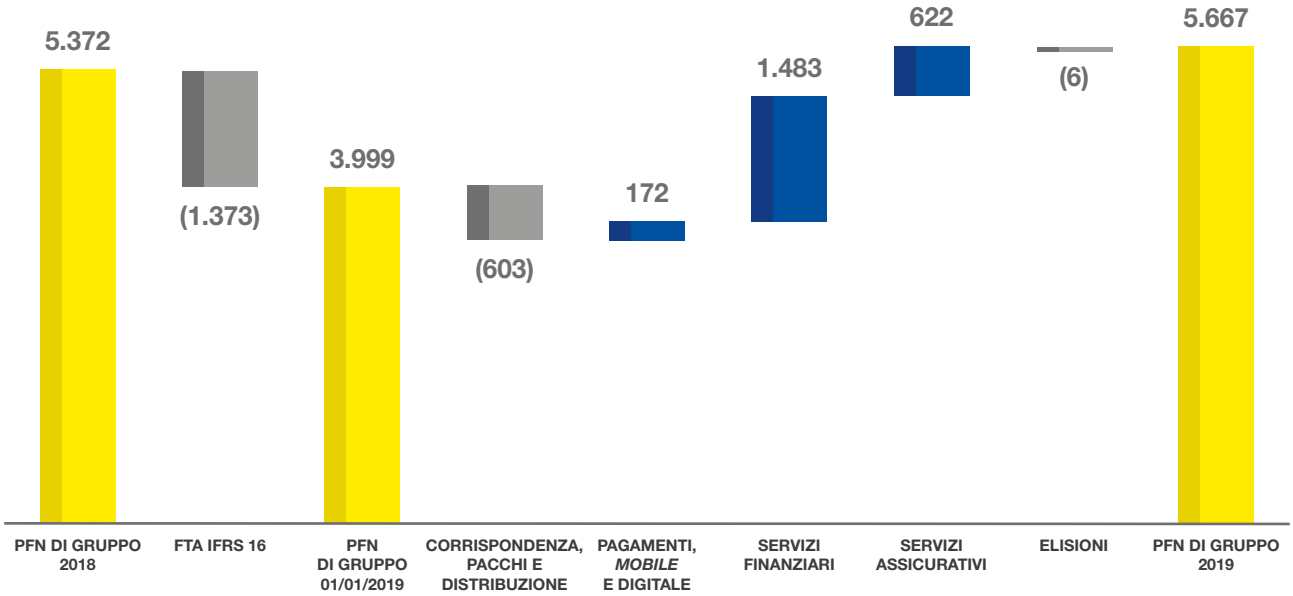
Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2019 ammonta a 1.494 milioni di euro e si decrementa di 243 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2018 per effetto di maggiori Debiti netti per imposte correnti per 327 milioni di euro relativi alle imposte di competenza dell'esercizio.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 dicembre 2019 ammonta a 2.041 milioni di euro ed è sostanzialmente in linea con il 31 dicembre 2018. A tale voce contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.218 milioni di euro (1.519 milioni di euro a fine dicembre 2018) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 421 milioni di euro (447 milioni di euro al 31 dicembre 2018); questo riflette la stima delle passività per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanza Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2021. Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta per 241 milioni di euro (423 milioni al 31 dicembre 2018) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 313 milioni di euro (335 milioni al 31 dicembre 2018).

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2019 ammonta a 9.698 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2018, registra un incremento di 1.593 milioni di euro. A tale variazione hanno concorso principalmente l'utile netto del periodo di 1.342 milioni di euro e l'incremento della riserva di *Fair value* di 1.087 milioni di euro, che riflette le oscillazioni di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI. Tali variazioni sono state in parte compensate dalla distribuzione dei dividendi per complessivi 774 milioni di euro, di cui 574 milioni di euro a valere sull'utile 2018 e 200 milioni di euro a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019, da perdite attuariali sul TFR al netto dell'effetto fiscale per 50 milioni di euro e dall'acquisto di 5.257.965 azioni proprie (pari allo 0,4026% del capitale sociale) per complessivi 40 milioni di euro.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO

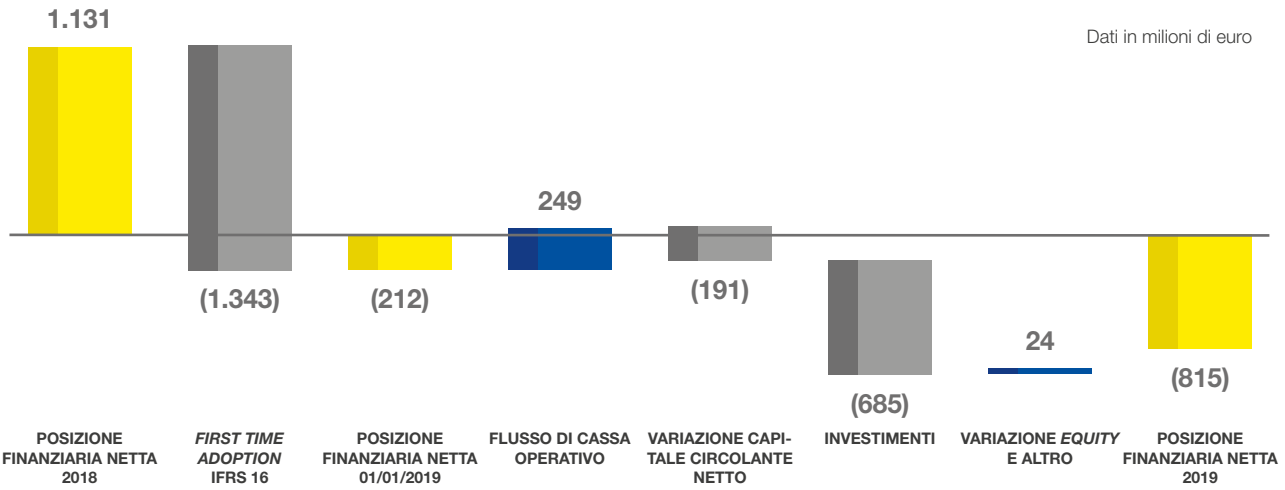
Dati in milioni di euro



La **Posizione finanziaria netta** complessiva al 31 dicembre 2019 è in avanzo di 5.667 milioni di euro, in aumento di 295 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2018 (in cui presentava un avanzo di 5.372 milioni di euro); tale variazione riflette principalmente l'incremento registrato sul *Fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, la rilevazione delle passività finanziarie prevista dall'applicazione, dal 1° gennaio 2019, del nuovo principio contabile IFRS 16 (1.279 milioni di euro al 31 dicembre 2019), la distribuzione dei dividendi per complessivi 774 milioni di euro e la diminuzione del capitale circolante netto.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla SBU Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nel periodo è positiva per circa 5,7 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per 1,7 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *Fair value hedge*, e a Conto economico per 4 miliardi di euro per la parte coperta, che ha specularmente incrementato il saldo negativo degli strumenti derivati di *Fair value hedging*. Al 31 dicembre 2019 il saldo di tali strumenti è negativo per 5,4 miliardi di euro (1,6 miliardi al 31 dicembre 2018). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, la Capogruppo ha incrementato i Crediti per Depositi in garanzia per circa 4 miliardi di euro per somme versate a controparti con le quali sono in essere operazioni di *Asset Swap*.

Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (ESMA)



La Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta una variazione di 1.946 milioni di euro, passando da un avanzo di 1.131 milioni di euro al 31 dicembre 2018 a un disavanzo di 815 milioni di euro al 31 dicembre 2019. La variazione intervenuta nel periodo risente principalmente dell'applicazione dal 1° gennaio 2019 del nuovo principio contabile IFRS 16. Le Passività finanziarie per *leasing* al 31 dicembre 2019 della *Strategic Business Unit* ammontano a 1.251 milioni di euro.

Al netto di tale effetto la Posizione Finanziaria Netta passa da 1.131 milioni di euro al 31 dicembre 2018 a 436 milioni di euro al 31 dicembre 2019.

Più in dettaglio, la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 249 milioni di euro, di cui 724 milioni di euro relativi agli ammortamenti del periodo, parzialmente compensati dal risultato netto negativo per 306 milioni di euro, dalla variazione netta dei fondi rischi e oneri, dal TFR e da altre partite non monetarie;
- un flusso monetario netto negativo per la variazione del capitale circolante netto, in larga parte ascrivibile a partite con il personale per incentivi, e altre residue operazioni per complessivi 191 milioni di euro;
- investimenti netti per circa 682 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo netto da dividendi di 180 milioni di euro (dividendi percepiti per 954 milioni di euro e dividendi pagati agli azionisti per 774 milioni di euro (di cui 200 milioni di euro relativi all'acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019) – allocati nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione nell'ambito del perimetro delle attività della Capogruppo traversali ai *business* del Gruppo), nonché un assorbimento di cassa per l'acquisto di azioni proprie per circa 40 milioni di euro e la rilevazione di passività finanziarie nette per *leasing* per ulteriori 120 milioni di euro.

I Debiti rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta si riferiscono principalmente a:

- Finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- Finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza a ottobre 2026;
- *Private placement* per circa 50 milioni di euro.

Nel mese di marzo 2019 è giunto a scadenza ed è stato rimborsato un Finanziamento BEI di 200 milioni di euro.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 5 novembre 2019, al fine di rafforzare ulteriormente la solidità e la flessibilità finanziaria del Gruppo Poste nell'orizzonte del Piano *Deliver* 2022 e cogliendo l'opportunità del contesto di mercato favorevole, ha deliberato di rinegoziare alcune delle linee di credito in essere, all'approssimarsi della loro scadenza, confermandone l'importo complessivo fino a un limite massimo ed estendendone la scadenza dal massimo di 3 anni fino a 5 anni dalla data di rinegoziazione.

In data 3 ottobre 2019 Poste Italiane ha stipulato un finanziamento di 400 milioni di euro con la Banca europea per gli investimenti (BEI) volto a sostenere talune iniziative previste nel Piano *Deliver* 2022. Il prestito è destinato alla realizzazione di numerosi progetti in una pluralità di settori, con iniziative che comprendono l'installazione di pannelli fotovoltaici presso taluni Uffici Postali, la trasformazione digitale al servizio della *customer experience* e lo sviluppo dell'automatizzazione di impianti di smistamento lettere e pacchi. Il prestito è stato erogato il 18 ottobre 2019, al tasso fisso dello 0,29% e con durata 7 anni.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

Conto Economico riclassificato

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.541	8.419	122	1,4%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	384	418	(34)	-8,1%
Altri ricavi e proventi	478	452	26	5,8%
Ricavi	**9.403**	**9.289**	**114**	**1,2%**
Costo del lavoro totale	5.702	5.947	(245)	-4,1%
di cui costo del lavoro	*5.317*	*5.330*	*(13)*	*-0,2%*
di cui incentivi all'esodo	*385*	*617*	*(232)*	*-37,6%*
Altri costi operativi	2.170	2.090	80	3,8%
Costi	**7.872**	**8.037**	**(165)**	**-2,1%**
EBITDA	**1.531**	**1.252**	**279**	**22,3%**
Ammortamenti e svalutazioni	674	474	200	42,2%
EBIT	**857**	**778**	**79**	**10,2%**
EBIT *MARGIN*	**9,1%**	**8,4%**	**0**	**8,8%**
Proventi/(oneri) finanziari	(34)	(46)	12	-26,1%
Utile lordo	**823**	**732**	**91**	**12,4%**
Imposte	162	148	14	9,5%
Utile netto	**661**	**584**	**77**	**13,2%**

I Ricavi totali conseguiti da Poste Italiane S.p.A. nel 2019 ammontano a 9.403 milioni di euro ed evidenziano una crescita dell'1,2% rispetto all'esercizio precedente (9.289 milioni di euro nel 2018) essenzialmente ascrivibile al buon andamento dei Ricavi e proventi che si attestano a 8.541 milioni di euro (+122 milioni di euro).

I Costi, al netto degli Ammortamenti e svalutazioni, passano da 8.037 milioni di euro del 2018 a 7.872 milioni di euro, segnando una riduzione del 2% in relazione al minor costo del lavoro, che si attesta a 5.703 milioni di euro (5.947 milioni di euro nel 2018, -244 milioni di euro) per effetto della riduzione dei costi per incentivi all'esodo, in relazione sia al minor costo *pro capite* conseguito anche in virtù dell'introduzione del trattamento pensionistico Quota 100 sia a maggiori recuperi di costi del personale principalmente per variazioni di stime effettuate in esercizi precedenti. Sulla componente ordinaria del costo del lavoro, che si incrementa di 18 milioni di euro (+0,3%) incide la riduzione degli organici mediamente impiegati (oltre 5mila FTE in meno rispetto al 2018) che ha quasi completamente compensato l'incremento del costo pro capite legato all'effetto a regime dell'ultimo rinnovo contrattuale (CCNL 2016-2018), nonché al riconoscimento di un importo a titolo di spettanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019 stabilito da un accordo con le Organizzazioni Sindacali firmato il 18 febbraio 2020.

Gli Altri costi operativi si attestano a 2.170 milioni di euro, evidenziando un aumento del 3,8% rispetto ai 2.090 milioni di euro del 2018, in relazione ai maggiori costi variabili per servizi legati allo sviluppo del *business* e in particolare a quello del digitale e dei pacchi.

Le imposte sul reddito passano da 148 milioni di euro del 2018 a 162 milioni di euro nel 2019. Il *tax rate* totale effettivo nell'esercizio 2019 si attesta al 19,70% di cui il 14,32% riferito all'IRES e il 5,38% all'IRAP. Lo scostamento del *tax rate* IRES effettivo rispetto all'aliquota nominale teorica (24%) è principalmente attribuibile al non assoggettamento ad imposta del 95% dei dividendi percepiti da alcune società controllate.

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2019 ha conseguito un Utile netto di 661 milioni di euro (584 milioni di euro nel 2018).

Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	1.930	1.882	48	2,6%
Immobilizzazioni immateriali	562	448	114	25,4%
Attività per diritti d'uso	1.119	-	1.119	-
Partecipazioni	2.204	2.198	6	0,3%
Capitale immobilizzato	**5.815**	**4.528**	**1.287**	**28,4%**
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.845	4.415	430	9,7%
Debiti commerciali e Altre passività	(4.559)	(4.602)	43	-0,9%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(153)	82	(235)	-286,6%
Totale capitale circolante netto	**133**	**(105)**	**238**	**-226,7%**
Capitale investito lordo	**5.948**	**4.423**	**1.525**	**34,5%**
Fondi per rischi e oneri	(1.130)	(1.431)	301	-21,0%
Trattamento di fine rapporto	(1.107)	(1.158)	51	-4,4%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	8	487	(479)	-98,4%
Capitale investito netto	**3.719**	**2.321**	**1.398**	**60,2%**
Patrimonio netto	**6.328**	**5.459**	**869**	**15,9%**
di cui Utile di periodo	*661*	*584*	*77*	*13,2%*
di cui Riserva di fair value	*976*	*(68)*	*1.044*	*-1535,3%*
Passività finanziarie	80.238	67.154	13.084	19,5%
Attività finanziarie	(77.338)	(64.846)	(12.492)	19,3%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.303)	(3.318)	(985)	29,7%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.206)	(2.128)	922	-43,3%
Posizione finanziaria netta	**(2.609)**	**(3.138)**	**529**	**-16,9%**

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. presenta al 31 dicembre 2019 un Capitale investito netto di 3.719 milioni di euro (2.321 milioni di euro al 31 dicembre 2018).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 5.815 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 1.287 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2018 principalmente ascrivibile all'applicazione dal 1° gennaio 2019 del nuovo principio contabile IFRS 16 che ha comportato la rilevazione di Attività per diritti d'uso per 1.119 milioni di euro (che tengono conto di 1.230 milioni di euro di Attività, 79 milioni di euro di acquisizioni per nuovi contratti e 189 milioni di euro di ammortamenti per Attività per diritti d'uso). Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso investimenti per 643 milioni di euro, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 485 milioni di euro.

Ulteriori movimentazioni hanno inoltre riguardato il versamento a favore di SDA Express Courier S.p.A. di 25 milioni di euro per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 settembre 2019 e per la ricapitalizzazione deliberata dall'Assemblea straordinaria del 27 novembre 2019; la svalutazione della partecipazione in SDA per complessivi 32 milioni di euro sulla base dell'*impairment test* eseguito; il versamento in conto capitale a favore di FSIA Investimenti S.r.l. di complessivi 15 milioni di euro effettuato in data 4 ottobre 2019.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2019 si attesta a 133 milioni di euro e si incrementa di 238 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2018 principalmente per effetto dei minori debiti per incentivi all'esodo e del regolamento del debito verso la controllata PostePay S.p.A. generatosi a seguito del conferimento alla stessa del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento avvenuto in data 1° ottobre 2018.

Il saldo dei Fondi per rischi e oneri si attesta a 1.130 milioni di euro (1.431 milioni di euro a fine dicembre 2018) e tiene conto principalmente del Fondo di incentivazione agli esodi per 419 milioni di euro (444 milioni di euro al 31 dicembre 2018) che riflette la stima delle passività per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanza Sindacali per un definito di dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2021. Il saldo accoglie altresì il Fondo rischi operativi, relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta, per 232 milioni di euro (415 milioni al 31 dicembre 2018) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 274 milioni di euro (302 milioni al 31 dicembre 2018).

Il decremento del saldo netto attivo dei Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite per 479 milioni di euro è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto negativo sulla variazione positiva della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita (incremento di debiti per imposte differite).

Il **Patrimonio netto** ammonta a 6.328 milioni di euro e si incrementa di 869 milioni di euro in relazione alla movimentazione della riserva di *fair value* (1.044 milioni di euro) in cui sono riflesse le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI nonché all'utile netto conseguito nell'esercizio per 661 milioni di euro. Tali variazioni incrementative del Patrimonio sono state parzialmente compensate dalla distribuzione dei dividendi per 574 milioni di euro a valere sull'utile 2018 e dall'anticipo, a titolo di acconto di parte del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019. L'acconto pari a 200 milioni di euro è stato distribuito in data 20 novembre 2019 (dividendo unitario pari a euro 0,154 euro).

Posizione finanziaria netta ESMA di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
A. Liquidità	**(753)**	**(875)**	**122**	**-13,9%**
B. Crediti finanziari correnti	**(201)**	**(168)**	**(33)**	**19,6%**
C. Debiti bancari correnti	-	200	(200)	(1)
D. Debiti per *leasing* correnti	190	-	-	-
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	1	-	1	-
F. Altri debiti finanziari correnti	509	118	391	331,4%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	**700**	**318**	**382**	**120,1%**
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	**(254)**	**(725)**	**471**	**-65,0%**
I. Debiti bancari non correnti	573	-	573	-
L. Obbligazioni emesse	50	50	-	-
M. Debiti per *leasing* non correnti	959	-	959	-
N. Altri debiti non correnti	19	27	(8)	-29,6%
O. Posizione finanziaria netta non corrente (I+L+M+N)	**1.601**	**77**	**1.524**	**1979,2%**
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	**1.347**	**(648)**	**1.995**	**-307,9%**
Attività finanziarie non correnti	(740)	(815)	75	-9,2%
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato	**607**	**(1.463)**	**2.070**	**-141,5%**
Crediti e Debiti finanziari intergestori	647	829	(182)	-22,0%
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato inclusi i rapporti intergestori	**1.254**	**(634)**	**1.888**	**-297,8%**

Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

Governance del Patrimonio BancoPosta

Con riferimento alla *Governance* del Patrimonio BancoPosta le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nel "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014 di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, al Patrimonio si applicano le disposizioni previste per gli istituti di credito sull'assetto organizzativo e di *governance*, sul sistema contabile e dei controlli e sugli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi.

Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" di Poste Italiane approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito *internet* della Società nella sezione *Governance*.

BancoPosta è altresì dotata di un "Regolamento organizzativo e di funzionamento" approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, il cui ultimo aggiornamento è del 31 gennaio 2019, che descrive il modello di funzionamento di BancoPosta, il suo assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta. Unitamente al citato Regolamento è stata presentata al Consiglio di Amministrazione anche la linea guida unica di *Product Governance* relativa ai prodotti di investimento, assicurativi e bancari che è stata declinata in un'apposita procedura e applicata con riferimento all'intera gamma di offerta BancoPosta. Il processo di "Governo degli Affidamenti e delle Esternalizzazioni" del Patrimonio BancoPosta, già oggetto di rivisitazione nel 2018, è stato ulteriormente irrobustito nel 2019 con riferimento agli ambiti normativo, organizzativo, di presidio delle attività affidate, nell'ottica di un miglioramento della qualità dei processi.

Nel mese di marzo 2019, a diretto riporto del Responsabile BancoPosta, è stata costituita la funzione "Governo *Outsourcing* e *Business Support*", all'interno della quale - nel giugno 2019 - è stata declinata la struttura di Governo *Outsourcing*.

Nel 2019 sono stati inoltre attivati dei Comitati Operativi sulle funzioni affidate e su quelle esternalizzate con le società del Gruppo BancoPosta Fondi SGR, che presta il servizio di Gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta e PostePay, che gestisce per BancoPosta prodotti quali bollettini, bollo auto, RAV, bonifici, domiciliazioni, Postagiro, vaglia, incassi domiciliati, Eurogiro, Postamat, carte Libretto e piattaforma dei pagamenti, con l'obiettivo di rafforzare le modalità di presidio e di interlocuzione.

In coerenza con il Piano *Deliver* 2022 che prevede la graduale e completa estensione dei servizi finanziari sui canali digitali in ottica *fully digital* e di multicanalità, BancoPosta ha avviato un progetto dedicato ai servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. Al riguardo, a settembre 2019 è stata acquisita da Poste Italiane una partecipazione di minoranza in MFM Holding Ltd (Moneyfarm Holding), società indipendente di gestione del risparmio specializzata in portafogli in ETF, per l'offerta di innovativi servizi di investimento digitali tramite lo sviluppo di una piattaforma controllata-aperta di prodotti di risparmio gestito.

Nel rispetto delle normative di settore di riferimento, a BancoPosta è attribuito il ruolo di coordinamento della Società del Gruppo BancoPosta Fondi SGR.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

Principali indicatori	2019	2018
CET 1 *CAPITAL**	2.388	2.286
CET 1 *RATIO***	18%	18%
ROA***	0,72%	0,82%
ROE****	27%	26%
Margine interesse/Margine intermediazione*****	29%	27%
Costi operativi/Margine intermediazione******	84%	84%

* Il CET 1 *Capital* include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).
** Il CET 1 *Ratio* esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto ai requisiti patrimoniali di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio).
*** Il ROA (*Return On Assets*). Rappresenta il rapporto tra il risultato d'esercizio e il totale attivo del periodo.
**** Il ROE (*Return On Equity*) è il rapporto tra il Risultato dell'esercizio e il Patrimonio Netto dedotti il Risultato dell'esercizio e le Riserve da valutazione.
***** Il Margine di interesse / Margine di intermediazione costituisce il contributo fornito dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all'Attività di intermediazione.
****** Il *Cost/Income ratio* è il rapporto intercorrente tra i Costi operativi e il Margine di intermediazione.

Gli indicatori sopra richiamati risentono delle peculiarità del Patrimonio BancoPosta e del fatto che i valori riconosciuti alle Funzioni di Poste Italiane sono classificati nella voce "Spese Amministrative"; tali indicatori, pertanto, non devono essere valutati in valore assoluto o in confronto con il mercato, ma unicamente nel tempo.

Andamento economico

Conto economico

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	1.640	1.556	84	5,4%
Interessi passivi e oneri assimilati	(74)	(29)	(45)	155,2%
Margine di interesse	**1.566**	**1.527**	**39**	**2,6%**
Commissioni attive	3.794	3.861	(67)	-1,7%
Commissioni passive	(335)	(140)	(195)	139,3%
Commissioni nette	**3.459**	**3.721**	**(262)**	**-7,0%**
Dividendi e proventi simili	1	1	-	-
Risultato netto dell'attività di negoziazione	(11)	6	(17)	-283,3%
Risultato netto dell'attività di copertura	(5)	(2)	(3)	150,0%
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	339	379	(40)	-10,6%
Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	27	9	18	200,0%
Margine di intermediazione	**5.376**	**5.641**	**(265)**	**-4,7%**
Spese amministrative	(4.538)	(4.686)	148	-3,2%
Altri proventi/(oneri) di gestione	32	(31)	63	-203,2%
Oneri operativi netti	**(4.506)**	**(4.717)**	**211**	**-4,5%**
Risultato netto della gestione operativa	**870**	**924**	**(54)**	**-5,8%**
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(16)	(72)	56	-77,8%
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(9)	(22)	13	-59,1%
Risultato corrente al lordo delle imposte	**845**	**830**	**15**	**1,8%**
Imposte sul reddito dell'esercizio	(234)	(233)	(1)	0
Utile netto	**611**	**597**	**14**	**2,3%**

Il Margine di interesse si attesta a 1.566 milioni di euro e segna una crescita del 2,6% (+ 39 milioni di euro) riconducibile principalmente all'attività di investimento correlata all'andamento delle masse raccolte mediante conti correnti postali e a operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni su derivati, nonché alla remunerazione dei depositi fruttiferi presso il MEF, che complessivamente hanno generato Interessi attivi per 1.640 milioni di euro, in crescita del 5,4% rispetto ai 1.556 milioni di euro del precedente esercizio (+84 milioni di euro).

Gli Interessi passivi sono invece riconducibili a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni di operazioni in derivati e ammontano a 74 milioni di euro, in crescita di 45 milioni di euro rispetto al dato dell'esercizio precedente (29 milioni di euro) per effetto della maggiore operatività in pronti contro termine e per gli interessi riconosciuti alla società PostePay.

Le Commissioni nette si attestano a 3.459 milioni di euro ed evidenziano una riduzione del 7% (-262 milioni di euro) rispetto al 2018 ascrivibile principalmente all'incremento delle Commissioni passive, che ammontano a 335 milioni di euro (140 milioni nel 2018) e sono connesse ai costi per il contratto di *service* sottoscritto con PostePay con decorrenza 1° ottobre 2018. Con riferimento alle Commissioni attive, a fronte di una *performance* del Risparmio Postale sostanzialmente in linea con l'anno precedente, si registrano delle variazioni in aumento correlate ai prodotti assicurativi, di finanziamento e di gestione del risparmio, nonché ai servizi di pagamento. Per contro i ricavi riferibili al comparto degli Incassi e pagamenti si riducono in conseguenza della flessione dei volumi dei bollettini.

L'Utile netto da cessione di Attività finanziarie si attesta a 339 milioni di euro, in diminuzione del 10,6% rispetto ai 379 milioni di euro dell'esercizio precedente, per effetto delle minori plusvalenze realizzate in coerenza con la strategia del Piano *Deliver* 2022 che prevede una progressiva riduzione delle componenti reddituali di tipo non ricorrente.

Il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto Economico accoglie, per 26 milioni di euro, l'oscillazione del *fair value* di azioni Visa Incorporated, nonché per 1 milione di euro la plusvalenza generata nel 2019 dalla vendita di una parte di tali azioni. Sempre con riferimento alle azioni Visa Incorporated, nel corso del primo semestre 2019 BancoPosta ha stipulato un contratto di vendita a termine di 400.000 azioni ordinarie. L'oscillazione del *fair value* della vendita a termine è risultata negativa ed è stata rilevata nella voce Risultato netto dell'attività di negoziazione per un importo di 15 milioni di euro. Inoltre, il Risultato netto delle attività di negoziazione accoglie 4 milioni di utili realizzati per operatività in cambi.

Gli Oneri operativi netti, che includono Spese per il personale per 36 milioni di euro, Altre spese amministrative per 4.502 milioni di euro e Altri proventi di gestione per 32 milioni di euro segnano una riduzione del 4,5% (-212 milioni di euro) rispetto all'esercizio 2018 riconducibile, in particolare, ai minori costi relativi all'affidamento di funzioni operative da parte di BancoPosta a Poste Italiane, nonché a minori Spese per il personale e per servizi.

Gli Accantonamenti netti a Fondi per rischi e oneri ammontano a 16 milioni di euro, in diminuzione di 56 milioni di euro (78%) rispetto all'esercizio precedente. Tale variazione è da correlare al fatto che, nell'esercizio 2018, erano stati effettuati specifici accantonamenti ascrivibili alla fattispecie del collocamento di fondi immobiliari.

L'esercizio 2019, inoltre, ha fatto registrare rettifiche di valore nette relative a deterioramento di crediti e attività di natura finanziaria per un importo di 9 milioni di euro, rispetto ai 22 milioni di euro dell'esercizio precedente.

Le Imposte sul reddito ammontano a 234 milioni di euro, da cui deriva l'Utile dell'esercizio di 611 milioni di euro, in crescita del 2% rispetto al precedente esercizio (597 milioni di euro).

Risorse Patrimonio BancoPosta

Numero medio in *Full Time Equivalent*	2019	2018
Dirigenti	32	48
Quadri	304	426
Impiegati	90	869
Totale	**426**	**1.343**

Al 31 dicembre 2019 la Funzione BancoPosta è articolata in 11 funzioni di II livello, di cui 3 funzioni di *Marketing*: *Affluent*, *Business* e Pubblica Amministrazione, *Mass Market*; 1 funzione dedicata alla formazione in aula della rete di vendita per l'offerta dei servizi finanziari e assicurativi: *Marketing* Territoriale; 4 funzioni di *Staff*: Amministrazione e Rendiconto Separato, HR *Business Partner* BancoPosta, Pianificazione, Controllo e Analisi Dati, Governo *Outsourcing* e *Business Support*; 3 funzioni di Controllo: *Compliance*, Revisione Interna e *Risk Management*.

Il 2019 è stato caratterizzato da alcuni assestamenti organizzativi nell'ambito del nuovo assetto delineato nella seconda metà del 2018 di focalizzazione dell'intermediario sul ruolo di regia nel processo di sviluppo e distribuzione dei prodotti, in raccordo con le Società del Gruppo, nonché di indirizzo verso la rete di vendita. Tali variazioni hanno riguardato la *mission* della funzione *Marketing* Territoriale sulla formazione della rete di vendita e la costituzione della funzione Governo *Outsourcing* e *Business Support* per rafforzare ulteriormente il presidio degli affidamenti e delle esternalizzazioni BancoPosta; sono state inoltre ridefiniti i perimetri di responsabilità interni alle funzioni di *Marketing Mass Market*, *Affluent*, *Business* e Pubblica Amministrazione in ottica di razionalizzazione dell'interfaccia verso le fabbriche prodotto esterne.

Inoltre, nel 2019 le risorse della Funzione BancoPosta sono state destinatarie di corsi di formazione di tipo tecnico specialistico, normativo/obbligatorio e comportamentale/manageriale per un totale di circa 38mila ore erogate in aula o tramite piattaforma *e-learning.*

Gestione Patrimoniale e Finanziaria

Stato Patrimoniale

Voci dell'attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
Cassa e disponibilità liquide	4.314	3.328	986	29,6%
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico	71	58	13	22,4%
Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività complessiva	36.799	32.040	4.759	14,9%
Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	40.950	33.743	7.207	21,4%
Derivati di copertura	73	368	(295)	-80,2%
Attività fiscali	312	507	(195)	-38,5%
Altre attività	2.491	2.445	46	1,9%
Totale dell'attivo	**85.010**	**72.489**	**12.521**	**17,3%**

Voci del passivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
Passività finanziarie valutate al Costo ammortizzato	71.537	64.203	7.334	11,4%
Passività finanziarie di negoziazione	15	-	15	-
Derivati di copertura	5.552	1.829	3.723	203,6%
Passività fiscali	662	372	290	78,0%
Altre passività	2.953	2.692	261	9,7%
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	-	-
Fondi per rischi e oneri	327	511	(184)	-36,0%
Riserve da valutazione	1.083	15	1.068	7120,0%
Riserve	2.267	2.267	-	-
Utile netto	611	597	14	2,3%
Totale del passivo e del Patrimonio netto	**85.010**	**72.489**	**12.521**	**17,3%**

Le voci dell'Attivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalla Cassa e disponibilità liquide, dalle Attività Finanziarie, nonché dai Derivati di copertura, dalle Attività fiscali e dalle Altre Attività.

La voce Cassa e disponibilità liquide ammonta a 4.314 milioni di euro (3.328 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +986 milioni di euro) e include la liquidità presso gli Uffici Postali e presso le società di trasporto valori, per un totale di 3.500 milioni di euro, nonché le giacenze sul conto presso Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 814 milioni di euro.

Le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a Conto economico pari a 71 milioni di euro, sono riconducibili a 32.059 azioni Visa Incorporated (serie C) non quotate in mercati regolamentati.

La voce Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività Complessiva ammonta a 36.799 milioni di euro (32.040 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +4.759 milioni di euro) e accoglie investimenti in titoli di Stato italiani. Il saldo si incrementa principalmente per effetto della variazione positiva di *fair value* relativa a titoli in portafoglio, nonché dell'ulteriore operatività in titoli avvenuta nell'esercizio.

Le Attività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato si attestano a 40.950 milioni di euro (33.743 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +7.207 milioni di euro) e sono riconducibili ad investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato Italiano per 25.064 milioni di euro (22.872 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +2.192 milioni di euro) e a crediti diversi per 15.886 milioni di euro (10.871 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +5.015 milioni di euro).

Con riferimento alle Attività finanziarie relative agli investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e in titoli garantiti dallo Stato Italiano, l'aumento della consistenza tiene conto, anche in questo caso, principalmente della variazione positiva di *fair value* relativa a titoli coperti con derivati di *fair value hedge*, nonché all'ulteriore operatività in titoli avvenuta nell'esercizio.

Le Attività Finanziarie riferibili a crediti diversi includono principalmente: (i) impieghi e depositi presso il MEF per 7.558 milioni di euro (7.233 milioni di euro al 31 dicembre 2018); (ii) depositi a garanzia per 5.660 milioni di euro (1.652 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +4.008 milioni di euro); (iii) operazioni in pronti contro termine di impiego pari a 1.158 milioni di euro (251 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +907 milioni di euro); (iv) crediti commerciali per 844 milioni di euro (875 milioni di euro al 31 dicembre 2018); (v) crediti relativi al saldo dei rapporti di natura numeraria su cui sono regolati incassi e pagamenti con terzi per il tramite di Poste Italiane per 650 milioni di euro (843 milioni di euro al 31 dicembre 2018, -193 milioni di euro).

I Derivati di copertura ammontano a 73 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 368 milioni di euro al 31 dicembre 2018.

Le Altre Attività, 2.491 milioni di euro al 31 dicembre 2019, sono imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione che trovano regolazione nei giorni successivi alla chiusura dell'esercizio.

Le principali voci del Passivo dello Stato Patrimoniale sono rappresentate dalle Passività finanziarie, dai Derivati di copertura, dalle Passività fiscali, dalle Altre Passività e dai Fondi.

Le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 71.537 milioni di euro (64.203 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +7.334 milioni di euro) e accolgono: (i) debiti verso clientela per 64.351 milioni di euro (58.218 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +6.133 milioni di euro) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti e a operazioni in pronti contro termine; (ii) debiti verso banche per 7.186 milioni di euro (5.985 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +1.201 milioni di euro) riferibili, anche in questo caso, a rapporti di conto corrente e a operazioni in pronti contro termine.

Le passività finanziarie di negoziazione, pari a 15 milioni di euro, rappresentano il *fair value* del contratto di vendita a termine di azioni ordinarie Visa Incorporated, stipulato nel corso del 2019.

I Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio ammontano a 5.552 milioni di euro (1.829 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +3.723 milioni di euro).

Le Altre Passività si attestano a 2.953 milioni di euro e accolgono, analogamente alle altre attività, prevalentemente partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta, partite in corso di lavorazione, nonché debiti verso Poste Italiane per prestazioni di servizi regolati da disciplinari esecutivi.

Il Fondo Trattamento di fine rapporto del Personale, in linea con il 2018, ammonta a circa 3 milioni di euro e recepisce gli effetti dei progetti di riorganizzazione e accentramento in Poste Italiane delle attività operative, realizzati nel corso del 2018.

I Fondi per rischi e oneri ammontano a 327 milioni di euro e si riducono rispetto al 31 dicembre 2018 (-184 milioni di euro) per effetto di utilizzi per circa 67 milioni di euro in relazione a un accordo stipulato con l'INPS nel corso del primo semestre del 2019 con riferimento al servizio di pagamento pensioni, nonché a ulteriori utilizzi per circa 100 milioni di euro in relazione a iniziative volontarie di tutela deliberate dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane e intraprese nel corso del 2019 in favore della clientela sottoscrittrice dei Fondi immobiliari Obelisco ed Europa Immobiliare 1. Gli accantonamenti dell'esercizio (di complessivi 42 milioni di euro) sono in larga parte ascrivibili a rischi legati a specifiche emissioni di BFP dovuti a mutamenti del contesto normativo/regolatorio.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2019 si attesta a 3.961 milioni di euro (2.879 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +1.082 milioni di euro, +38%) e accoglie: (i) la Riserva per il Patrimonio BancoPosta per 1.210 milioni di euro; (ii) la Riserva di utili conseguiti negli esercizi precedenti per 1.057 milioni di euro; (iii) le Riserve da valutazione per 1.083 milioni di euro, in cui è riflessa principalmente la variazione di valore delle Riserve delle Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva al 31 dicembre 2019; (iv) il Risultato netto conseguito nell'esercizio per 611 milioni di euro. La variazione del Patrimonio Netto è da correlare sostanzialmente alla variazione della voce Riserva di valutazione per 1.083 milioni di euro (15 milioni di euro al 31 dicembre 2018, +1.068 milioni di euro).

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Sistema dei controlli interni

Il sistema dei controlli interni è costituito da un insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di corretta e trasparente informativa interna ed esterna.

Nell'ambito dei principi di riferimento adottati a livello di Gruppo, l'Ambiente di controllo, inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli. Esso include l'integrità e i valori etici dell'Azienda, la struttura organizzativa, il sistema di attribuzione e il relativo esercizio di deleghe e responsabilità, la segregazione delle funzioni, le politiche di gestione e incentivazione del personale, la competenza delle risorse e, più in generale, la cultura dell'Azienda.

Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano tale ambito, sono principalmente rappresentati da:

- il Codice Etico di Gruppo;
- il Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e le relative procedure aziendali predisposte;
- la struttura organizzativa di BancoPosta, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, che disciplina rispettivamente l'affidamento di attività del Patrimonio a Funzioni di Poste Italiane in termini di processi decisionali, contenuto minimo dei Disciplinari esecutivi, livelli di servizio, flussi informativi e modalità di controllo, nonché l'esternalizzazione di Funzioni Aziendali di BancoPosta a soggetti terzi all'organizzazione di Poste Italiane identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni Aziendali a vario titolo coinvolte;
- la Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) che descrive ruoli e attività delle Funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta, nonché le modalità di coordinamento e i flussi informativi tra queste e le Funzioni di controllo di Poste Italiane e i flussi informativi verso gli organi aziendali;
- il sistema di deleghe utilizzato, che prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all'assetto del BancoPosta, il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: *Risk Management*, *Compliance* e Revisione Interna. In un'ottica di ricerca di sinergie e valorizzazione delle specifiche competenze, sono condivise tra le suddette funzioni di controllo le tecniche e le metodologie di valutazione dei rischi e dei controlli e periodicamente gli esiti delle verifiche effettuate. È, inoltre, previsto che BancoPosta, anche nell'ambito dei controlli, si avvalga dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta sopra citato.

La Revisione Interna BancoPosta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia e CONSOB cui BancoPosta è sottoposta, ha predisposto nei primi mesi del 2020 la Relazione annuale 2019, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli, con specifico riferimento ai processi, alle procedure, ai sistemi informativi e ai meccanismi di controllo a presidio delle attività di BancoPosta. Le Relazione, sulla base dei risultati del lavoro complessivamente condotto dalla funzione e indicato nel Piano di *Audit* 2019, riporta inoltre gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste Italiane tramite i Disciplinari Esecutivi nonché sulle attività affidate in *outsourcing* a fornitori esterni all'azienda.

La Relazione annuale, presentata al Collegio Sindacale e al Consiglio di Amministrazione, è inviata alla Banca d'Italia. La specifica sezione relativa ai servizi di investimento, è invece oggetto di invio alla CONSOB.

Tali attività sono state svolte, avvalendosi anche dei risultati della funzione Controllo Interno di Poste Italiane cui sono demandate, in base a uno specifico Disciplinare esecutivo, le attività di IT *audit* e l'esecuzione delle verifiche presso le strutture territoriali e canali di vendita di Poste Italiane connesse ai processi e prodotti di BancoPosta.

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il Piano di *Audit* annuale (2020) e pluriennale (2020-2022) basati su un processo di *risk assessment* orientato a garantire un'adeguata copertura del *Business Process Model* di BancoPosta, in relazione ai rischi, agli aspetti evolutivi del *business*, alle tematiche normative, agli assetti organizzativi del Patrimonio. Tali Piani sono oggetto di illustrazione al Collegio Sindacale e posti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Sistema di gestione dei rischi

BancoPosta è dotata di un'autonoma funzione di *Risk Management* responsabile di garantire tra l'altro, in raccordo con Poste Italiane S.p.A., una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell'adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. La funzione assicura una puntuale valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica. Nel corso del 2019 è stato aggiornato il *Risk Appetite Framework* (RAF) e sono stati presentati al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale sul 2018 e il Programma di attività per il 2019, nonché il Resoconto ICAAP e l'Informativa al pubblico sui rischi riferita all'esercizio 2018; trimestralmente, inoltre, gli organi sociali sono stati informati circa l'evoluzione del profilo di rischio effettivo, rispetto alla propensione definita. Le principali tipologie di rischi cui il Patrimonio è esposto nell'esercizio della propria attività sono rappresentati da:

- rischio di credito (compreso controparte);
- rischio di mercato (compreso il rischio di tasso sul portafoglio bancario);
- rischio di liquidità;
- rischio operativo.

Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, l'esercizio 2019 è stato caratterizzato in media da una riduzione dei rendimenti dei titoli di stato italiani rispetto al 2018, fino a registrare livelli inferiori all'1% al 30 settembre 2019, con una successiva risalita all'1,4% a fine anno. L'evoluzione dei tassi e dello *spread* ha determinato il passaggio da una situazione di minusvalenze nette a livello di portafoglio per circa 2 miliardi di euro a fine 2018 a plusvalenze nette per oltre 1 miliardo di euro a fine 2019. Lo *spread* BTP-Bund a fine 2019 ha chiuso a circa 160 bps, 90 in meno rispetto al 2018.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, a seguito del positivo sviluppo dei volumi di raccolta e della variazione dello scenario di mercato, l'indicatore di leva finanziaria - *Leverage Ratio* – ha evidenziato, in corso d'anno, valori in discesa, posizionandosi al 31 dicembre 2019 al 3%, tenuto conto dell'incremento patrimoniale di parte degli utili dell'esercizio.

Il CET 1 *ratio* a dicembre 2019 si è attestato al 18,3% rispetto al 18,4% della fine del 2018, confermando la solidità patrimoniale e registrando una contrazione prevalentemente correlata al calo dei tassi di interesse, che hanno determinato l'aumento dei *collateral* versati alle controparti di transazioni in derivati di copertura.

Per quanto riguarda il rischio di tasso di interesse sul portafoglio bancario nel 2019, in continuità con l'esercizio precedente, BancoPosta è risultata esposta, in termini di valore economico, a una riduzione dei tassi; l'entità dell'esposizione misurata con il modello interno è risultata in media sempre inferiore al 10% del patrimonio di vigilanza, livello ampiamente coerente con gli obiettivi di propensione al rischio fissati per l'esercizio.

Per quanto concerne, infine, i rischi operativi, nel 2019 Poste Italiane ha completato le iniziative di tutela dei clienti che hanno registrando *performance* negative sui Fondi immobiliari sottoscritti nel periodo 2002-2005, ed ha monitorato attentamente le controversie con la clientela relative al rendimento di alcune serie di BFP collocati in passato, adeguando gli accantonamenti prudenziali a fondi rischi.

Per le informazioni di dettaglio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi, si fa rinvio ad altre sezioni della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2019

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2019 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio BancoPosta

Nel 2020 il BancoPosta proseguirà nell'attuazione degli obiettivi strategici di cui al Piano *Deliver* 2022 di Poste Italiane, al fine di cogliere le opportunità derivanti dalle recenti innovazioni normative MiFID II e IDD, mediante la valorizzazione della base clienti, della rete distributiva e del *brand*.

Con riferimento alla strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari, il programma di acquisto dei titoli dell'intero 2020 è previsto prevalentemente nei primi mesi dell'anno, in relazione alle aspettative sulla nuova liquidità, nonché tenuto conto della concentrazione delle scadenze del portafoglio nella prima parte del 2020.

Per ogni altro ulteriore approfondimento si rimanda all'Evoluzione prevedibile della gestione della SBU Servizi finanziari.

Altre informazioni

Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019 (Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa – Parte H).

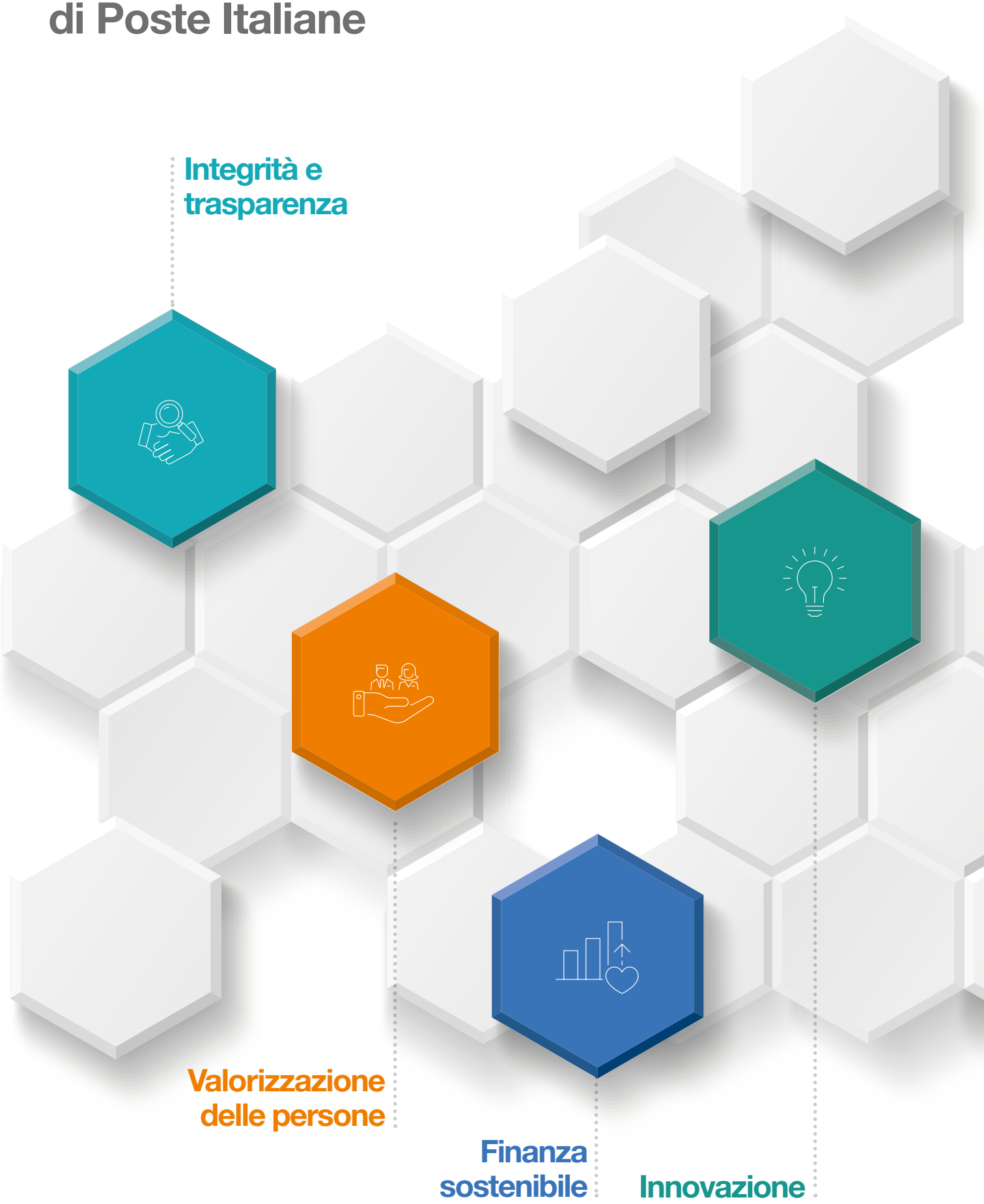
Prospetto integrativo

Lo Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. comprende il Prospetto integrativo con evidenza del Patrimonio BancoPosta, redatto ai sensi dell'art. 2, comma 17-*undecies* della Legge n. 10 di conversione del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225 che prevede che "i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale della società".

Rapporti Intergestori

I Rapporti intergestori, intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane in esso non comprese, sono rappresentati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta - Nota Integrativa - Parte A).

La strategia di sostenibilità di Poste Italiane



Diversità e inclusione

Customer experience

Sostegno al territorio e al Paese

Decarbonizzazione immobili e logistica

Integrità e trasparenza

- Diffusione della cultura dell'integrità e della trasparenza lungo tutta la catena del valore
- Definizione di un modello di *compliance* integrata a livello di Gruppo
- Assicurare la conoscenza in materia di anticorruzione da parte di tutti i dipendenti del Gruppo
- Conferma massimo punteggio *rating* di legalità
- Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali +15%
- Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali +12%

Posteitalia

Obiettivi, modalità di gestione e principali *performance* conseguite nei pilastri del Piano Strategico ESG del Gruppo

Integrità e trasparenza

Principali Capitali

Umano

Intellettuale

Fisico strutturale

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Certificare le principali Società del Gruppo secondo lo *standard* ISO37001	Entro il 2022	% di società rilevanti del Gruppo certificate ISO 37001	100%	33%
Accrescere la formazione del Personale sui principi etici del Gruppo (tra cui il rispetto dei Diritti Umani)	Entro il 2022	% dei dipendenti del Gruppo coinvolti	100%	30%
Verificare aspetti ESG nel processo di qualifica dei fornitori	Entro il 2022	% dei fornitori appartenenti a categorie merceologiche significative qualificati secondo criteri ESG	100%	25%
Svolgere *audit* di sostenibilità (ESG) nella catena di fornitura	Entro il 2022	% dei fornitori qualificati del Gruppo sottoposti ad *audit* di sostenibilità	100%	25%

Outcome

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

Obiettivo raggiunto | Obiettivo non raggiunto | Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Lavorare con trasparenza e integrità

DNF

Principali capitali collegati

Etica e trasparenza rappresentano per Poste Italiane i più alti valori su cui è improntata l'identità aziendale, principi fondamentali che guidano nella conduzione del proprio *business* fondato per sua natura sulla fiducia, e nella gestione delle relazioni con tutti i suoi *stakeholder*.

Rilievo strategico è, quindi, riconosciuto dall'Azienda all'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, al rispetto delle regole e alla massima correttezza, senza alcun conflitto tra interessi aziendali e personali.

Il nostro Piano: una partita vinta

In un'ottica di inclusione e in linea con l'approccio trasparente e di crescente *accountability*, nel corso del 2019, l'Azienda ha organizzato specifici momenti di confronto tra i vertici aziendali e i colleghi delle relative aree territoriali fino ai quarti livelli dell'organizzazione con lo scopo di costruire un dialogo aperto e continuo sulle principali tematiche aziendali.
L'iniziativa, che ha riguardato in totale circa 5000 colleghi nelle 6 tappe nelle città di Milano, Venezia, Bologna, Roma, Napoli e Palermo, ha rappresentato un momento di partecipazione e di coesione che ha permesso al Personale di Poste di essere ugualmente partecipe del percorso che sta compiendo l'Azienda, anche in relazione alle trasformazioni in ambito di *governance* e alla condivisione del rafforzamento dei presidi di controllo, e dei progetti che riguardano tutti i dipendenti.

Il Codice Etico aziendale sancisce principi e regole di comportamento quali legalità, imparzialità ed equità, rispetto e valorizzazione delle persone, trasparenza e completezza, riservatezza nonché qualità, diligenza e professionalità. Lo stesso prevede che i destinatari del Codice si astengano da attività, anche occasionali, che possano generare un conflitto con gli interessi del Gruppo o che possano interferire con la capacità di assumere decisioni coerenti con gli obiettivi aziendali. Poste Italiane si è dotata, a tal fine, di un sistema di segnalazione e gestione dei conflitti di interesse. Inoltre, l'Azienda intende promuovere la diffusione dei principi etici e di responsabilità sociale tra i soggetti che si posizionano nell'ambito della catena del valore del Gruppo.

L'Azienda si impegna, inoltre, a diffondere il proprio Codice Etico a tutti i livelli della propria organizzazione affinché i destinatari ne osservino i contenuti, e a predisporre ogni possibile strumento che ne favorisca la piena applicazione.

Nel 2019, al fine di promuovere i principi e i valori previsti dal Codice Etico aziendale, Poste Italiane ha organizzato diverse iniziative formative in ambito *compliance*, focalizzate su specifiche tematiche normative come la sicurezza sul lavoro, la *compliance* normativa, il modello organizzativo 231, la qualità e l'anticorruzione ecc. che hanno coinvolto trasversalmente la popolazione aziendale.

La collana della sostenibilità

Con l'obiettivo di garantire il consolidamento di una cultura etica di impresa integrata e diffusa a tutti i livelli organizzativi e di testimoniare, in un'ottica di *accountability*, l'impegno di Poste Italiane nei confronti degli *stakeholder* interni ed esterni, ad attuare i valori ed i modelli di condotta che orientano a raggiungimento della missione d'impresa, l'Azienda ha realizzato una collana tematica di pubblicazioni, dedicata alle politiche di Sostenibilità aziendali.
Il contenuto delle pubblicazioni è organizzato con l'obiettivo di evidenziare: i principi etici generali, i valori e le politiche aziendali, i doveri dei singoli ed i riflessi etici nelle pratiche lavorative, le regole ed i codici di condotta definiti per l'applicazione dei valori e gli adempimenti di *compliance* e gli strumenti di controllo per monitorare l'efficace attuazione delle politiche.

Inoltre, a complemento del Codice Etico, la Politica Integrata di Gruppo, adottata nel 2018, rispecchia e documenta l'impegno assunto verso tutti i suoi *stakeholder*, per migliorare le proprie prestazioni e, allo stesso tempo, costruire e sviluppare relazioni di fiducia con gli stessi all'interno di un percorso di generazione e condivisione di valore per l'Azienda nonché per le comunità in cui opera, in un'ottica di continuità e di conciliazione dei relativi interessi.

Il Comitato Etico, le cui funzioni sono svolte dal Comitato *Whistleblowing*, è preposto alla ricezione e gestione delle segnalazioni che vengono gestite attraverso il nuovo Portale *Whistleblowing*, nonché allo svolgimento di un'attività di supporto alle funzioni e agli organi sociali competenti in caso di accertamento di presunte violazioni del Codice Etico.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni di Poste Italiane assicura che siano effettuate tutte le opportune analisi sui fatti segnalati mediante l'avvio di verifiche di *audit*, lo svolgimento di accertamenti di *fraud management* nei casi di presunti illeciti, oppure la richiesta di approfondimenti gestionali alle funzioni competenti.

Nel contesto del proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, Poste Italiane, nel mese di novembre 2019, ha aggiornato la Linea Guida volta a disciplinare il sistema per la segnalazione, da parte del personale e di soggetti terzi, di atti o fatti riferibili a violazioni di norme, interne e/o esterne, nonché di comportamenti illeciti o fraudolenti che possano determinare, in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale o di immagine per l'Azienda.

I principali aggiornamenti della Linea Guida riguardano la composizione del Comitato *Whistleblowing*, in qualità di Organo preposto alla ricezione, esame e valutazione delle segnalazioni. In particolare, è prevista l'attribuzione del ruolo di Presidente ad un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza e la presenza permanente, all'interno del Comitato, della struttura di Governo dei Rischi di Gruppo/Presidio 231, al fine di garantire una costante valutazione della rilevanza delle segnalazioni pervenute. In aggiunta, il responsabile CA/GRG/Presidio 231 informa il responsabile della Funzione di Conformità della Prevenzione della Corruzione in merito alle segnalazioni riconducibili a potenziali eventi corruttivi, con evidenza delle relative decisioni assunte dal Comitato *Whistleblowing*.

Il sistema interno di segnalazione delle violazioni di Poste Italiane è ulteriormente rafforzato dalle disposizioni previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, anche a seguito del suo aggiornamento, con riferimento alle segnalazioni delle violazioni ex D.Lgs. 231/2001. In particolare, anche il nuovo Modello prevede che, nelle attività di gestione delle segnalazioni pervenute tramite il portale dedicato, sia garantita la riservatezza dell'identità del segnalante mediante l'utilizzo di protocolli sicuri.

Con l'obiettivo di rafforzare e migliorare il proprio sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nel 2019, nell'ambito delle attività finalizzate all'evoluzione ed efficientamento dei presidi di *governance* e al continuo rafforzamento del sistema di controllo interno e gestione dei rischi all'insegna di principi di integrità, trasparenza e legalità, Poste Italiane ha definito un modello di *compliance* integrata a livello di Gruppo che consenta di creare e rafforzare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di *compliance*. Il modello di *compliance* integrata consente di intercettare eventuali ambiti di *compliance* non pienamente presidiati e di garantire una *governance* unitaria nella gestione dei rischi di non conformità anche grazie ad una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nelle attività del processo.

Al fine di rendere effettivo il proprio impegno a sostegno della legalità e della trasparenza Poste Italiane ha adottato un Sistema di Gestione Integrato con l'obiettivo principale di assicurare una *governance* unitaria dei sistemi adottati a livello aziendale e garantire la qualità, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la sicurezza delle informazioni e la prevenzione della corruzione nell'ambito di tutti i processi e le attività aziendali. Nella descrizione dei diversi pilastri viene data *disclosure* delle specifiche certificazioni ottenute dal Gruppo.

Poste Italiane conferma la certificazione ISO 37001 e la estende alle Società del Gruppo

All'interno del percorso all'insegna dell'integrità e trasparenza, caratterizzato dal conseguimento, nel 2018, della certificazione ISO 37001 da parte di Poste Italiane S.p.A. - prima azienda italiana del settore della finanza e delle comunicazioni ad ottenere la Certificazione Anticorruzione - anche per il 2019 la società ha confermato il mantenimento della certificazione (275 sedi certificate, 25 sedi oggetti di *audit* con parere positivo alla certificazione, 14.000 dipendenti impattati). Inoltre, in linea con gli obiettivi definiti dal Piano Strategico ESG, è stata estesa la certificazione alle altre società del Gruppo Poste Vita e PostePay.

Ulteriore conferma dell'efficacia delle azioni realizzate dall'azienda negli ultimi anni sul proprio sistema di controllo interno, è rappresentata dall'adesione da parte di Poste Italiane S.p.A. e la società assicurativa Poste Vita all'interno del regime di Adempimento Collaborativo, imprimendo così una ulteriore accelerazione nelle politiche di trasparenza in materia fiscale. L'importante riconoscimento giunge al termine della positiva valutazione condotta dall'Agenzia delle Entrate sul *Tax Control Framework* delle società, che comprende il sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale.

L'ammissione di Poste Italiane all'Adempimento Collaborativo consolida il percorso ispirato ai valori di etica, integrità e trasparenza anche in campo finanziario e fiscale, che rappresentano per Poste Italiane i principi più alti su cui è improntata l'identità aziendale e che orientano la conduzione stessa del proprio *business* fondato per sua natura sulla fiducia e nella gestione delle relazioni con tutti i suoi *stakeholder*.

A testimonianza dell'impegno di Poste Italiane in relazione alla diffusione dei principi di integrità, alla prevenzione della corruzione e alla *compliance* normativa, Poste Italiane conferma l'assenza di procedimenti su casi di corruzione accertati e di sanzioni relative a casi di *antitrust*/pratiche anti-competitive.

Nel 2019 Poste Italiane ha confermato il proprio ***rating* di legalità** ricevendo nuovamente dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle e rientrando nel **6%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

A testimonianza del grado di attenzione che Poste Italiane ripone nella corretta gestione del proprio *business*, l'Azienda ha richiesto ed ottenuto il rinnovo del proprio *rating* di legalità, di validità biennale, ricevendo il punteggio massimo, attualmente attribuito solo al 6% delle società richiedenti. Il *rating* di legalità è uno strumento che è stato introdotto nel 2012 e diretto alle imprese italiane con l'obiettivo di promuovere e introdurre i principi di comportamento etico in ambito aziendale attraverso l'assegnazione di un riconoscimento, indicativo del livello di rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta. All'attribuzione del *rating*, l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Il Gruppo investe su attività di formazione e informazione del proprio Personale per garantire la diffusione della cultura dell'integrità e della trasparenza lungo tutta la catena del valore. Al fine di assicurare una conoscenza in materia di anticorruzione da parte dei suoi dipendenti, Poste Italiane eroga costantemente la formazione obbligatoria con modalità *e-learning* e in aula per tutto il personale sui principi anticorruzione e, in particolare, sui meccanismi di segnalazione e su qualsiasi modifica significativa alla disciplina anticorruzione e/o al sistema normativo adottato. Oltre a ciò, i principi generali e specifici di anticorruzione del Gruppo vengono comunicati agli *stakeholder* anche attraverso la diffusione del Codice Etico. L'obiettivo di Poste Italiane, anche in coerenza con la propria Politica dei Diritti Umani, è quello di incrementare l'offerta formativa in tema di integrità, fornendo a tutta la popolazione aziendale seminari interni su tematiche specifiche.

Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento

DNF

Principali capitali collegati

Promuovere una gestione responsabile della catena di fornitura è per il Gruppo Poste Italiane sinonimo in primo luogo di sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti. L'Azienda impronta i propri processi di acquisto su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della legalità e della trasparenza, monitorando – fin dalle procedure di qualifica dei fornitori – il rispetto delle normative vigenti e le direttive aziendali per garantire l'utilizzo di fornitori con adeguate caratteristiche di qualità e in grado di assicurare il rispetto delle normative per la tutela dei lavoratori e il rispetto degli *standard* ambientali. Il percorso delineato in ambito acquisti ricomprende anche l'inclusione di tematiche ESG, andando a indagare il possesso di requisiti specifici mediante *audit* di sostenibilità a cui progressivamente i fornitori verranno sottoposti (es. rispetto delle condizioni lavorative dei propri dipendenti, ecc.).

La funzione *Green Procurement*

Con l'obiettivo di assicurare una selezione di prodotti e fornitori in grado di garantire le migliori *performance* ambientali, nel dicembre 2019 è stata costituita la funzione *Green Procurement*. Nell'ottica della continua integrazione degli aspetti di sostenibilità nella strategia e nell'organizzazione aziendale, la nuova funzione ha la responsabilità di:

- garantire la definizione e l'adozione dei requisiti di sostenibilità da integrare nei criteri di valutazione tecnica per l'individuazione di fornitori che operano in coerenza con i principi ESG adottati dal Gruppo;
- assicurare l'individuazione di specifici indicatori di *performance* sui temi di sviluppo sostenibile connessi ai processi di approvvigionamento al fine di monitorare il grado di sostenibilità dell'intera catena di fornitura, curandone la relativa reportistica;
- implementare i processi di verifica volti ad assicurare in ambito *procurement* il rispetto delle disposizioni normative, interne ed esterne.

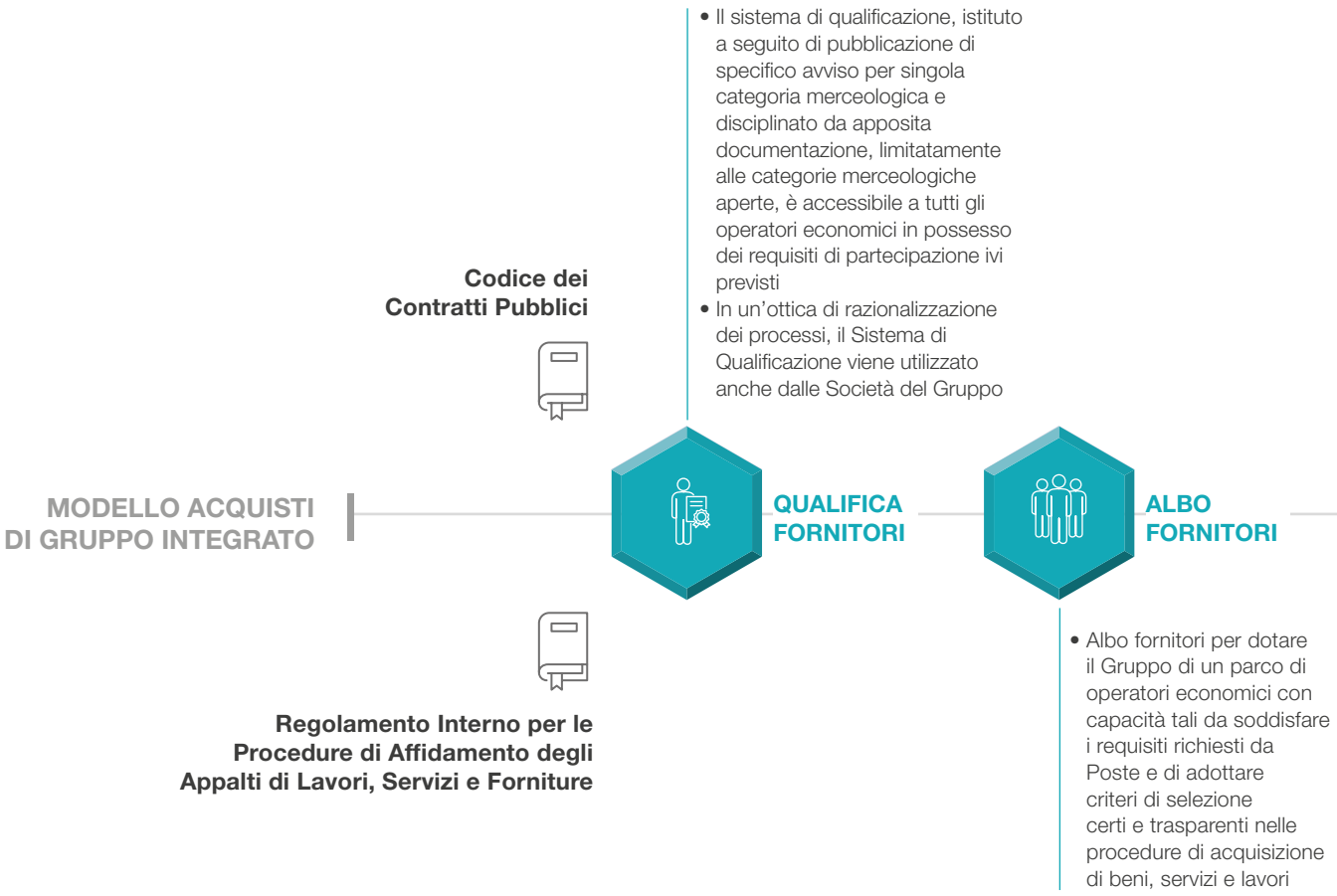
Poste Italiane garantisce a ogni fornitore pari opportunità e la possibilità di competere nelle procedure di affidamento. I fornitori partecipanti sono tenuti al rispetto della normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, astenendosi da comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza. Il Gruppo Poste Italiane richiede ai propri fornitori, compresi eventuali subappaltatori, nonché ai propri *partner*, l'accettazione formale dei principi guida etico-sociali e degli obblighi di condotta definiti all'interno del Codice Etico, della Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane e dalla Politica in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, divenuti, a partire da gennaio 2019, parte integrante del rapporto contrattuale.

In quest'ottica, il Gruppo intende potenziare le attività di governo e controllo dei processi di approvvigionamento, proseguire nello sviluppo del progetto di digitalizzazione dei processi interni per semplificare e velocizzare gli stessi e traguardare benefici ambientali oltre a rafforzare i principi di trasparenza e imparzialità nei processi di affidamento di lavori, servizi e forniture. Al fine di accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività, Poste Italiane si impegna a incentivare l'adozione di criteri di selezione, valutazione e monitoraggio dei fornitori in grado di misurare la loro *performance* sociale e ambientale e mitigare eventuali rischi ESG

Nel corso del 2019, in continuità con il 2018, l'Azienda ha previsto un aggiornamento e un adeguamento delle procedure interne che disciplinano il processo di acquisto, sia relativamente agli appalti soggetti al Codice dei Contratti Pubblici, sia relativamente agli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice. A tal proposito nel corso dell'anno è stato pubblicato l'aggiornamento della Procedura Generale Acquisti.

Le procedure costituiscono, congiuntamente al Regolamento Interno per le Procedure di Affidamento degli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture (approvato a novembre 2017 e modificato a luglio 2019) e al Codice dei Contratti Pubblici laddove applicabile, il principale presidio di *governance* e *compliance* normativa degli affidamenti di Poste Italiane.

Nel 2019, è proseguito il percorso di accentramento in *Corporate* delle attività di acquisto delle Società del Gruppo al fine di assoggettare le stesse a procedure/verifiche uniformi a quelle già previste per gli approvvigionamenti della Capogruppo. Inoltre, è stata completata la centralizzazione delle attività di acquisto svolte sul territorio, che ha consentito il superamento delle 9 articolazioni territoriali ed il consolidamento sulla struttura centrale dei fabbisogni di acquisto per ambito merceologico.



Negli ultimi anni, l'attività di acquisto della Capogruppo ha registrato un costante e massivo ricorso a procedure competitive che garantiscono vantaggi concorrenziali per l'Azienda e assicurano ai fornitori imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione. Le procedure di acquisto vengono, inoltre, gestite attraverso il Portale Acquisti Poste Procurement, piattaforma *web* utilizzata per tutte le attività di *procurement* nonché per la gestione dell'Albo Fornitori. Tale sistema telematico nasce dall'esigenza di garantire la gestione efficiente e integrata dell'intero processo di approvvigionamento nonché di incentivare e migliorare la collaborazione con i fornitori, nel rispetto dei requisiti di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità nello scambio dei dati.

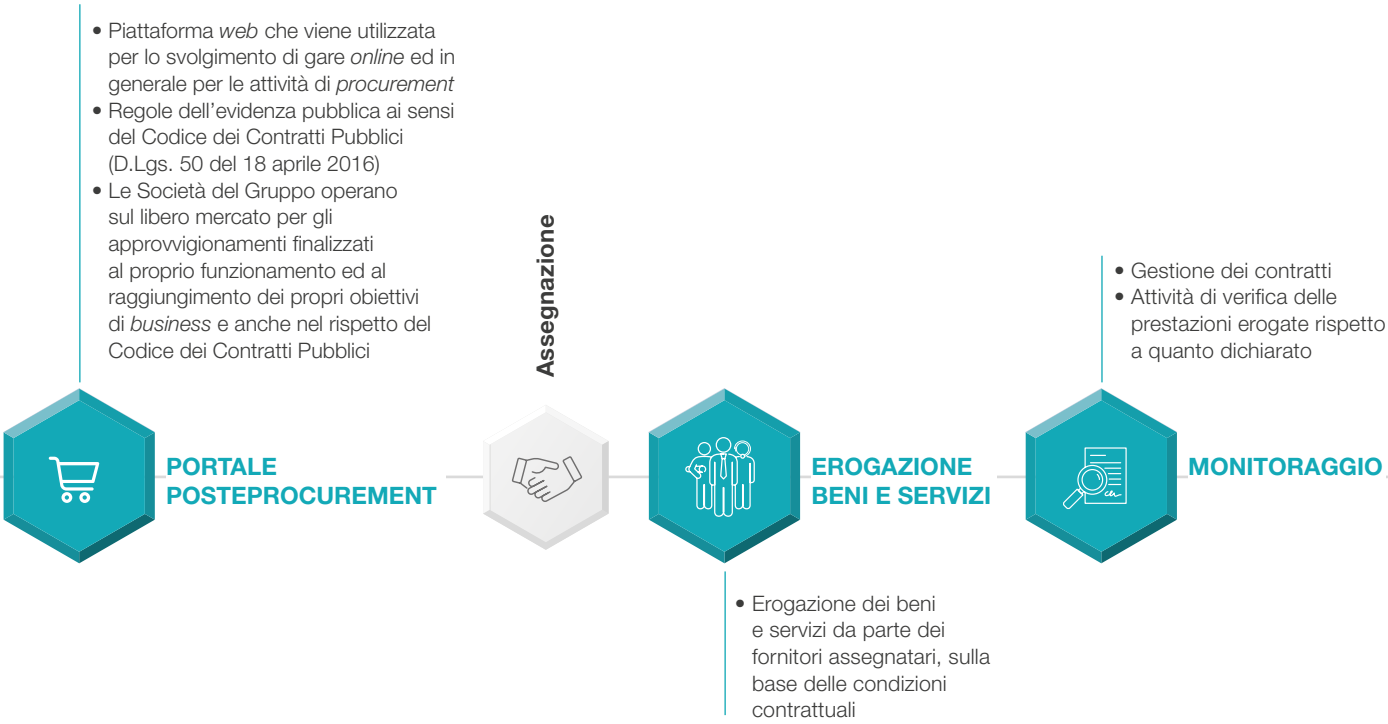
In merito ai presidi organizzativi in termini di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti, la Funzione Governo dei Rischi di Gruppo in ambito *Corporate Affairs* svolge le attività necessarie ad individuare tutti gli elementi di rischio operativo e reputazionale necessari a garantire la verifica dei requisiti di affidabilità e onorabilità tramite l'analisi dei profili societari, finanziari e patrimoniali di società ed esponenti e dei loro rapporti con il Gruppo Poste Italiane.

Obiettivo dell'analisi di soggetti/controparti è di limitare i rischi derivanti da operazioni con terzi, garantire un'adeguata rotazione dei fornitori e minimizzare le perdite derivanti dalla inesigibilità dei crediti.

Potenziare le attività di prevenzione di fenomeni illeciti, attraverso l'analisi integrata di informazioni interne ed esterne a Poste Italiane, consente di rilevare relazioni dirette e indirette che evidenzino possibili criticità. Il contrasto ai fenomeni fraudolenti viene, quindi, attuato attraverso un processo di monitoraggio continuo del grado di esposizione al rischio di frode e dei fattori di rischio, mediante la raccolta e l'analisi delle segnalazioni e degli indizi di potenziali illeciti, l'esame dei processi e l'adozione di adeguate misure di *governance* e controllo sempre più rigorose per la prevenzione delle frodi.

Introduzione della Funzione *Green Procurement*

2019



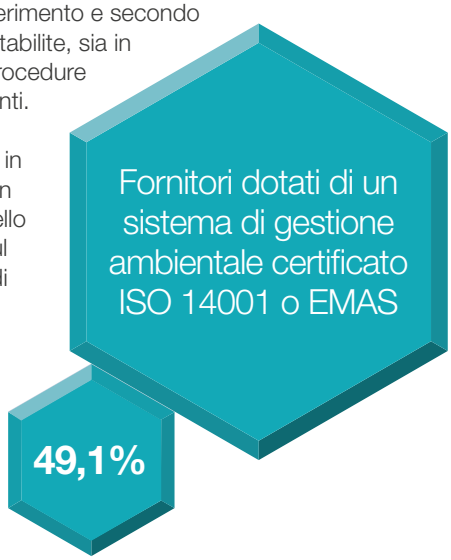
Accentramento in *Corporate* delle attività di acquisto delle Società del Gruppo

Qualifica dei fornitori

Al fine di dotare il Gruppo di un parco di operatori economici con capacità tali da soddisfare i requisiti richiesti da Poste Italiane e di adottare criteri di selezione certi e trasparenti nelle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori, l'Azienda, in linea con la normativa vigente (art. 134 dell'attuale Codice dei Contratti Pubblici), ha istituito sin dal 2006 un proprio Albo Fornitori, che ha l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento, assicurando nel contempo omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato.

La formazione e la gestione dell'Albo è regolata dal Disciplinare dell'Albo dei Fornitori che regolamenta il Sistema di Qualificazione nell'Albo Fornitori, nonché dal Regolamento del Sistema di Qualificazione che disciplina il sistema e il procedimento di qualificazione di ciascuna singola e specifica categoria merceologica. L'accesso all'Albo Fornitori, per ognuna delle categorie merceologiche, può avvenire in qualsiasi momento con la presentazione dell'istanza corredata della documentazione richiesta.

A tutti i fornitori che fanno richiesta di qualificazione all'Albo Fornitori è richiesto il possesso, oltre che di requisiti generali (di ordine morale e di idoneità professionale) anche di requisiti speciali di natura economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, la definizione di requisiti più stringenti rappresenta un elemento di rafforzamento della *governance* del processo di acquisto. Inoltre, nei rapporti con fornitori di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che sono oggetto di continuo aggiornamento in considerazione delle nuove disposizioni normative e di particolari esigenze manifestate dal cliente interno. L'adozione di *standard* contrattuali uniformi diventa così una modalità utile per velocizzare il processo, contraendo il più possibile le tempistiche per la contrattualizzazione e, soprattutto, per assicurare un'adeguata *governance* sulle tematiche più rilevanti. Infine, tra le politiche descritte all'interno del proprio Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture, Poste Italiane, ai sensi della legge n. 190/2012 e s.m.i. intitolata "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", pubblica periodicamente, in maniera del tutto volontaria, sul portale Contratti aperti e trasparenti, sezione liberamente consultabile da tutti i cittadini sul proprio sito *web* istituzionale, le informazioni relative sia alle procedure di affidamento identificate dalla normativa di riferimento e secondo le modalità ivi stabilite, sia in relazione alle procedure di acquisto esenti. Poste Italiane è l'unica Azienda in Italia a fornire un così elevato livello di *disclosure* sul suo processo di *procurement*.



Sistema *Vendor Rating*

Nel 2019, in riferimento alla categoria merceologica Servizi IT, è stato istituito un nuovo sistema di *Vendor Rating* (VR) a basso impatto operativo, attraverso la reingegnerizzazione dei processi di rilevamento e riutilizzo dei flussi informativi disponibili. L'Indice di *Vendor Rating* (IVR) è uno strumento adottato da Poste Italiane per la valutazione complessiva dei fornitori in merito agli aspetti connessi ai livelli di qualità erogata dall'Azienda sulla fornitura di beni e/o servizi.
La periodicità di rilevazione della valutazione dell'IVR è semestrale e i risultati globali sono espressi con una scala di valori da 0 a 100, a cui corrispondono fasce di valutazione qualitative dei fornitori. Il sistema di VR si basa su una metodologia strutturata che prevede tre aree di interesse: amministrativa, commerciale e tecnica, per ciascuna delle quali viene valutata la corrispondente qualità. La valutazione è effettuata per singola fornitura e per fornitore. Con l'istituzione del nuovo sistema il Gruppo ha, inoltre, definito ed introdotto dei KPI specifici per la gestione centralizzata dei dati relativi alla Qualità delle Forniture sui sistemi di monitoraggio operativo.

Selezione dei fornitori

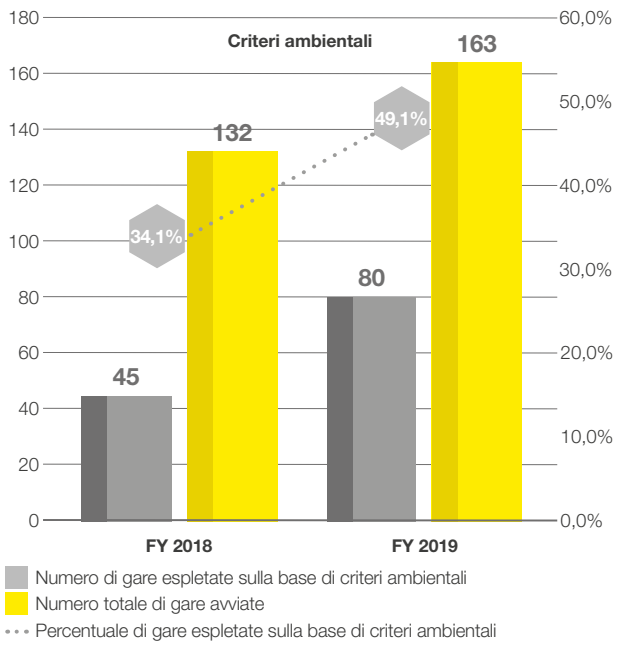
Sulla base delle richieste di approvvigionamento che le funzioni richiedenti predispongono, Poste Italiane procede poi con la selezione dei fornitori (che in caso di procedure con chiamata da Albo Fornitori, avviene tra gli operatori qualificati) e, successivamente, con la stipula del contratto con il fornitore individuato.

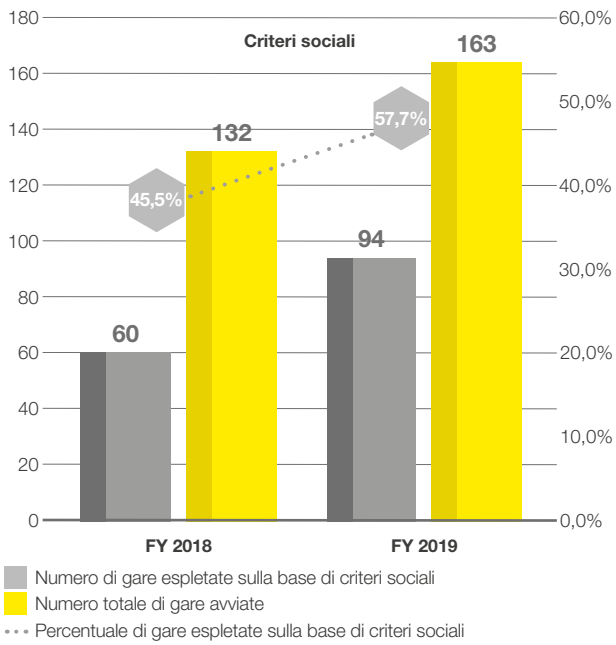
Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali **+15** punti percentuali rispetto al 2018

Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali **+12** punti percentuali rispetto al 2018

Da tempo il Gruppo rivolge particolare attenzione agli aspetti sociali e ambientali relativi alla gestione della propria catena di fornitura, con la convinzione che lo sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori, la massima attenzione alla qualità, alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente nel processo di approvvigionamento, rappresentino principi utili non solo a migliorare costantemente il servizio offerto alla propria clientela, ma anche a perseguire un obiettivo di interesse pubblico per l'intero Sistema Paese.

A tal proposito, sono previsti specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, nei requisiti di partecipazione, nei parametri di valutazione dell'offerta tecnica e/o nelle condizioni contrattuali, delle procedure di gara espletate nell'anno. Il numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al totale registra nel 2019 un incremento pari a 15 punti percentuali rispetto al dato 2018 (49,1 % vs 34,1%). Aumenta significativamente anche il valore assoluto delle procedure espletate sulla base di *performance* sociali registrando un incremento di 12 punti percentuali (57,7% vs 45,5%).





Nei rapporti con i fornitori di lavori, servizi e forniture Poste Italiane opera sulla base di clausole contrattuali *standard* che possono essere revisionate per sopravvenute disposizioni normative o adattate alle esigenze interne. In particolare, le principali clausole riguardano: la regolarità contributiva e retributiva del fornitore; l'osservanza della normativa in materia di manodopera (D. Lgs. 276/03 e s.m.i. Codice dei Contratti Pubblici); l'applicabilità dei Contratti Collettivi di Lavoro; l'assenza di infrazioni delle norme sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs. 81/2008 s.m.i.); l'assenza di reati ambientali (D.Lgs. 3 aprile 2006 n.152 e s.m.i.).

Il Gruppo intende promuovere l'adozione di *standard* etici di comportamento da parte dei propri fornitori, anche incentivando il conseguimento di Certificazioni di Qualità (ISO 9001), Certificazioni ambientali (ISO 14001), Certificazioni sociali (SA 8000) e certificazioni correlate alla Sicurezza e alla Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001/ISO 45001).

In continuità con i precedenti anni, Poste Italiane ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP - Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi.

Pulizia e igiene ambientale

Per tale categoria merceologica gli affidamenti vengono svolti in conformità al *Green Public Procurement* con l'adozione dei Criteri Ambientali Minimi o CAM contenuti nel D.M. 24/05/2012, rispettando la percentuale del 15% prevista dal Decreto Ministeriale di riferimento per l'attribuzione di specifici punteggi a tecniche premianti in materia di appalti verdi (es. sistemi di dosaggio e tecniche di pulizia, apparecchiature e macchinari elettrici con indicazione di marca, modello, potenza e, per ciascuno dei macchinari, specifica del consumo di energia e del livello di emissione sonora, del piano per la raccolta differenziata dei rifiuti, degli automezzi utilizzati per gli spostamenti a basso impatto ambientale e dei prodotti e materiali di consumo *Ecolabel*).

Nel 2019, la totalità di gare inerenti ai servizi di pulizia e igiene ambientale (13 contratti risultano aggiudicati) è stata disposta nel rispetto dei CAM.

Ristorazione

Al fine di garantire l'erogazione di un servizio di ristorazione aziendale a ridotto impatto ambientale caratterizzato, in termini di processi e contenuti, dal rispetto di tutti gli aspetti della sostenibilità ambientali, economici e sociali, Poste Italiane affida in concessione i servizi di ristorazione presso i complessi immobiliari nel rispetto dei principi del *Green Public Procurement*.

Poste Italiane, premia la fornitura di prodotti BIO, IGP, DOP, pesca sostenibile ecc., in percentuale superiore ai quantitativi minimi prescritti dai CAM relativamente alle derrate alimentari fornite nelle mense aziendali presenti su alcune realtà territoriali. In questo ambito vengono potenzialmente coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti alimentari destinati alla mensa e bar anche fornitori locali che garantiscano prodotti certificati IGP , DOC, DOP ecc.

Attualmente tutti i 12 contratti attivi sul territorio nazionale sono *green*.

La mensa diventa *plastic free*

Poste Italiane, ha messo in campo un piano di azioni per la riduzione dell'impiego di plastica monouso negli ambienti della mensa della sede centrale di Roma.
Da novembre 2019, sono state introdotte diverse variazioni nella *routine* quotidiana mirate all'eliminazione di alcuni elementi in plastica monouso (cucchiaini in materiale eco compostabile, bicchieri in policarbonato riutilizzabile/lavabile, posate in metallo regolarmente igienizzate) con la finalità di ridurre in maniera incisiva i consumi di plastica e gli impatti ambientali derivanti.

Logistica

Con riferimento alle attività di acquisto dei principali servizi (*full rent* flotta, servizi di trasporto, ecc.), in sede di espletamento delle gare viene attribuito un punteggio premiante all'eco-sostenibilità alle offerte che prevedono per i veicoli utilizzati per i servizi oggetto di gara classi di emissioni di CO_2 più contenute.

Lavori

L'Albo Fornitori per le categorie Lavori, oltre a essere strutturato in categorie merceologiche specifiche per natura di lavori (edifici civili ed industriali, impianti idrici, termici, impianti ecc.) prevede un sistema di qualificazione degli operatori economici a seconda della tipologia di appalto, per ambiti regionali, o per Aree Territoriali (corrispondenti a regioni o aggregazioni di regioni) aventi sede primaria o secondaria nel territorio d'iscrizione, o che abbiano eseguito nel territorio di riferimento appalti di elevata entità.

Tale sistema, nell'ambito degli appalti di lavori, nello specifico quelli aventi per oggetto interventi di natura edile-impiantistica, caratterizzati da prestazioni di modesta entità economica da eseguire su edifici/siti situati su tutto il territorio nazionale, favorisce la presenza di manodopera locale, oltre la fornitura di materiale preferibilmente a chilometro zero, il tutto al fine di contenere i costi di approvvigionamento ottimizzando gli aspetti ecosostenibili del sistema (riduzione di tempi e distanze e delle conseguenti emissioni di CO_2).

Poste Italiane, per lo stesso fine, utilizza il sistema della suddivisione degli interventi in lotti per ambiti geografici circoscritti ad Area Metropolitana (ad es. Roma, Catania, Palermo, Napoli) e/o a due o più province.

Altro esempio di catena di fornitura localizzata è quella cui ci si rivolge per gli appalti di lavori da svolgere nelle due isole maggiori, Sardegna e Sicilia, ove le chiamate da Albo sono preferibilmente dirette solo a fornitori regionali.

Negli appalti di lavori sono state introdotte ulteriori misure specifiche in tema di salute e sicurezza, le cui valutazioni e misurazioni sono contenute nei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e negli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS).

A riprova della centralità che Poste Italiane attribuisce al tema della salute e sicurezza sul lavoro, il Gruppo ha stabilito e previsto la possibilità di risolvere i contratti di fornitura per tutte le categorie merceologiche nei casi in cui fosse accertata la violazione di uno o più aspetti della relativa documentazione sulla sicurezza.

Indumenti

Per quanto attiene il tema indumenti, nella definizione delle procedure di affidamento massima attenzione viene riservata ai requisiti *green* delle dotazioni da fornire agli addetti del recapito.

Per le divise dei portalettere viene richiesto che il tessuto utilizzato per il confezionamento presenti il certificato Oeko-tex o Ecolabel. Tale certificazione garantisce che il processo di confezionamento degli stessi non contenga/rilasci sostanze nocive per la salute dell'uomo e certifica prodotti caratterizzati da un ridotto impatto ambientale.

Per le calzature e i Dispositivi di Protezione Individuale, viene richiesto che i prodotti osservino i Criteri ambientali minimi di riferimento, in conformità a quanto previsto dai Decreti Ministeriali.

Le nuove divise dei portalettere: funzionalità e *design* nel segno dell'ambiente

Nel 2019, è stata fornita la nuova divisa per i portalettere basata sui principi di ergonomia, *design* e qualità dei materiali. Per le nuove divise è stata prevista la certificazione "*green*" OEKO – TEX *Standard* 100, una garanzia in più per la salute dei portalettere e per la tutela dell'ambiente, trattandosi di un marchio ecologico che certifica, oltre ai tessuti, anche il loro processo di tintura e garantisce un attento controllo dal punto di vista ecologico e salutare. È stato introdotto il colore grigio per caratterizzare e rendere più riconoscibile e distintivo il *brand* ed è stata migliorata la vestibilità dei capi con un *design* che coniuga funzionalità ed estetica.

Valorizzazione delle persone

- Centralità della persona e dei suoi bisogni
- 98% della popolazione aziendale coinvolta in attività di formazione
- Cultura della sicurezza in Azienda
- 100% dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

AL LAVORO
CON PAPÁ

Valorizzazione delle persone

Principali Capitali

Outcome

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	Entro il 2022	Ore di formazione erogate	20 milioni	> 5 mln di ore
Ampliare la popolazione aziendale coinvolta nel sistema di valutazione delle *performance*	Entro il 2022	% dei dipendenti partecipanti al sistema di valutazione	90%	97%
Incrementare la quota di quadri e impiegati coinvolti nei piani di sviluppo MLAB (*Managerial* LAB per la valorizzazione dei quadri con ulteriori potenzialità di crescita) e POP (Programma di Orientamento Professionale che intercetta e sviluppa giovani talenti)	Entro il 2022	% dei quadri e % degli impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	20% dei quadri e 25% degli impiegati	22% impiegati (POP) 15% *manager* (MLAB)
Aumentare la soddisfazione dei dipendenti	Entro il 2022	% di dipendenti che si dichiarano soddisfatti	50%	76%
Contenere il tasso di assenteismo per malattia dei dipendenti	Entro il 2020	Tasso di assenteismo per malattia	3,49	3,99
Promuovere l'adesione alla piattaforma di *Welfare*	Entro il 2022	% di conversione del premio di risultato da parte dei dipendenti	15%	85%
Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Numero infortuni	-790 eventi nell'area PCL rispetto al 2017	-220
Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Indice di frequenza infortuni	-8% rispetto al 2017	-1,49%
Diminuire l'Indice di Gravità degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	Entro il 2021	Indice gravità infortuni	-8% rispetto al 2017	-12,71%
Diminuire i livelli di rischio *stress* lavoro-correlato di Poste Italiane S.p.A.	Entro il 2020	Livello di rischio *stress* lavoro-correlato	Riduzione del rischio di 40 Gruppi Omogenei da "medio-alto" a "non rilevante"	Valutazione complessiva prevista nel 2020
Certificare le principali Società del Gruppo secondo lo *standard* ISO 45001	Entro il 2021	% delle unità produttive del Gruppo certificate	100%	60%
Aumentare il numero delle iniziative di prevenzione per i dipendenti	Entro il 2021	Numero di iniziative	+40% rispetto al 2019	*New*
Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti	Entro il 2022	Numero di iniziative	+15% rispetto al 2020	*New*
Aumentare il numero delle partecipazioni dei genitori a programmi di potenziamento delle *soft skills* sviluppate in occasione di attività di cura	Entro il 2021	Numero di iscrizioni	+20%	*New*

Sociale relazionale

Umano

Obiettivo raggiunto — Obiettivo non raggiunto — Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Formazione e sviluppo del personale

DNF

Principali capitali collegati

Lo sviluppo continuo delle conoscenze e delle competenze ha un ruolo chiave nel processo di valorizzazione e crescita delle Persone del Gruppo Poste Italiane ed è, al tempo stesso, determinante per la creazione di vantaggio competitivo e per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. La formazione, per Poste Italiane, è parte integrante di un'azione sistemica di sviluppo delle persone finalizzata a rispondere alle esigenze di innovazione poste dal mercato e alle necessità organizzative a livello aziendale. In tale ottica, il Gruppo attua un processo continuo di creazione e arricchimento delle competenze, promuove lo sviluppo di nuove metodologie formative e prevede l'elaborazione di strumenti innovativi di *knowledge sharing*.

Come richiamato nel Codice Etico, il Gruppo tutela, riconosce e gratifica il contributo di ogni singolo individuo e si impegna a offrire pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale a tutti i dipendenti, leve fondamentali a sostegno della soddisfazione del proprio personale.

Il Gruppo promuove lo sviluppo di competenze professionali innovative in linea con le tendenze evolutive del mercato e le diverse necessità aziendali

Le attività di formazione ricoprono un ruolo chiave nel raggiungimento degli obiettivi definiti dal Piano *Deliver* 2022. Il Piano Strategico Aziendale prevede l'erogazione entro il 2022 di circa 20 milioni di ore di formazione, di cui 6,5 milioni dedicate alle risorse operanti nel settore finanziario, per garantire lo sviluppo di competenze in linea con l'evoluzione del mercato, delle esigenze della clientela e della normativa.

A tal proposito, nel 2019 sono state erogate oltre 5 milioni di ore di formazione di cui 1,4 milioni dedicate alle risorse operanti nel settore finanziario.

98%

della popolazione aziendale coinvolta in attività di **formazione**

Le attività di formazione, che nel 2019 si sono focalizzate sui seguenti ambiti: *Digital & Innovation Mindset*, *Customer Centricity*, Consulenza finanziaria e assicurativa, Cultura *Lean*, *Technical Skills*, prevedono tre principali dorsali di intervento:

- formazione manageriale, finalizzata allo sviluppo della *leadership* e alla costruzione di una cultura manageriale d'eccellenza;
- formazione tecnico specialistica, orientata allo sviluppo e al mantenimento delle competenze più strategiche per il *business* e per l'innovazione digitale;
- formazione obbligatoria e di *compliance*, focalizzata su tematiche normative che coinvolgono trasversalmente la popolazione aziendale.

In riferimento alla formazione di tipo manageriale è stata attuata, nel corso del 2019, l'iniziativa Poste Talks. L'iniziativa, svoltasi nel corso di sette *workshop* che hanno visto la partecipazione del vertice aziendale e del *management*, ha riguardato tematiche e progetti di particolare rilevanza strategica per il Gruppo Poste Italiane, con l'obiettivo di favorire la condivisione delle conoscenze, nonché l'analisi delle complessità e delle interdipendenze organizzative connesse alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

La funzione responsabile del governo della formazione è la *Corporate University*, costituita nel 2015, con la mission di garantire i percorsi di apprendimento. Nel 2019 la *Corporate University* è stata organizzata in *Academy*, sulla base delle diverse competenze da coltivare, prevedendo pertanto l'articolazione di quest'ultima in *Academy*, quali: *Academy* Manageriale, *Academy* Finanziaria, *Academy* Postale, Logistica e ICT, *Academy Corporate*, *Business* e *Customer Operations*, *Digital Academy* e *Innovation*. L'Azienda si è anche dotata, dal 2018, di una specifica procedura di formazione ed addestramento del personale (Procedura Formazione e *Training* Operativo) con lo scopo di definire i meccanismi di funzionamento e le *ownership* organizzative sulle attività di formazione e di *training* operativo, secondo logiche orientate a garantire l'efficacia, l'efficienza e la conformità dei risultati attesi, introducendo misure organizzative e di controllo rilevanti.

Sulla base delle linee guida definite dalla Capogruppo, le Società controllate recepiscono le procedure adeguandole alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo ed operativo, al fine di sviluppare ed estendere le conoscenze dell'organizzazione e patrimonializzare l'esperienza aziendale.

Lo sviluppo diversificato delle competenze nel Gruppo Poste Italiane

Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

L'Azienda ha posto particolare attenzione alle esigenze di *compliance* normativa riferite al mondo finanziario e assicurativo (normative ESMA -MIFID II e IVASS), con l'obiettivo di garantire il mantenimento e lo sviluppo delle competenze richieste al personale degli intermediari che prestano consulenza ai clienti in materia di investimenti e di prodotti assicurativi, valutando le relative esigenze di sviluppo delle competenze in ottica di formazione continua. In relazione al Risparmio Postale sono stati erogati corsi in aula e in modalità *online*, in coerenza con quanto previsto dall'accordo con Cassa Depositi e Prestiti. Particolare attenzione è stata rivolta alla formazione sui nuovi prodotti rivolta al canale di vendita. Inoltre, è stato realizzato il nuovo corso La Consulenza in Poste Italiane, dedicato a tutti gli Specialisti Consulenti Finanziari e realizzato con la finalità di rafforzare le conoscenze e le competenze necessarie per il corretto esercizio delle attività dei consulenti, in linea con quanto previsto dal nuovo modello per la prestazione del servizio di consulenza. Importante elemento di novità a livello di sistemi formativi, introdotto nel 2019, è stata la definizione di un nuovo percorso di *induction* per Specialisti Consulenti Finanziari e Specialisti Consulenti Mobili, denominato *Induction & Professional Development*, dedicato alle risorse neoinserite nel ruolo, con l'obiettivo di accompagnare e sostenere l'inserimento e lo sviluppo professionale delle risorse e svilupparne le conoscenze attraverso l'attivazione di programmi formativi in modalità aula, affiancamento e *online*.

Servizi finanziari

In continuità con l'iniziativa Ascoltiamoci erogata nel 2018, è stato attuato uno specifico corso in aula denominato Ascoltiamoci *reloaded* avente la finalità di *knowledge sharing* tra varie funzioni del Gruppo e le strutture *post*-vendita con l'obiettivo di sviluppare una nuova modalità di ascolto strutturato tra le diverse strutture coinvolte per individuare soluzioni a temi di interesse comune. Inoltre, è stato svolto il percorso diretto al *management* di BancoPosta e di BancoPosta Fondi SGR, l'iniziativa *Business* Oltre, con l'obiettivo di condividere le nuove sfide del *business* con *focus* sui comportamenti manageriali e sulle principali leve del cambiamento.

Servizi assicurativi

Nella società Poste Vita, con l'obiettivo di rimanere in linea con le evoluzioni normative e socioeconomiche, le attività formative integrano le novità relative ai prodotti e ai servizi, con altrettante abilità relazionali e capacità di tenere in considerazione le esigenze del cliente. In particolare, nel corso del 2019, le principali tematiche affrontate in relazione agli scenari evolutivi hanno riguardato gli adeguamenti normativi sia generali che del settore assicurativo (es. Normativa IVASS - Regolamento n. 40/18 e IDD, D. Lgs.231/01, Antiriciclaggio e Anticorruzione, GDPR *Privacy*, Sicurezza sul Lavoro). All'interno del progetto *Key Professional* sono state attivate iniziative di docenza interna a beneficio del personale su tematiche tecnico-specialistiche. Infine, è proseguito il *master Executive Master in Insurance & Finance EMIF*, il programma biennale *master* di alto livello specialistico destinato a giovani talenti in particolare nelle funzioni aziendali *core*.

Pagamenti, *mobile* e digitale

Con riferimento alla Società del Gruppo PostePay, sono stati previsti corsi di formazione specialistica relativi a tematiche riguardanti ICT (*Big Data Analyzing Big Data Architecture* e *Machine Learning*), certificazioni ITIL e COBIT, oltre allo sviluppo delle *Pricing Techniques* e l'utilizzo di specifici *tool-set* disponibili. L'azienda ha, inoltre, partecipato a due *hub* del CeTIF (Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica) per l'area *Blockchain* e *Compliance*.
All'interno del piano di *Change Management*, l'iniziativa attuata a partire dal 2018, con l'obiettivo di facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio di conoscenze professionali tra le persone provenienti dal mondo *Mobile*, Pagamenti e Digital, sono stati definiti interventi di formazione, comunicazione ed *engagement* per supportare il processo di integrazione aziendale delle *due industry* - TLC e Pagamenti - e di conoscenza diretta delle Persone.
Infine, all'interno dei *Digital* Cafè, gli incontri periodici in cui le persone di PostePay condividono temi innovativi legati al *business*, è stato possibile promuovere l'integrazione delle conoscenze delle persone partendo dal patrimonio di conoscenze ed esperienze già presenti in azienda e diffondere ulteriore *know-how* rispetto a tematiche particolarmente innovative e di frontiera.

Il miglioramento continuo delle *performance*

Al fine di rendere misurabili gli effetti qualitativi e quantitativi delle attività formative è proseguito l'utilizzo di un sistema di valutazione che misura l'efficacia, l'efficienza e la qualità percepita dei programmi di formazione erogata attraverso l'utilizzo di specifici indicatori di *performance* con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.

In particolare, in linea con le innovazioni digitali, è stato introdotto, a partire dal secondo semestre del 2019 un nuovo strumento digitale che consente la compilazione *online* di questionari di qualità percepita e la gestione di *survey*, sessioni Q&A e sondaggi *live* di qualsiasi evento formativo.

Inoltre, negli ultimi mesi del 2019 è stato attivato uno studio sperimentale volto a correlare la formazione con gli indicatori di *performance* di *business* aziendali, con l'obiettivo di definire un ulteriore livello di valutazione dell'efficacia della formazione secondo i canoni previsti dal Modello del Processo di valutazione del ROI.

Sotto il profilo del monitoraggio delle azioni formative e della rendicontazione nei confronti delle funzioni di controllo della formazione obbligatoria, vengono effettuate periodiche attività di monitoraggio e attuati periodici flussi informativi alle funzioni aziendali e di controllo interne e esterne in relazione all'avanzamento dei vari ambiti normativi coperti dai piani di formazione.

Il sistema di sviluppo

Il sistema di sviluppo in Poste Italiane sostiene la crescita del *business* attraverso la valorizzazione delle sue persone, cogliendone le potenzialità, sviluppandone il talento, sostenendone la motivazione, consolidandone l'esperienza attraverso opportunità di crescita. L'insieme delle azioni che pongono al centro la persona sono il *driver* del cambiamento.

Nel corso del 2019 il sistema di sviluppo si è consolidato sui seguenti 3 *macro cluster* che integrano un insieme articolato di processi, strumenti e metodologie:

1. ***Scouting***: per la rilevazione del potenziale e l'intercettazione delle migliori risorse
2. **Pianificazione manageriale**: per identificare priorità di sviluppo in ottica di successione e di contenimento del rischio manageriale
3. **Sviluppo**: per sostenere la crescita individuale delle risorse con potenziale e accelerarne lo sviluppo professionale.

Tali iniziative sono dedicate a diversificati *target* di popolazione appartenenti a tutte le funzioni aziendali ed alle Società del Gruppo.

In particolare, nel corso del 2019, sono stati perseguiti i seguenti obiettivi:

- miglioramento dell'*engagement* e della motivazione, attraverso attività di partecipazione in una logica *bottom-up*;
- valorizzazione delle Persone e promozione dello sviluppo professionale per creare una *pipeline* di talenti a vari livelli di *seniority*, attraverso la conoscenza delle loro esperienze, competenze, attitudini, potenzialità e motivazioni;
- promozione dell'evoluzione della cultura aziendale e delle attitudini manageriali in parallelo alla trasformazione di mercato ed organizzativa.

Con riferimento al miglioramento dell'*engagement* e della motivazione secondo una logica di coinvolgimento *bottom-up*, nel corso del 2019 sono stati attivati, in particolare i progetti Percorsi per l'innovazione e Libera il tuo talento iniziative legate al mondo dell'innovazione.

Libera il tuo talento

"Libera il tuo talento" è un'iniziativa pensata per permettere a tutto il personale dell'Azienda di proporre idee su temi rilevanti per il *business*. Il progetto rientra nel quadro più ampio delle iniziative aziendali finalizzate a promuovere la partecipazione attiva e la cultura dell'innovazione. Poste Italiane mette in gioco i talenti, promuovendo lo sviluppo del potenziale ed un clima di lavoro cooperativo, favorendo lo sviluppo di soluzioni innovative attraverso il confronto e il lavoro di squadra. Il primo *focus* dell'iniziativa ha coinvolto 600 dipendenti che attraverso la condivisione di esperienze, competenze, curiosità, inventiva e visione, sono stati chiamati a confrontarsi sul tema della sostenibilità ambientale al fine di proporre un approccio originale.

In relazione alla valorizzazione delle Persone e promozione dello sviluppo professionale in continuità con gli anni precedenti, sono stati consolidati tutti i programmi di *scouting* finalizzati proprio a intercettare potenziale, capacità e *skills* in grado di alimentare le *pipeline* dei talenti a vari livelli dell'organizzazione. Si tratta di:

- **POP**: è il processo di intercettazione di giovani potenziali con limitata *seniority* aziendale, inseriti, in base a criteri predefiniti, in un processo di *assessment* ed orientamento professionale, funzionale alla crescita verso ruoli di area quadri. Il processo è gestito da *Assessor* interni, opportunamente formati e certificati per condurre le sessioni di *assessment* e di successivo sviluppo. Gli alti potenziali alimentano la cosiddetta "Piramide dei Talenti", con particolare riferimento al bacino dei *Young Talent*.
- **MLAB**: è il processo di intercettazione di solidi professionisti e *manager*, con una consolidata esperienza in posizione da quadro, da sviluppare su posizioni di maggiore complessità. Gli alti potenziali alimentano la "Piramide dei Talenti" con particolare riferimento al bacino dei *Key Talent*.
- ***Leadership Assessment***: è il processo di valutazione delle competenze manageriali per Dirigenti in posizione di II e III livello, finalizzato a identificare il potenziale di sviluppo per pianificare piani di successione e/o percorsi di ulteriore crescita manageriale.
- ***SKILL-UP***: è il processo di valutazione delle competenze di mestiere (tecnico-specialistiche), che consente di intercettare i *champion* di competenza e di identificare i *gap* rispetto al ruolo atteso. La valutazione è effettuata attraverso una batteria di *test* e prove (simulazioni, *business case* ecc.) e da *assessment center* di Gruppo.

Il *Performance Management* è il programma di misurazione delle *performance* delle persone ed è un processo che coinvolge periodicamente l'intera popolazione aziendale. È prevista l'attivazione di valutazioni allargate (cosiddette a 180°) che consentono di raccogliere, rispetto ai comportamenti manageriali agiti dalla persona, diversi punti di vista (capo, colleghi, valutato stesso). Il programma ha inoltre previsto la valutazione a 360° per i *manager* di I e II livello. Il sistema di *Performance Management* consente, fra l'altro, di raccogliere pareri, grado di soddisfazione, gradimento e livello di condivisione della valutazione ricevuta da parte della popolazione coinvolta.

Coerentemente con gli anni precedenti, nel 2019 sono stati attuati i processi di *Management Review* e *Succession planning*, attivati rispettivamente per la mappatura della popolazione manageriale e l'identificazione dei successori.

Sono state attuate specifiche iniziative finalizzate a sostenere l'evoluzione della cultura aziendale e delle attitudini manageriali in parallelo alla trasformazione di mercato ed organizzativa. Tra queste sono stati attivati specifici percorsi di *Mentoring*, tesi a promuovere lo scambio di relazioni di *mentorship* fra *manager* e professionisti appartenenti a funzioni e aree geografiche diverse secondo un processo di accompagnamento in cui il *Mentor* supporta il *Mentee* nel perseguimento dei suoi obiettivi professionali, contribuendo alla diffusione delle *best practice* manageriali.

L'*Individual Business Coaching* è un ulteriore strumento a supporto della crescita manageriale, complementare ai percorsi di *Mentoring*. Un programma di *e-coaching* è stato avviato in maniera sperimentale a partire dal 2019 ricorrendo all'utilizzo di una piattaforma digitale che ha consentito di raggiungere persone capillarmente diffuse su tutto il territorio nazionale.

Il cambiamento in atto ha previsto, inoltre, l'attivazione di tutte le funzioni aziendali con l'obiettivo di far evolvere processi, sistemi e strumenti operativi per renderli più in linea con le nuove sfide. In particolare, la funzione Risorse Umane è sempre più coinvolta nello sviluppo di un *mindset* più evoluto in termini di attenzione al cliente interno, gestione e *caring* delle persone in logica *customer oriented*. Il progetto Cultura dello sviluppo sul territorio si inserisce in questo filone di interventi e si è concretizzato nella progettazione e realizzazione di un percorso di formazione interna ed itinerante sui temi dello sviluppo organizzativo. Altra iniziativa con impatto sul cambiamento della cultura organizzativa è stata TEAM (Territori Ed Altro in Movimento), un programma di *change management* finalizzato alla riorganizzazione territoriale in cui, attraverso un ciclo di *Group Coaching*, i dipendenti coinvolti sono stati chiamati a mettere a terra la nuova organizzazione, co-costruendo un approccio manageriale basato su una visione comune e un modello di integrazione condiviso.

Infine, ha preso avvio anche ContamINazione in Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione, un progetto di sensibilizzazione volto a diffondere le conoscenze acquisite dai dipendenti nel corso dell'esperienza professionale su tematiche aziendali di attualità. L'iniziativa ha l'obiettivo di strutturare una modalità di scambio circolare e diffusa, in cui ognuno può dare il suo contributo attraverso il racconto e la condivisione di esperienze e attività. L'iniziativa prevede degli incontri periodici aperti ai colleghi che mettono a fattor comune la loro conoscenza su argomenti di interesse, proposti da un Comitato di Redazione, che hanno a che fare con l'ambito commerciale, la conoscenza dei processi dell'Azienda e del mercato e le competenze manageriali.

Welfare e benessere del personale

DNF

Principali capitali collegati

Il benessere delle persone è sempre stato considerato da Poste Italiane un fattore chiave da salvaguardare e consolidare. In particolare, l'azienda è impegnata in interventi volti a migliorare la condizione dei dipendenti e delle loro famiglie con una crescente attenzione agli aspetti legati alla conciliazione tra vita lavorativa e privata, alla motivazione e ai temi ad alta rilevanza sociale.

La strategia di *welfare* adottata dal Gruppo ha quindi l'obiettivo di garantire, con una visione intergenerazionale, la centralità della persona e dei suoi bisogni, la vicinanza ai territori e alle realtà sociali, l'attenzione alle famiglie e l'inclusione delle persone

La valorizzazione delle Persone è stata oggetto di molteplici interventi volti a migliorare lo stato di benessere del personale per consentire condizioni di vita più agevoli e prestazioni lavorative più efficienti. Tali azioni rappresentano un presupposto indispensabile verso una crescente fidelizzazione con conseguente innalzamento del livello produttivo, di *engagement* e, in generale, del clima aziendale e del benessere sociale.

Indagine V.A.L.O.R.E (Vita Azione Lavoro Opinione Realizzazione Esperienza)

Nell'ambito del percorso di ascolto del Personale, Poste Italiane ha avviato un'indagine denominata «V.A.L.O.R.E. Attività di ascolto del Personale di Poste Italiane», finalizzata ad analizzare la percezione dell'ambiente lavorativo, la promozione di processi di miglioramento e il livello di coinvolgimento dei dipendenti nei processi aziendali.
In particolare, l'attività di ascolto mira ad approfondire la percezione delle azioni intraprese da Poste Italiane all'interno del Piano Strategico *Deliver* 2022, il programma di trasformazione aziendale avviato nel 2018 con l'obiettivo di rafforzare la *leadership* di Poste Italiane nella distribuzione di corrispondenza e pacchi e nella distribuzione dei prodotti finanziari e assicurativi.
L'indagine, realizzata durante il 2019, ha coinvolto un numero elevato di collaboratori del Gruppo Poste Italiane impegnati nel settore finanziario e *digital*, distribuiti per età, genere e area territoriale. Da tale indagine è risultata un'opinione positiva dell'Azienda in termini di *sentiment*, reputazione e soddisfazione per le attività portate avanti in relazione alla realizzazione del Piano industriale. Poste Italiane è percepita come un'azienda etica, aperta all'innovazione e capace di guardare al futuro, e soprattutto in grado di mettere al centro l'attività professionale e umana e la trasparenza nel proprio operato e di rendere i dipendenti partecipi di un progetto comune.

Grazie alla rivoluzione digitale che sta interessando l'intera Azienda, il Gruppo è stato in grado di introdurre e consolidare nuovi canali di comunicazione con i suoi dipendenti. Tali mezzi favoriscono una semplificazione dei processi e servizi inerenti alla vita lavorativa di tutti i giorni del personale.

NoidiPoste, l'innovativo canale in mobilità a supporto dei dipendenti di Poste

App NoidiPoste è la nuova applicazione per i dipendenti del Gruppo Poste Italiane per accedere in mobilità a contenuti e servizi utili. Disponibile su AppleStore e GooglePlay, l'app consente di accedere in mobilità a numerosi contenuti e servizi, come la gestione di trasferte di lavoro e malattie o la prenotazione di case vacanza ai colleghi in possesso di specifici requisiti, personalizzando *home page* e *menu* e molto altro. Nel 2019 l'app ha integrato i servizi Buoni pasto e *job posting*, dando la possibilità di vedere il saldo residuo della propria carta *Ticket Restaurant* e poter vedere gli annunci dei *job posting* in modo da candidarsi direttamente tramite app. Con l'obiettivo di migliorare e implementare i servizi in app, il servizio "La tua opinione conta", integrato nell'app, fornisce la possibilità di rispondere a sondaggi veloci, utili anche a orientare gli sviluppi dei servizi pensati per migliorare la vita professionale dei dipendenti di Poste in un'ottica di coprogettazione. Raggiungendo i 60mila *download* nel 2019, l'app rappresenta il canale in mobilità più utilizzato, consentendo di rafforzare sempre più l'accesso ai canali aziendali al di fuori dell'ufficio.
"La tua opinione conta", nuova attività di ascolto delle persone di Poste Italiane, vuole, quindi, essere un'ulteriore occasione di confronto con i dipendenti dell'Azienda per conoscere e approfondire il loro grado di coinvolgimento e soddisfazione e al tempo stesso comunicare l'impegno dell'Azienda a trovare risposte ai loro quesiti in un'ottica di continuo miglioramento delle *performance* aziendali.

Promuovendo l'impegno alla salute e alla sicurezza sul lavoro, il sostegno alla genitorialità attiva, l'attenzione alla formazione delle persone e la salvaguardia del loro benessere, Poste Italiane ha attivato una catena di valore per lo sviluppo di una cultura d'impresa e inclusiva capace di rispondere alle sfide e alle opportunità del mercato e attenta a coinvolgere e ascoltare le realtà territoriali.

"Redazione diffusa", l'iniziativa per dare voce al territorio dal territorio

La partecipazione e la comunicazione aziendale passano anche dalla vicinanza e dalla conoscenza del territorio. Con questi presupposti è nata nel 2019 la "Redazione diffusa", la comunità di colleghi redattori che ha l'obiettivo di dare spazio a storie e notizie provenienti dal territorio creando una rete di Persone e contenuti diffusa, specializzata, appassionata. I contenuti prodotti dai collaboratori della redazione vengono pubblicati sulla *intranet* aziendale e, in alcuni casi, anche sui canali social di Poste Italiane. Nel mese di settembre a Roma si è tenuto un primo *workshop* dove sono stati coinvolti i nuovi collaboratori della redazione con l'obiettivo di costruire insieme il modello di collaborazione e definire gli *standard* di contenuto per la redazione allargata della *intranet*.

L'impegno di Poste Italiane nel garantire quotidianamente uno stato di benessere nella vita lavorativa dei propri dipendenti è stato percepito positivamente non solo da quest'ultimi, ma anche esternamente; sono infatti molteplici i riconoscimenti a livello internazionale.

Poste Italiane *Top Employer* Italia

Poste Italiane è stata insignita del titolo di azienda *Top Employer* Italia. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal Top Employers Institute, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR. La certificazione *Top Employer* Italia si aggiunge agli altri riconoscimenti assegnati a Poste Italiane da Universum Global, società svedese specializzata nell'*employer branding*. Universum Global ha inserito Poste Italiane al secondo posto in relazione al *work-life balance*, a seguito dello studio *Most Attractive Employers Italy* 2019 eseguito su un campione di oltre 40mila tra studenti e neolaureati di 44 Università italiane, individuando i datori di lavoro più ambiti in base alle risposte raccolte.

Inoltre, l'Azienda è entrata nella classifica del *World's Best Employers* 2019 di Forbes, che individua le prime 500 aziende al mondo per qualità della vita lavorativa, nella quale il Gruppo raggiunge il secondo posto a livello globale nel settore *Life & Health Insurance* e il quarto tra tutte le aziende italiane.
Lavorare per Poste Italiane significa entrare in una grande squadra, fatta di circa 130.000 persone che con competenza, impegno e determinazione contribuisce a raggiungere i traguardi aziendali partecipando allo sviluppo economico e sociale dell'Italia. Con una presenza capillare sul territorio attraverso una rete di oltre 12.800 Uffici Postali, Poste Italiane si propone come un motore di sviluppo inclusivo per l'economia italiana.

Conciliazione vita lavorativa e privata

Con l'obiettivo di conciliare vita lavorativa e privata dei dipendenti, Poste Italiane propone diverse iniziative nel campo sociale.

È offerto un servizio aziendale di asilo nido attivo preso la sedi di Roma e Bologna e, tramite un accordo interaziendale, a Milano. Poste Italiane ha previsto un contributo regolato in funzione della tipologia di orario prescelto e/o della situazione reddituale delle famiglie, offrendo così condizioni economiche agevolate di accesso al servizio. L'asilo nido aziendale prevede un servizio educativo flessibile in relazione ai ritmi di lavoro e in grado di coniugare professionalità e qualità nel rispetto dei valori espressi dalle famiglie. Il progetto educativo è caratterizzato dall'attenzione ai valori dell'eco-sostenibilità e interculturalità e dall'alleanza educativa con le famiglie per favorire un dialogo strutturato, anche attraverso modalità di comunicazione innovative (es. seminari di sostegno alla genitorialità).

Per i figli e i fratelli disabili dei dipendenti è stata realizzata un'iniziativa, ormai all'ottava edizione, che prevede due soggiorni residenziali della durata di 15 giorni ciascuno, con servizi personali di assistenza e intrattenimento curati da un *team* di operatori specializzati, con costi a totale carico dell'Azienda. Inoltre, alle famiglie che accompagnano i ragazzi vengono offerti pacchetti a condizioni economiche vantaggiose.

Posteapertetuttol'anno

Nasce nel 2019 "Posteapertetuttol'anno", un percorso di coinvolgimento e di partecipazione dei colleghi e delle loro famiglie. Tra le iniziative già avviate e programmate per il 2020 rientrano percorsi di orientamento scolastico, borse di studio, partecipazione ad eventi culturali e didattici e molto altro.
La prima tappa di questo percorso è stata la giornata Posteaperte destinata ai figli dei dipendenti di età compresa tra i 3 e i 10 anni che si è svolta il 5 dicembre 2019 in 13 sedi sul territorio nazionale e ha visto la partecipazione di oltre 1.000 bambini. La sostenibilità ambientale è stato il tema che ha guidato le attività ludiche e i laboratori oltre ad essere uno dei pilastri su cui poggia la strategia del Gruppo Poste Italiane.

Nell'ambito delle azioni volte a modernizzare le modalità e le condizioni di lavoro all'interno dei contesti organizzati e in linea con l'obiettivo dell'Azienda di garantire una conciliazione tra vita privata e lavorativa, ha preso avvio in azienda, in via sperimentale, a seguito dell'accordo con le OO.SS., il lavoro agile come esperienza evolutiva rispetto ai sistemi di flessibilità spazio-temporale già adottati dall'Azienda. La sperimentazione coinvolge lavoratori operanti in aree organizzative definite (tra cui anche le Società del Gruppo Poste Vita e PostePay) e in base dell'andamento dell'iniziativa, verrà valutata l'estensione ad ulteriori ambiti funzionali.

L'Azienda consente di avvalersi del servizio di telelavoro indirizzato a persone con oggettive esigenze di cura per sé (es. periodo *ante* e *post-partum*, ripresa del servizio dopo una lunga malattia, infortunio o aspettativa, disabili) o per i familiari (es. dipendenti con necessità di assistere genitori anziani o figli ammalati).

Inoltre, è stata realizzata una rete di convenzionamenti che consente ai dipendenti e ai loro familiari di accedere a condizioni agevolate a prodotti e servizi individuati in coerenza con le loro esigenze personali, sociali e di cura genitoriale (ad es. *campus* estivi per bambini e ragazzi). Sono previsti anche sussidi a sostegno dei dipendenti in situazioni di particolare necessità, determinate da gravi condizioni personali e/o familiari o conseguenti a gravi eventi di calamità naturali.

Camera con vista

Nel 2019, è stata avviata l'iniziativa "Camera con vista", promossa dall'Azienda e aperta ai dipendenti di Poste Italiane in possesso di precisi requisiti, nello specifico contratto a tempo indeterminato e reddito da Certificazione Unica non superiore ai 25mila euro.
L'iniziativa prevede l'assegnazione di alloggi in località di interesse turistico prettamente italiano per soggiorni gratuiti di una settimana, da effettuare in diversi periodi dell'anno. Un'importante opportunità nata dall'operazione di recupero di alloggi di servizio di proprietà dell'Azienda, riqualificati e adibiti a case vacanza.
I dipendenti interessati possono candidarsi attraverso la funzionalità dedicata della nuova app NoidiPoste che consente l'accesso a una piattaforma di *booking online*. Gli alloggi sono assegnati ai primi candidati in ordine di prenotazione secondo disponibilità.

Con l'obiettivo di promuovere la pratica sportiva e di favorire i rapporti sociali all'interno dell'Azienda, nel corso degli anni sono state promosse diverse iniziative in ambito sportivo. Il grande successo riscontrato ha portato Poste a riproporre o ad introdurre nuove attività con la finalità di coinvolgere sempre più dipendenti e di rafforzarne maggiormente i legami tra Gruppo Poste Italiane e quest'ultimi.

Nasce la Nazionale di calcio di Poste Italiane

Sull'onda del successo della "Azzurri *Partner Cup* 2018", il torneo riservato ai *Top Sponsor* della Nazionale Italiana di calcio organizzato annualmente dalla FIGC (Federazione Italiana Giuoco Calcio), è nata nel 2019 la Nazionale di calcio di Poste Italiane. L'iniziativa ha suscitato un alto numero di adesioni e ha visto l'allenatore incaricato Angelo Di Livio, già giocatore professionista e campione affermato, selezionare una rosa di colleghi tesserati in società di calcio dilettantistiche. La Nazionale è scesa in campo per la raccolta di fondi orientati a finalità benefiche. La Nazionale si è inoltre confermata per il secondo anno consecutivo vincitrice della Azzurri *Partner Cup* a Coverciano. Il calcio diventa in questo modo per Poste Italiane uno strumento a favore della conciliazione tra vita professionale e privata oltre che una modalità di vicinanza e sostegno al territorio, valori di cui la Società da sempre si fa promotrice.

Salute e prevenzione

Una delle priorità della strategia di sostenibilità adottata dall'Azienda è l'attenzione al dipendente in termini di tutela della salute, sicurezza e integrità psicofisica delle persone, incoraggiando lo sviluppo di una solida cultura interna e allineandosi alle *best practice* di mercato. In tale contesto, nel 2019, è stato avviato il Progetto *Health & Caring* con l'obiettivo di definire un programma di servizi sanitari medico-infermieristici e di eventi formativi e clinico-diagnostici volti a rafforzare la sensibilizzazione e la prevenzione della salute dei dipendenti, coordinando inoltre le attività realizzative e logistico-organizzative presso le sedi aziendali.

In linea con gli scorsi anni, continuano le iniziative dedicate alla prevenzione, rientranti nel progetto Piano Salute, che hanno consentito a 400 dipendenti in 11 città di accedere a visite specialistiche gratuite realizzate presso le sedi aziendali, unitamente a seminari dedicati alla prevenzione delle patologie a tutela delle giovani generazioni, quali la prevenzione dei rischi correlati al fumo e l'attenzione a corretti stili alimentari. Inoltre, sono state condotte campagne tematiche e sottoscritti accordi a condizioni agevolate per viste mediche urologiche, oculistiche, fisiatriche, oncologiche presso la sede di Roma Eur. Inoltre, è intenzione dell'Azienda rendere al più presto attivo e a disposizione di tutti il poliambulatorio medico presente nella sede centrale, nonché di replicare tale progetto nelle sei Macro Aree Territoriali.

Il Fondo Sanitario Integrativo Aziendale, l'assistenza integrativa a supporto dei dipendenti di Poste Italiane e delle loro famiglie

Dal 2018 l'Azienda mette a disposizione dei propri dipendenti una forma di assistenza sanitaria integrativa, estendibile anche al proprio nucleo familiare. Il Fondo prevede due tipologie di coperture sanitarie: il pacchetto Base, con onere interamente a carico Azienda, e il pacchetto *Plus*, che estende le garanzie del Base attraverso un contributo minimo aggiuntivo a carico del dipendente. Per le prestazioni sanitarie erogate attraverso il programma è possibile usufruire di una rete di strutture sanitarie convenzionate e di medici e strutture di propria fiducia. Con l'obiettivo di assicurare una completa copertura assistenziale sul territorio, in linea con le caratteristiche e le esigenze della popolazione aziendale, il Fondo dal 2018 ha più che raddoppiato la rete delle strutture sanitarie e dei medici specialisti convenzionati, che sono passati da circa 23.000 a circa 53.000. Ad oggi hanno aderito oltre 100mila dipendenti e a partire dal 1° gennaio 2020 è stata prevista l'adesione automatica al pacchetto Base di tutti i dipendenti aventi diritto, con contribuzione interamente a carico dell'Azienda.

L'Azienda contribuisce al finanziamento del Fondo Sanitario FASI e ulteriori casse integrative al fine del riconoscimento di prestazioni aggiuntive al Servizio Sanitario Nazionale.

Per quanto riguarda i contributi complementari al pensionamento, l'Azienda contribuisce al finanziamento di Fondoposte per il personale non dirigente e al Fondo di Previdenza Complementare PREVINDAI per i dirigenti, al fine del riconoscimento di prestazioni pensionistiche integrative alla Previdenza Obbligatoria.

La piattaforma di *welfare*

A luglio 2018 Poste Italiane ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali l'accordo sul Premio di Risultato (PDR) che ha previsto per i dipendenti la possibilità, su base volontaria, di optare per la devoluzione dello stesso - per l'intero valore del premio o quota di esso - in beni e servizi di *welfare* a impatto sociale, in aggiunta a quelli già attualmente previsti (previdenza complementare) quali, a titolo esemplificativo, spese di istruzione ed educazione, spese di assistenza per gli anziani e/o familiari non autosufficienti, spese per trasporto, ecc.

Nel 2019, per la realizzazione dell'iniziativa è stata implementata la piattaforma *online*, tramite la quale i lavoratori possono optare per la conversione del Premio di Risultato in beni e servizi di *welfare*.
L'iniziativa ha consentito al personale di accedere ad una vasta gamma di beni e servizi personalizzabili e di cogliere le opportunità fiscali e contributive previste dalla legge, unitamente ad un *bonus* aggiuntivo riconosciuto dall'Azienda sul valore convertito.

Cultura e istruzione

Il piano di *welfare* ha contributo alla valorizzazione della visione intergenerazionale attraverso lo sviluppo di azioni di orientamento scolastico e professionale dedicate ai figli dei dipendenti. In materia di cultura e istruzione, Poste Italiane, in collaborazione con Intercultura, ha erogato numerose borse di studio ai figli dei dipendenti più meritevoli che frequentano la scuola secondaria di secondo grado. Obiettivo dell'iniziativa è di promuovere l'importanza dell'educazione internazionale e del multiculturalismo attraverso esperienze formative all'estero in Europa e nel mondo. Al fine di coinvolgere i figli dei dipendenti diplomandi e laureandi, Poste Italiane ha previsto inoltre dei *Talent Days*, incontri di orientamento con i giovani per aiutarli ad avvicinarsi alle future professioni in modo più consapevole e mirato rispetto alle proprie inclinazioni personali e alle prospettive di mercato.

Per le principali iniziative di *welfare* il Gruppo nel tempo si è dotato di regolamenti e *policy* interne, quali ad esempio "Linee guida erogazioni di sussidi ai dipendenti" e "Telelavoro - Linee guida sull'inclusione sociale". Nel corso del 2019, inoltre, a seguito dei risultati dell'attività di *risk assessment* e *gap analysis* sono state aggiornate le due procedure 231 di riferimento nell'area *welfare* con particolare attenzione al rafforzamento delle misure per la tutela e la salvaguardia dei minori.

Per il conseguente impatto sociale delle principali iniziative di *welfare* vengono sistematicamente forniti riscontri a commenti e segnalazioni dei dipendenti presenti nella intranet aziendale, nonché introdotti questionari di gradimento *ad hoc* su alcuni dei principali progetti realizzati per favorire azioni di controllo sull'andamento e la programmazione di azioni migliorative.

Per verificare il livello di adeguatezza dei piani di *welfare* aziendale ed intercettare l'emersione di nuovi fabbisogni l'azienda partecipa a *network* interaziendali e a tavoli di lavoro tematici per lo sviluppo di *benchmark* e lo scambio di buone pratiche (ad es. anche attraverso la collaborazione con Associazioni di settore alle quali aderisce, quali Valore D, Fondazione ASPHI) e si avvale di questionari e *survey*, interni ed esterni, per la rilevazione del gradimento da parte dei dipendenti. Viene inoltre favorita nella fase di progettazione e sviluppo del piano di *welfare* una crescente visione intergenerazionale, associata, laddove possibile, ad analisi mirate relative al genere, all'età, alle caratteristiche professionali e alla situazione familiare delle persone coinvolte nelle iniziative.

Relazioni con le parti sociali

DNF

Principali capitali collegati

La promozione di un costante dialogo con i rappresentanti dei lavoratori è un aspetto importante per il Gruppo che si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, sia in condizioni di gestione ordinaria, sia nel caso di significativi cambiamenti organizzativi.

La qualità delle relazioni sindacali consente di assicurare un clima aziendale positivo e di trovare soluzioni adeguate sui temi che possono avere impatti significativi sull'organizzazione, sul *business* e, in particolare, sul capitale umano, un *asset* aziendale fondamentale per l'Azienda.

Il Gruppo si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva, in conformità alla normativa vigente.

All'interno del proprio Codice Etico il Gruppo declina i principi di correttezza, imparzialità e indipendenza di riferimento per la promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

La gestione del dialogo con le parti sociali avviene attraverso incontri periodici con le OO.SS., con l'obiettivo di garantire il rispetto della normativa vigente; il Gruppo stipula con quest'ultime e per i propri dipendenti accordi regolati dalle procedure di contrattazione previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) e dal Testo Unico sulla Rappresentanza.

Il Gruppo prevede la condivisione e la sottoscrizione di specifiche intese con le Organizzazioni Sindacali, sia sulle materie espressamente previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL), sia su ulteriori argomenti attinenti la realizzazione di obiettivi delineati dal Piano Strategico che abbiano riflessi normativi e/o dimensionali sul personale

Nel caso di cambiamenti organizzativi significativi (processi di riorganizzazione e/o ristrutturazione e/o trasformazione aziendale) che comportino conseguenze sul piano sociale con ricadute sulle condizioni di lavoro il Gruppo fa riferimento alla contrattazione collettiva nazionale, che prevede una specifica procedura di confronto tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali nazionali stipulanti il CCNL.

100%

dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

Nel corso del 2019, le diverse occasioni di confronto con le Organizzazioni Sindacali hanno consentito di sottoscrivere diversi accordi, di cui si riportano di seguito i più significativi.

Riorganizzazione in ambito Logistica, strutture di *staff* e rete degli Uffici Postali e il nuovo modello di vendita per il canale *Small Business*

Nelle date del 26 giugno, 18 luglio e 2 ottobre 2019, sono state raggiunte ulteriori intese volte a integrare l'Accordo Quadro dell'8 marzo 2019 per la riorganizzazione in ambito Logistica, strutture di *Staff* e Rete degli Uffici Postali.

In particolare, il 2 ottobre 2019 l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un'intesa che ha definito le modalità di gestione delle ricadute occupazionali derivanti dall'applicazione del nuovo modello di vendita che Poste Italiane ha individuato per il canale *Small Business*.

L'evoluzione organizzativa, che si pone l'obiettivo di incrementare l'efficacia della forza vendita dedicata al segmento di clientela *Small Business*, prevede la specializzazione dei consulenti sui comparti Finanziario, Posta e Pacchi. Conseguentemente, in ambito Mercato Privati vengono superate le attuali figure professionali dello Specialista Consulente Imprese e dello Specialista Consulente Finanziario Imprese e viene introdotta quella dello Specialista *Small Business*, dedicata al comparto Finanziario. La realizzazione del progetto sarà monitorata attraverso tavoli sindacali di verifica sia nazionali che territoriali.

Inoltre, in coerenza con il progetto di trasformazione della funzione *Chief Operating Office*, le Parti hanno sottoscritto il 26 settembre ed il 10 ottobre 2019 due accordi in cui si analizzano gli aspetti relativi al modello micro-organizzativo della Funzione ed alle modalità operative connesse allo svolgimento della prestazione lavorativa delle risorse. In particolare, sono state condivise a livello nazionale le linee guida relative agli orari di lavoro dei centri territoriali, declinate successivamente in specifici accordi territoriali.

Politiche attive del lavoro

L'impegno del Gruppo, per l'instaurazione di rapporti volti ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori, si è concretizzato attraverso la sottoscrizione di quattro accordi sulle politiche del lavoro.

Le Parti, in data 13 giugno 2018, hanno raggiunto un'intesa con la quale sono state individuate le modalità e i criteri di gestione delle dinamiche degli organici per il triennio 2018-2020. In particolare, nel periodo di riferimento, sono previste nuove assunzioni pari a 6.000 dipendenti, a fronte di un numero di esodi volontari di lavoratori con contratto a tempo indeterminato pari ad almeno 15.000 dipendenti.

Le leve gestionali e organizzative necessarie per far fronte alla copertura dei fabbisogni aziendali sono state individuate nei seguenti istituti:

- assunzione a tempo indeterminato di lavoratori che abbiano reso prestazione lavorativa con contratto a termine;
- assunzioni da mercato esterno, prevalentemente mediante contratto di apprendistato professionalizzante;
- trasformazioni da *part-time* in *full-time*;
- mobilità volontaria.

In data 26 novembre 2019 è stato sottoscritto un accordo per l'assunzione con contratto a tempo determinato con causale sostitutiva dei dipendenti delle Agenzie di Recapito già assunti in Poste Italiane ai sensi dell'accordo del 19 giugno 2018 e in servizio alla data del 23 ottobre 2019.

Altre intese

Nel mese di maggio 2019 sono stati sottoscritti con le OO.SS. nazionali due verbali di accordo, per Poste Italiane e per le Società del Gruppo che applicano il medesimo CCNL, che attribuiscono ai dipendenti, in via sperimentale per l'anno 2019, la facoltà di optare per la conversione del trattamento economico in un giorno di permesso retribuito, non monetizzabile, per ciascuna delle festività del 2 giugno e dell'8 dicembre 2019, cadenti di domenica.

In data 30 luglio 2019 è stato sottoscritto l'accordo per l'attribuzione del Premio di risultato ai lavoratori di Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., EGI S.p.A., BancoPosta Fondi SGR e PostePay. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2019. Il 10 settembre 2019, analoga intesa sindacale - sul tema Premio di Risultato- è stata convenuta con le OO.SS. da Postel S.p.A. e da Address S.r.l..

Nell'ambito dell'intesa, è stata confermata la possibilità per il lavoratore di destinare, tutto o parte del premio di risultato al Fondo Aperto di Assistenza Integrativa Poste Vita, al Fondo Poste ovvero ad altri fondi pensionistici complementari oppure optare per servizi *welfare* ad elevato impatto sociale.

Ferie solidali e congedo parentale ad ore

Nel mese di settembre 2019 sono state sottoscritte due intese. La prima prevede, in via sperimentale per l'anno 2020, che i lavoratori in determinate situazioni di difficoltà e che abbiano già fruito di tutte le giornate di ferie, potranno richiedere la cessione in proprio favore di giorni di Ferie solidali. Al contempo i lavoratori che intendano esprimere la loro solidarietà potranno donare, su base volontaria e a titolo gratuito, fino a un massimo di tre giorni di ferie e due giorni di permesso per festività soppresse. L'intesa sul congedo parentale prevede invece che in via sperimentale, dal 1° ottobre 2019 al 31 marzo 2020, il lavoratore possa fruire del congedo su base oraria in misura pari a 1/3 della propria giornata lavorativa, in aggiunta alla misura già previste pari alla mezza giornata lavorativa.

Infine, tenuto conto che il CCNL di Poste Italiane è scaduto il 31 dicembre 2018, le OO.SS., all'esito del percorso assembleare con i lavoratori, in data 11 dicembre 2019 hanno presentato la piattaforma unitaria e chiesto formalmente l'avvio del negoziato, iniziato l'8 gennaio 2020.

Lo stato di avanzamento delle azioni e degli obiettivi definiti negli accordi sottoscritti è garantito da periodici momenti di verifica, grazie anche a specifici Comitati di monitoraggio. In tali sedi vengono, inoltre, valutate eventuali segnalazioni e aree emergenti di conflittualità su anomalie riscontrate dalle OO.SS. a livello territoriale.

Organismi partecipativi a composizione mista Azienda e Organizzazioni Sindacali

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

- **Comitato per l'attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità**, con l'obiettivo di "implementare e rafforzare una cultura attenta alla diversità, anche di genere, tramite azioni positive tese a realizzare esempi di buone prassi nell'ambito del Gruppo e rimuovere gli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione delle pari opportunità". In tale contesto, il Comitato tratterà tematiche afferenti all'integrazione e l'inclusione delle persone con disabilità nonché quelle relative agli altri fattori di discriminazione.
- **Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale**, attraverso il quale le Parti promuovono congiuntamente attività in tema di formazione e di riqualificazione professionale, sia con riguardo a quanto previsto dal Testo Unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro, sia con riferimento a eventuali processi di riorganizzazione/ristrutturazione/trasformazione aziendale, ovvero all'introduzione di innovazioni tecnologiche.
- **Organismi Paritetici per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro**, è altresì continuata l'attività dell'Organismo in ordine all'uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti la sicurezza e la salute dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da *stress* correlato al lavoro con il fine di "attuare misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori". A fine 2018, si è insediato l'Osservatorio Paritetico sulla Sanità Integrativa che svolge un ruolo di proposta e monitoraggio delle prestazioni offerte dal Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa.

Salute e sicurezza sul lavoro

DNF

Principali capitali collegati

Nel 2019 circa 8.000 infortuni, pari a quasi **500** infortuni **in meno** rispetto al 2017

Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro (SSL) un valore fondamentale, al quale le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane.

Per questo, nel rispetto dei valori aziendali, il Gruppo si impegna a:

- garantire la continua sensibilizzazione e coinvolgimento sul tema della SSL di tutti coloro che operano all'interno del Gruppo ed in particolare la diffusione ed il potenziamento della cultura della sicurezza all'interno dei centri operativi territoriali (centri di distribuzione e Uffici Postali) e delle relative strutture di coordinamento;
- ridurre il fenomeno infortunistico, in particolar modo nel settore della logistica e del recapito;
- garantire il miglioramento continuo dei Sistemi di Gestione attraverso la pianificazione e l'attuazione di iniziative in linea con le *policy* di Gruppo, il costante monitoraggio delle prestazioni di salute e sicurezza sul lavoro ed il periodico riesame per la definizione di nuovi obiettivi.

In materia di salute e sicurezza, Poste Italiane si pone l'obiettivo di consolidare una cultura della sicurezza in Azienda, ridurre il fenomeno infortunistico e promuovere il miglioramento continuo dei sistemi di gestione adottati

Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha favorito, anche nel 2019, la realizzazione di diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e della tutela dell'ambiente, campo specifico dell'attività professionale. Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati si sono svolte, in maniera prioritaria, le seguenti attività: formazione continua, sensibilizzazione e coinvolgimento del personale sui temi della SSL, interventi di miglioramento impiantistico-strutturale dei siti, miglioramento continuo e certificazione dei Sistemi di Gestione, costante valutazione dei rischi in relazione ai processi e ai luoghi di lavoro, monitoraggio del processo di realizzazione dei Piani di Miglioramento per la valutazione dei rischi e i costanti controlli del rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Ulteriore attività preventiva relativa ai rischi di salute e sicurezza, è rappresentata dall'ampliamento della flotta aziendale con mezzi più sicuri, come i veicoli a tre e a quattro ruote utilizzati nelle attività di recapito, e dalle relative sessioni di formazione sull'addestramento alla guida sicura. Sono state inoltre svolte specifiche attività di comunicazione finalizzate a sensibilizzare i dipendenti sul tema della salute e sicurezza in ambito logistico, come la campagna di comunicazione Basta infortuni, e le edizioni Noi per la Sicurezza finalizzate al coinvolgimento dei direttori dei centri di recapito sul tema salute e sicurezza sul lavoro.

Per maggiori dettagli riguardo le novità apportate alla flotta aziendale, si rimanda al pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica.

L'impegno nel settore della logistica e del recapito

In considerazione dell'attenzione aziendale verso i temi della salute e sicurezza, particolarmente sensibili per il settore della logistica e del recapito, sono state previste specifiche attività volte a consolidare il bagaglio di conoscenze e competenze in materia e a potenziare la consapevolezza del ruolo svolto, tra cui:

- Consolidamento dei principi del *Lean Manufacturing* negli stabilimenti, in base ad un approccio metodologico che punta alla minimizzazione degli sprechi fino al loro annullamento. Il raggiungimento di tale obiettivo avviene attraverso l'introduzione di nuovi sistemi per la movimentazione automatizzata dei carichi (AGV – *Automated guided vehicles*), l'introduzione di nuove tipologie di impianti di smistamento (TOP2K, XMS, *Solysort*, *Easy Sorter*) e di attrezzature e la rivisitazione immobiliare dei reparti (*microlayout*). Interventi che permettono una riduzione degli infortuni e un miglioramento in termini di salute e sicurezza del lavoratore.
- Costante valutazione e aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR) a seguito delle riorganizzazioni in atto principalmente nell'ambito del recapito.
- Formazione sull'uso dei veicoli, erogata da Polstrada, su circa 3.100 risorse e formazione sulla guida sicura sul motomezzo in pista che ha coinvolto circa 2.000 portalettere.
- Realizzazione del Progetto formativo rivolto a circa 1.600 risorse finalizzato alla prevenzione degli infortuni dovuti alle aggressioni da cani ai danni dei Portalettere.
- Coinvolgimento di circa 800 responsabili dei Centri di recapito sul fenomeno infortunistico e più in generale sulla salute e la sicurezza sul lavoro.

Il Gruppo adotta tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali, promuovendo il benessere psicofisico delle persone attraverso politiche, programmi di prevenzione, campagne d'informazione e sensibilizzazione. Con queste finalità sono state individuate responsabilità organizzative e adottate *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio di tutti gli aspetti inerenti salute e sicurezza sul lavoro.

La Politica di Gruppo in materia di salute e sicurezza dei lavoratori si estrinseca nei seguenti principi e obiettivi chiave:

- la continua valutazione dei rischi e la definizione/aggiornamento delle regole e procedure collegati;
- la garanzia che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi si accompagnino a obiettivi sempre più orientati a promuovere la salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi;
- l'individuazione di ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione e l'assegnazione delle risorse necessarie alla pianificazione e realizzazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- l'efficace e trasparente comunicazione che assicuri la diffusione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, comprese le misure di cooperazione e coordinamento con le imprese appaltatrici;
- il periodico riesame del sistema di gestione da parte dell'Alta Direzione per valutarne la correttezza e l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo.

A partire dalla Politica Integrata e dalla Politica in materia di sicurezza del Gruppo, ciascun datore di lavoro ha approvato tale Politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori.

Con l'obiettivo di rafforzare il presidio della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, nel 2019, Poste Italiane S.p.A. ha confermato la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), in conformità alla norma BS OHSAS 18001, oggi ISO 45001, nell'unità produttiva "Strutture Centrali e loro dipendenze territoriali".

Poste Italiane ha definito un piano pluriennale di adozione su tutto il perimetro aziendale delle certificazioni in materia di salute e sicurezza. Al 2019 le Società del Gruppo certificate risultano: EGI, Poste Vita, Poste Assicura, SDA, Postel, Poste Air Cargo (ex Mistral Air), PostePay e BancoPosta Fondi.

L'adozione di un sistema di gestione certificato, oltre ad assicurare l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e aggiornamenti normativi e l'efficace e trasparente comunicazione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, è garanzia di un allineamento tra le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi rispetto agli obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori.

Tutte le Società del Gruppo dotate di sistemi di gestione prevedono periodiche attività di *assessment* e *audit*, al fine di garantire la conformità ai requisiti delle norme di riferimento e che gli stessi siano correttamente attuati e mantenuti attivi. A tali sistemi di monitoraggio e segnalazione di eventuali anomalie, si aggiungono: le attività di verifica operativa presso i centri di recapito e negli Uffici Postali, mirate alla valutazione dello stato complessivo in termini di sicurezza infrastrutturale, impiantistica e di processo di lavoro, nonché di sensibilizzazione del personale operante nei siti; le azioni di controllo sono inoltre mirate ad analizzare e valutare lo stato di conformità in materia SSL dei siti, con particolare riferimento agli aspetti di carattere impiantistico/strutturale.

Totale dei dipendenti formati su tematiche di *Health and Safety* nel 2019

60.065

Diversità e inclusione

- Impegno a supporto delle pari opportunità
- Sottoscrizione dei *Women's Empowerment Principles*
- 44,4% del CdA della Capogruppo è composto da donne
- 46% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel 2019
- Partecipazione di oltre 500 dipendenti al progetto MAAM

Diversità e inclusione

Principali Capitali

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Aumentare il coinvolgimento di donne nei piani di sviluppo del Personale	2022	% di donne coinvolte nei piani di sviluppo del Personale rispetto alla media raggiunta nel biennio 2016-2018	4%	+1%
Adottare una specifica strategia per garantire il rafforzamento della rappresentanza di genere femminile nella copertura delle posizione di *middle management*	2022	% di donne nelle posizioni di *middle management*	+2%	*New*
Investire sui programmi di *mentorship* per lo sviluppo di un nuovo stile di *leadership* in linea con le politiche di *gender - equality*	2021	% di *mentor* donne formate	+50%	*New*
Realizzare interventi formativi e di sensibilizzazione culturale con la finalità di migliorare la consapevolezza in uomini e donne in azienda del valore delle diversità di genere	2022	% della popolazione aziendale	60%	*New*
Puntare ad un maggior scambio tra le diverse generazioni attraverso interventi formativi e di *change management* che favoriscano la conoscenza delle tematiche connesse e il concreto recepimento delle politiche aziendali in materia	2022	% della popolazione aziendale	60%	*New*
Incrementare i programmi di *mentoring* allo scopo di favorire la cooperazione generazionale e lo scambio dei saperi	2021	% di *mentor* a supporto delle giovani generazioni	+ 15%	*New*
Implementare programmi strutturati di ascolto attraverso *survey* e *community* finalizzati alla rilevazione dei fabbisogni delle diverse generazioni	2022	n° *survey* realizzate	2	*New*
Realizzare interventi formativi con l'obiettivo di attivare una gestione sempre più responsabile sui temi del *disability management*	2022	% della popolazione aziendale	60%	*New*
Rafforzare le misure di *caring* nei confronti di colleghi con malattie croniche e/o con gravi patologie attraverso piani di sensibilizzazione aziendale e la disponibilità di servizi finalizzati all'inclusione	2022	% del *target* rilevato raggiunto dalle misure di *caring* individuate	40%	*New*
Estendere il servizio di sottotitolatura a tutti i video realizzati e pubblicati sulla *intranet*	2020	% dei video pubblicati sui canali digitali dotati di sottotitoli	100%	*New*
Realizzare interventi formativi che hanno l'obiettivo di favorire la relazione e la collaborazione tra colleghi di diverse culture e nazionalità, e che supportino lo sviluppo della «*cultural sensitivity*» anche nella gestione dei clienti e *partner*	2022	% della popolazione aziendale	60%	*New*
***Employer branding* specifico su Diversità e inclusione, in sinergia con le Università**	2022	n° Università coinvolte	4	*New*
Definire campagne formative e di comunicazione volte al superamento di stereotipi e pregiudizi (*unconscious bias*)	2022	n° di piani di comunicazione e sensibilizzazione realizzati	2	*New*
Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei Diritti Umani	2021	% della popolazione aziendale	60%	*New*
Definire campagne di ascolto e di comunicazione per far evolvere la consapevolezza e la cultura aziendale sui temi della Diversità e inclusione	2021	n° campagne di comunicazione integrate (interna/esterna) n° *survey* realizzate sulla *intranet*	3 5	*New*

Sociale relazionale

Umano

Outcome

Obiettivo raggiunto — Obiettivo non raggiunto — Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Tutela dei Diritti Umani in azienda

DNF

Principali capitali collegati

Poste Italiane ricopre un ruolo di primaria importanza per il Paese, coinvolgendo nelle proprie attività una molteplicità di individui, enti, istituzioni ed imprese. Per questo motivo, oltre a conformarsi ai principi e alle linee guida internazionali, il Gruppo si impegna ad assumere sempre maggiori responsabilità nella salvaguardia dei Diritti Umani, sia nell'interesse delle persone che collaborano con la società che di quelle facenti parte della comunità in cui opera.

Poste Italiane ha sottoscritto i *Women's Empowerment Principles*, l'iniziativa promossa da *UN Women* e il *Global Compact* a supporto della parità di genere a livello mondiale come ulteriore conferma del suo impegno a supporto del conseguimento dei *Sustainable Development Goals*

Poste Italiane si è dotata in particolare di una "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" che rafforza quanto già affermato nel Codice Etico. Il documento impegna l'Azienda ad allineare ulteriormente i processi aziendali ai principali *standard* e *best practice* internazionali, divulgando attivamente i principi in essa sanciti e rendicontando periodicamente le *performance* raggiunte nella tutela dei Diritti Umani in termini di modalità di gestione e monitoraggio, rischi identificati e azioni di gestione e mitigazione. Il documento descrive l'attenzione del Gruppo ai Diritti Umani, concentrandosi su alcune categorie di *stakeholder* quali lavoratori propri, fornitori e *partner*, comunità locali, clienti, migranti, bambini, persone con disabilità, persone vittime di discriminazione e qualsivoglia forma di violenza.

La Politica esprime inoltre l'impegno a prevenire e ripudiare ogni sorta di discriminazione e violenza e di lavoro forzato o minorile e ribadisce, inoltre, l'interesse aziendale a promuovere il benessere della persona.

Obiettivo di primaria importanza per il Gruppo è quello di voler incentivare lo sviluppo di una cultura d'impresa fondata sul rispetto e la valorizzazione della diversità. Nell'affermazione della dimensione sociale della sostenibilità delle imprese, la promozione delle diversità, in tutte le sue forme e manifestazioni e ai diversi livelli dell'organizzazione, è considerata una delle più grandi risorse che dà valore al sistema azienda. Per questo motivo, con l'intenzione di delineare un *focus* chiaro e strutturato su tale tema, Poste Italiane, dato anche l'esito dell'analisi di materialità e delle risultanze del *Forum Multistakeholder*, ha deciso di affrontarlo all'interno del nuovo pilastro Diversità e inclusione, dedicandogli una attenzione esclusiva.

L'Azienda mantiene alta l'attenzione rispetto alla propria strategia per una corretta valorizzazione delle diverse necessità espresse dalle Persone. La promozione delle diversità in chiave inclusiva è fattore abilitante per il coinvolgimento e l'ingaggio delle persone negli obiettivi aziendali, la cui gestione consapevole crea un vantaggio competitivo per l'Azienda e valore sociale condiviso. I programmi di Diversità e inclusione portati avanti si inseriscono quindi all'interno di un contesto ampio, per agire contemporaneamente su cultura e valorizzazione delle differenze dei singoli e per ridurre situazioni di fragilità individuale a sostegno di modelli organizzativi equilibrati che valorizzano il dialogo e l'emersione delle diversità. Il percorso intrapreso mira a far evolvere le modalità di presidio delle tematiche legate alla diversità, passando da un approccio volto alla tutela ed integrazione della diversità a una strategia proattiva per il superamento delle barriere e la risoluzione dei fattori che impediscono alle Persone l'inclusione lavorativa. In tale contesto l'Azienda inoltre partecipa attivamente a tavoli di lavoro interaziendali su tali tematiche valorizzando le collaborazioni con primarie associazioni di settore.

Poste Italiane, in linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico di Gruppo e nella Politica aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, si è dotata di una specifica Politica Diversità e inclusione. L'obiettivo è quello di dotarsi di un approccio chiaro in termini di missione, strategia e pratiche attive al fine di stimolare un ambiente di lavoro collaborativo, solidale, aperto ai contributi di tutti i dipendenti e le dipendenti per aumentare la fiducia delle Persone, dei clienti e, in generale, della società civile, oltre a favorire la diversità in tutte le sue dimensioni per coglierne al massimo le opportunità derivanti e generare valore all'interno degli ambienti di lavoro, ottenendo anche un vantaggio competitivo sul *business*.

La diversità è un valore che deve essere protetto ed incoraggiato con azioni concrete e pervasive in tutti i processi organizzativi e gestionali, basati sui principi del rispetto del valore delle persone, della valorizzazione dell'unicità dell'individuo e dell'accesso alle medesime possibilità di crescita professionale.

In particolare, la Politica definisce le 4 dimensioni della diversità per Poste Italiane:

Genere

L'Azienda dà valore all'equilibrio di genere e al superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio, per creare le migliori condizioni in cui ogni persona possa esprimersi al meglio. Il Gruppo Poste si impegna ad un rafforzamento crescente delle iniziative di sensibilizzazione a tutti i livelli e si fa promotrice di politiche e azioni volte a favorire le pari opportunità, la conciliazione tempi di vita e di lavoro, la condivisione delle responsabilità familiari e la rimozione di potenziali ostacoli, ivi inclusi quelli connessi all'orientamento sessuale.

Generazioni

L'Azienda riconosce e valorizza strategie integrate per lo sviluppo e la gestione dei bisogni delle differenti generazioni che convivono all'interno dell'organizzazione. In tale ottica, in considerazione delle prospettive demografiche e dei relativi impatti sul *turn-over* aziendale, le politiche puntano a favorire il dialogo e il confronto intergenerazionale.

Disabilità

Il Gruppo riconosce pari opportunità a tutte le sue persone indipendentemente dalle disabilità sensoriali, cognitive e motorie. In tale contesto, si impegna a realizzare misure concrete per favorire l'inserimento e l'inclusione delle persone con disabilità, valorizzandone appieno il talento e le competenze in Azienda e contribuendo in tal modo all'abbattimento di barriere culturali, sensoriali e fisiche.

Interculturalità

L'Azienda si impegna a favorire e mettere a sistema il *mix* di culture diverse al proprio interno attraverso la promozione di una visione interculturale e aperta al confronto multilivello, improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

I programmi di Diversità e inclusione saranno monitorati mediante indicatori elaborati annualmente in coerenza con le linee guida evolutive del piano di sostenibilità aziendale. A tal fine, verrà istituita una *task force* interfunzionale costituita da rappresentanti di tutte le funzioni aziendali interessate per apprezzare scenari, obiettivi e metriche di valutazione da rendere visibili e trasparenti in documenti aziendali pubblici, sia all'interno che all'esterno del contesto organizzativo, attraverso i principali canali di comunicazione interna ed esterna.

La Politica è comunicata a tutto il personale dipendente, anche mediante apposite e specifiche sessioni formative in funzione degli ambiti di operatività, dei ruoli e delle responsabilità e verrà valutata ai fini dell'aggiornamento almeno annualmente alla luce delle evidenze emerse dagli *assessment* e dal monitoraggio delle tendenze nazionali e internazionali.

Poste Italiane rafforza il suo impegno per la tutela dei Diritti Umani

I principi ispiratori delle politiche di Poste Italiane in tema di Diritti Umani e le misure attuate per assicurarne il rispetto all'interno dell'azienda e verso tutti gli *stakeholder* sono stati illustrati dall'Amministratore Delegato di Poste, in occasione del *workshop* organizzato con SIOI "*Business* e Diritti Umani: il ruolo delle Imprese per lo sviluppo sostenibile". L'evento ha avuto l'obiettivo di confermare e rafforzare l'impegno preso nel 2018 da Poste Italiane con l'approvazione della Politica aziendale in materia di Tutela e Protezione dei Diritti Umani. In questa sede, Poste Italiane ha confermato la sua visione di *business model* di successo ribadendo che tale combinazione si può affermare solo in una società dove stato di diritto, protezione dei Diritti Umani e sostenibilità ambientale sono adeguatamente tutelati perché l'utilizzo sistematico dei criteri di Responsabilità Sociale d'Impresa può influire positivamente sulla competitività, rappresentando ormai un requisito minimo per i mercati economici internazionali.
Poste Italiane è consapevole di poter svolgere un ruolo nell'affermazione dei principi di sviluppo sostenibile nel mondo delle imprese italiane e lavora in direzione di un impegno comune, sensibilizzando e favorendo l'esercizio di responsabilizzazione e di miglioramento del *business*.

A conferma dell'attenzione alle tematiche di Diversità e inclusione nel corso del 2019 è stata introdotta una funzione organizzativa *ad hoc* denominata *People Care and Diversity Management* in ambito Risorse Umane che, in coordinamento con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo, opera come attivatore e promotore del cambiamento culturale ed organizzativo. L'Azienda sta delineando lo sviluppo strutturato di una strategia di riferimento e una *roadmap* di esecuzione il cui obiettivo è quello di agire sulla cultura d'impresa, attraverso piani di sensibilizzazione volti a generare un approccio libero da pregiudizi e stereotipi comuni.

Il Gruppo inoltre esplicita all'interno del Codice Etico la propria responsabilità a contrastare e salvaguardare i lavoratori da qualsiasi forma di discriminazione o molestia e promuove l'inclusione e tutela delle diversità tra i propri collaboratori, tutto nella convinzione che la cooperazione tra persone aventi diverse culture, prospettive ed esperienze costituisca un elemento fondamentale per l'acquisizione e lo scambio reciproco di nuove competenze.

In tale quadro si inserisce la Dichiarazione del Gruppo Poste Italiane redatta ai sensi dell'"Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro" in cui l'Azienda sancisce il proprio dovere di collaborare al mantenimento di un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite le relazioni interpersonali, basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza, condannando ogni forma di molestia o di violenza all'interno del luogo di lavoro.

L'impegno di Poste Italiane a supporto delle pari opportunità e delle vittime di violenza di genere

Consapevole dell'importanza della presenza femminile, Poste Italiane è da anni in prima linea a fianco delle donne per garantire le pari opportunità e contrastare la violenza di genere. Sfruttando la propria presenza capillare sul territorio, l'Azienda rappresenta un interlocutore chiave per i principali enti e istituzioni impegnati a dare supporto alle numerose vittime di violenza attraverso iniziative mirate al reinserimento lavorativo e sociale delle vittime che escono dai centri antiviolenza.

Contribuire alla realizzazione di tali iniziative rappresenta un'opportunità strategica per Poste Italiane per promuovere una cultura d'impresa che sia sempre più improntata a valorizzare la presenza femminile e che a sua volta contribuisca a consolidare una cultura collettiva sul territorio sempre più sensibile sulla tematica.

In riferimento alle iniziative in cui Poste Italiane è impegnata, l'Azienda da anni collabora con il Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio per promuovere attivamente la diffusione del numero Antiviolenza e *stalking* 1522 gestito dal Telefono Rosa all'interno della propria rete di Uffici Postali. Il numero gratuito e attivo 24h, fornisce supporto alle vittime di violenza e *stalking* attraverso operatrici specializzate che, oltre a offrire informazioni utili, indirizzano le vittime ai principali servizi socio-sanitari, pubblici e privati sul territorio. L'Azienda ha inoltre contribuito alla nascita di *E-LOVE* (*E-Learning Operators Violence Effects*), la piattaforma per la formazione a distanza degli operatori impegnati contro la violenza di genere.

Oltre a recepire il congedo indennizzato per le donne vittime di violenza di genere – percorso di protezione istituito dall'art. 24 del D.Lgs. 80 del 15 giugno 2015 – previsto all'interno del contratto collettivo di lavoro, Poste Italiane ha avviato specifiche attività finalizzate a recepire e diffondere la conoscenza tra i propri dipendenti su questo tema. Nello specifico, l'Azienda ha attivamente svolto iniziative di diffusione, informando e sensibilizzando le strutture territoriali sulla relativa normativa.

Con l'obiettivo di confrontarsi sul tema con le principali istituzioni nazionali e locali e realtà associative, il 20 novembre 2019, in coincidenza con la XVIII Settimana della Cultura d'Impresa, il Gruppo ha promosso il convegno dal titolo "Poste Italiane per l'inclusione lavorativa delle donne vittime di violenza". L'incontro ha permesso di illustrare i principali strumenti e modalità di supporto previsti dall'attivazione di progetti finalizzati a creare percorsi di autonomia economica, elemento fondamentale per sostenere la reintegrazione delle vittime di violenza nella realtà sociale.

Nel corso del 2019 è stato inoltre definito, d'intesa con le due principali organizzazioni di tutela operanti a livello nazionale (la Rete antiviolenza "D.i.Re." e l'associazione di volontariato "Telefono Rosa") un innovativo modello integrato di intervento a favore dell'autonomia economica e lavorativa delle donne vittime di violenza, avviato attraverso l'attivazione di un fondo *ad hoc* alimentato da apposite risorse deliberate ad inizio 2020 dal Comitato sponsorizzazioni ed erogazioni liberali di Poste, il cui elemento caratterizzante è concorrere, insieme ai diversi *stakeholder* interessati, alla realizzazione di percorsi professionalizzanti retribuiti finalizzati all'inserimento lavorativo delle donne in uscita dai centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale. Infine, nell'ottica del coinvolgimento proattivo sul tema delle aziende afferenti alla catena di fornitura, sono state rese disponibili a donne in uscita dai centri antiviolenza, previa opportuna selezione, diverse posizioni lavorative a tempo determinato da una azienda di servizi della filiera Poste Italiane a Roma.

Inoltre, a testimonianza dell'impegno di Poste Italiane per le donne vittime di violenza, c'è un'ampia produzione filatelica che ha l'obiettivo di sensibilizzare sul tema della violenza di genere. In occasione dell'ultima Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, il 25 novembre, quattro nuovi annulli (a Verona, Alessandria, Palermo e Catania) hanno celebrato da nord a sud la ricorrenza voluta dall'Onu.

A testimonianza della primaria importanza che il Gruppo attribuisce al tema della diversità, la Politica in materia di diversità degli organi di Amministrazione e controllo di Poste Italiane S.p.A. costituisce il documento con cui la Capogruppo dichiara la sua responsabilità ad adottare la prospettiva di tale valore.

Il documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione (CdA), individua i criteri per una composizione quali-quantitativa funzionale a un efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità affidati all'organo di gestione, anche attraverso la presenza di persone che assicurino una sufficiente diversità di punti di vista e competenze necessari per una buona comprensione degli affari attuali, dei rischi e delle opportunità a lungo termine relativi all'attività aziendale. Nella definizione dei criteri in materia di diversità, il Consiglio di Amministrazione ha tenuto conto della natura e della complessità dell'attività aziendale, del contesto sociale e ambientale in cui l'Azienda opera, dell'esperienza maturata dal Consiglio medesimo con riguardo alle attività e modalità di funzionamento proprie e dei Comitati endo-consiliari nonché delle risultanze dei processi di auto-valutazione condotti negli ultimi anni.

Fermi restando i requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché le situazioni di incompatibilità e/o decadenza previsti dalla legge, dalle disposizioni regolamentari e dallo Statuto sociale, la Politica affronta i temi relativi a età e anzianità, genere, provenienza geografica ed esperienze internazionali (per maggiori dettagli si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari).

44,4%

del **CdA** della Capogruppo è composto da **donne**

Annualmente il Consiglio di Amministrazione, con l'assistenza di una società specializzata nel settore, effettua la *Board Review*, un'autovalutazione in linea con una procedura che prevede la conduzione di interviste, anche tramite l'ausilio di specifici questionari, con i singoli amministratori oltreché con i sindaci effettivi e il segretario del Consiglio di Amministrazione. Il rilascio di un rapporto finale è a cura della società incaricata ed è destinato a formare oggetto di esame e condivisione con il CdA nella sua collegialità. A tal proposito, le risultanze della *Board Review* relativamente all'anno 2019 del Consiglio di Amministrazione in tema di composizione, hanno evidenziato che la diversità di genere è adeguatamente valorizzata ed è in linea con le disposizioni di legge in materia e con le recenti evoluzioni di prassi. La stessa valutazione ha evidenziato anche che il *mix* di profili, competenze ed esperienze degli Amministratori nel complesso è appropriato e che le competenze presenti sono bilanciate per garantire una copertura efficace del ruolo all'interno del Consiglio e dei Comitati.

Pari opportunità nei percorsi di carriera

DNF

Principali capitali collegati

Il valore del rispetto della persona e del suo sviluppo professionale è considerato come valore fondamentale dal Gruppo Poste Italiane, insieme alla consapevolezza che il complesso delle capacità relazionali, intellettive, organizzative e tecniche di ogni dipendente rappresenta una sua risorsa strategica.

Il Gruppo intende promuovere la diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a garantire il rispetto delle pari opportunità, considerando il valore di ogni persona a prescindere dal suo genere, a ridurre situazioni di fragilità individuale e a valorizzare la diversità di pensiero, considerata una risorsa fondamentale per lo sviluppo e la crescita aziendale.

All'interno del Codice Etico, il Gruppo manifesta grande attenzione verso una gestione e crescita equa del potenziale intellettuale delle proprie risorse umane, in linea con i criteri di merito e i risultati conseguiti, garantendo parità di trattamento e condannando qualsiasi forma di discriminazione. A tal proposito, la selezione delle Persone è effettuata sulla base delle professionalità e delle competenze rispetto alle esigenze aziendali, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali - età, genere, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose - secondo il principio di imparzialità.

46%

dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel 2019

Rappresentano leve strategiche fondamentali a sostegno della crescita del *business* di Gruppo, lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze distintive delle persone, in tutte le sue forme e manifestazioni, ai diversi livelli dell'organizzazione.

La valorizzazione delle diversità è fattore abilitante per il coinvolgimento e l'ingaggio delle Persone negli obiettivi aziendali, la cui gestione consapevole crea un vantaggio competitivo per l'Azienda e valore sociale condiviso.

Obiettivo del Gruppo è, quindi, promuovere la diffusione di una cultura d'impresa inclusiva volta a ridurre situazioni di fragilità individuale e di sostenere modelli organizzativi equilibrati che valorizzano il dialogo, l'emersione e la valorizzazione delle diversità

Poste Italiane aderisce alla "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. La Carta fornisce un quadro valoriale di riferimento per l'attuazione di impegni finalizzati alla creazione di un ambiente lavorativo caratterizzato dal pluralismo e dall'inclusione, che assicuri a tutti le pari opportunità e il riconoscimento del potenziale e delle competenze individuali, contribuendo in tal modo a promuovere l'equità e la coesione sociale e al contempo la crescita competitiva e il successo dell'Azienda.

A testimonianza del continuo impegno del Gruppo in tema di tutela dei Diritti Umani e valorizzazione degli elementi di diversità, Poste Italiane continua a dare compiuta attuazione a quanto già previsto dal Protocollo d'Intesa con il Ministero delle Pari Opportunità con la finalità di realizzare una più efficace e comune azione di comunicazione, sensibilizzazione e diffusione per:

- promuovere iniziative volte alla tutela e piena affermazione dei Diritti Umani, nonché alla prevenzione e al contrasto di ogni forma di sfruttamento degli esseri umani e della tratta delle persone;
- promuovere la completa attuazione delle politiche in materia di pari opportunità tra uomo e donna, con particolare riferimento alle materie della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e delle carriere;
- prevenire e contrastare il fenomeno della violenza sessuale e di genere, lo *stalking* e ogni altra forma di violenza e di maltrattamento a danno di donne e minori;
- prevenire e rimuovere tutte le forme di discriminazione per cause direttamente o indirettamente fondate sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, l'età, l'orientamento sessuale e l'identità di genere.

Supporto alla maternità e alla paternità

Prosegue l'iniziativa "MAAM" che consiste in un programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità connesse all'esperienza della genitorialità utili anche al momento del rientro al lavoro.

L'iniziativa si inquadra in un ambito più generale di interventi di sensibilizzazione culturale sull'importanza della presenza delle donne nel mondo del lavoro e sul sostegno alla genitorialità attiva, accompagnato dalla divulgazione e comunicazione di buone prassi aziendali mirate a sostenere la *leadership* femminile. L'iscrizione a MAAM è rivolta sia alle donne che vanno in maternità che ai neogenitori (madri e padri) di bambini da 0 a 3 anni nonché ai *manager* coinvolti dal proprio collaboratore.

Il progetto MAAM ha visto nel 2019 la partecipazione di oltre **500 dipendenti**

Poste Italiane riserva **parcheggi rosa** per facilitare l'accesso al luogo di lavoro delle future mamme

È stata prevista l'adesione, su base volontaria, al programma digitale MAAM ed alla piattaforma MAAM *manager* che prevede uno scambio diretto tra i *manager* e dipendenti in maternità, al fine di favorire un efficace rientro al lavoro. Sono oltre 500 le mamme e i papà che nel 2019 hanno partecipato al programma. L'iniziativa è sostenuta da una *community online* che permette a madri e padri di confrontarsi sulla genitorialità e sul percorso MAAM in un ambiente protetto e stimolante integrando le varie esperienze attraverso un sistema relazionale di oltre 5.500 partecipanti di varie aziende, facilitando il processo di apprendimento, allenamento e sviluppo delle competenze. Infine, per valorizzare le competenze consolidate, utili per un efficace rientro o attività sul lavoro, il programma *Multiply* consente uno scambio su base volontaria, fra il responsabile e il dipendente per la valorizzazione delle competenze. MAAM si propone quindi di contribuire a diffondere, a tutti i livelli, un modello di cultura orientata all'inclusione delle donne nel mondo del lavoro e a favorire la genitorialità attiva per entrambi i genitori.

Sviluppo *leadership* femminile

Poste Italiane, in collaborazione con l'Associazione Valore D, ha partecipato a interventi di formazione manageriale, *skill building* e *role model*, per la promozione delle tematiche connesse all'equilibrio di genere, e a progetti di mentorship interaziendali, per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli direttivi.

Nel 2019 l'Azienda ha avviato, in via sperimentale, il programma *Inspirin-Girls*, promosso da Valore D, attraverso il quale *role model* aziendali raccontano la loro esperienza ai ragazzi e alle ragazze delle scuole medie. L'obiettivo è agire sul piano culturale e dell'innovazione sociale a favore delle giovani generazioni per promuovere modelli di riferimento liberi da stereotipi di genere nell'immaginare il proprio futuro e costruire un ponte concreto tra le scuole e il mondo imprenditoriale.

Attenzione all'*age management*

È proseguita la partecipazione di Poste Italiane a "*Innov'age in the Postal Sector*", progetto finanziato dalla Comunità Europea a cui il Gruppo prende parte insieme ad altri operatori postali. Il progetto nasce con gli obiettivi di contribuire ad una migliore comprensione del tema dell'*age management* nel settore postale a livello europeo. Inoltre, il progetto mira a costruire un programma formativo per supportare i capi nella gestione di *team* eterogenei in termini generazionali e a fornire gli strumenti per la valorizzazione delle diversità che sempre più caratterizza le realtà operative delle aziende. Con riferimento a quest'ultimo obiettivo, nel 2019 Poste Italiane ha partecipato alla fase di sperimentazione del prototipo formativo costruito, che verrà realizzata in tutti i Paesi che fanno parte del progetto.

Nell'ambito delle iniziative a supporto dello sviluppo delle competenze intergenerazionali, è stato sviluppato un progetto pilota, "Maestri di Mestiere", finalizzato alla valorizzazione delle competenze delle risorse *senior* per favorire il passaggio di competenze ai professionisti *junior*. Il progetto ha l'obiettivo di sostenere l'ingaggio e la motivazione delle figure *senior*, valorizzando il loro patrimonio di competenze e conoscenze per preparare le figure più giovani all'inserimento in ruoli chiave prevedendo formazione, supporto e tutoraggio.

In ambito Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione è stato avviato il progetto Talenti 2.0 volto ad ingaggiare le professionalità *junior* e *senior* con l'obiettivo di migliorare la capacità di risoluzione dei problemi attraverso l'innovativa metodologia del *design thinking* rispetto a tematiche centrali per lo sviluppo delle attività: snellimento dei processi, sviluppo delle competenze, *engagement* della forza vendita.

Una lettera per l'impegno di una vita in azienda

Sono oltre cinquantamila i colleghi dai 25 ai 45 anni di anzianità aziendale ai quali è stata inviata una lettera di ringraziamento a firma dell'Amministratore Delegato per il lavoro svolto e il legame dell'Azienda.

Un gesto simbolico ma fortemente indicativo dell'attenzione di Poste Italiane verso l'impegno profuso dai colleghi in tanti anni di lavoro all'interno di un'azienda così grande e con una storia tanto importante anche per la vita del Paese.

Valorizzazione del personale con disabilità

Nell'ambito del "Progetto LIS – Laboratori Musicali Inclusivi" è stato avviato un cantiere pedagogico musicale con l'obiettivo di agevolare l'apprendimento della lingua dei segni. I dipendenti del Gruppo, i loro familiari sono stati invitati ad aderire al coro inclusivo di voci e Mani Bianche che ruota attorno all'esperienza dell'Associazione *Onlus* Mani Bianche Roma. Il progetto prevede anche l'attivazione di un percorso formativo multidisciplinare rivolto agli operatori di sportello che intendano acquisire competenze di base utili a comunicare con gli utenti non udenti, costituito da sessioni d'aula e un laboratorio.

Sostegno alla fragilità

Il Progetto "PosteHelp" è finalizzato ad offrire una rete di servizi ed interventi di supporto a favore dei colleghi affetti da gravi patologie che si articola in: volontariato d'impresa per il supporto alle esigenze di prima necessità, sessioni di *coaching* curate da professionisti interni e attività di orientamento e supporto per l'individuazione di centri di cura più accreditati su base nazionale in relazione alla specifica patologia. Nel corso del 2019 si è conclusa la fase di sperimentazione del progetto avviata nelle regioni pilota della Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia. Questa prima fase ha consentito di delineare una revisione dell'impianto progettuale da estendere a livello nazionale che sarà supportata anche da interventi mirati di *caring organization,* per incidere con maggiore pervasività in termini di sensibilizzazione culturale, ascolto e relazione di aiuto a sostegno delle vulnerabilità.

Caring Solution è l'iniziativa di ascolto promossa nel 2019 dal Gruppo per il personale di rientro al lavoro dopo un periodo di assenza e a sostegno di eventuali fragilità manifestate, finalizzata al miglioramento dell'ambiente di lavoro e al rafforzamento del senso di appartenenza. Il progetto mira a comprendere con logica personalizzata le situazioni di difficoltà, attraverso la diagnosi del problema, la realizzazione di interviste e la definizione di piani di intervento *ad hoc* su casi specifici.

4

Numero di regioni coinvolte nella fase di sperimentazione del progetto Poste Help a sostegno della vulnerabilità

Sostegno al territorio e al Paese

- Valori ritrovati: un progetto di economia circolare
- Oltre 1.000 dipendenti coinvolti nel Volontariato d'Impresa
- Supporto alla crescita economica del Paese
- Oltre 1.500 incontri con le Istituzioni locali
- + 111% iniziative a supporto della comunità rispetto al 2018

IL RISPARMIO
CHE FA
SCUOLA

Sostegno al territorio e al Paese

Principali Capitali

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative socio-culturali a favore della comunità	Entro il 2019	% di investimenti nella comunità a favore di iniziative socio-culturali	+60%	+111%
Erogare i servizi fondamentali anche nei Piccoli Comuni senza Ufficio Postale	Entro il 2019	n° Piccoli Comuni senza Ufficio Postale da dotare di ATM e di servizi postali tramite la rete dei Tabaccai e il servizio a domicilio dei portalettere	254	759
Aumentare gli Uffici Postali nei Piccoli Comuni dotati di *wi-fi free* per i clienti	Entro il 2020	n° Uffici Postali dotati di *wi-fi free*	+5.007	5.692
Concedere spazi di proprietà presenti in aree svantaggiate per lo svolgimento di attività a scopo sociale	Entro il 2020	n° immobili di proprietà concessi alla comunità	8 immobili	13
Abbattere le barriere architettoniche degli Uffici Postali	Entro il 2020	% di barriere architettoniche	- 80%	710
Certificare il servizio di consulenza finanziaria e le competenze delle persone che agiscono secondo lo *standard* ISO 22222	Entro il 2022	% dei Consulenti finanziari certificati ISO 22222	100%	Avviato cronopro-gramma
Proseguire i progetti educazione e inclusione finanziaria	Entro il 2022	n° eventi di educazione finanziaria	20	58
Programmi di Educazione Finanziaria, Postale e Digitale nei Piccoli Comuni	Entro il 2020	n° eventi	193	*New*
Servizi di pagamento e POS gratuiti per i Piccoli Comuni	Entro il 2020	n° POS	250	*New*
Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»	Entro il 2020	% di investimenti «benessere e inclusione sociale»	+10%	*New*

Fisico strutturale

Sociale relazionale

Outcome

Obiettivo raggiunto — Obiettivo non raggiunto — Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio

DNF

Principali capitali collegati

Da sempre l'Azienda accompagna quotidianamente le comunità locali in cui è presente verso processi di modernizzazione e digitalizzazione, promuovendo il benessere dei cittadini e lo sviluppo socio-economico. Porsi a supporto delle esigenze della comunità è, infatti, alla base dei valori e della missione aziendale del Gruppo.

Con l'obiettivo di incidere positivamente e apportare benefici alla collettività, Poste Italiane promuove specifiche iniziative di inclusione sociale in maniera organica e diffusa, sia mediante la propria rete capillare di Uffici Postali che attraverso il coinvolgimento del volontariato aziendale e/o il finanziamento di specifiche progettualità a valenza comunitaria mediante erogazioni liberali e sponsorizzazioni.

Nell'ambito delle proprie iniziative a supporto della comunità, l'Azienda rivolge particolare attenzione a tutte quelle categorie di persone più vulnerabili che vivono in situazioni di disagio a causa delle loro condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali. L'approccio inclusivo dell'Azienda si riflette nelle costanti attività di ascolto e dialogo con i cittadini, le istituzioni e le associazioni del Terzo Settore sia a livello territoriale che in ambito nazionale, in un continuo processo di conciliazione dei relativi e legittimi interessi.

Obiettivo del Gruppo è, infatti, assumere un ruolo chiave nello sviluppo dell'intero sistema Paese e ricercare la costante integrazione tra esigenze della collettività e obiettivi aziendali, identificando progetti e iniziative che rispondono a interessi condivisi e generino un impatto concreto e misurabile sulla comunità

Tale approccio, che si riflette nella creazione di valore condiviso per l'Azienda e per i suoi *stakeholder*, rappresenta per Poste Italiane un'opportunità per coniugare la competitività con la creazione di valore sociale nel lungo periodo.

L'Azienda si è dotata di una Politica sulle iniziative per la comunità che definisce la strategia adottata da Poste Italiane nell'ambito dei propri interventi a supporto dello sviluppo socio-economico del territorio. Facendo specifico riferimento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, la Politica descrive i principali ambiti di intervento delle proprie iniziative quali: favorire l'accessibilità e inclusione delle categorie più a rischio di esclusione attraverso prodotti e servizi dedicati, promuovere la cultura e l'istruzione attraverso iniziative volte a favorire i valori culturali e il diritto all'istruzione e incoraggiare la sostenibilità economica e la connessione sociale attraverso la collaborazione con le amministrazioni centrali e locali, il Terzo Settore e le comunità locali per soddisfare i bisogni delle categorie più svantaggiate.

Le modalità di intervento a favore della comunità sono realizzate, in coerenza con i valori di riferimento del Gruppo, seguendo criteri trasparenti e rendicontabili, secondo procedure formalizzate tese a evitare ogni possibile conflitto di interesse di ordine personale o aziendale.

Poste Italiane si è dotata inoltre di una specifica Linea Guida che disciplina i processi aziendali in relazione alle iniziative di sponsorizzazione e donazione. La Linea Guida disciplina i processi aziendali relativi alle modalità di esecuzione di attività di sponsorizzazione e di erogazioni liberali a favore di *partner*, enti, associazioni e istituzioni locali che operano sul territorio. Tali contributi, come indicato anche all'interno della Politica Integrata di Gruppo, non possono essere utilizzati per celare atti di corruzione. Infatti, l'Azienda, prima della concessione dei contributi, effettua un processo di *due diligence* sulla base della rilevanza delle iniziative, la notorietà del potenziale *partner*, l'allineamento con gli obiettivi aziendali e i *benefit* attesi e, in seguito all'erogazione della concessione, svolge costanti valutazioni in relazione alla coerenza delle iniziative supportate rispetto al dettato contrattuale, al regolare svolgimento delle attività e specifici accertamenti circa la corretta esecuzione degli obblighi contrattuali. Per la valutazione delle richieste di sponsorizzazione e le erogazioni liberali è previsto il coinvolgimento del Comitato Sponsorizzazioni ed Erogazioni Liberali presieduto da un professionista esterno dotato di elevati requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza.

Le iniziative di sponsorizzazioni ed erogazioni liberali sono rappresentate in specifiche classi in funzione dell'obiettivo previsto, utilizzando a riferimento allo *standard* di classificazione e misurazione del modello *London Benchmarking Group* (LBG *model*), che stabilisce specifiche metodologie per gestire, misurare e rendicontare il loro coinvolgimento nella comunità, secondo principi di trasparenza e partecipazione.

Nel 2019, l'Azienda ha focalizzato l'attenzione sul sostegno di progetti di natura socio-culturale, incrementando il proprio contributo a tre tipologie di iniziative a sostegno del territorio, quali:

- Arte, cultura e diffusione delle conoscenze: includono interventi di supporto a enti e altre organizzazioni che promuovono attività artistiche come musica, danza e teatro e la diffusione di conoscenze del patrimonio nazionale e locale.
- Formazione, sviluppo e sapere: si riferiscono ad iniziative a sostegno di enti e organizzazioni attive sul fronte della conoscenza individuale e collettiva per lo sviluppo di aree di studio e di competenze specifiche.
- Benessere e inclusione sociale: includono iniziative a favore di organizzazioni ed enti che promuovono uno stile di vita sano verso fasce di popolazione più disagiate.

Il significativo aumento delle iniziative attuate rispetto al 2018, è stato possibile grazie all'aumento degli investimenti sostenuti dall'Azienda nel corso dell'anno. In linea con l'approccio inclusivo adottato dall'Azienda, gli interventi svolti nel 2019 sono stati caratterizzati un approccio fortemente divulgativo e inclusivo nell'ottica di promuoverne l'accessibilità da parte di tutti i beneficiari, testimoniato, ad esempio dall'aumento di attività gratuite erogate dall'Azienda sul territorio e dalle numerose iniziative promosse nelle aree territoriali più periferiche.

In ottica di trasparenza e di crescente *accountability* anche nei confronti dei propri dipendenti, a partire da maggio 2019, l'Azienda, ha realizzato una apposita sezione nella *intranet* aziendale dedicata alle iniziative promosse.

+111%

iniziative a supporto della comunità rispetto al 2018

L'impegno di Poste Italiane a favore delle comunità dei Piccoli Comuni

Al fine di incidere positivamente sul tessuto sociale, favorire la crescita economica del Paese e, al contempo, rafforzare la presenza strategica dell'Azienda sul territorio, a fine 2018 il Gruppo, nell'ambito del programma "10 Impegni a favore delle comunità nei Piccoli Comuni", stabiliva in collaborazione con le principali istituzioni e amministratori locali, alcuni specifici interventi a favore delle realtà locali con meno di 5.000 abitanti.

Nel corso del 2019 sono state messe in pratica le specifiche iniziative a supporto dello sviluppo del territorio e sono stati raggiunti tutti gli obiettivi prefissati dal programma.

Insieme ai Piccoli Comuni: promesse mantenute

Oltre a mantenere la promessa di non chiudere alcun Ufficio Postale, Poste Italiane ha realizzato oltre 900 incontri con amministratori locali, coordinati dal nuovo ufficio istituito a Roma con il compito di mantenere aperto e costante il dialogo tra Poste Italiane e le comunità sul territorio; sono stati installati 759 ATM Postamat; attivati i servizi a domicilio e quelli presso gli esercizi convenzionati nei Comuni privi di Ufficio Postale; sono stati collegati 5.692 *spot wi-fi* negli Uffici Postali; eliminate 710 barriere architettoniche in 681 Comuni; potenziati 219 Uffici Postali in 211 centri turistici; installate 6.211 nuove cassette postali e 4.011 impianti di video sorveglianza; attivati più di 100 servizi di tesoreria; donati 13 immobili ai Comuni per attività di interesse collettivo e realizzati 22 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici. Inoltre, nel corso del 2019, in circa 4.000 Piccoli Comuni, Poste Italiane ha lanciato il progetto Etichetta la Cassetta che mira a sensibilizzare i cittadini ad apporre le etichette con il proprio nome e cognome sulle casette domiciliari e sul citofono condominiale. Tale iniziativa si inserisce nel più ampio progetto di miglioramento della qualità del recapito che prevede anche interventi sulla toponomastica attraverso il coinvolgimento dei Comuni, Sindaci e cittadini.

A conferma dei principi di integrità e trasparenza, Poste Italiane durante l'anno ha rendicontato con cadenza bisettimanale, nell'ambito di una specifica sezione del proprio sito *internet*, lo stato di avanzamento delle iniziative garantendo così un dialogo costante con i propri *stakeholder*.

Grazie agli impegni intrapresi, Poste riesce a raggiungere le realtà locali più periferiche, come il Comune di Morterone, il più piccolo d'Italia, in cui vivono 30 persone, che grazie al nuovo sportello ATM Postamat fornisce ai propri abitanti, in gran parte anziani, la possibilità di effettuare operazioni senza più dovere essere costretti a lunghi spostamenti per il prelievo di contante.

ATM Postamat a Morterone, il Comune più piccolo d'Italia in cui vivono 30 persone

Nel segno di un ulteriore avvicinamento alle necessità delle piccole realtà locali e alla luce del raggiungimento degli obiettivi fissati nel 2018, nel corso del secondo incontro con i Sindaci d'Italia, organizzato nell'ottobre 2019 a Roma, i vertici aziendali hanno annunciato l'erogazione di nuovi servizi dedicati alle realtà locali con meno di 5.000 abitanti, rinnovando il dialogo diretto e permanente sulle esigenze specifiche del territorio. A tal proposito, nel 2019, Poste Italiane si è impegnata a realizzare 7 nuove linee di intervento.

Poste Italiane conferma e rafforza le iniziative a supporto dei Piccoli Comuni attraverso la definizione di 7 nuovi impegni

Programmi di educazione finanziaria, postale e digitale

Con l'obiettivo di contribuire ad ampliare la conoscenza e le competenze in materia finanziaria, postale e digitale, l'Azienda prevede un fitto programma di iniziative che vedono il coinvolgimento di esperti dell'Azienda in cui vengono affrontate tematiche quali la macroeconomia e la finanza, con la finalità di dare il giusto supporto ai cittadini nelle scelte di risparmio e investimento responsabile.
Gli incontri sono anche focalizzati a erogare formazione ai clienti e cittadini sull'uso degli strumenti necessari per sfruttare le nuove opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica e digitale. In modo semplice interattivo viene spiegato come fare a gestire il proprio denaro usando lo *smartphone*, come acquistare prodotti in ogni angolo del mondo e come rimanere in contatto con la propria rete di relazioni. Inoltre, sono previsti degli approfondimenti specifici sulle novità che riguardano il nuovo modello di recapito e i nuovi servizi e prodotti postali.

Servizi di pagamento e POS gratuiti per i Comuni

Per andare incontro alle esigenze delle Amministrazioni Locali, derivanti anche dall'evoluzione degli strumenti di pagamento, Poste Italiane intende dotare i Comuni di almeno due POS in comodato d'uso gratuito con commissioni di accettazione gratuita per tutte le carte di Poste Italiane.

Punto Poste Da Te per i Piccoli Comuni

In tutti i Comuni senza Ufficio Postale o con un solo Ufficio aperto a giorni alterni, Poste si impegna, su richiesta del Comune, ad installare Punto Poste Da Te nei locali a disposizione, in uno spazio accessibile ai dipendenti e al pubblico. Il *locker* Punto Poste Da Te consente il ritiro e la spedizione dei pacchi, l'invio dei resi *e-commerce*, il pagamento di bollettini postali, le ricariche Postepay, le ricariche SIM e, in futuro, il ritiro della corrispondenza a firma.

Cassette postali SMART

Poste Italiane si impegna ad installare nel Paese entro il 2022 11.000 cassette di impostazione *SMART* di cui circa la metà saranno presenti nei Piccoli Comuni. Le cassette verificano la presenza effettiva di corrispondenza, rilevano dati ambientali (temperatura, umidità, inquinamento) e offrono spazio digitale per informazioni utili ai Comuni di pertinenza.

Servizi di informazione per i cittadini

La società si impegna a dotare le amministrazioni locali di un servizio di comunicazione multicanale con la propria comunità. Il servizio offre al Comune l'opportunità di gestire in completa autonomia, via sms e/o *e-mail*, o attraverso la posta tradizionale, comunicazioni di interesse pubblico verso i cittadini, come avvisi relativi a strade non percorribili, eventi straordinari o eventi turistici o culturali.

Programmi di Filatelia

Poste Italiane prevede la realizzazione di eventi di valorizzazione del territorio nel corso dei quali alle Comunità locali vengono presentati i temi della Filatelia e della scrittura legati alle tradizioni ed al patrimonio culturale. Verranno coinvolti 20 dei Comuni più piccoli di ogni Regione, fino a un totale di 400 Comuni interessati nel corso del 2020. Al termine di ciascun evento verrà realizzato un annullo filatelico dedicato.

Nuova flotta *green* con riduzione emissioni (- 40%)

Poste prevede la sostituzione entro il 2022 dell'intero parco di 26 mila automezzi aziendali. Gli attuali veicoli saranno sostituiti con mezzi di ultima generazione a emissioni limitate: il 50% di queste vetture verrà destinato ai Piccoli Comuni. L'obiettivo complessivo è di ridurre le emissioni dovute al trasporto del 40%.

L'Azienda si è inoltre impegnata ad offrire il proprio sostegno in occasione delle celebrazioni per i settecento anni dalla scomparsa di Dante Alighieri, diventando la prima grande realtà nazionale ad impegnarsi all'interno di tale iniziativa. L'impegno si sostanzia attraverso l'attuazione di iniziative in 70 Piccoli Comuni, che a diverso titolo sono collegati alle vicende artistiche e alla vita dell'Alighieri, tra quanti hanno richiesto un sostegno per poter realizzare iniziative specifiche, possiedono opere, sono citati nelle vicende della Divina Commedia, o sono legati alla vita avventurosa del poeta.

Valori ritrovati: un progetto di economia circolare

Sulla base del Protocollo di Intesa stipulato con Caritas Italiana nel 2018 e rinnovato nel settembre 2019 per ulteriori 5 anni, prosegue l'iniziativa "Valori ritrovati", che ha l'obiettivo di destinare il contenuto dei pacchi non ritirati, o non consegnati – i c.d. colli anonimi o colli abbandonati – alle famiglie più bisognose tramite i canali di distribuzione degli "Empori della Solidarietà", il circuito di supermercati che fornisce gratuitamente prodotti di prima necessità alle famiglie bisognose. Sfruttando il principio del riutilizzo della merce, in ottica di economia circolare, "Valori ritrovati" rappresenta un esempio di soluzione concreta ed efficace in grado di preservare valore piuttosto che distruggerlo. La collaborazione con uno dei principali enti caritatevoli rafforza la presenza dell'Azienda per farsi promotrice dello sviluppo del territorio attraverso iniziative di inclusione e di solidarietà sociale. Oltre al valore sociale, il progetto ha una forte impronta inclusiva in quanto consente alle famiglie bisognose di ricevere beni (come, ad esempio, capi di abbigliamento, giocattoli, piccoli elettrodomestici, utensili per la casa) che normalmente non avrebbero la possibilità di acquistare. A supporto dell'iniziativa, nel corso del 2019, la rete di volontari di Poste Italiane ha partecipato all'attuazione di attività di distribuzione, immagazzinamento e svolgimento di pratiche amministrative relative alla gestione dei

pacchi. L'iniziativa è attualmente operativa nelle sedi Caritas di Roma, Perugia, Pescara e Montesilvano con obiettivo di allargamento ad ulteriori Empori della Solidarietà. Inoltre, dal ricavato delle vendite dei beni non adatti o necessari ai fini del sostegno a supporto dei beneficiari degli Empori della Solidarietà, ha già reso possibile l'attivazione in Roma di tre percorsi di inserimento professionale.

Il Volontariato d'Impresa

Nell'ambito del progetto "Volontariato d'Impresa" Poste Italiane ha progettato il modello di funzionamento del volontariato in Azienda, con riguardo alla fase di accreditamento delle organizzazioni proponenti le attività di volontariato, la presentazione e validazione dei progetti, il reclutamento e l'ingaggio dei volontari e la comunicazione verso l'interno e verso l'esterno. Il progetto, avviato nel 2016, oggi conta più di 1.000 dipendenti e rappresenta per Poste Italiane un'attività strategica utile a creare reti di solidarietà e inclusione sul territorio ed un sistema di dialogo strutturato con le Organizzazioni del Terzo Settore e con i rappresentanti delle comunità locali. Per Poste Italiane risulta essere di prioritaria rilevanza il potenziamento e lo sviluppo della *community* di volontari, attività portata avanti mediante l'erogazione di attività formative dedicate. Al fine di ottimizzare le modalità gestionali dei programmi di volontariato e promuovere iniziative locali di progettazione di servizi condivisi a valenza sociale, nel corso del 2019 è stato avviato il progetto "Piattaforma Informatica Volontariato d'Impresa", finalizzata alla messa a punto, alla realizzazione e alla gestione operativa di una piattaforma *web* dedicata. In particolare, la piattaforma è concepita per consentire ai soggetti del Terzo Settore di proporre iniziative specifiche, ai volontari di candidarsi e pubblicare contenuti in ottica di condivisione, oltre che facilitare la produzione della reportistica dei progetti.

I volontari di Poste Italiane a supporto dei più bisognosi all'interno del programma di inclusione *post* sisma

Il programma consiste in una progettualità biennale mirata alla prevenzione e al contrasto dell'isolamento sociale e di sostegno all'autosufficienza delle persone anziane residenti in 95 Comuni soggetti a eventi sismici, di cui 56 nelle Marche, 15 in Abruzzo, 14 in Umbria e 11 nel Lazio. L'iniziativa, promossa e realizzata da Croce Rossa Italiana, si avvale delle risorse residue provenienti dalla raccolta fondi a suo tempo promossa da Poste Italiane per Croce Rossa a seguito del terremoto. Obiettivo del progetto che vede la collaborazione tra Croce Rossa italiane e Poste Italiane è quello di promuovere il benessere delle comunità migliorando la qualità della vita delle popolazioni residenti nelle aree colpite dal sisma nel centro Italia con particolare riguardo alle persone anziane e non autosufficienti garantendo a loro stessi e alle loro famiglie la sicurezza e il benessere psicofisico attraverso attività integrate di assistenza socio-sanitaria, educazione alla salute e prevenzione. Lo sviluppo della cultura dell'inclusione sociale è previsto attraverso forme di assistenza personalizzata sviluppate sulla base di esigenze individuali tenendo conto delle specifiche esigenze di genere ed età per rafforzare la trasversalità e l'innovazione dei servizi sociali e migliorare l'accesso all'assistenza sociale e la qualità dei servizi monitorandone i risultati. Oltre al recupero di situazioni di difficoltà, il programma promuove azioni di educazione sanitaria per garantire assistenza e prevenzione dei rischi nelle comunità dove la popolazione anziana è in costante aumento. Il profondo radicamento di Poste Italiane nel territorio interessato dal sisma, ha permesso di individuare altrettanti Uffici Postali con caratteristiche strutturali adeguate alle esigenze del progetto che fanno da riferimento per l'installazione di defibrillatori disponibili per l'intera popolazione che per oltre il 28% è costituita da persone che superano i 65 anni di età.

I Cresco *Awards*: la *partnership* con Sodalitas a favore delle città sostenibili

Nel corso del 2019 Poste Italiane ha partecipato alla cerimonia di premiazione dei "Cresco *Awards* - Città sostenibili", l'evento di riconoscimento delle iniziative dei Comuni italiani più efficaci nel sostenere lo sviluppo sostenibile dei territori, promosso annualmente dalla Fondazione Sodalitas in collaborazione con ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani). I premi, assegnati da una Giuria indipendente, sono stati consegnati quest'anno nell'ambito della 36esima assemblea annuale dell'Anci ad Arezzo. Per il quarto anno consecutivo i Cresco *Awards* hanno premiato le migliori iniziative sviluppate da Comuni, Città Metropolitane, Comunità Montane o Unioni di Comuni di tutta Italia. Il 25% dei progetti presentati ha riguardato i Piccoli Comuni fino a 10.000 abitanti su tematiche connesse agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

L'iniziativa ha visto il coinvolgimento di 16 imprese particolarmente impegnate sul fronte della sostenibilità, tra cui Poste Italiane, che ha assegnato il riconoscimento "Per lo sviluppo digitale dei Piccoli Comuni" al Comune di Tavenna (CB) per l'iniziativa "Accoglienza, inclusione e coesione sociale", al Comune di Tollo (CH) per l'iniziativa "Tollo equa. + ricicli - paghi' e al Comune di Malegno (BS) per il progetto 'Piccoli progettisti crescono".

Poste Italiane premiata per le **iniziative a supporto dello sviluppo digitale dei Piccoli Comuni** ai Cresco *Awards* 2019

Il progetto P.A.I.N.T.

Sulla base dei valori fondanti della prossimità e del ruolo sociale promosso dall'Azienda, nell'ambito degli impegni a supporto dei Piccoli Comuni, nel 2018, è stato avviato il progetto P.A.I.N.T. (Poste e Artisti Insieme Nel Territorio), iniziativa territoriale di riqualificazione e decoro degli Uffici Postali. Coerentemente con il ruolo di Poste Italiane e con la sua vicinanza ai territori e ai cittadini, attraverso tale progetto il Gruppo valorizza la propria presenza sul tessuto sociale italiano, con l'obiettivo di rendere più concreta e visibile la propensione dell'Azienda verso il territorio e l'innovazione. Attraverso un *contest on line* che ha coinvolto *street artist* di tutta Italia, l'Azienda ha individuato i bozzetti per 22 *murales* che sono stati realizzati nel corso del 2019 sulle pareti esterne di Uffici Postali diffusi sul territorio nazionale, trasformandoli così in punti di riferimento per il quartiere e per i cittadini.

Dalla collaborazione fra Poste Italiane e Sky Arte, sono nati 8 film per raccontare il progetto P.A.I.N.T.: gli *street artist*, gli Uffici Postali, la gente comune e le tecniche realizzative che hanno dato vita ai *murales*.

22

murales realizzati nell'ambito del progetto **P.A.I.N.T.**

Impegno Sociale

Poste Italiane è sensibile alle iniziative sociali e all'esigenza dei propri dipendenti di essere parte attiva del cambiamento sociale. Secondo il principio di impegno sociale, l'Azienda ha aderito alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare 2019 organizzata da Banco Alimentare *Onlus*, che permette di donare parte della propria spesa a chi ne ha bisogno. Poste Italiane ha messo a disposizione circa 160 mezzi aziendali per il trasporto dei generi alimentari donati. I dipendenti hanno partecipato sia in qualità di autisti che in veste esclusiva di volontari presso i supermercati.

Veicoli messi a disposizione da Poste Italiane per il trasporto di generi alimentari ai bisognosi

160

Dialogo e trasparenza con le Istituzioni

DNF

Principali capitali collegati

Il ruolo e la natura delle attività di Poste Italiane impongono un dialogo e un confronto costante con le Istituzioni nazionali e internazionali, con le Regioni e con gli enti locali.

Secondo i principi di correttezza, professionalità, collaborazione e trasparenza riportati all'interno del Codice Etico, il Gruppo coopera attivamente con le Autorità (di Regolamentazione, Vigilanza e Giudiziarie) e le Istituzioni pubbliche al fine di individuare soluzioni a supporto dei bisogni della collettività, promuovere lo sviluppo del territorio e favorire al contempo la crescita competitiva dell'Azienda.

Da sempre, infatti, Poste Italiane, anche considerata la sua missione, la presenza capillare e il contesto in cui opera, pone in atto un dialogo positivo con il decisore pubblico e intrattiene rapporti strutturati e costanti con le Autorità e le Istituzioni attraverso un dialogo sistematico e trasparente, promuovendo la fattiva e corretta collaborazione, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e dei provvedimenti regolamentari.

Tali attività di confronto sono improntate alla ricerca di soluzioni condivise che consentono di rispondere ai bisogni sociali della comunità, di incidere positivamente sul tessuto sociale nei territori in cui l'Azienda opera e, al tempo stesso, di accrescere la competitività e promuovere la continuità del *business*

Il dialogo istituzionale si svolge principalmente attraverso relazioni dirette con i diversi referenti istituzionali, al fine di favorire la conoscenza delle attività aziendali e la prevenzione di problematiche applicative conseguenti alle scelte del decisore pubblico in un'ottica di positiva collaborazione.

In tale ottica, nel corso del 2019 le attività di dialogo con le principali Istituzioni centrali si sono svolte attraverso un coinvolgimento continuo e trasparente e un approccio propositivo e proattivo rappresentando al contempo gli interessi aziendali e della collettività.

Con riguardo alle relazioni aventi ad oggetto tematiche di tipo legislativo, la relazione con il decisore pubblico è volta a favorire la conoscenza di una più ampia gamma di elementi di valutazione che consentono di analizzare l'impatto e le possibili conseguenze di una determinata normativa e a rappresentare al meglio proposte evolutive della normativa vigente.

L'attività legislativa implica lo svolgimento di attività monitoraggio degli scenari normativi e della posizione degli interlocutori istituzionali di riferimento, la predisposizione, unitamente alle funzioni competenti, di *position paper* e di proposte sulle tematiche rilevanti in un'ottica di confronto delle esigenze aziendali con quelle degli *stakeholder* di riferimento e dei relativi interessi.

La sinergia naturale tra la *mission* del Gruppo e le Istituzioni permette di instaurare accordi e *partnership* strategiche a favore della collettività, che consentono l'attuazione di investimenti e iniziative tipicamente volti all'identificazione di offerte dedicate a servizi integrati innovativi, alla promozione della capillarità della rete postale per una tempestiva condivisione dei piani di programmazione e alla predisposizione di *team* territoriali che si focalizzano su tematiche specifiche[32].

32. Nel 2019, il supporto di Poste Italiane ad associazioni di categoria è stato pari a circa 3,5 milioni di euro. Poste partecipa alla attività di Confindustria e delle Associazioni territoriali mirate allo sviluppo dell'economia digitale e all'implementazione dei servizi offerti alle imprese associate, basati su prodotti e servizi qualificanti di Poste Italiane.

In relazione alle attività di confronto con le Istituzioni locali, l'Azienda svolge regolarmente specifiche attività di dialogo e collaborazione anche con Regioni ed enti territoriali. Tali attività sono volte a garantire, con particolare riferimento ai Piccoli Comuni, la raccolta delle relative esigenze ed il coordinamento delle iniziative volte a fornire le soluzioni più adeguate. Per garantire al meglio questo processo nel corso del 2019 sono stati costituiti dei presidi territoriali per ogni macroarea aziendale, all'interno della quale è stato individuato un responsabile a supporto delle associazioni e delle Istituzioni.

Oltre 1500 incontri con le Istituzioni locali nel 2019 nell'ambito del progetto "Piccoli Comuni"

Nell'ambito dell'iniziativa a supporto dei Piccoli Comuni, nel corso del 2019, il Gruppo ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa tra Poste Italiane, Regione Lazio e ANCI Lazio, volto a individuare forme di collaborazione per offrire ai Comuni del Lazio con meno di 5.000 abitanti alcuni servizi aggiuntivi rispetto al Servizio Postale Universale.

Come prova della costante attenzione che Poste Italiane ripone nei confronti delle comunità locali, anche facendo seguito agli impegni assunti nei confronti dei Piccoli Comuni, nel 2019 sono avvenuti oltre 1500 incontri con le Istituzioni locali, numero incrementato significativamente rispetto al 2018.

Tra le principali Istituzioni locali e organi di regolamentazione e vigilanza con cui l'Azienda si interfaccia vi sono l'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni (AGCom), il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE), il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), il Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAE) e il Dipartimento per le Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri. A livello europeo e internazionale, inoltre, il Gruppo intrattiene rapporti con il Parlamento Europeo, la Commissione Europea, la *Universal Postal Union* (UPU), *PostEurope*, *European Centre of Employers and Enterprises providing Public services* (CEEP), *International Post Corporation* (IPC) e altre Istituzioni e associazioni dei settori in cui opera.

A supporto del raggiungimento di tali obiettivi, il Gruppo è impegnato in attività di coordinamento, rappresentanza e monitoraggio dell'agenda politica a livello europeo e internazionale all'interno dei principali organi sopracitati e al rilascio di informazioni per finalità di carattere normativo a livello nazionale, europeo ed internazionale nonché alla formulazione di proposte di modifiche ed integrazioni del quadro normativo e regolatorio di riferimento.

Nell'ambito delle organizzazioni postali internazionali, inoltre, il Gruppo partecipa attivamente alle iniziative volte a promuovere uno sviluppo sostenibile. In particolare, il Gruppo partecipa al programma EMMS (*Environmental Monitoring and Measurement System*) promosso da International Post Corporation, società cooperativa costituita da 23 operatori postali che lavorano circa l'80% dei volumi di traffico globale. Tale programma è stato lanciato nel 2008 con l'obiettivo di monitorare le emissioni di CO_2 e valutare il livello di sostenibilità delle attività dei partecipanti, per ridurre l'impatto delle attività postali sull'ambiente.

Con particolare riferimento al settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, il Gruppo è indirizzato:

- assicurare l'accessibilità ai SIEG - Servizi di Interesse Economico Generale (es. Servizio universale postale, Editoria-accesso all'informazione, servizi vari al cittadino), il cui fine è quello di assicurare l'accessibilità dell'informazione agli utenti finali;
- garantire gli adempimenti normativi/regolatori posti a carico dell'Azienda in materia di fornitura dei servizi universali e non universali (es. in tema di risultati di qualità, obblighi informativi verso la clientela, definizione del Contratto di Programma tra l'Azienda e lo Stato, organizzazione degli Uffici Postali, verifica dell'onere del servizio universale, regolamentazione dei giorni alterni della corrispondenza, ecc.);
- gestire le istanze provenienti dall'AGCom, in materia di regolamentazione e vigilanza del settore postale (es. richieste di informazioni, procedimenti sanzionatori, ecc.) e dell'AgID, in relazione alle attività del settore Pagamenti, *Mobile* e Digitale.

Inclusione finanziaria

DNF

Principali capitali collegati

Da sempre l'Azienda, sfruttando la vicinanza territoriale alle comunità e la capillarità della rete, fornisce supporto alle categorie tradizionalmente escluse, che, in ragione di specifiche condizioni personali o fisiche, non hanno un accesso diretto ai prodotti e servizi fondamentali necessari per il proprio sostentamento economico e il benessere sociale.

È in tale ottica che Poste Italiane, come indicato all'interno della Politica aziendale in materia e protezione dei Diritti Umani, si impegna a promuovere il diritto all'accessibilità e all'inclusione attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi che possono dare una risposta ai bisogni sociali espressi anche dalla popolazione residente nelle aree interne, periferiche o comunque soggette a situazione di svantaggio o deprivazione sociale e nella promozione e programmazione di iniziative di educazione finanziaria, in materia, soprattutto, di risparmio, investimenti, pagamenti, previdenza e assicurazione.

A tal proposito, obiettivo del Gruppo è incidere nel supporto socio-economico delle comunità e fornire un'esperienza di acquisto più consapevole, favorendo al contempo la creazione di valore economico per l'Azienda e la restituzione di valore sociale per il territorio, coerentemente con la propria missione aziendale e la Politica sulle iniziative per la comunità del Gruppo Poste Italiane

Poste Italiane monitora le proprie iniziative e la propria offerta di prodotti e servizi attraverso iniziative di dialogo continue e strutturate quali, ad esempio, l'attività di confronto organizzata annualmente con i principali *stakeholder* al fine di monitorare le esigenze delle comunità e, in particolare, dei propri beneficiari e il relativo grado di soddisfazione in merito ai prodotti e servizi offerti.

Attraverso principi di serietà, affidabilità ed eticità, Poste Italiane fornisce offerte dedicate a tutte le categorie di clienti a cui si rivolge, a seconda delle specifiche esigenze.

Al fine di rafforzare la vicinanza aziendale alle varie fasce di clienti, il Gruppo ricerca continuamente soluzioni innovative per i prodotti e i servizi offerti, anche grazie alla propria presenza capillare sul territorio.

A tal proposito, l'Azienda, in linea con l'evoluzione del modello di servizio e consulenza alla clientela, intende proporre una nuova idea di Ufficio Postale tramite, ad esempio, l'attribuzione di un consulente dedicato agli specifici bisogni finanziari del cliente e la dotazione di strumenti in grado di stimolare il dialogo con i clienti sulla base delle loro priorità.

Circa 1.000 consulenti "mobili" dedicati alla copertura dei territori più remoti

In particolare, in riferimento alle categorie *senior*, l'Azienda sta sviluppando presso i nuovi spazi all'interno degli Uffici Postali servizi e approcci di comunicazione dedicati – quali ad esempio la promozione dell'alfabetizzazione digitale tramite servizi di accoglienza e supporto tecnologico – assistenza dedicata ai clienti nello svolgimento delle pratiche e nella compilazione della modulistica e attività di informazione attraverso modalità dedicate e leggibili. A tal fine, la formazione dei dipendenti assume un'importante rilevanza, con particolare attenzione alla rete commerciale, al fine di garantire l'aggiornamento costante delle conoscenze e delle competenze delle proprie persone e soddisfare al meglio le esigenze dei clienti.

Oltre a sostenere progetti di inclusione finanziaria già avviati nel corso del 2018, il Gruppo ha sviluppato specifiche iniziative dedicate alle categorie tradizionalmente escluse, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e l'integrazione culturale.

Il ritorno di Poste Italiane nel centro storico dell'Aquila

A 10 anni di distanza dal sisma del 6 Aprile del 2009, è stato inaugurato il nuovo Ufficio Postale nel centro storico dell'Aquila che sviluppa su una superfice di 300 metri quadri ed è stato realizzato con l'aiuto delle più moderne tecnologie per coniugare sicurezza e qualità del servizio: 6 sportelli polifunzionali, 2 sale consulenza e uno sportello automatico Postamat di nuova generazione. La riapertura dell'Ufficio Postale nel centro storico dell'Aquila contribuisce così alla rinascita di una bellissima città e in particolare del suo nucleo urbano più antico. Ampliare e rinnovare la presenza di Poste Italiane nella città capoluogo abruzzese è coerente con la strategia industriale, che ha il suo cardine nella presenza capillare dei servizi postali ed è soprattutto in linea con i valori di inclusione e vicinanza ai cittadini e alle comunità che da sempre caratterizzano l'Azienda.

Le iniziative di inclusione finanziaria all'interno degli Uffici Postali

L'attenzione per le categorie disabili si traduce nell'integrazione delle loro esigenze all'interno delle attività progettuali dell'Azienda, attraverso le quali Poste Italiane mette a disposizione specifici strumenti, tecnologie e operatori dedicati che li supportano nell'inclusione finanziaria.

In tale ottica, in linea con le politiche di inclusione e di valorizzazione della *diversity*, l'Azienda ha sviluppato un'iniziativa sperimentale diretta all'assunzione di alcune persone non udenti che abbiano la piena conoscenza della lingua dei segni, da inserire negli Uffici Postali delle principali città metropolitane in sportelli dedicati ai clienti con lo stesso tipo di disabilità. Il progetto, oltre ad offrire una concreta opportunità occupazionale e un'occasione di professionalizzazione, ha l'obiettivo di fornire ai cittadini non udenti un servizio di prossimità, accessibile e personalizzato sulla base delle loro esigenze.

Oltre **7.000 ATM dotati di guida vocale nel 2019**, + 1.751 rispetto al 2016 (5.269)

Infine, in ottica di inclusione, tutti gli ATM installati sul territorio sono dotati di tastiere per persone cieche e ipovedenti. Gli ATM prevedono un sistema di guida alla navigazione tramite una serie di mappe grafiche a contrasto attivabili dallo schermo e l'utilizzo di una guida vocale completa tramite l'utilizzo delle cuffie inseribili nell'apposito *jack*.

Inoltre, linea con il Codice Etico, tutto il personale dell'Ufficio Postale garantisce la precedenza allo sportello ai clienti con disabilità motoria e visiva, alle future mamme e ai genitori con neonati. A supporto dell'applicazione di tale principio, sono stati esposti in tutti gli Uffici Postali avvisi di cortesia che incentivano tale comportamento.

Le iniziative a favore dei cittadini stranieri

Poste Italiane con l'obiettivo di estendere la propria offerta di servizi ai cittadini stranieri e promuovere al contempo l'inclusione socio-economica delle comunità straniere all'interno del Paese ha istituito gli Uffici Postali multietnici dislocati su tutto il territorio. Gli Uffici Postali dedicati ai cittadini stranieri – multietnici o monoetnici a seconda delle esigenze del territorio – sono situati all'interno di aree con elevata concentrazione di cittadini stranieri o presso aree trafficate, come ad esempio nei pressi di stazioni ferroviarie. Inoltre, a supporto degli operatori è stato creato un allestimento ad hoc con tutto il materiale pubblicitario e di comunicazione tradotto nelle varie lingue dei segmenti di clientela *target* individuati.

In linea con l'impegno adottato dall'Azienda a supporto dell'inclusione socio-economica dei cittadini stranieri, a dicembre 2019 sono stati attivati due ulteriori UP multietnici. All'interno dei 27 Uffici Postali multietnici attualmente attivi, nel corso dell'anno sono stati registrati più di 3,4 milioni di clienti serviti. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, nel 2019, sono state effettuate oltre 5,5 milioni di operazioni.

3,4 mln

Clienti serviti all'interno dei 27 Uffici Postali multietnici nel 2019

L'inclusione finanziaria di *senior*, giovani e minori

Nel corso del 2019, è stato inaugurato il Programma "*Silver Economy*" dedicato ai *senior*, con l'obiettivo di gestire in un unico quadro sinergico, tutte le azioni del Gruppo dedicate a questo importante segmento di popolazione. Il programma prevede diverse linee di azione:

- coinvolgimento di *startup* ed osservatori di settore per identificare i bisogni ed avvicinare i *senior* alle nuove tecnologie facendoli partecipare al processo d'innovazione;
- servizi a domicilio/prossimità attraverso la rete dei portalettere e degli Uffici Postali;
- eventi di alfabetizzazione finanziaria ed informatica presso gli Uffici Postali;
- sviluppo di nuove offerte dedicate;
- iniziative commerciali dedicate.

Nello specifico, il programma ha l'obiettivo di contribuire a migliorare la conoscenza degli strumenti finanziari e digitali in un segmento specifico di popolazione, quello dei *senior*. La formazione di clienti e cittadini "*silver*", è condotta da esperti finanziari e digitali di Poste Italiane. In questo modo il Gruppo continua ad offrire il proprio contributo di competenze all'interno delle strategie elaborate dal Comitato Nazionale sull'Educazione Finanziaria, con la promozione di iniziative utili a innalzare, anche tra la popolazione italiana *senior*, la conoscenza e le competenze finanziarie, assicurative e previdenziali.

Il Risparmio che fa Scuola

Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca si pone l'obiettivo di potenziare le conoscenze economico-finanziarie degli studenti di ogni ordine e grado di scuola, per educarli a una cittadinanza attiva e consapevole. Il progetto Il Risparmio che fa Scuola, promosso da Poste Italiane e Cassa Depositi e Prestiti, risponde a questa esigenza proponendo un percorso didattico unico e originale, e completamente gratuito. L'obiettivo è formare i cittadini del futuro, portandoli a riflettere sui propri comportamenti di risparmio (economico, ambientale, energetico, alimentare) e su quanto questi possano incidere sulla vita di ognuno e su quella della propria comunità. La nuova edizione de "Il Risparmio che fa Scuola" promuove la Cittadinanza economica concentrando l'attenzione sul tema del risparmio multidimensionale come valore e strumento di progresso e di sviluppo personale e dell'intera comunità.

Il percorso didattico è diviso in 3 moduli tematici:

- il risparmio: insegna a gestire in modo responsabile le risorse finanziarie, energetiche, naturali ecc. per generare progresso a livello economico e sociale;
- la condivisione: sottolinea l'importanza dell'affidare i risparmi a degli istituti finanziari in modo che, messi in comune e investiti, si traducano in vantaggi economici per la comunità e diventino uno strumento per promuovere lo sviluppo del Paese;
- la qualità della vita: abbraccia le finalità del risparmio in modo ampio, mettendo in evidenza il fatto che i comportamenti responsabili sono una priorità per l'intero pianeta e coinvolgono la comunità globale.

Pagina volutamente lasciata in bianco

Customer experience

- Trasformazione del servizio Assistenza clienti
- Tutela e soddisfazione del cliente
- Protezione dei dati e adeguata sicurezza informatica
- -48% degli incidenti di sicurezza informatica

Posteitaliane
Posteitaliane
Posteitaliane

Customer experience

Principali Capitali

Fisico strutturale

Intellettuale

Finanziario

Sociale relazionale

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Migliorare il tempo medio di gestione dei reclami	Entro il 2020	Tempo medio di gestione dei reclami	15 giorni	12 giorni
Aumentare la *customer satisfaction*	Entro il 2022	*Customer Satisfaction*	+4% rispetto al 2018	+1%
Sviluppare il modello di servizio tramite l'attribuzione di un Consulente Dedicato ai clienti	Entro il 2022	Numero consulenti dedicati	13.000	8.350
Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale	Entro il 2022	Ore di formazione erogata alla rete commerciale	6,5 milioni	1,4 milioni
Coinvolgere i clienti e dipendenti di Poste Italiane tramite piattaforme *web*	Entro il 2019	Numero clienti e numero dipendenti coinvolti con piattaforme *web* per la *customer experience*	30.000 clienti e 6.000 dipendenti coinvolti nella piattaforma *panel web* "DilloaPo-steltaliane"	20.000 clienti e 18.000 dipendenti
Certificare la tutela della *privacy* negli ambiti aziendali del Gruppo	Entro il 2022	Numero degli ambiti aziendali certificati	20%	5%
Migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e Azienda	Entro il 2022	Numero chiamate gestite in automatico	15%	*New*

Outcome

Obiettivo raggiunto — Obiettivo non raggiunto — Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Qualità e *Customer experience*

DNF

Principali capitali collegati

Miglioramento dei risultati relativi alle misurazioni della ***customer satisfaction*** per l'anno 2019 pari a circa 83% (**+2%** rispetto al 2018)

Poste Italiane è orientata verso un costante miglioramento della qualità di prodotti e servizi offerti ai propri clienti, nel tentativo di soddisfare pienamente le loro aspettative. In un mondo sempre più *mobile*, *social* e multicanale, cambiano le esigenze ed i comportamenti degli utenti e diventa, dunque, necessario consolidare i rapporti tra Azienda e clientela.

A tal riguardo il Codice Etico statuisce che le società del Gruppo improntino i propri rapporti con la clientela sulla base di competenza, professionalità, cortesia, trasparenza, correttezza e imparzialità. Tali valori e principi improntano le norme essenziali di comportamento con il cliente, assicurando relazioni proficue e durature, fornendo un'informativa esauriente e accurata sui prodotti e servizi, in modo da consentire scelte consapevoli, evitando di creare aspettative improprie.

Customer experience significa per Poste Italiane garantire l'eccellenza dei prodotti e servizi per fornire un'esperienza d'uso semplice e sicura, pienamente riconosciuta dai propri clienti

Il riconosciuto valore attribuito alla soddisfazione del cliente è dimostrato dalla volontà aziendale di prevedere un obiettivo di *Customer experience* per tutti i destinatari del programma "*Management By Objectives* (MBO)". In particolare, l'Azienda ha mantenuto, in continuità rispetto all'anno precedente, l'indicatore *Customer experience* Gruppo Poste Italiane – che monitora la qualità percepita dai clienti per i più importanti prodotti, servizi e canali del Gruppo Poste Italiane – per l'Amministratore Delegato, la funzione Controllo Interno e tutte le funzioni di *staff*.

A conferma della centralità del tema, è importante ricordare che il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane esprime la propensione al rischio connesso alla mancata soddisfazione delle esigenze della clientela anche sulla base di indicatori relativi alla *Customer experience*, tra cui i tassi di reclamo e la *Customer experience* Gruppo Poste Italiane.

Il 2019 si è caratterizzato da importanti evoluzioni in ambito organizzativo in ottica di "*customer centricity*".

La funzione *Customer experience Transformation* è nata con l'obiettivo di porre le esigenze del cliente al centro delle strategie aziendali e di puntare sempre più all'innovazione e alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie per rafforzare il posizionamento competitivo dell'azienda, rispondendo in maniera tempestiva ed efficace ai cambiamenti di scenario e ai nuovi bisogni dei clienti attuali e potenziali, riducendo in maniera sempre più incisiva il *time to market*. La nuova funzione è articolata in modo da assicurare sul canale fisico, sulla *front line* e sul digitale che tutte le nuove iniziative vengano lanciate in ottica *Customer Centric* e che tutti i prodotti/servizi in essere siano continuamente migliorati.

In linea con il Piano *Deliver* 2022 e con il processo di trasformazione industriale intrapreso da Poste Italiane, anche la funzione aziendale *Chief Operating Office* continua nel suo percorso di cambiamento intrapreso nel 2018. La recente riorganizzazione della funzione di Servizi di *Back Office* ha l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi resi ai clienti, l'efficacia e l'efficienza dei processi gestiti, l'ottimizzazione della distribuzione del lavoro e delle competenze e l'innalzamento e la ridefinizione degli *standard* di produttività dei centri operativi territoriali, nel rispetto della normativa di settore. Il percorso di trasformazione tiene conto della complessità organizzativa e delle diverse esigenze legate al *business* e prevede, in particolare: il coinvolgimento delle persone su tutto il territorio nazionale, la semplificazione organizzativa e snellimento della filiera decisionale, il rafforzamento delle attività di governo e controllo, la creazione di strutture specializzate per linee di offerta/servizi, la concentrazione delle attività standardizzabili e comuni ai diversi prodotti e servizi in strutture dedicate.

Tale processo di cambiamento ha previsto un percorso formativo che permette a tutte le figure professionali coinvolte di comprendere lo scenario di trasformazione, acquisire la conoscenza e l'uso di nuovi strumenti dedicati e contribuire all'attuazione del nuovo modello di servizio.

Nel corso del 2019, sono proseguite le attività che hanno riguardato gli interventi evolutivi per la messa a regime del processo di Affidabilità Aziendale, con particolare *focus* sul processo postale-logistico. Nello specifico sono stati definiti il modello di funzionamento, le fasi del processo e gli strumenti operativi tra cui sistemi di *data analytics* e intelligenza artificiale della funzione Affidabilità Aziendale.

Indicativo della volontà dell'Azienda di soddisfare le esigenze dei clienti è l'impiego di più di mille dipendenti della funzione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione a livello territoriale e centrale e dedicati alla qualità e che effettuano attività mirate di misurazione, prevenzione e miglioramento. Nel corso del 2019, al fine di garantire l'accuratezza, l'integrità, l'attendibilità e la consistenza dei dati necessari a definire i KPI presenti nel Modello di Monitoraggio della Qualità dei prodotti postali, è stata effettuata la certificazione del Modello e dei processi di raccolta dati alimentanti il sistema di monitoraggio stesso.

Nell'ambito del Piano *Deliver* 2022, prosegue il piano di trasformazione del servizio Assistenza Clienti.

Il nuovo modello intende rendere l'assistenza una leva competitiva a supporto del *business* e dello sviluppo della relazione con il cliente con lo scopo di indirizzarne tutte le aspettative attraverso un ecosistema di servizi costruito sulle esigenze del cliente e offrendogli soluzioni personalizzate. Il progetto pluriennale è finalizzato a costruire il *customer journey* di assistenza per segmento di *business*. La gestione del cliente viene resa più efficiente grazie all'utilizzo di strumenti di gestione *smart* ed innovativi. Il nuovo modello, infatti, prevede diversi *journey* di assistenza introducendo in maniera graduale l'*Artificial Intelligence* (AI) che permette un'ottimizzazione dei volumi gestiti e un aumento del *self care*. Le principali aree di miglioramento in termini di soddisfazione cliente riguardano il Tempo medio di Attesa in coda (TMA) e il Tempo medio di Gestione (TMG). Gli interventi del Piano di trasformazione permettono una riduzione dei tempi di attesa e di gestione delle richieste con conseguente miglioramento dei livelli di soddisfazione dei clienti. Inoltre, in linea con l'approccio "*customer centric*" adottato dall'Azienda, è stato implementato un sistema di notifica SMS per ricordare ai clienti *Affluent* di Poste Italiane l'appuntamento con il proprio gestore dedicato in Ufficio Postale. L'SMS diviene così un ulteriore canale immediato di contatto e contribuisce a consolidare il sistema di *caring* dell'azienda nei confronti del cliente *Affluent*.

ChatBot Poste, l'Assistente Digitale di Poste Italiane

Nel 2019 è stato sviluppo lo strumento Assistente Digitale di Poste Italiane con l'obiettivo di migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e azienda grazie all'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale per valorizzare il ruolo del servizio clienti anche attraverso un'evoluzione dei mestieri. Lo scopo dell'assistente, roBOT completamente digitale, è aiutare tutti i clienti supportandoli e guidandoli sull'intera offerta di Poste Italiane fornendo informazioni necessarie e assistenza in presenza di difficoltà nell'utilizzo. Allo stesso tempo, il *bot funge* anche da braccio destro del *Contact center*, prevenendo le esigenze dei clienti e ponendosi come proattivo nella ricerca di soluzioni pratiche ed efficaci.

Particolare attenzione è riservata alla qualità espressa attraverso la Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane che, in riferimento alle tematiche di qualità, documenta il proprio impegno di continua integrazione della stessa all'interno della strategia di sviluppo aziendale, affinché tutti i processi che concorrono alla progettazione, allo sviluppo e alla realizzazione di un prodotto o servizio siano oggetto di mappatura nell'ambito dei sistemi di gestione della qualità.

Il Gruppo Poste Italiane ritiene essenziale che i rapporti con i propri clienti siano improntati alla ricerca della massima trasparenza e correttezza, nel costante impegno alla soddisfazione delle loro aspettative. Pertanto, la Politica Integrata di Gruppo in materia di qualità statuisce che le Società del Gruppo, nell'ambito della propria autonomia e indipendenza, recepiscano tale Politica, adeguandola alle proprie dimensioni e al proprio contesto organizzativo e operativo, nonché riferibili a specifiche norme (ad esempio del settore Finanziario e Assicurativo).

Per raggiungere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, Poste Italiane ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che accorpa gli aspetti più significativi di tutti i sistemi di gestione attualmente presenti, al fine di allineare i processi aziendali e rendere sempre più flessibile la distribuzione capillare delle procedure aziendali. Nello specifico, Poste Italiane S.p.A. ha implementato un efficace Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con cui si impegna a svolgere le proprie attività attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- mantenere un'adeguata qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità del servizio nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

Il Sistema di Gestione della Qualità è volto ad assicurare che i prodotti e servizi forniti soddisfino le aspettative dei clienti e i requisiti cogenti applicabili, oltre a consentire il continuo miglioramento delle prestazioni per accrescere lo *standard* di competitività dell'azienda sul mercato. Il Sistema, infatti, rappresenta uno strumento fondamentale per definire le regole e i limiti applicabili al controllo di qualità a tutti i livelli. Eventuali anomalie sono debitamente registrate e segnalate grazie alla realizzazione di specifici *audit* e verifiche periodiche.

Il modello gestionale, in materia di qualità del servizio e prodotto offerto, parte dal dialogo con i clienti e consente di entrare in sintonia reciproca per identificare e soddisfare al meglio i bisogni nel tempo. Tale attenzione è caratterizzata da:

- definizione e monitoraggio di indicatori di qualità erogata pubblicati all'interno di reportistiche periodiche condivise con il Vertice aziendale;
- approccio orientato alla tutela e soddisfazione del cliente, misurata mediante la rilevazione del *Net Promoter Score* (NPS) che misura la propensione del cliente a consigliare l'Azienda, svolto due volte all'anno sulle *performance* delle *Business Unit* (BancoPosta, Posta Comunicazione e Logistica e Poste Vita). Si tratta di *survey* con metodologia CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) che un istituto di ricerca esterno svolge su campioni di clienti rappresentativi dell'universo di riferimento. Il Gruppo ha ulteriormente affinato il modello, prevedendo un ascolto della clientela a caldo su molteplici *touch point* per i servizi postali, finanziari e assicurativi. Una volta l'anno, inoltre, viene misurato l'NPS anche per i *competitor* più rappresentativi dei quattro *business* del Gruppo Poste Italiane;
- monitoraggio della soddisfazione e dalla raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento grazie all'indicatore *Customer Effort Score* (CES), applicato sui canali (Uffici Postali, *call center* e *web*) che permette di analizzare con quanta semplicità e con quale tempistica l'Azienda risolve i problemi;
- adeguata gestione dei reclami, che rappresenta per l'Azienda un'attività fondamentale e determinante di contatto e confronto con la clientela, allo scopo di individuare e risolvere le cause che hanno provocato il disagio e porre in essere gli interventi correttivi necessari al miglioramento dei processi aziendali.

In tale contesto viene attribuita fondamentale rilevanza ai reclami e alle altre istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione in quanto la loro corretta e puntuale valutazione e gestione rappresenta un utile indicatore del livello di servizio e costituisce un elemento che concorre alla valutazione e gestione dei rischi operativi e reputazionali e, in particolare, dei rischi di non conformità e di condotta. L'andamento dei reclami viene comunicato ai vertici aziendali attraverso sistemi di *reporting* specifici, svolti con cadenza settimanale e mensile. A tal proposito, tutte le Società del Gruppo hanno implementato procedure specifiche che definiscono i principi e le regole di gestione dei reclami approvate e riviste periodicamente dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

"Dillo a Poste Italiane" - clienti e dipendenti *testimonial* del percorso di innovazione cliente-centrico intrapreso dall'Azienda

"DilloaPosteItaliane" è la *community online* del Gruppo, dedicata alla co-creazione e al miglioramento di prodotti e servizi dell'Azienda. L'iniziativa, si inquadra nel percorso di innovazione intrapreso dal Gruppo che intende coinvolgere attivamente i clienti e i dipendenti affinché possano diventare co–protagonisti nella creazione di nuovi prodotti e servizi e aiutare l'Azienda a migliorare sempre di più quelli attuali.
I clienti hanno la possibilità di partecipare a sondaggi, forum e gruppi di discussione su prodotti e servizi del Gruppo mediante la piattaforma *online* www.dilloaposteitaliane.it stabilendo così un filo diretto tra i clienti e i *manager* di Poste Italiane tramite *web-chat* periodiche su tematiche specifiche.
Le iniziative di ascolto possono essere lanciate da Poste Italiane, Banco Posta e PostePay, in qualità di promotori dell'iniziativa. Per questo motivo sono stati creati i diversi *brand*, "DilloaPosteItaliane", "DilloaBancoPosta" e "DilloaPostePay", per personalizzare le singole iniziative rivolte ai Clienti.
Nell'ottica di dare valore al contributo dei clienti e massima trasparenza sui risultati delle iniziative, sul sito www.dilloaposteitaliane.it, nella sezione I nostri progetti i clienti stessi hanno visibilità di quanto il Gruppo ha realizzato anche grazie al loro contributo. Nel corso del 2019, i dipendenti iscritti hanno contribuito alla co-creazione dei prodotti insieme ai clienti, fornendo un importante supporto per la definizione delle caratteristiche di nuove offerte.

Il dialogo con le Associazioni dei Consumatori

Oltre a promuovere le relazioni con le istituzioni menzionate, il Gruppo pone particolare attenzione al dialogo con le Associazioni dei Consumatori, sia a livello nazionale che territoriale. Al riguardo, Poste Italiane ha stipulato un Accordo Quadro con 20 Associazioni, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi e generare un confronto costruttivo e trasparente fra le parti. Per favorire il raggiungimento degli obiettivi definiti è

stato istituito il "Cantiere Consumatori", un gruppo di lavoro e di consultazione permanente - formato da un portavoce di ogni Associazione e da rappresentanti di Poste Italiane - che in occasione di iniziative aziendali aventi un significativo impatto sulla clientela individua le migliori soluzioni per contemperare le reciproche esigenze.

In relazione al Cantiere Consumatori, nel quale vengono presentate in anteprima alle Associazioni dei Consumatori prodotti e servizi di Poste Italiane raccogliendo suggerimenti ed osservazioni, nel corso del 2019 è stato implementato il "Comitato di redazione", formato da rappresentanti aziendali e delle Associazioni dei Consumatori.

Nel 2019, con l'obiettivo di diffondere i temi affrontati nel tavolo e le iniziative promosse nell'ambito del Cantiere, è stato implementato il lavoro del Comitato di redazione, la *newsletter* "Dialogando con i consumatori", lo strumento informativo rivolto ai rappresentanti territoriali delle Associazioni dei Consumatori. I *report* dell'attività, i materiali presentati durante gli incontri ed ogni altra informazione utile, sono oggetto di questo strumento informativo che viene inviato con cadenza periodica a tutti i rappresentanti delle Associazioni sul territorio ed è disponibile nell'apposita sezione del sito aziendale. La *newsletter*, inviata a 1.200 sedi territoriali nel 2019, ha l'obiettivo di informare sulle principali novità del mondo Poste Italiane e di costituire un veicolo di nuovi spunti e segnalazioni, per stringere ancora di più quel legame di conoscenza e collaborazione che caratterizza da sempre il rapporto tra le due realtà.

Per fornire un'informativa completa dei suoi prodotti e servizi, il Gruppo mette a disposizione "La Carta dei Servizi Postali", il documento offre tutte le informazioni necessarie per il miglior utilizzo dei prodotti del servizio postale universale (D.Lgs. 261/99) e descrive gli obiettivi di qualità che l'Azienda si impegna a conseguire.

L'Azienda, inoltre, mette a disposizione il manuale "*E@sy commerce*", con l'obiettivo di guidare il consumatore negli acquisti *online*. Il Manuale ha la finalità di permettere al consumatore di acquistare in Rete con facilità e sicurezza, realizzato in collaborazione con diciannove Associazioni dei Consumatori e Netcomm, il Consorzio del Commercio elettronico italiano al quale aderiscono i più importanti operatori nazionali di eCommerce.

Infine, l'Azienda partecipa al *Consumers'Forum*, un'associazione unica nel panorama italiano ed europeo, nata nel 1999 dalla volontà di alcune importanti imprese italiane e Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale.

Cybersecurity, Sicurezza informatica e *Privacy*

DNF

Principali capitali collegati

Un'efficace protezione dei dati e un'adeguata sicurezza informatica aziendale sono elementi essenziali per un'azienda, affinché possa proteggere il proprio patrimonio informativo, nonché quello dei propri clienti e *stakeholder*, e assicurare la continuità del *business*.

Il Gruppo considera di importanza strategica garantire la protezione del patrimonio informativo dell'Azienda dei propri clienti e degli altri *stakeholder*, e assicurare la sicurezza delle transazioni. I dati costituiscono uno dei beni più preziosi per ogni *business* in quanto, se analizzati e gestiti adeguatamente, recano un impatto positivo su molti aspetti operativi. Di conseguenza, si rende necessario implementare puntuali strategie di sicurezza informatica al fine di garantire il successo dell'Azienda.

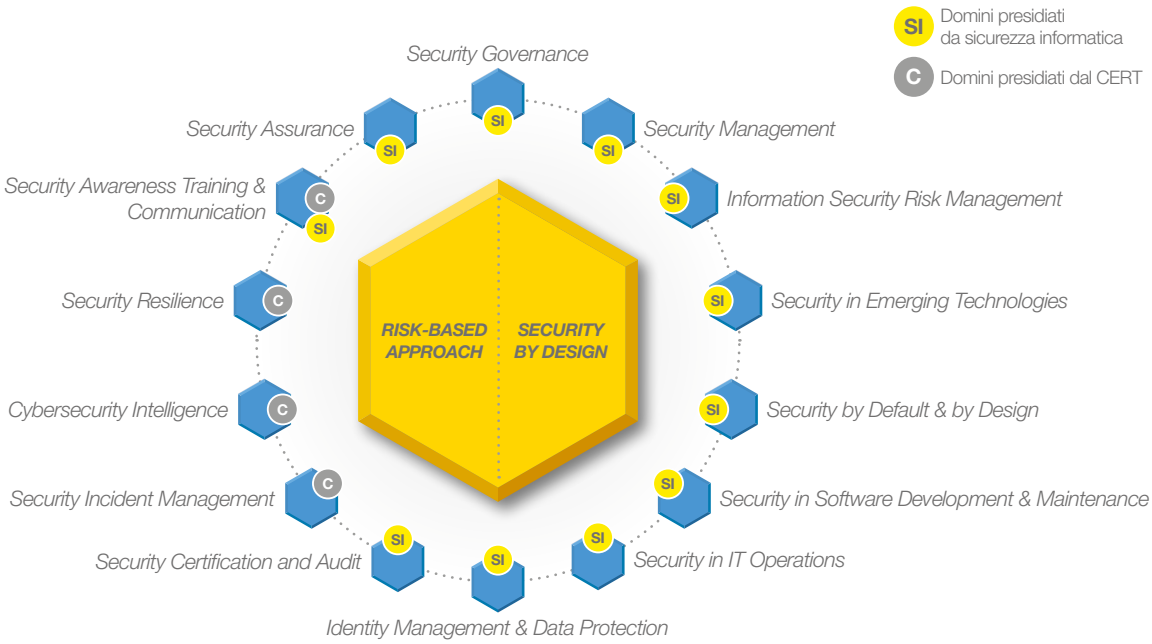
Il Gruppo ha l'obiettivo di assicurare la protezione dei sistemi e del suo patrimonio informativo, adeguando le contromisure di sicurezza alle misure minime e/o idonee previste dalle diverse normative di riferimento, avendo come obiettivo quello di garantire i livelli mandatori di riservatezza, integrità, disponibilità e continuità dei dati, delle informazioni e dei servizi erogati alla clientela

Con quest'ottica, nel 2019 è stata svolta una sessione di *board induction* specifica sul tema della *cybersecurity* che, conformemente alle disposizioni del nuovo Codice di Autodisciplina, è stata finalizzata a fornire ai membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale un'adeguata conoscenza sull'evoluzione dei rischi relativi e delle modalità di gestione degli stessi all'interno del Gruppo. Tale attività di *induction* ha consentito al Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane di esprimere il proprio grado di propensione al rischio connesso alla sicurezza informatica nell'ambito del *Risk Appetite Framework* di Gruppo.

Garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, delle informazioni e dei servizi erogati alla clientela, rende necessario dotarsi di sistemi di protezione sempre più avanzati, tesi alla tutela dei dati personali, degli *asset* tangibili e intangibili e della proprietà intellettuale.

Per il raggiungimento dei suoi obiettivi il Gruppo considera necessario adeguare, oltre alle misure tecnologiche, anche quelle dispositive interne e dei processi operativi di sicurezza, garantendo un idoneo livello di *performance* dei presidi di sicurezza, una adeguata resilienza dei servizi di *business*, e alimentando i flussi informativi verso gli organismi di controllo interno e/o verso le Autorità di riferimento. Tutte le attività di *cybersecurity* e sicurezza informatica rien-

trano nel più generale obiettivo aziendale di adempiere agli obblighi derivanti dai vari ambiti normativi di *compliance*. Tale obiettivo riguarda anche la costruzione di nuovi servizi digitali che sono realizzati secondo i principi di *security by design* e *by default*.



In considerazione della rilevanza assunta dai rischi collegati alla *cybersecurity* a livello nazionale e internazionale, nel corso dell'anno è stato condotto un progetto sperimentale di *Cyber Risk Quantification*, con la metodologia *Factor Analysis of Information Risk* (FAIR), finalizzato alla misurazione del rischio *cyber* in termini economici e con indicatori *risk based*, su alcuni sistemi aziendali rilevanti e per alcuni scenari predefiniti, sulla base di una metodologia di tipo statistico.

La *policy* di Sicurezza Informatica e gli obiettivi che si propone di realizzare, hanno fatto da base allo sviluppo da parte di Poste Italiane di un apposito *framework* di sicurezza informatica. Il *framework* prevede metodologie specifiche per il rischio informatico, interventi trasversali e progetti tecnologici con lo scopo di garantire il corretto funzionamento delle piattaforme di sicurezza.

Poste Italiane inoltre, ha adottato il Testo Unico di Sicurezza con l'obiettivo di descrivere in modo sintetico l'approccio metodologico ed operativo adottato dal Gruppo Poste Italiane per la gestione della Sicurezza Informatica, elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Piano Strategico quinquennale "*Deliver* 2022".

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati il Gruppo ha istituito un Comitato della Sicurezza Informatica che supervisiona sull'efficacia del modello di governo della sicurezza e sull'attuazione del Piano Permanente di Sicurezza, volto alla definizione e gestione del programma attuativo delle iniziative e dei progetti di sicurezza informatica, strutturato per garantire la protezione degli *asset* informativi strategici e dei servizi core del Gruppo Poste Italiane. La gestione del Piano si articola nelle seguenti attività:

- definizione del Piano: censimento delle iniziative di sicurezza informatica e raccolta di tutte le informazioni utili alla loro descrizione (ambito, attività, referenti, pianificazione temporale) in un Piano Permanente di Sicurezza;
- monitoraggio avanzamento del Piano: raccolta con cadenza periodica dello stato di avanzamento delle iniziative presenti nel Piano Permanente di Sicurezza;
- comunicazioni e *Reporting*: rappresentazione dello stato di avanzamento delle iniziative presenti nel Piano Permanente di Sicurezza.

Il Gruppo si avvale di un Sistema di Gestione Integrato della Qualità e Sicurezza IT che recepisce gli aspetti evidenziati da *standard* internazionali in materia di *benchmark* di settore al fine di ottenere il riconoscimento della *Quality & Security Assurance* dei servizi erogati da Poste Italiane mediante l'ottenimento ed il mantenimento delle Certificazioni, obbligatorie o volontarie, di Terza Parte. Questo comprende le attività di verifica volte ad appurare l'efficacia e l'efficienza dei processi e delle misure di sicurezza implementate secondo le certificazioni ottenute.

In un contesto di mercato in forte evoluzione in cui la rivoluzione tecnologica in atto genera opportunità inimmaginabili, il Piano *Deliver* 2022 del Gruppo ha previsto obiettivi sfidanti che richiedono una profonda trasformazione del *business* e in particolar modo della funzione IT. Il Consiglio di Amministrazione ricopre un ruolo importante in questo processo evolutivo poiché è direttamente coinvolto nello sviluppo della strategia IT e ricopre compiti di supervisione delle informazioni inerenti alla *cybersecurity*.

Computer Emergency Response Team (CERT)

Per il contrasto alla criminalità informatica è prevista una specifica realtà organizzativa, il CERT (*Computer Emergency Response Team*) specializzata in prevenzione dei rischi, coordinamento sulla gestione degli incidenti informatici del Gruppo Poste Italiane e risposta ad eventi cibernetici. Si colloca all'interno di una rete nazionale e internazionale di strutture similari con cui dialoga quotidianamente per condividere informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale, scenario che vede una forte collaborazione con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.

Il CERT di Poste Italiane ha organizzato i propri servizi in modo da creare livelli stratificati di protezione del *business* del Gruppo:

- perimetro esterno, che previene attacchi raccogliendo e scambiando informazioni su minacce e vulnerabilità che possono colpire i servizi del Gruppo;
- perimetro interno, che protegge le infrastrutture e risponde a potenziali eventi malevoli.

-48%

degli incidenti di sicurezza informatica rispetto al 2016

Cybersecurity: il nuovo spazio sulla *intranet* dedicato sicurezza informatica

Nel 2019, Poste Italiane, da sempre sensibile verso la *cybersecurity*, ha messo a disposizione di tutti i dipendenti del Gruppo una sezione sulla *intranet* NoidiPoste dedicata a questi temi. La nuova sezione promuove attività di sensibilizzazione e alfabetizzazione verso un pubblico meno specialistico, attraverso strumenti di natura formativa caratterizzati da un linguaggio più semplice, come i *workshop* a tema, le videopillole sulla sicurezza informatica già veicolate sulla *intranet*, oltre a una serie di guide e *link* utili per essere sempre al sicuro quando si naviga su *internet*. Inoltre, la sezione è arricchita con la *web* serie "Le indagini di un *cyber* investigatore" in cui vengono ricostruiti in chiave televisiva casi realmente avvenuti di attacchi *hacker*.

Per costruire e alimentare un dialogo sempre fruttuoso sul tema *cyber*, è prevista una sezione *Blog* nella quale è possibile fruire di articoli di approfondimento su diversi temi. Ogni *post* è aperto al pubblico che voglia apportare contributi o richiedere approfondimenti, o semplicemente esprimere dubbi.

Ogni mese viene inoltre proposto un "*cyber videogame*" per stimolare la verifica dell'apprendimento dei concetti di sicurezza informatica.

L'obiettivo principale di queste iniziative è rendere i dipendenti informati e consapevoli in merito alla protezione degli strumenti informatici utilizzati ogni giorno, ed essere in grado di riconoscere e segnalare immediatamente anomalie e possibili tentativi di violazione.

Ulteriore strumento a disposizione dei dipendenti è il portale Altair, anch'esso punto di riferimento per la sensibilizzazione sui temi della *cybersecurity* che si rivolge non solo agli esperti di settore, ma soprattutto ad un pubblico più generale, tramite l'utilizzo di linguaggi e contenuti pensati per soddisfare le esigenze di entrambe le tipologie di utenti. Altair spazia da temi più specifici, come segnalazioni relative a nuovi *malware*, campagne di *spam* o *cyber*-spionaggio, a notizie quotidiane sul mondo *cyber* e *hi-tech*. Vengono offerti aggiornamenti sugli eventi formativi in programma, contenuti divulgativi dedicati all'approfondimento di temi di *cybersecurity*, guide e *link* utili per aumentare la propria consapevolezza "informatica" durante la navigazione in rete.

Il *Business Control Center* e l'accordo sulla sicurezza con la Polizia Postale si ricollegano all'attenzione che Poste riserva alla tutela della sicurezza di tutti i suoi clienti e dipendenti, alla luce del suo ruolo di primo piano per il Paese e in sinergia costante con le istituzioni, come testimoniano anche gli accordi siglati e le azioni di prevenzione portate avanti quotidianamente.

Il *Business Control Center* rappresenta il cuore tecnologico del controllo dei processi di *business* dell'Azienda. La struttura ha tra i principali compiti il controllo in tempo reale, 24 ore su 24, dei servizi erogati da Poste Italiane, la tutela della sicurezza dei clienti all'interno degli Uffici Postali e dei dipendenti in tutte le sedi di lavoro, il contrasto alle frodi e al crimine informatico, la sperimentazione dei servizi offerti dall'Azienda.

Parallelamente, lo storico rapporto collaborativo tra la Polizia Postale e delle Comunicazioni e Poste Italiane ha permesso di conseguire nel corso degli anni ottimi risultati, ma ha richiesto anche l'adeguamento alla rapida evoluzione delle attività e dei servizi offerti da Poste Italiane, soprattutto con riferimento ai sistemi di pagamento per l'*e-commerce*, nonché ai servizi finanziari e assicurativi, per i quali si è reso necessario intensificare l'attività di controllo e di aggiornamento delle strutture di *security*, sia fisiche sia informatiche. L'accordo riguarda in particolare la prevenzione e la repressione degli illeciti che coinvolgono prodotti e processi produttivi dei servizi offerti dal Gruppo Poste Italiane, le attività di vigilanza negli Uffici Postali durante i periodi di pagamento programmati, la creazione di *task-force* funzionali allo studio dei nuovi scenari di frode informatica, nonché nuovi strumenti di *cybersecurity*.

Protezione dei dati personali

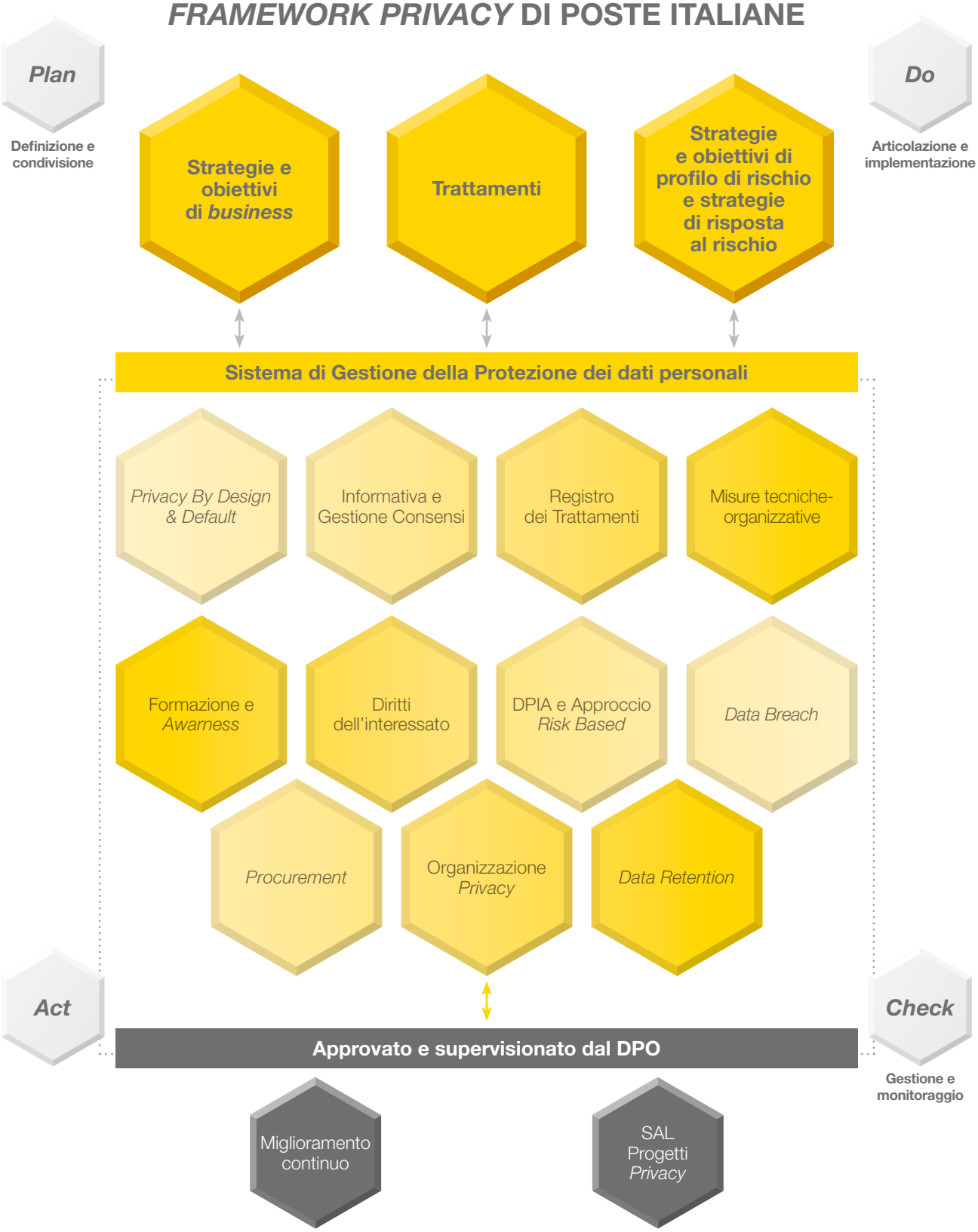
Nell'ottica di una gestione uniforme dei dati personali e di *compliance* rispetto alle recenti richieste normative in materia, il Gruppo ha continuato lo sviluppo del proprio sistema normativo aziendale composto dalle Linee Guida *Privacy*, adottate per garantire una gestione conforme alle disposizioni di legge, e della Linea Guida Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, intesa a garantire un sistema di gestione uniforme a livello di Gruppo e conforme alle disposizioni del Regolamento Europeo in materia (GDPR) e alla normativa italiana vigente. Nel dettaglio, la Linea Guida illustra il modello *privacy* aziendale, i principi di *Privacy by Design* e *Privacy by Default*, che sanciscono rispettivamente l'incorporazione della *privacy* fin dalla progettazione e la garanzia per impostazione predefinita, nonché i principali processi adottati dal Gruppo Poste Italiane e le relative responsabilità, ai fini dell'efficace gestione dei rischi in materia di protezione dei dati personali.

In particolare, il valore fondante di tale protezione è espresso nella *privacy policy* del Gruppo Poste Italiane.

Il Gruppo Poste Italiane considera la protezione dei dati personali valore fondamentale cui ogni Società del Gruppo deve ispirarsi nella propria attività quotidiana

Per assicurare l'efficace adempimento degli obblighi previsti dal GDPR e garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione, è stato definito un *Framework Privacy* che individua i principali ambiti tematici di riferimento e i presidi organizzativi e tecnici implementati. Il *Framework* consente di realizzare un'attività continua di valutazione e verifica dei livelli di maturità raggiunti.

FRAMEWORK PRIVACY DI POSTE ITALIANE



Al fine di garantire un presidio unico, a livello di Gruppo e l'implementazione del *framework*, opera la Funzione *Privacy*, con il compito di garantire la corretta applicazione dei principi e delle regole di protezione dei dati personali. La struttura si occupa, inoltre, di assicurare gli adempimenti connessi alla normativa in materia di protezione dei dati personali, con specifico riferimento alle innovazioni introdotte a seguito dell'entrata in vigore del *General Data Protection Regulation* (GDPR). Inoltre, è stato nominato dal vertice aziendale il *Data Protection Officer* del Gruppo Poste Italiane, figura introdotta dal GDPR, quale esperto in materia *privacy*, con il compito di favorire l'osservanza della normativa e verificare l'efficacia delle misure di protezione dei dati personali.

La suddetta funzione *Privacy* garantisce l'impulso al *continuous improvement* coordinando le attività di *policy management* e di *privacy by design* e *by default*, fornendo il costante supporto alla gestione del registro delle attività di trattamento e al relativo processo di valutazione dell'impatto *privacy*. Si occupa inoltre di supervisionare il processo di riesame della direzione a livello di Gruppo ai sensi dell'art. 32 del GDPR, quest'ultimo dedicato alla verifica e valutazione dell'efficacia e adeguatezza delle misure tecnico organizzative applicate ai trattamenti. All'interno della funzione *Privacy* opera il Centro Servizi *Privacy* che si pone come un interlocutore attento alle esigenze della clientela nonché come punto di raccolta e gestione efficiente e centralizzata delle richieste di accesso ai dati personali, rettifica/integrazione, variazione dei consensi e altre istanze. Ciò anche al fine di contrastare i rischi connessi ad un eventuale trattamento illecito dei dati personali. Il Centro, certificato ISO 27001, nel 2019 ha posto in essere una serie di interventi volti a garantire una sempre crescente attenzione verso le esigenze degli interessati.

Innovazione

- 4,4 milioni di portafogli digitali *e-wallet*
- Valorizzazione del patrimonio tecnologico
- +700 *Startup* analizzate
- Apertura del più grande centro di smistamento del Paese
- Oltre 57 milioni di transazioni digitali - *Consumer*

Posteitaliane
Username:
Password:
pp

Innovazione

Principali Capitali

Fisico strutturale

Intellettuale

Finanziario

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Evolvere i servizi digitali offerti attraverso l'adozione della tecnologia *blockchain*	Entro il 2019	Numero Servizi digitali offerti	Avvio di 4 progetti pilota basati su tecnologia *blockchain*	Avviati e conclusi 4 progetti pilota
Installare cassette postali *SMART*	Entro il 2022	Numero di cassette postali *SMART*	11.000	*New*
Incrementare le transazioni digitali effettuate da app o da *web*	Entro il 2022	Numero transazioni digitali	100 milioni	*New*
Incrementare i *download* delle app Postepay e PosteMobile	Entro il 2022	Numero *download*	+10% (*baseline*: 2019)	*New*
Incrementare i *wallet* Postepay	Entro il 2022	Numero di *wallet* Postepay	6,5 milioni	*New*
Incremento *merchant* abilitati ad accettare pagamenti con Codice	Entro il 2022	Numero *merchant* abilitati	500.000	*New*
Diminuire i consumi di carta grazie alla dematerializzazione delle operazioni commerciali	Entro il 2019	Numero di pagine consumate	-30 milioni rispetto al 2018	-30,5 milioni
Dotare gli Uffici Postali di modalità di gestione dematerializzata	Entro il 2019	Percentuale di Uffici Postali con gestione dematerializzata	100%	100%

Outcome

Obiettivo raggiunto
Obiettivo non raggiunto
Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi

DNF

Principali capitali collegati

A seguito della rilevanza attribuita al tema dell'innovazione e della digitalizzazione durante il *Forum Multistakeholder* 2019, e considerata la centralità che tale tematica riveste per il successo della strategia "*Deliver* 2022", l'Azienda ha previsto di introdurre uno specifico pilastro dedicato al tema dell'innovazione all'interno del presente Bilancio.

L'innovazione e la digitalizzazione rappresentano, per Poste Italiane, il cuore pulsante per la promozione del cambiamento e lo strumento chiave di accompagnamento dei propri clienti nel processo di trasformazione digitale. Nell'ambito di tale percorso, l'Azienda si impegna ad adottare un approccio fortemente inclusivo, teso a favorirne l'accessibilità da parte di tutti i propri clienti.

In linea con i propri valori e la *mission* del Gruppo a supporto dello sviluppo e dell'inclusione, Poste Italiane si impegna a traghettare il Sistema Paese verso il progresso e la modernizzazione attraverso la definizione di processi che consentano lo sviluppo di prodotti e servizi sempre più innovativi

"Percorsi per l'innovazione"

Continua nel 2019 "Percorsi per l'innovazione", l'iniziativa che nasce nel 2017 con il lancio di alcuni *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*. L'attivazione degli *Hackathon* è stata l'ultima tappa di un percorso che si è costruito con *step* di selezione interna, formazione e infine ingaggio sullo sviluppo di idee per risolvere temi aperti di *business*. Il primo *step* del percorso ha permesso di intercettare le persone maggiormente aderenti ad un profilo predefinito attraverso alcuni *test* e sessioni in aula dedicate ai temi del Digitale. Le risorse selezionate hanno poi approfondito i temi del cambiamento e dell'innovazione partecipando ad un "*Envisioning Lab*", una *full immersion* con *focus* sui *cluster* del Piano Strategico *Deliver* 2022, attraverso *lecture*, interventi e testimonianze di professionisti del settore e l'insegnamento del *Design Thinking*, arrivando poi a sfidarsi durante l'*Hackathon* finale. Rendere le Persone "protagoniste" del cambiamento, coinvolgerle nei processi di trasformazione aziendale, sollecitare momenti di collaborazione interfunzionale, diffondere metodologie di lavoro innovative ed incoraggiare l'esplorazione di aree e argomenti fuori dalla propria *confort zone* o di abituale quotidianità lavorativa, sono gli obiettivi che "Percorsi per l'innovazione" cerca di rinnovare di anno in anno sostenendo la divulgazione di un *mindset* digitale. L'energia, la partecipazione e l'ingaggio emersi, spingono l'Azienda a continuare ampliando sempre più il bacino di persone alle quali proporre la partecipazione.

Innovazione e digitalizzazione dei processi

In uno scenario complesso e sfidante, l'evoluzione strategica del Gruppo richiede di fare leva sullo sviluppo dell'innovazione e sulla valorizzazione del patrimonio tecnologico per garantire sia la capitalizzazione di quanto già realizzato che lo sviluppo di soluzioni innovative, come supporto e fonte per l'evoluzione del *business*. Nel corso degli anni, Poste Italiane si è dimostrata in grado di trasformare le proprie strutture operative e i propri servizi adattandosi ai bisogni di un mercato in costante evoluzione attraverso continui investimenti in tecnologia e *know-how*.

L'Azienda si ripropone dunque di gestire al meglio le esigenze dei suoi clienti, attraverso investimenti strategici in infrastrutture fisiche e digitali, il tutto coerentemente con il Piano Strategico *Deliver* 2022. Il Piano ha, infatti, nell'innovazione il suo pilastro portante, richiedendo a supporto del raggiungimento degli obiettivi previsti al suo interno una profonda trasformazione del *business* e quindi dei sistemi e processi IT aziendali.

A supporto del processo di *Digital Transformation* intrapreso, l'Azienda ha previsto un cambio di paradigma per evolvere da un modello "*product-driven*" verso una logica di "*platform company*", basata su una cultura generativa, inclusiva e trasversale, e da un profilo di produttore verso un profilo di aggregatore e orchestratore di bisogni. A livello di *business* ciò comporta un ecosistema fluido e interscambiabile dove si riveste il ruolo di *player* esperienziale e cliente-centrico focalizzato non solo sul profitto, ma sul cliente, sull'etica e sulla sostenibilità.

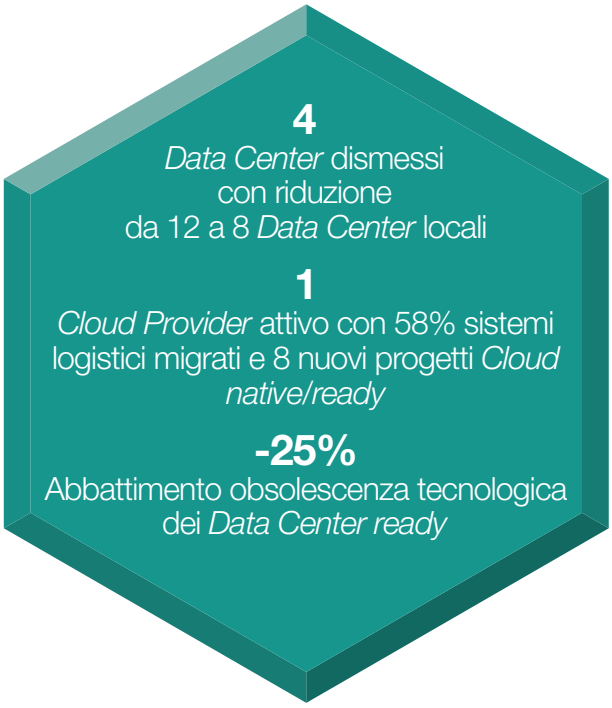
Poste Italiane ha avviato un importante percorso di trasformazione che sta coinvolgendo tutto il Gruppo e che ha molteplici obiettivi: porre sempre di più il cliente al centro delle strategie; valorizzare la rete degli Uffici Postali in sinergia con i canali digitali; sviluppare modalità di accesso e fruizione multicanali; rafforzare il ruolo di Poste Italiane come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione e favorire l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale.

Elementi distintivi di tale percorso sono la presenza di un'area di *business* dedicata (*Digital* e *User Experience* all'interno della funzione *Customer Experience Transformation*) che funge da centro di competenza a supporto dell'implementazione della strategia digitale del Gruppo e la società PostePay, il più grande Istituto di Moneta Elettronica d'Italia (IMEL) che ha integrato i servizi di telecomunicazione precedentemente erogati da PosteMobile con la monetica e con i sistemi di pagamento. PostePay ha l'obiettivo di valorizzare i canali di distribuzione di Poste Italiane grazie a un modello ibrido, che combina la rete fisica più grande e capillare d'Italia e il mondo digitale, e creare nuovi canali, prodotti e servizi integrati, soprattutto nell'*acquiring*, nell'*e-commerce* e nei pagamenti *mobile* e digitali.

Il *management* aziendale è direttamente coinvolto nella supervisione e nella gestione delle tematiche IT e del processo di trasformazione intrapreso dall'Azienda. A tal proposito, nel novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione ha partecipato ad una specifica sessione di *induction* in cui è stato illustrato il ruolo dei sistemi informativi a supporto dell'attuazione della strategia di *business*.

Nell'ambito dei processi aziendali sono state introdotte diverse innovazioni digitali. Negli ultimi anni sono stati sviluppati processi nativamente digitali, automatizzati e snelli che semplificano l'interazione con i clienti e l'operatività interna. I rapporti, le informazioni e i contratti con il cliente sono sempre più digitali, i processi di *business* ancora più digitali e *real-time* per semplificare e migliorare il servizio al cliente e i processi operativi interni sono automatizzati su larga scala con minima operatività manuale.

Nel corso del 2019, è stata avviata la digitalizzazione del ciclo passivo attraverso l'evoluzione del sistema di *Workflow Management* BPM, funzionale alla completa dematerializzazione delle fasi del processo di acquisto. Inoltre, durante l'anno, sono stati abilitati 1.300 utenti di 24 strutture richiedenti ed oltre 45.000 richieste di acquisto (RDA) sono state dematerializzate e gestite attraverso il BPM. L'applicativo è accessibile anche con *webapp*, utilizzabile da dispositivi mobili. Il progetto, oltre a benefici evidenti sui temi di sostenibilità (circa 350.000 pagine/anno non stampate), contribuisce a rafforzare il monitoraggio e la *compliance* di tutto il processo e a ridurre significativamente i tempi di attraversamento (di circa il 30% per le gare sopra soglia).



Ulteriore fattore abilitante del percorso di *Digital Transformation* intrapreso dall'Azienda è l'adozione di un sistema IT all'avanguardia che garantisca i più alti *standard* di efficienza, agilità e qualità. In particolare, adotta un'architettura *Hybrid Cloud* basata su due *cloud provider* pubblici e tre *data center*.

In tale contesto, il Gruppo ha ampliato la collaborazione con Microsoft a supporto del proprio piano di *Digital Transformation*.

Tale collaborazione ha l'obiettivo di far evolvere la *Customer experience*, adottando una piattaforma *cloud* di *Customer Relationship Management* (CRM). Il progetto punta sull'unificazione della piattaforma di CRM per le *Strategic Business Unit* e *retail* e si sposa con il più ampio Piano Industriale del Gruppo per massimizzare il valore della più grande rete distributiva italiana ai fini di una crescita sostenibile. Grazie alla *partnership* strategica con Microsoft, che fa leva in primis sulla flessibilità della piattaforma *cloud*, Poste Italiane garantirà una visione completa e sempre aggiornata dei propri clienti e delle attività in corso, in modo da ottimizzare l'esperienza e offrire servizi sempre più integrati.

Poste Italiane per lo sviluppo della *blockchain*

Nel 2019, Poste Italiane è entrata nella *community Hyperledger*, un consorzio globale della *Linux Foundation* che raggruppa oltre 260 operatori mondiali appartenenti a diversi settori industriali e uniti nello sviluppo di uno *standard open source* per la *blockchain* e le *Distributed Ledger Technologies* (DLT). L'adesione a *Hyperledger* è coerente con le linee strategiche individuate dal Piano industriale *Deliver* 2022 che mirano a rafforzare la *leadership* digitale di Poste Italiane e ad accelerare il percorso di acquisizione di nuove competenze e di sperimentazione della tecnologia *blockchain* e delle DLT per meglio comprenderne le potenzialità di generare innovazione nel *business*.

In una fase nella quale l'evoluzione digitale rende rapidamente disponibili nuovi servizi, la sicurezza dei dati appare sempre più importante. In questo contesto la *blockchain* si candida a costituire una risposta efficace ai problemi di sicurezza, trasparenza, interoperabilità e *privacy*, e Poste Italiane è impegnata a renderla di facile fruizione per porla al servizio del Sistema Paese.

Numerose sono le soluzioni innovative lanciate nel corso degli ultimi anni e le *partnership* strette con aziende del settore digitale e *startup* tecnologiche per favorire lo sviluppo di nuove iniziative commerciali, ma anche promuovere un cambiamento della cultura aziendale. Tale approccio "*open*" favorisce pertanto lo scambio di idee orientate al progresso e al successo dell'Azienda.

Se in passato l'attività di *scouting* si era focalizzata primariamente su *startup* con soluzioni già disponibili sul mercato e tendenzialmente consolidate, al fine di una potenziale collaborazione nel breve periodo, di recente la ricerca si è ampliata anche verso *startup* in "*early stage*", al fine di promuoverne e accelerarne lo sviluppo, in coerenza con i piani di Poste.

+700 *startup* analizzate

Nell'ambito delle attività di *Open Innovation* finalizzate all'identificazione di soluzioni innovative coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano, sono state analizzate oltre 700 *startup* provenienti per l'80% da Fondi di *Venture Capital* o da Programmi di *Open Innovation* nazionali ed internazionali con cui Poste Italiane ha siglato accordi di collaborazione. Tra le *startup* analizzate, oltre 100 sono state ritenute di potenziale interesse per le funzioni ed attualmente circa 30 sono in condivisione per potenziali sinergie e/o collaborazioni. Come annunciato all'*Innovation Workshop* con gli investitori tenutosi a Londra a gennaio 2020, con quattro *startup*, con le quali l'Azienda ha riscontrato un'opportunità chiara e attuale di capitalizzare sulla sua credibilità e comprovata esperienza nel fornire innovazioni all'intera popolazione, sono in corso attività di collaborazione attiva nei settori della logistica, della consegna dell'ultimo miglio, nei servizi finanziari e nei pagamenti.

Nel 2019 Poste Italiane ha inaugurato a Bologna il più grande *hub* del Paese in grado di smistare **34 mila pacchi ogni ora**

In particolare, nel 2019 l'Azienda ha stretto un accordo con Moneyfarm che prevede che Poste Italiane distribuisca un servizio di gestione patrimoniale in ETF con 7 linee di investimento (due delle quali sviluppate esclusivamente per i clienti di Poste Italiane). Moneyfarm si occuperà della definizione e della gestione del portafoglio di investimento più adatto per ogni investitore. Poste Italiane si occuperà dell'assistenza alla clientela e del CRM, per garantire la migliore esperienza durante tutto il processo. La *partnership* rappresenta uno dei maggiori accordi basati su integrazione API (*Application Program Interface*) nel settore del risparmio gestito europeo in termini di base clienti, basandosi su un sistema di *open innovation*, che coniuga la tecnologia innovativa di Moneyfarm con le caratteristiche di modularità e flessibilità dell'ecosistema digitale di Poste Italiane. Inoltre, la profilazione dei clienti, la definizione dei nuovi portafogli di investimenti e il monitoraggio in tempo reale della *performance* in ogni momento sono interamente digitali.

In secondo luogo, l'Azienda ha partecipato all'ultima raccolta fondi da 90 milioni di Tink, piattaforma di *open banking* che connette più di 2.500 banche per raggiungere oltre 250 milioni di clienti. La *startup* supporta Poste Italiane per le opportunità provenienti dall'*open banking*, derivanti da un contesto in continua evoluzione determinato dalla nuova regolamentazione PSD2; dal canto suo, il Gruppo mette a disposizione il suo *status* di *brand* riconosciuto che, combinato con gli strumenti analitici di Tink, consentirà di beneficiare di un futuro che sarà digitale, "*data-driven*", trasparente e agnostico rispetto al mondo bancario.

Il Gruppo ha stretto una *partnership* anche con sennder, vettore digitale che utilizza la tecnologia per massimizzare la saturazione e la flessibilità nel trasporto stradale a lungo raggio. La *joint venture* si sta intensificando per applicarsi all'intera attività di *Full Truck Load* del Gruppo, con attenzione specifica alla riduzione dei costi annuali del volume di trasporto totale attuale.

Infine, collaborando con Milkman, una *startup* per la consegna a domicilio, il Gruppo ha l'obiettivo di migliorare l'esperienza del cliente *e-commerce*, fornendo servizi di *delivery* a valore aggiunto, flessibili ed evoluti, ad oggi non offerti dai corrieri tradizionali presenti sul mercato. Nello specifico saranno erogati i servizi di *Same Day* e *Scheduled Delivery*.

Parallelamente, l'Azienda ha destinato significativi investimenti all'automazione dei processi di smistamento, spedizione e tracciatura dei pacchi.

In particolare, nel 2019 Poste Italiane ha inaugurato a Bologna il più grande centro di smistamento del Paese. La struttura, costruita su una superficie di 75 mila metri quadri e in grado di smistare 34.000 pacchi ogni ora, è emblema della capacità dell'Azienda di coniugare innovazione e tradizione, rimanendo parte integrante del tessuto sociale del Paese e divenendone motore di sviluppo. *L'hub* rappresenta un esempio del disegno strategico attuato dall'Azienda che mira alla crescita nella logistica legata agli acquisti *online*. Operando in sinergia con la rete distributiva più capillare d'Italia e, al contempo, valorizzando le opportunità offerte dal mondo digitale, il centro di Bologna consente, infatti, di realizzare il percorso di sviluppo e innovazione delineato dal Piano industriale *Deliver* 2022, fornendo un contributo decisivo per la diffusione dell'*e-commerce* e della digitalizzazione nel territorio italiano.

4,4 milioni
di portafogli digitali *e-wallet*

È l'impianto logistico più moderno e grande del Paese e tra i più avanzati da un punto di vista ambientale. Sulla copertura dell'impianto sono stati, infatti, installati pannelli fotovoltaici che coprono una superficie di 5.500 metri quadrati e generano un apporto elettrico superiore al suo fabbisogno energetico diurno

Inoltre, l'*hub* consente all'Azienda di rispondere in modo più efficace alla crescita per valore e volumi del commercio *online* in Italia. La nuova struttura è, dunque, in grado di raddoppiare i volumi consegnati dall'Azienda, in quanto dotata di un sistema automatico di ultima generazione capace di lavorare ogni giorno 250 mila pacchi. In tale ottica, il nuovo centro logistico rappresenta un'infrastruttura strategica per consolidare la *leadership* di Poste nel settore corriere espresso pacchi.

Innovazione e digitalizzazione dei prodotti e servizi

Poste Italiane contribuisce alla costante creazione di esternalità positive sulla società, tramite una continua evoluzione tecnologica, incidendo sulla riduzione degli impatti ambientali e favorendo l'inclusione sociale, grazie alla definizione di prodotti e servizi accessibili a tutti i clienti.

In quest'ottica, sono già state implementate soluzioni digitali innovative nelle diverse realtà del Gruppo. Tra queste, si segnalano, a titolo di esempio, il ritiro digitale delle raccomandate inesitate, il postino telematico, l'evoluzione dei servizi di Risparmio postale in ottica *digital*, il servizio di Identità digitale PosteID abilitato al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID) e il servizio Postepay Connect, il 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.

2 milioni
di utenti giornalieri *web* e app

Nel 2019, relativamente al mercato della telefonia fissa, PosteMobile ha previsto una tariffa specifica per il *target* c.d. "*Senior*" e per il *target* "Famiglie". L'offerta prevede un profilo solo voce (PosteMobile Casa) indirizzato alla clientela *Senior* e un profilo voce e *internet* (PosteMobile Casa Internet), creato per rispondere alle esigenze delle famiglie.

L'obiettivo per i prossimi anni è continuare a investire nello sviluppo di offerte che favoriscano l'inclusione e la disponibilità di tariffe per la navigazione anche nei territori con minor disponibilità di scelta di servizi digitali e di navigazione *internet*.

In aggiunta, PostePay, in sintonia con l'accelerazione che l'Azienda sta avendo in termini di contributo all'innovazione per il Paese, ha previsto, per il 2020 la conferma del canale *online* come leva strategica per incrementare il numero di clienti interessati e sempre in sinergia con la rete degli Uffici Postali.

Nell'ambito dei servizi per il *business*, sono stati effettuati miglioramenti della *user experience* del sito BancoPosta Impresa Online ed è stata pubblicata sugli *store* la nuova app BPIOLkey, che autorizza l'accesso ai servizi finanziari per le Imprese in linea con gli adeguamenti richiesti dalla normativa europea PSD2.

La crescita dei servizi di pagamenti digitali di Poste Italiane è confermata anche dall'incremento, ottenuto in un anno, dei portafogli digitali (*e-wallet*) che sono passati da 2,5 a 4,4 milioni nel 2019.

A supporto della trasformazione digitale, nel corso del 2019 è nata l'iniziativa TuttoInCloudMulte, innovativo servizio lanciato da Postel che consente alle amministrazioni locali di digitalizzare il procedimento sanzionatorio riguardante le infrazioni al Codice della Strada, dalla verbalizzazione alla notifica, senza alcun investimento e acquisto di licenze *software*. Lo strumento consente di adeguare i procedimenti dell'Ente al Codice dell'Amministrazione Digitale, di ridurre la percentuale dei ricorsi e di annullare i costi di manutenzione e adeguamento dei *software*.

Testimonianza dell'impegno a supporto dell'innovazione nel piano di trasformazione dell'Assistenza Clienti in ambito logistico e spedizioni, finanziario, assicurativo e dei servizi di pagamento digitali è stato il Premio Innovazione SMAU, ricevuto da Poste Italiane per lo sviluppo dell'Assistenza clienti "ChatBot".

Codice Postepay

In coerenza con l'accelerazione che Poste Italiane sta dando in termini di contributo all'innovazione, PostePay sta puntando ad un'offerta sempre più ricca di servizi e funzionalità, con l'obiettivo di digitalizzare consumatori e negozianti in modalità sempre più focalizzata sulle app.

Numero transazioni digitali - *Consumer* pari a **57,1 milioni**

In sintonia con queste finalità PostePay, che conta più di 11 milioni di app scaricate, ha sviluppato il Codice Postepay, che si configura come nuova app basata sul codice QR.

Codice Postepay è la soluzione in grado di abbattere le barriere alla diffusione dei servizi di *acquiring* tradizionali. In particolare, si posiziona in modo competitivo rispetto alle soluzioni presenti sul mercato grazie ad alcune delle sue caratteristiche specifiche:

- è un servizio completamente digitale basato su app, che si rivolge sia a chi paga sia a chi incassa, e non richiede l'installazione di un POS aggiuntivo da parte del negoziante;
- ottimizza e facilita l'ingresso anche dei cosiddetti piccoli esercenti in quanto non è richiesta l'apertura di un nuovo conto corrente;
- ha un *pricing* competitivo e comunque gratuito per tutte le operazioni inferiori ai 10€, proprio per favorire l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici nelle micro-transazioni, che sono quelle che vedono favorire l'utilizzo del contante;
- gestione autonoma di scontistiche e promozioni con il programma di *loyalty* Sconti Poste, favorendo la crescita del numero di esercenti aderenti (ad oggi circa 4.100);
- possibilità, anche per i piccoli esercenti e quindi, con valore anche di contributo all'inclusione, di raggiungere una più ampia base clienti a cui poter fornire i propri servizi in maniera semplice e trasparente.

Il Codice si inserisce nel più ampio quadro di iniziative di Poste Italiane relativo alla "*war on cash*" e ha l'obiettivo di intercettare le piccole spese di consumo che oggi avvengono principalmente in contanti, in linea con l'azione governativa e con il ruolo sociale di Poste Italiane che incentiva l'utilizzo di moneta elettronica al fine di combattere l'evasione.

4,1 milioni di Identità digitali abilitate a SPID

L'iniziativa prevede anche l'ampliamento della base clienti con quella di Alipay, *leader* mondiale nel settore dei pagamenti digitali, che potranno quindi utilizzare in Italia i servizi del codice QR offerti da PostePay e fare leva su un bacino potenziale di circa 5 milioni di turisti asiatici che vengono in Italia ogni anno.

Per contribuire a consolidare l'ecosistema digitale di Poste Italiane, il piano di sviluppo del Codice Postepay prevede un *roll out* con un approccio geolocalizzato su circa 100 distretti situati in tutto il territorio italiano. Tale fase coinvolgerà un bacino rilevante di esercenti e di clienti interessati a provare una nuova esperienza di pagamento digitale e consentirà di testare e sviluppare la rete di accettazione del codice Postepay sia dal punto di vista tecnico, che di posizionamento.

Al fine di avere più ampia diffusione sul territorio nazionale, la commercializzazione avverrà nella seconda parte del 2020 con un nuovo modello di vendita innovativo, caratterizzato da un approccio "aperto", "multicanale" ed "integrato" formato dalle reti commerciali di Poste Italiane e quindi dagli Uffici Postali, da risorse commerciali che potranno operare fuori sede e dai canali digitali come le app e naturalmente il sito *internet*.

Tra gli ulteriori strumenti a supporto delle politiche di inclusione del Gruppo si inserisce la *partnership* con Western Union, uno dei *leader* nel servizio di trasferimento fondi internazionali. Western Union è il *leader* mondiale nei servizi di *Money Transfer* con oltre 150 milioni di clienti, 2.000 istituti bancari e 100 organizzazioni postali *partner* raggiungendo circa 200 Paesi e territori.

L'obiettivo di tale proposta, in sintonia con la spinta digitale richiesta dal mercato, è quello di ampliare e migliorare la gamma di servizi offerti da Poste Italiane in modalità digitale contribuendo al tempo stesso ad una progressiva riduzione dei costi e rendendo il servizio di trasferimento fondi internazionale più accessibile, soprattutto a quelle fasce della popolazione con minore capacità di spesa e quindi, da questa prospettiva, il servizio può essere considerato un contributo all'inclusione sociale.

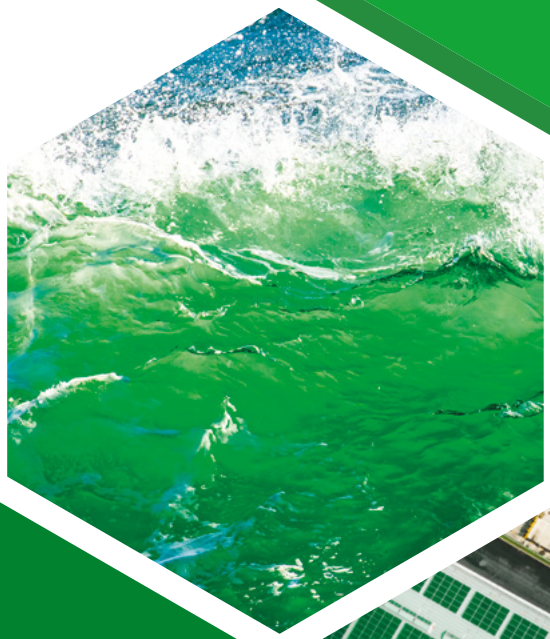
Il servizio di trasferimento fondi di PostePay favorisce inoltre la riduzione dell'uso del contante, la tracciabilità delle transazioni e delle movimentazioni di denaro verso l'estero, la dematerializzazione dei documenti relativi all'invio del denaro, rendendo così più semplice e conveniente la possibilità, per gli stranieri presenti in Italia (nuovi italiani), di fornire un aiuto economico a parenti e amici che vivono nei loro paesi di origine.

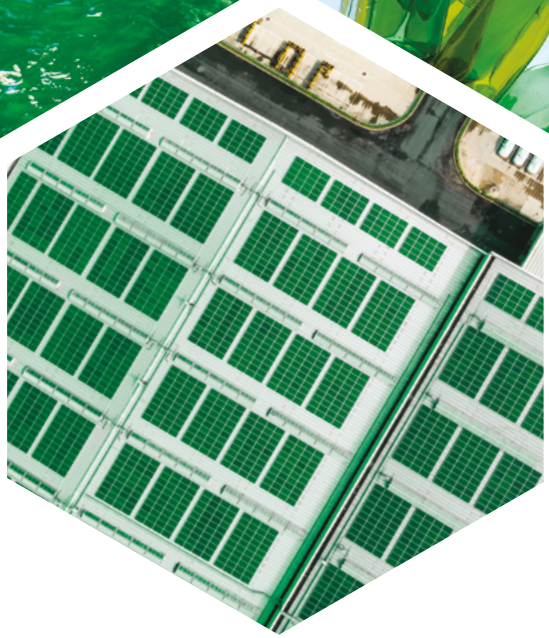
Per tali caratteristiche tale servizio è prevalentemente rivolto verso *target* di clienti c.d. nuovi italiani ed offerto in modalità integrata attraverso l'app Postepay dedicata alle persone fisiche titolari di una Postepay Evolution.

Dal punto di vista dello sviluppo, è possibile stimare che nei prossimi 3 anni tale servizio porterà ad un incremento significativo del traffico digitale e del numero di clienti che complessivamente potranno utilizzare i servizi digitali di Poste Italiane.

Decarboniz-zazione immobili e logistica

- Salvaguardia dell'ambiente
- Integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti
- Diffusione del fotovoltaico
- Trasporto *green*





Decarbonizzazione immobili e logistica

Principali Capitali

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	Entro il 2022	N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	+26.000	New
Ridurre le emissioni dovute al trasporto	Entro il 2022	% di emissioni prodotte	- 40%	New
Ridurre i chilometri complessivamente percorsi attraverso l'incremento del *First Time Delivery Success*	Entro il 2019	% dei pacchi consegnati al primo tentativo	90%	91,8%
Diminuire i consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili	Entro il 2022	GWh energia elettrica consumata dagli immobili da fonti non rinnovabili	-7,5 GWh	- 3,2 GWh
Diminuire i consumi energetici totali del Gruppo da fonti rinnovabili	Entro il 2022	GWh energia elettrica totale consumata dagli immobili	-32,8 GWh	-12,3 GWh
Diminuire le emissioni GHG dirette totali del Gruppo (*Scope* 1)	Entro il 2022	tCO_2e emesse da energia diretta consumata dagli immobili	-1.000 tCO_2e	-78 tCO_2e derivanti dai consumi di GPL
Diminuire le emissioni GHG indirette totali del Gruppo (*Scope* 2)	Entro il 2022	tCO_2e emesse da energia indiretta consumata dagli immobili	-9.132 tCO_2e	-5.617 tCO_2e
Certificare i processi *Corporate* secondo lo *standard* ISO 14001 e ISO 50001	Entro il 2019	Processi *Corporate* certificati ISO 14001 e ISO 50001	100%	100% Società rilevanti

Naturale

Fisico strutturale

Outcome

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
6 CLEAN WATER AND SANITATION
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
13 CLIMATE ACTION

Obiettivo raggiunto — Obiettivo non raggiunto — Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Impatti ambientali degli immobili

DNF

Principali capitali collegati

Poste Italiane riconosce all'interno del Codice Etico una primaria rilevanza al tema della salvaguardia dell'ambiente, facendo proprio l'obiettivo di promuovere soluzioni innovative in grado di tutelare il capitale naturale, attraverso la minimizzazione degli impatti ambientali prodotti.

Obiettivo dell'Azienda è, infatti, diffondere una cultura di tutela dell'ambiente e uno stimolo a comportamenti consapevoli nell'uso dell'energia, definendo al contempo in via sistematica piani di azione settoriale per la gestione efficiente delle risorse energetiche, delle risorse idriche e dei rifiuti in ottica di economia circolare, al fine di ridurre la propria impronta ecologica

Qualità dei prodotti e dei servizi significa, quindi, anche l'implementazione di strumenti di autoregolamentazione in materia ambientale ed energetica, in conformità non solo alle leggi e ai regolamenti applicabili, ma anche agli obiettivi italiani, europei e internazionali in materia di sviluppo sostenibile.

A livello organizzativo, un'unica Funzione centrale dedicata ha il compito di presidiare gli ambiti di responsabilità ambientale collegati al patrimonio immobiliare, con il compito di garantire l'ottemperanza alle disposizioni normative vigenti sull'uso dell'energia, il monitoraggio e la misurazione dei consumi e l'individuazione delle fonti di risparmio.

In tale contesto, nel 2019, il Gruppo ha perseguito l'obiettivo di rinnovare i contratti delle *utilities* (gas ed EE), efficientare i consumi, ridurre le emissioni e implementare sistemi di supporto alla gestione.

Al fine di aumentare la consapevolezza dell'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente di tutti coloro che operano stabilmente o temporaneamente nelle società del Gruppo, l'Azienda, a inizio 2019, ha adottato una Politica di Sostenibilità Ambientale con l'intento di condividere con i clienti, la società civile e gli *stakeholder* in generale, gli impegni che si è assunta di rispettare, nonché i principi, le regole e gli strumenti che intende adottare al fine di garantire il rispetto delle normative e degli *standard* internazionali.

Obiettivo della Politica è, quindi, prevenire, gestire e, ove possibile, ridurre gli impatti ambientali generati dalle proprie attività operative, in particolare, provenienti dall'utilizzo degli immobili e dalle attività logistiche e di trasporto, siano esse svolte direttamente o tramite fornitori e *partner*.

Inoltre, l'approccio adottato dall'Azienda in ambito di sostenibilità ambientale si ispira ai principi di: efficienza nell'uso delle risorse, innovazione a supporto di un'economia *low-carbon*, prevenzione e riduzione dell'impatto sull'ambiente - mediante l'analisi dei potenziali rischi ambientali, la riduzione dei rifiuti prodotti e l'eliminazione degli sprechi - e promozione della cultura dell'ambiente, attraverso la propria rete di volontariato aziendale e la collaborazione con associazioni ambientaliste.

Edifici migliorati in ambito di **tutela dell'ambiente** e **decarbonizzazione** degli immobili

+100

Campagna #QuantoSei*Green*?

Il Gruppo cerca di sensibilizzare i propri dipendenti ad adottare una condotta più sostenibile nelle proprie attività quotidiane. Difatti, all'interno del percorso di ascolto dei dipendenti La tua opinione conta, è stata recentemente sottoposta *online* la *survey* #QuantoSei*Green*? per scoprire il loro grado di eco-sostenibilità ambientale.

I profili *Green*

3,8%

Il verde non è il tuo colore

<40% dei punti totali
Lo stile di vita sostenibile non è nelle tue corde.
L'impatto dei tuoi consumi sull'ambiente è l'ultima delle tue preoccupazioni, prima della sostenibilità hai una lista lunghissima di altre priorità.
Portare un po' di verde nella tua vita non ti farà male e fidati non è difficile.
A volte basta essere solo meno pigri e un po' più attenti.

49,2%

Verde sì, ma senza esagerare

Tra 41% e 60% dei punti totali
Il tuo impatto ambientale è nella media. Sei attento a quello che fai e sai benissimo che dalle nostre azioni di oggi dipende il domani del pianeta ma ogni tanto perdi la "rotta" ecologica.
Non ti preoccupare, con ancora un po' di impegno puoi raggiungere il livello "verde *lover*".

47%

Verde *lover*

>61% dei punti totali
Sostenibile al 100%?
Impossibile, ma ci sei davvero vicino. Ogni aspetto della tua vita è pensato in ottica di sostenibilità ambientale e ti preoccupi dell'eredità che lascerai alle generazioni più giovani.
Continua così! Sei un esempio per chi sta vicino.

Al termine del sondaggio, in base al punteggio raggiunto, ciascun partecipante ha ottenuto un proprio profilo *green*. Nel complesso sono emersi 3 differenti profili dei dipendenti: "Verde *lover*" (47%), "Verde sì, ma senza esagerare" (49,2%), e "Il verde non è il tuo colore (3,8%). Il sondaggio ha restituito risultati positivi riguardo i comportamenti dei colleghi: per lo spostamento casa-lavoro il 21% utilizza mezzi pubblici. Nell'uso dell'acqua, il 97% ha dichiarato di utilizzare la doccia piuttosto che la vasca da bagno, ed il 55% la impiega per 5 minuti. Inoltre, 8 persone su 10 chiudono l'acqua mentre lavano i denti. Per quanto riguarda le abitazioni il 26% dei colleghi rispondenti ha dotato la propria casa di almeno una soluzione basata sullo sfruttamento di energie rinnovabili, più della metà (57%) imposta, in inverno sul termostato di casa, una temperatura ≤ 20°, mentre il 40% di coloro che possiedono un condizionatore lo imposta su temperature ≤ a 25°. Circa l'85% ha dichiarato di avere almeno 1 accorgimento per isolare termicamente la propria casa e quasi tutti i rispondenti (94%) hanno a casa la maggior parte delle lampadine a basso consumo. Il 71% dichiara di utilizzare la lavastoviglie sempre a pieno carico, il 53% lascia gli apparati elettronici in *stand-by* e il 79% dei rispondenti fa asciugare la biancheria sullo stendibiancheria. In ufficio 9 persone su 10 differenziano carta e plastica dagli altri rifiuti, 7 su 10 in ufficio e/o a casa spengono sempre la luce e/o il PC quando escono da una stanza.

Il sondaggio è finalizzato ad incentivare tutti coloro che hanno ottenuto un punteggio basso ad assumere, grazie ai suggerimenti dell'Azienda, un atteggiamento più rispettoso verso la natura, a partire da pochi e semplici accorgimenti che aiutano a risparmiare CO_2 preservando l'ambiente in cui si vive.

Inoltre, nel secondo semestre del 2019 è stato avviato un progetto funzionale all'approvvigionamento di materiali generati da plastica riciclata, in sostituzione a quelli in plastica vergine utilizzati in ambito logistico. Con riferimento alla carta destinata agli stabilimenti di stampa massiva del Gruppo, nel corso del 2019 le attività si sono orientate su prodotti certificati FSC (*Forest Stewardship Council*) per 11.000 tonnellate di carta. Il marchio di certificazione FSC garantisce una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile.

Gli acquisti dedicati ai materiali di consumo relativi alla carta in risme per uso interno al Gruppo, fornitura di etichette, imballi vari, modulistica e cartoni recepiscono, ove applicabile, i "Criteri Ambientali Minimi" fissati dal Ministero dell'Ambiente del 4 aprile 2013 e quelli relativi ai consumabili originali e rigenerati per stampanti recepiscono, ove applicabile, i "Criteri Ambientali Minimi" aggiornati dal Ministero dell'Ambiente del 17 ottobre 2019.

Allo stesso tempo l'Azienda facilita la nuova sensibilità nei confronti della riduzione degli impatti, pianificando una pluralità di iniziative. Per quanto riguarda la mobilità sostenibile: dal rinnovo ed ampliamento delle convenzioni con le Aziende di trasporto pubblico locale, alla nuova sezione del portale Poste Pedala con correlata app; dalla diffusione del *car/scooter sharing*, alla promozione dell'*ecodriving* e divulgazione della cultura della sostenibilità degli spostamenti. In ambito decarbonizzazione della logistica: dal completamento della fornitura di tricicli elettrici al rinnovo della flotta dei quadricicli elettrici, alla sostituzione progressiva entro il 2022 degli attuali veicoli con mezzi di ultima generazione ad emissioni limitate. Infine, in ambito di tutela dell'ambiente e decarbonizzazione degli immobili: dall'entrata in produzione dei primi impianti fotovoltaici alla prosecuzione del piano di conversione degli impianti illuminanti a LED, alle azioni di efficientamento sulle caldaie, sui sistemi di riscaldamento, raffrescamento ed isolamento termico su più di 100 edifici; dal piano di piantumazione sui terreni di proprietà di Poste, alla *green competition* tra gli immobili più energivori.

Inoltre, Poste Italiane ha individuato tre principali ambiti di intervento su cui sono stati avviati progetti e attività in grado di rispondere efficacemente alle esigenze più avvertite dalla comunità, tenendo conto degli obiettivi delle maggiori istituzioni pubbliche e private internazionali e nazionali, con particolare riferimenti alle Nazioni Unite e agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. In particolare, le priorità ambientali del Gruppo riguardano:

- **la riduzione degli impatti ambientali determinati dalle proprie attività operative**: ottimizzazione dei consumi di energia, riduzione delle emissioni in atmosfera degli immobili e legate alle attività logistiche e alla mobilità del Personale, riduzione del consumo di materie e corretta gestione dei rifiuti e diminuzione dei consumi idrici;
- **l'integrazione degli aspetti ambientali nei prodotti e servizi offerti**: implementazione dei processi di digitalizzazione dei beni e servizi offerti e valutazione dei rischi e delle opportunità di carattere ambientale nelle scelte d'investimento e nella gestione delle attività assicurative;
- **la sensibilizzazione alla cultura ambientale di dipendenti e soggetti terzi:** coinvolgimento dei dipendenti in programmi e iniziative che hanno a oggetto la tutela dell'ambiente naturale e l'ecologia, supporto a iniziative per la tutela e il recupero del patrimonio ambientale, dialogo e collaborazione con enti e associazioni nazionali e internazionali per contrastare il cambiamento climatico e il consumo inefficiente di risorse e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale adottate dalle controparti.

Re Boat National Race

In linea con l'attenzione rivolta verso il coinvolgimento dei dipendenti in iniziative sportive, l'Azienda ha preso parte nel 2019 alla decima edizione dell'iniziativa *Re Boat National Race*, la Regata Riciclata, partecipando con 4 *green team*. Il *Re Boat National Contest* da forma a idee e soluzioni basate sui temi del recupero e del riciclo dei rifiuti, dell'utilizzo di fonti di energia alternative, pulite e rinnovabili premiando le proposte più innovative, in un'ottica di sviluppo sostenibile e rispetto ambientale.

Il Gruppo si è dotato di un Sistema di Gestione in conformità alla normativa vigente e alle *best practice* nazionali e internazionali ed è stato avviato un percorso di certificazione a livello di Gruppo, che in via prioritaria ha coinvolto le società maggiormente impattanti dal punto di vista ambientale. A tal proposito, le società Postel S.p.A. e SDA S.p.A. hanno conseguito la certificazione UNI EN ISO 14001 del proprio sistema di gestione ambientale. Il sistema è composto da norme interne per la gestione ambientale implementate al fine di assicurare la puntuale identificazione degli impatti ambientali più rilevanti e l'adozione delle più efficaci misure gestionali e di mitigazione, attraverso uno strutturato sistema di monitoraggio delle prestazioni grazie alla realizzazione di *audit* e verifiche periodiche.

In linea con quanto previsto dalla norma, le due società del Gruppo si sono dotate di politiche in materia ambientale, in particolare:

- **Politica Qualità e Ambiente di Postel S.p.A.**, orientata a garantire la conformità alle prescrizioni legali in materia ambientale, definisce gli obiettivi alla base della sua condotta aziendale, vale a dire rispetto per l'ambiente, inclusa la prevenzione all'inquinamento e altri impegni specifici (uso responsabile delle risorse, tutela della biodiversità) rilevanti per il proprio contesto; integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione nei processi di *business* tenendo conto, in fase di progettazione, degli impatti dopo la consegna del prodotto o servizio nell'ottica della completa gestione del ciclo di vita del prodotto; definizione di obiettivi compatibili con l'indirizzo strategico e con il contesto aziendale. Inoltre, nel corso del 2019, ha perseguito obiettivi di efficientamento delle sinergie con la Capogruppo e le altre società del gruppo, nonché azioni di rafforzamento sulle tre linee strategiche di *business* (*Printing*, Ged e DM).
- **Politica della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del Lavoro di SDA S.p.A.**, contiene i principi che disciplinano e garantiscono una corretta gestione delle tematiche ambientali: impegno diretto e permanente dei vertici aziendali nella gestione del Sistema Integrato; protezione e prevenzione, in termini di ottimizzazione dell'impiego delle risorse e minimizzazione degli impatti ambientali; ricerca costante di un sistema di approvvigionamento sostenibile.

Attraverso le attività di *stakeholder engagement* e un sistema di monitoraggio - strutturato in diversi strumenti, tra cui verifiche mensili sullo stato di avanzamento dei consumi e analisi di *benchmark* svolte per gruppi omogenei di edifici - il Gruppo individua e analizza il ventaglio dei rischi legati agli aspetti ambientali più significativi e fissa obiettivi di presidio, di contenimento e ottimizzazione delle proprie prestazioni.

Poste Italiane, nel corso del 2019, si è impegnata ad avviare progetti pluriennali finalizzati alla riduzione degli impatti ambientali degli immobili e all'utilizzo di fonti non rinnovabili.

Prestito Banca Europea per gli Investimenti

Nel 2019, Poste Italiane ha ottenuto un finanziamento di 400 milioni dalla Banca Europea per gli Investimenti volto a supportare il Piano Strategico pluriennale *Deliver* 2022 del Gruppo. Il prestito è destinato alla realizzazione di 80 progetti che interessano diversi settori.

Con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali derivati dalla propria attività, il Gruppo ha destinato parte del prestito all'installazione di pannelli fotovoltaici ad alta efficienza in 661 edifici postali e all'adeguamento degli edifici ai più avanzati *standard* di efficienza energetica, con l'obiettivo di ridurre l'emissione di anidride carbonica.

L'accordo conferma l'attenzione dell'Azienda per la salvaguardia dell'ambiente come bene primario, assumendosi, nell'ambito delle proprie strutture, un uso razionale delle risorse e ricercando soluzioni innovative per garantire il risparmio energetico.

In tale contesto, in un'ottica di responsabilità ambientale, il Gruppo considera l'efficienza energetica uno degli elementi principali per poter coniugare crescita economica e sviluppo sostenibile, e riconduce la propria strategia in ambito ambientale a due assi principali di intervento:

- **Fonti rinnovabili**. Al fine di promuovere le fonti rinnovabili, Poste Italiane ha puntato sulla diffusione del fotovoltaico integrato negli edifici, realizzando infrastrutture orientate a ridurre la dipendenza da fonti fossili.
  Il Gruppo, in ottica di riduzione del prelievo di energia elettrica dalla rete nazionale, dei costi complessivi di approvvigionamento e di compensazione degli aumenti di tariffa previsti, ha previsto l'aumento del proprio parco di autoproduzione con l'installazione di pannelli fotovoltaici sui propri immobili. In particolare, nell'ambito del progetto fotovoltaico del Gruppo Poste sono stati avviati i primi impianti pilota e condotti i *test* per la successiva implementazione del restante parco impianti.
  Per quanto riguarda l'approvvigionamento di energia elettrica, più del 95% del fabbisogno del Gruppo viene acquisito dal mercato di riferimento tramite la Società del Gruppo Europa Gestioni Immobiliari (con una percentuale pari al 100% da fonti rinnovabili certificate Garanzie di Origine) e una piccola percentuale acquisita tramite altri canali di tipo non rinnovabile (rete nazionale). Una residuale quota del fabbisogno viene autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà. A tal proposito, al fine di incrementare l'autoproduzione di energia è stata indetta a fine 2019 una rilevante procedura di gara pari a € 32,2MIO per l'implementazione di 600 nuove installazioni di impianti fotovoltaici.
- ***Smart building***. Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli immobili del Gruppo con riferimento all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime attraverso l'implementazione di specifici interventi, strettamente dipendenti da analisi preventive e sistemi di monitoraggio costante. Nello specifico, le maggiori azioni di efficientamento immobiliare eseguite nel 2019 dal Gruppo riguardano alcuni impianti dismessi e/o riconvertiti a più evoluti *standard* di efficienza energetica.
  In ottemperanza agli obblighi previsti dal D.Lgs. 102/2014, che prevede la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica, il Gruppo effettua continue diagnosi energetiche, attraverso un sistema di monitoraggio del prelievo di energia elettrica, basato su una rete di misuratori collegati a un sistema centrale di raccolta dei dati, in grado di formulare una reportistica sui consumi energetici di ogni singolo sito, potendo così individuare i siti critici, in termini di consumi elevati. La redazione delle diagnosi energetiche deve avvenire a opera di Esperti in Gestione dell'Energia (EGE) certificati secondo la UNI CEI 11339:2009 e per tale motivo è stato avviato un percorso di certificazione del personale interno.
  In relazione all'efficientamento energetico sono stati coordinati 43 progetti condotti sul territorio focalizzati alla riduzione dei consumi (gas ed energia elettrica) e delle emissioni.

Operazione *Real Estate* nella *City West* di Berlino

Nel 2019, la *joint venture* fra Poste Vita e Generali Real Estate, finalizzata a co-investire nel settore immobiliare europeo, ha annunciato un'importante acquisizione.
È stato firmato un accordo vincolante con Barings Real Estate GmbH per l'acquisizione di *The Westlight*, un nuovo edificio uffici di alto livello, attualmente in costruzione, situato nella zona commerciale e direzionale di *City West* a Berlino. L'edificio sarà caratterizzato da un'architettura distintiva e trasparente, nonché da grande attenzione all'efficienza energetica, come dimostrato dalla certificazione LEED Gold attualmente in corso.

- **Ottimizzazione energetica Centri di Meccanizzazione Postale (CMP).** L'obiettivo di Poste Italiane è la riduzione del prelievo di energia elettrica e gas, al fine di compensare gli aumenti di tariffa previsti e ridurre i costi complessivi di approvvigionamento. In tale ottica, è stato attuato un aggiornamento dei BMS (*Building Managemet System*) installati sui CMP e sono stati costruiti dei Dashboard di analisi dei consumi e delle *performance* a disposizione della sede e del territorio. Inoltre, sono state eseguite delle certificazioni energetiche sui 100 siti più energivori da parte di tecnici EGE interni e di una società esterna.

- **Aumento dell'efficienza produttiva ed energetica del recapito**. Il settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione ha implementato diverse azioni volte a incidere sull'efficienza produttiva ed energetica. La società SDA ha aperto 3 nuove sedi dotate di impianti fotovoltaici e solare termico, per uso sanitario, e illuminazione a Led. Mentre, per il nuovo sito di Bologna *hub* è stata avviata l'attività di analisi e verifica del dimensionamento dell'impianto fotovoltaico e sono state ottenute le certificazioni di sostenibilità BREEAM (*Building Research Establishment Environmental Assessment Method*) e LEED GOLD.

Nel 2019 Poste Italiane ha inaugurato a Bologna il più grande *hub* del Paese **coperto da pannelli fotovoltaici**

- **Illuminazione a LED**. Anche nel 2019 Poste Italiane ha investito in modo particolare nell'area delle *smart technologies*, puntando sulla graduale installazione di corpi illuminati a tecnologia LED (*Light Emetting Diode*). Nel 2019 sono stati installati 106.000 corpi illuminanti a LED coinvolgendo quasi 1.000 edifici ed è stata effettuata un'attività di relamping al LED presso 5 dei siti più energivori. Il progetto complessivo ha come obiettivo l'abbattimento significativo dei consumi di energia elettrica, delle relative emissioni e il risparmio dei costi di manutenzione. I valori stimati sulla base delle previsioni rilevate da un investimento inziale di circa 14 milioni di euro si possono sintetizzare in un risparmio atteso di oltre 32 GWh per anno, grazie a una sostituzione di oltre 250 mila vecchi apparati e una riduzione delle emissioni di CO_2 pari a 11 mila tonnellate l'anno.

- **Incentivazione di comportamenti virtuosi.** I comportamenti delle persone del Gruppo sono in grado di incidere fortemente sul risparmio energetico. In tale ottica, nel corso del 2019, Poste Italiane ha confermato la sua attenzione sulle tematiche di sostenibilità ambientale attraverso una molteplicità di iniziative volte a sensibilizzare i dipendenti per orientarli verso comportamenti virtuosi. Prosegue la partecipazione di Poste Italiane al progetto Mese verde, che si sostanzia in trenta giorni di *focus* sull'ambiente attraverso la partecipazione a iniziative di sensibilizzazione quali M'illumino di meno, che dà l'avvio al mese verde, ed "*Earth Hour*", che lo chiude. La prima è una campagna per promuovere il risparmio energetico e uno stile di vita sostenibile, la seconda una manifestazione mondiale organizzata dal WWF, che consiste nello spegnimento delle luci per un'ora, dalle 20:30 alle 21:30 in tutto il mondo. In entrambi i casi, Poste Italiane partecipa spegnendo o abbassando simbolicamente le luci in diverse sedi aziendali su tutto il territorio nazionale, accompagnando il gesto simbolico con campagne di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti e alla clientela sull'importanza di un uso razionale di risorse energetiche e idriche. Il tema portante dell'edizione 2019 del mese verde è stato l'economia circolare.

Impatti ambientali della logistica

DNF

Principali capitali collegati

Il Gruppo Poste Italiane, dislocato capillarmente su tutto il territorio nazionale, riconosce la propria responsabilità ad assumere un ruolo distintivo nella creazione di valore sostenibile per le comunità in cui opera, in cui la dimensione ambientale ricopre un ruolo chiave.

Alla luce del potenziale grado di incidenza sulla riduzione degli impatti ambientali, l'Azienda non può prescindere dalla sostenibilità ambientale nell'erogazione dei propri servizi postali e logistici tramite l'adozione di soluzioni meno impattanti.

Infatti, l'uso razionale delle risorse naturali nel rispetto dei princìpi etici e di responsabilità sociale e l'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative, a tutela della salvaguardia dell'ambiente, sono le priorità che il Gruppo Poste Italiane ha definito nel proprio Codice Etico, nel quale sono enunciati i principi fondamentali a cui ispirarsi per garantire le migliori *performance* ambientali.

Alla luce dell'evoluzione tecnologica, della crescente innovazione e della continua evoluzione normativa del settore, Poste Italiane intende porre sempre più attenzione al continuo rinnovamento della propria flotta con mezzi più ecologici, nella razionalizzazione delle distanze percorse, nella corretta gestione dei rifiuti, nello sviluppo di infrastrutture per la ricarica dei mezzi dei clienti e nella richiesta di requisiti minimi ambientali ai fornitori dei trasporti esternalizzati

Al fine di garantire un approccio gestionale chiaro e uniforme degli aspetti ambientali, il Gruppo Poste Italiane si è dotato di una Politica in materia che esprime l'impegno dell'Azienda a mitigare gli impatti ambientali connessi ai propri processi aziendali fondamentali e incoraggia lo sviluppo di soluzioni di trasporto *green* per le attività logistiche e per la mobilità del personale anche mettendo a disposizione dei dipendenti una flotta aziendale composta da mezzi ibridi ed elettrici (per maggiori dettagli si veda il paragrafo "Impatti ambientali degli immobili").

Allo scopo di indicare, gestire ed organizzare le strategie aziendali nel settore dei veicoli, nel gennaio 2019, l'Azienda ha istituito la funzione "*Fleet Management*". La funzione ha il compito di definire e assicurare la *governance*, le linee guida e gli strumenti idonei per ottenere i migliori servizi relativi all'intero parco veicoli di Poste Italiane e delle Società del Gruppo, nonché l'ottimizzazione dei connessi costi operativi di funzionamento e di garantire il costante *scouting* del settore di riferimento, al fine di cogliere le opportunità offerte dal mercato e individuare soluzioni innovative, nel rispetto dei criteri di sicurezza, sostenibilità ed economicità.

Con l'obiettivo di informare i principali *stakeholder* sulle iniziative svolte per ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività, in ambito logistico, Poste Italiane ha illustrato le principali iniziative relative alla mobilità sostenibile al Salone della CSR tenutosi nell'ottobre 2019.

La promozione del *Mobility Management*

In linea con quanto previsto dalla Politica, l'Azienda si impegna a sensibilizzare i dipendenti sul tema della responsabilità ambientale, promuovendo numerosi eventi in ambito di *Mobility Management* con la finalità di migliorare gli spostamenti casa-lavoro del personale, promuovendo l'uso di trasporto pubblico, *car-pooling*, mobilità alternativa e collettiva a basso impatto ambientale e in relazione all'ottimizzazione delle aree di ingresso e parcheggio delle sedi aziendali.

Inoltre, con l'obiettivo di sensibilizzare i propri dipendenti sul tema degli spostamenti sostenibili, nel 2019 l'Azienda ha invitato i dipendenti a partecipare alla tradizionale "Giornata nazionale del *Bike to Work*", l'evento nazionale finalizzato a promuovere l'uso della bicicletta, in particolar modo per gli spostamenti casa-ufficio. L'impegno aziendale a promuovere la partecipazione a tali eventi da parte dei dipendenti testimonia quanto la sostenibilità ambientale e il benessere dei dipendenti rappresentino due capisaldi della filosofia del Gruppo.

Le iniziative di incentivazione all'uso della bicicletta nella mobilità urbana sono previste inoltre dal programma "PostePedala".

In linea con l'approccio dell'Azienda volto a privilegiare l'uso efficiente di fonti rinnovabili e la razionalizzazione del consumo di energia da fonti fossili, a partire dal 2018 le due principali strategie aziendali che hanno portato benefici in termini di sostenibilità ambientale sono riconducibili al nuovo modello di recapito "*Joint Delivery*" e al piano di evoluzione *green* della flotta aziendale.

Accordo Quadro per noleggio di **850 tricicli elettrici nel** 2019 e acquisto di **2000 motomezzi Euro4** di proprietà

In particolare, Poste Italiane ha deciso di adottare un radicale ripensamento della propria rete di recapito e del proprio modello di funzionamento attraverso l'implementazione del nuovo modello di recapito, che prevede il passaggio da un assetto a rete unica (operante solo di mattina dal lunedì al venerdì), a un assetto a due reti che si differenziano per le modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto gestito.

In estrema sintesi, tale nuovo modello di funzionamento, caratterizzato da una variazione della frequenza di recapito, comporta una riduzione dei chilometri percorsi per le attività di recapito tradizionali e un minor fabbisogno di flotta marciante.

Il forte impegno del Gruppo nel migliorare le proprie *performance* ambientali è rintracciabile anche in termini di strategia sui trasporti. L'Azienda con 33.500 tra automezzi, motomezzi, tre ruote, furgoni e veicoli di servizio, dispone della flotta *ground* più grande d'Italia e tra le più grandi d'Europa, è impegnata ad abbattere la propria impronta ecologica. L'attenzione alla tutela dell'ambiente e la trasformazione in atto nella logistica legata all'*e-commerce* hanno portato, inoltre, Poste Italiane a riconfigurare il *mix* di mezzi che compongono la flotta di ultimo miglio. A partire dagli anni 2000, l'Azienda ha previsto l'introduzione di mezzi a 4 ruote alimentati a metano, seguita dall'introduzione di *Free Duck* (quadricicli elettrici) e dalla fornitura in *full rent* di mezzi a 4 ruote ad alimentazione alternativa (autovetture e furgoni a metano, autovetture GPL/ibride e furgoni elettrici). Tale piano è proseguito nel 2019 con interventi che hanno riguardato sia le attività logistiche proprie sia quelle in appalto. Con specifico riferimento alla flotta di ultimo miglio, tra il 2018 e il 2019 sono stati sostituiti circa 550 motorini Euro3 termici

con altrettanti tricicli elettrici, prevedendo l'installazione dei relativi punti di ricarica. Inoltre, il parco motomezzi è stato rinnovato con 2.000 unità con motore Euro4, con volumetria e portata maggiori rispetto agli attuali. Parallelamente, per la logistica in appalto, è stato rivisto il contratto per il trasporto secondario (effettuato da terzi), che introduce l'obbligo di utilizzo di mezzi aventi classe ambientale non inferiore all'Euro6 e a premialità per alimentazione *bi fuel*.

Entro il primo semestre 2020, si concluderà la fornitura di 850 mezzi a tre ruote ad alimentazione elettrica che porterà benefici sia in termini di capacità di carico (incremento volumetria) sia in termini di *safety* (grazie alla maggiore stabilità del mezzo a tre ruote rispetto agli attuali ciclomotori a due ruote).

Entro il 2022 il parco automezzi sarà rinnovato sostituendo i veicoli attuali con quelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni.

A inizio 2020, presso l'autodromo di Vallelunga, portalettere e autisti di Poste Italiane sono stati impegnati in una giornata di *test drive* e formazione per valutare la *performance* di veicoli termici, ibridi ed elettrici a tre e quattro ruote. Sull'anello del circuito romano, un gruppo di venti colleghi esperti del settore di Posta, Comunicazione e Logistica ha partecipato a un *test* sulle qualità e sulle caratteristiche dei veicoli per migliorarne l'operatività di tutti i giorni.

Poste partecipa al *Green Postal Day*

Nel 2019 Poste Italiane ha partecipato al "*Green Postal Day*", l'iniziativa organizzata dall'*International Post Corporation*, società cooperativa di servizi tecnologici innovativi cui fanno capo 25 operatori postali, che operano in tutto il mondo, fra cui Poste Italiane, per far conoscere e sottolineare il contributo dell'industria postale alla riduzione delle emissioni di CO_2 e alla lotta globale contro i cambiamenti climatici.

In linea con i più importanti operatori europei, al fine di impiegare la rete dei portalettere sul mercato per le consegne di pacchi generati dalle vendite *online*, in relazione alle già citate attività di riconfigurazione del *mix* della flotta di ultimo miglio, a partire dal 2018 Poste Italiane ha previsto un nuovo *mix* della flotta attraverso l'introduzione di veicoli a 3 ruote in sostituzione dei mezzi a 2 ruote. Tali veicoli hanno diversi vantaggi in termini di maggiore capacità di carico rispetto ai ciclomotori, maggiore sicurezza per i postini e minor impatto ambientale proprio dei modelli ad alimentazione elettrica. Anche sul fronte immobiliare prosegue il percorso di ampliamento ed adeguamento agli *standard* e trasformazione della rete logistica. Nel 2019 oltre all'attivazione dell'*hub e-commerce* di Bologna, sono stati attivati 32 nuovi centri di distribuzione, di cui l'ultimo inaugurato nel comune di Cucciago. Sono stati avviati, inoltre, i processi per la certificazione TAPA FSR (*Facility Security Requirement*) dei principali centri di smistamento e di recapito.

Infine, in ottica di identificazione dei fornitori e dei *partner* che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, ulteriore prova dell'impegno aziendale è testimoniato, nel corso dell'anno, dalla rivisitazione dei capitolati di gara in riferimento a ditte terze che prestano servizi di trasporto all'Azienda. Nello specifico, Poste Italiane richiede ai propri fornitori, oltre il possesso di tutti i requisiti imposti dalla normativa vigente, anche una reportistica dedicata con cadenza trimestrale dei chilometri percorsi e dei litri di carburante consumati. Inoltre, l'Azienda pone in atto verifiche tecniche sui mezzi provenienti dalle ditte terze che effettuano attività di trasporto, al fine di pianificare, in caso di valutazioni poco soddisfacenti, le opportune azioni da intraprendere.

+32

Nuovi **centri di distribuzione** attivati nel 2019 per ampliare la rete logistica

Finanza sostenibile

- Integrazione di criteri ESG all'interno dei tradizionali processi di investimento
- Adozione di politiche di investimento e assicurazione responsabile
- Adozione di linee guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*
- Nuovo Fondo comune di investimento socialmente responsabile Poste Investo Sostenibile

Finanza sostenibile

Principali Capitali

Outcome

Obiettivi	Tempistiche	Indicatore (KPI)	*Target*	Stato attuazione 2019
Monitorare il *rating* ESG degli emittenti presenti nei portafogli gestiti direttamente	entro il 2019	% degli emittenti sotto monitoraggio ESG	100%	100%
Monitorare il *rating* ESG degli emittenti presenti nei portafogli gestiti direttamente	entro il 2020	% degli emittenti sotto monitoraggio ESG	100%	New
Richiedere l'adozione della Politica di Investimento Responsabile di Poste Vita ai gestori terzi	entro il 2019	% dei gestori terzi coinvolti	100%	100%
Richiedere l'adozione della Politica di Investimento Responsabile di Poste Vita ai gestori terzi	entro il 2020	% dei gestori terzi coinvolti	100%	*New*
Sviluppo di una nuova offerta salute dedicata ai dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane aderenti al Fondo Poste Italiane	entro il 2020	n° di prodotti definiti	Definizione di un prodotto	*New*
Sviluppare prodotti di investimento in grado di contribuire anche ad obiettivi di natura ESG	Entro il 2022	% del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: • *benchmark* composti da Indici ESG per i Fondi a *benchmark*; • politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di *benchmark*.	50%	*New*

Finanziario

Obiettivo raggiunto Obiettivo non raggiunto Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Integrazione ESG nelle politiche di investimento

DNF

Principali capitali collegati

Una delle principali declinazioni delle politiche di sostenibilità è il tema riguardante l'integrazione di criteri ambientali, sociali e di *governance* (ESG) all'interno dei tradizionali processi di investimento. Attraverso l'attuazione di efficaci processi di investimento, il settore finanziario può aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere la crescita economica, dando un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese. Nella strategia che il Gruppo Poste Italiane ha consolidato nel tempo, al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di sostenibilità, acquista particolare rilevanza l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento di Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR.

Già nel 2018, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno scelto di aderire ai *Principles for Responsible Investments* (PRI) delle Nazioni Unite, impegnandosi così formalmente a integrare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali riguardanti gli investimenti e a incorporare tali tematiche nelle relazioni intrattenute con le controparti, poiché convinte che integrare fattori ambientali, sociali e di *governance* nei processi di investimento sia un elemento necessario per perseguire *performance* sostenibili nel tempo, ridurre il profilo di rischio dei portafogli e agire in linea con i principi di integrità e trasparenza, come testimonia il *trend* crescente che si è sviluppato in Italia e in Europa negli ultimi anni in relazione agli investimenti sostenibili.

Principi, obiettivi e modalità di gestione del tema dell'investimento responsabile sono stati formalizzati all'interno delle Politiche di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, approvate dal Consiglio di Amministrazione delle rispettive Società

Con il fine di influenzare positivamente la gestione dei portafogli di investimento e dare, allo stesso tempo, una risposta concreta ai bisogni sociali e ambientali espressi dalla società, le Politiche stabiliscono il principio generale della valutazione sistematica delle operazioni d'investimento anche sulla base del profilo ambientale, sociale e di *governance* degli emittenti degli *asset* presenti nei portafogli finanziari – siano essi societari o governativi – e dei relativi gestori. Inoltre, la stessa specifica i settori esclusi dell'universo direttamente investibile che violano i principi umanitari fondamentali definiti dalle Convenzioni ONU (mine anti-uomo, bombe a grappolo, uranio impoverito, armi biologiche, armi chimiche, armi a frammentazione invisibile, *laser* accecanti, armi incendiarie, fosforo bianco). Le Politiche di Investimento Responsabile prevedono, inoltre, l'istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell'efficacia dell'approccio adottato attraverso specifici principi, attività, ruoli e strumenti.

Il monitoraggio dei profili ESG del portafoglio investimenti

Nell'ottica di adottare strumenti che permettano il monitoraggio dei rischi *extra* finanziari potenzialmente presenti in un portafoglio investito, il Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno incaricato VigeoEiris, agenzia internazionale di *rating* sociale ed ambientale, di effettuare un'analisi ESG del proprio portafoglio in relazione rispettivamente agli investimenti diretti e indiretti per valutarne il livello di responsabilità sociale.

La valutazione, effettuata sulla base di norme e convenzioni universalmente riconosciute, emanate da organismi internazionali in materia di Diritti Umani, diritti dei lavoratori e tutela ambientale, quali l'ONU, l'OCSE, gli ILO, ha riguardato gli emittenti imprese, sia per gli investimenti azionari, sia obbligazionari *corporate*, misurando la loro capacità di gestire le relazioni con i portatori di interesse. Il processo di valutazione si è concluso con l'attribuzione di uno *score* ESG finale (0 min – 100 max) per ogni impresa.

Il punteggio medio ponderato dei portafogli analizzati è risultato pari a 51/100 in relazione alle gestioni del Gruppo Poste Vita e a 52/100 in merito alle gestioni di BancoPosta Fondi SGR per gli emittenti imprese e a 75/100 rispetto agli emittenti paesi. Tale risultato è superiore alla valorizzazione ESG del *benchmark* Ishares MSCI World ETF, utilizzato come termine di confronto, pari a 39/100 alla stessa data.

Inoltre, nel corso del 2019 il Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno adottato le Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement*. Il documento definisce le misure e le procedure per assicurare che i diritti di voto siano esercitati conformemente agli obiettivi prefissati e al sistema normativo aziendale, con particolare riferimento alla Politica di Investimento Responsabile adottata. Le Linee Guida definiscono, inoltre, le disposizioni adottate in relazione alla prevenzione o gestione di ogni conflitto di interesse risultante dall'esercizio dei diritti di voto. Attraverso l'adozione delle Linee Guida, le società si impegnano a svolgere un costante dialogo con gli emittenti presenti nei propri portafogli con l'obiettivo di promuovere la corretta gestione delle tematiche ESG.

Infine, con l'obiettivo di monitorare le attività di investimento in settori a rischio, il Gruppo Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno adottato le Linee Guida per l'investimento in settori sensibili, definendo misure per individuare, valutare e monitorare l'esposizione ad attività che presentano un rischio intrinseco rilevante dal punto di vista ESG e consentendo di incorporare aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance* nel processo d'investimento.

Poste promuove la conoscenza delle tematiche ESG nei processi di investimento

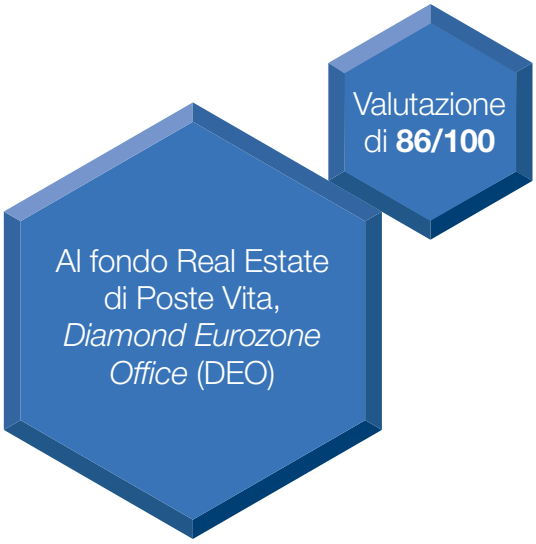
Con l'obiettivo di diffondere e accrescere il *know-how* delle classi dirigenti sul tema, nell'ottobre 2019 le Società del Gruppo, BancoPosta Fondi SGR, Poste Vita e Poste Assicura, hanno svolto una sessione di aggiornamento sul tema dell'investimento responsabile e della gestione ESG per tutti i Consiglieri e Sindaci delle rispettive società.
Inoltre, le Società sono intervenute al Salone CSR e al Salone SRI 2019 per parlare di *impact investing* sottolineando come l'adozione di una strategia di investimento sostenibile consenta di creare valore per l'investitore e per la società.

Prodotti di investimento ESG

Entrambe le società del Gruppo che svolgono attività di investimento – Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR – hanno portato avanti l'implementazione concreta delle politiche d'investimento responsabile con specifici prodotti d'investimento.

Il fondo Real Estate di Poste Vita, *Diamond Eurozone Office* (DEO), ha ottenuto la massima valutazione in termini di sostenibilità da parte di GRESB, organizzazione internazionale che analizza e confronta gli investimenti *Real Estate* in ottica ambientale, sociale e di *governance* (ESG) in tutto il mondo. Il Fondo DEO ha raggiunto una valutazione di cinque stelle, conquistando il titolo di Fondo *green* e un punteggio complessivo di 86/100, piazzandosi al dodicesimo posto tra i 64 fondi non quotati dell'area Euro nel settore Uffici.

Inoltre, Poste Italiane ha ideato in coerenza con gli obiettivi previsti dal Piano Strategico ESG, Poste Investo Sostenibile, il nuovo fondo comune di investimento socialmente responsabile. In linea con la politica di investimento responsabile, il paniere di titoli su cui il fondo indirizza gli investimenti è selezionato con un'attenzione specifica ai fattori ambientali, sociali e di *governance* (ESG), coniugando le migliori opportunità di remunerazione con l'applicazione di stringenti parametri legati al profilo di sostenibilità degli emittenti. Il Fondo si distingue anche per la presenza di un *benchmark* composto da indici che sono essi stessi sostenibili, in quanto costituiti da una ristretta platea di titoli selezionati sulla base dei criteri ESG. Ciò permette di rappresentare in modo chiaro, trasparente ed oggettivo l'universo di riferimento del proprio investimento, senza far venire meno la discrezionalità del gestore. Il fondo è gestito da BancoPosta Fondi SGR in *partnership* con Amundi che, oltre ad essere il primo *asset management* europeo in termini di masse gestite e tra i primi dieci a livello mondiale, è attivo da oltre 30 anni nel mondo degli investimenti responsabili ed è tra i primi firmatari dei Principi degli Investimenti Responsabili (PRI) nel 2006, gli stessi sottoscritti da Poste Italiane attraverso le società controllate BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita.



Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione

DNF

Principali capitali collegati

Attraverso l'attuazione di efficaci processi di prevenzione dei rischi, il settore assicurativo può aiutare a proteggere la società, promuovere l'innovazione e sostenere lo sviluppo economico, dando un contributo importante per lo sviluppo sostenibile del Paese.

Poste Vita ha aderito ai *Principles for Sustainable Insurance* promossi dalle Nazioni Unite con l'obiettivo di diventare una delle realtà più influenti nella diffusione di una cultura sostenibile nelle operazioni assicurative.

Poste Vita aderisce ai *Principles for Sustainable Insurance*

Con l'adesione ai PSI, Poste Italiane conferma l'obiettivo del Gruppo di valutare i rischi e opportunità ESG, sviluppare soluzioni innovative nel settore assicurativo e contribuire alle *performance* di *business*. Questo approccio si traduce in un vantaggio competitivo, nella capacità di creare valore nel lungo periodo e nel miglioramento della percezione del Gruppo da parte di tutti gli *stakeholder*.

Con l'obiettivo di formalizzare tale impegno ad allineare i modelli di *business* con gli obiettivi di sviluppo sostenibile, Poste Vita ha adottato una Politica di Assicurazione Responsabile, documento che descrive l'approccio che la società intende assumere in relazione alla gestione dei rischi e delle opportunità connessi a fattori ambientali, sociali e di *governance* all'interno dei tradizionali processi di assicurazione

Con il fine di assicurare una gestione del rischio consistente da parte della Compagnia, la Politica stabilisce il principio della valutazione sistematica dei fattori di contesto economici, sociali e ambientali che possono avere impatto sulle persone e, quindi, sul *business* aziendale nel lungo termine. Questo processo consente di assicurare un'adeguata mitigazione delle possibili minacce e individuare nuove opportunità di *business* che possono portare allo sviluppo di prodotti assicurativi sostenibili, in particolare a valenza sociale e ambientale. La Politica prevede, inoltre, l'istituzione di processi strutturati per la gestione e il monitoraggio dell'efficacia dell'approccio adottato attraverso specifici principi, attività, ruoli e strumenti.

Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale

Nello sviluppo dell'offerta di servizi assicurativi, Poste Vita ha l'obiettivo di includere, ove sostenibile, categorie sociali più vulnerabili che meritano attenzioni particolari quali giovani, anziani e persone con particolari patologie.

In tale contesto, l'Azienda prevede un'offerta danni non auto che si caratterizza per importi medi di premio bassi (il premio medio si attesta intorno ai 165 euro annui per le coperture afferenti alla linea beni, quali abitazione, animali domestici, responsabilità civile, e 260 euro per le coperture infortuni e malattia). Tale prerogativa permette alle diverse tipologie di clienti, anche con possibilità di spesa ridotta, di accedere a coperture assicurative volte alla protezione dei propri specifici bisogni. Al cliente è inoltre offerta la possibilità di frazionare il premio (pagamento annuale, semestrale o mensile). Inoltre, coerentemente con l'evoluzione della gamma di previdenza complementare attuata nel 2019 sono state aggiunte altre due linee di investimento. Nello specifico, nel mese di luglio 2019 il Piano Individuale Pensionistico Postaprevidenza Valore è stato ampliato con due nuovi profili di investimento - Dinamico e Guidato - in aggiunta al Garantito, con differente allocazione dei contributi versati tra la Gestione Separata Posta Pensione e il Fondo Interno Assicurativo Poste Vita Previdenza Flessibile. È stata inoltre modificata la proposizione commerciale attraverso l'utilizzo di una nuova piattaforma dedicata che fornisce l'indicazione delle linee alle quali può aderire il cliente, individuandone una gerarchia da quella più adatta a quella non consigliata.

Poste Vita Protetti

Con l'offerta modulare "Poste Vivere Protetti", Poste Assicura ha deciso di rivedere interamente la propria offerta assicurativa danni non auto, sostituendo l'intera gamma prodotti in essere con un'offerta modulare integrata; un unico prodotto dedicato alla clientela *retail*, modulabile e personalizzabile in funzione delle specifiche esigenze del cliente. L'età massima degli assicurati per tutte le garanzie afferenti al mondo infortunio a malattia viene innalzata a 79 anni, offrendo maggiori possibilità di assicurarsi. L'offerta modulare consentirà di evitare sovrapposizioni di garanzie e selezionare esclusivamente le coperture che realmente rispondono ai bisogni del cliente, con un ulteriore vantaggio economico. La nuova offerta potrà essere inoltre sottoscritta anche da stranieri residenti in Italia e saranno previste specifiche coperture di tutela legale legate a particolari casistiche di interesse, innovative e molto vicine a tematiche attuali, specialmente nei confronti dei minori, in relazione a: *cyberbullismo* e *stalking*; difesa penale per reati commessi; acquisti *online*; reputazione *online* e uso fraudolento delle carte di credito.

Tavole degli indicatori

DNF

Le tabelle che seguono raccolgono gli indicatori degli *standard* del *Global Reporting Initiative* insieme ad altri indicatori che Poste Italiane ritiene importante pubblicare per illustrare la propria *performance*, distinti in base agli 8 pilastri della Strategia del Gruppo.

[GRI 102-7] Capillarità sul territorio*

	2017		2018		2019	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Operation Area Manager	6	25	6	26	6	19
Filiali	62	784	64	730	67	740
Totale	**68**	**809**	**70**	**756**	**73**	**759**

* I dati riportati fanno riferimento alla Società del Gruppo SDA S.p.A..

[GRI 102-7] Capillarità sul territorio*

	2017		2018		2019	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Centri Operativi Territoriali	12	552	10	519	10	498

* I dati riportati fanno riferimento alla Società del Gruppo Postel S.p.A..

[GRI 201-1] Valore economico generato, distribuito e trattenuto

Valore economico generato (milioni di euro)	**2017**	**2018**	**2019**
Valore economico generato dal Gruppo	10.726	10.863	11.182

Valore economico distribuito (milioni di euro)	**2017**	**2018**	**2019**
Valore economico distribuito agli *stakeholder*	9.828	9.418	9.634
- Fornitori	2.992	3.118	2.742
- Dipendenti	5.682	5.584	5.608
- Finanziatori	153	43	51
- Pubblica Amministrazione	447	92	624
- Comunità	5	5	7
- Azionisti	549	576	602

Valore economico trattenuto (milioni di euro)	**2017**	**2018**	**2019**
Valore economico trattenuto dal Gruppo	898	1.445	1.548

Integrità e trasparenza

[GRI 205-1] Società analizzate per rischio corruzione* e copertura** dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit*

	2017	2018	2019
Numero totale delle Società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	18	18	16
Numero totale delle Società del Gruppo	25	25	25
Percentuale delle Società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	72	72	64
Percentuale di copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit****			
Alta copertura	94	68	87
Media copertura	3	19	13
Bassa copertura	3	13	-

* L'analisi per rischio corruzione delle Società del Gruppo è stata svolta nell'ambito delle valutazioni per la definizione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.
** La copertura rappresenta l'incidenza complessiva delle attività di *audit* sui processi aziendali. L'indice è calcolato come rapporto tra il numero dei controlli rilevanti e il numero dei controlli per ambito.
*** I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A..

[GRI 205-3] Segnalazioni gestite dal Comitato *Whistleblowing*

	2017	2018	2019
Segnalazioni gestite	290	230	214
di cui in ambito corruzione	23	7	4*
di cui risultate fondate	-	-	-
di cui in approfondimento sull'ambito corruzione	-	-	1

* Per le segnalazioni in ambito 4 esposti sono stati valutati potenzialmente rilevanti ai fini della corruzione; in particolare, 2 segnalazioni sono risultate prive di fondamento, 1 è stata rigettata e 1 è in corso di approfondimento al 31 dicembre 2019.

Casi di corruzione e concussione e azioni correttive

Numero di casi di corruzione e concussione e azioni correttive	u.m.	2017	2018	2019
Casi di corruzione e concussione	N°	0	0	0

Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione*

	2017	2018	2019
Totale dipendenti	56.052	40.060	73.081
di cui:			
Dirigenti	261	471	441
Quadri	6.726	6.383	11.944
Impiegati	49.065	33.206	60.696

* Per gli anni 2017-2018 è stata considerata la formazione anticorruzione erogata all'interno del corso *online* "Il D.Lgs. 231/2001". Per l'anno 2019 è stato considerato il corso *online* "Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la prevenzione della Corruzione" in erogazione a partire dal mese di maggio.

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri ambientali*

	2017	2018	2019**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri ambientali	40,4	34,1	49,1

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici aspetti ambientali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. ISO 14001, ISO 50001, veicoli ibridi/elettrici, veicoli a basso impatto ambientale, Criteri Ambientali Minimi, utilizzo di materiali riciclabili nelle forniture, ecc.).
** Per il 2019 il perimetro del dato comprende Poste Italiane e le Società del Gruppo. Il rafforzamento del presidio finalizzato all'aumento del grado di sostenibilità della catena di fornitura ha consentito un significativo incremento delle *performance* ambientali. L'indice 2019 registra un incremento pari a 15 punti percentuali rispetto al dato 2018 (+44%).

Gare avviate in cui sono considerati specifici criteri sociali*

	2017	2018	2019**
Percentuale gare espletate sulla base di criteri sociali	39,4	45,5	57,7

* L'analisi afferisce a procedure di gara di importo superiore alle soglie comunitarie e risulta funzionale ad individuare le gare che presentino specifici aspetti sociali nell'oggetto, nelle specifiche tecniche o nei criteri di partecipazione e/o valutazione (es. SA8000, OHSAS 18001).
** Per il 2019 il perimetro del dato comprende Poste Italiane e le società del Gruppo. Il rafforzamento del presidio finalizzato all'aumento del grado di sostenibilità della catena di fornitura ha consentito un significativo incremento delle *performance* sociali. L'indice 2019 registra un incremento di 12 punti percentuali rispetto al dato 2018 (+27%).

[GRI 301-1] Materiali usati per peso o volume

Tipologia di materiali/materie prime	2017	2018	2019
Rinnovabili	**31.675.191**	**29.862.153**	**29.210.299**
Carta** (kg)	24.887.148	23.739.303	21.676.215
Cartone (kg)	1.799.060	2.303.294	2.896.414
Legno (kg)	4.988.983	3.819.556	4.637.670
Non Rinnovabili	**2.500.949**	**2.205.485**	**2.446.097**
Plastica (kg)	2.147.694	1.793.553	1.928.405
Inchiostri/*toner* (kg)	87.749	59.784	61.146
Colle (kg)	5.149	6.465	6.061
Altro* (kg)	260.357	345.683	450.485
Totale	**34.176.140**	**32.067.638**	**31.656.396**

* La voce "Altro" contiene i seguenti materiali: etichette, sacchi e sigilli, spago da imballo e buste di sicurezza.
** Per il 2019 si rileva una riduzione dei consumi della carta per effetto del processo di digitalizzazione e della flessione del *business* di stampa.

Pratiche anti-concorrenziali

Ammontare delle sanzioni	u.m.	2017	2018	2019
Sanzioni per pratiche anti-competitive/violazioni *antitrust*	€	23.000.000	0	0

Fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS

Percentuale di fornitori	u.m.	2019
Percentuale di fornitori qualificati dotati di sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS	%	49,1

Valorizzazione delle persone

[GRI 412-1] Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei Diritti Umani

	2017	2018	2019
Società del Gruppo			
Numero delle Società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei Diritti Umani	25	25	25
Numero totale delle Società del Gruppo	25	25	25
Percentuale totale delle Società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei Diritti Umani	100	100	100

[GRI 102-8] Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di *business**

	2017			2018			2019		
Tipologia di contratto	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Contratto Stabile**	**58.812**	**68.623**	**127.435**	**55.980**	**66.819**	**122.799**	**54.174**	**65.362**	**119.536**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	57.600	67.304	124.904	55.256	66.122	121.378	53.512	64.691	118.204
Servizi Finanziari***	782	946	1.729	252	258	510	234	230	463
Servizi Assicurativi	276	253	529	276	273	549	261	281	542
Pagamenti, *Mobile* e Digitale	154	119	273	197	165	362	167	161	327
Contratto Flessibile***	**5.436**	**3.684**	**9.120**	**5.681**	**3.858**	**9.539**	**4.216**	**2.693**	**6.909**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	5.434	3.677	9.111	5.680	3.857	9.537	4.211	2.688	6.899
Servizi Finanziari	1	1	2	0	0	0	0	0	0
Servizi Assicurativi	0	6	6	1	1	2	4	5	9
Pagamenti, *Mobile* e Digitale	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Totale	**64.248**	**72.307**	**136.555**	**61.661**	**70.677**	**132.338**	**58.390**	**68.055**	**126.445**

* I dati sono espressi in *Full Time Equivalent* (FTE).
** Include i dipendenti a tempo indeterminato e i contratti di apprendistato.
*** Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro.

[GRI 102-8] Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di *business**

	2017			2018			2019		
Tipologia di impiego	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**	**Uomo**	**Donna**	**Totale**
Full-time	**62.557**	**68.256**	**130.813**	**60.166**	**66.748**	**126.914**	**56.680**	**63.884**	**120.564**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	61.357	67.000	128.357	59.441	66.076	125.517	56.015	63.235	119.250
Servizi Finanziari	770	884	1.654	251	246	497	233	218	451
Servizi Assicurativi	275	254	529	277	265	542	265	274	539
Pagamenti, *Mobile* e Digitale	155	118	273	197	161	358	167	157	324
Part-time	**3.133**	**6.828**	**9.961**	**2.737**	**6.507**	**9.244**	**3.113**	**6.847**	**9.960**
di cui:									
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	3.111	6.723	9.834	2.736	6.471	9.207	3.111	6.811	9.922
Servizi Finanziari	21	96	117	1	18	19	1	16	17
Servizi Assicurativi	1	8	9	0	12	12	0	15	15
Pagamenti, *Mobile* e Digitale	0	1	1	0	6	6	1	5	6
Totale	**65.690**	**75.084**	**140.774**	**62.903**	**73.255**	**136.158**	**59.793**	**70.731**	**130.524**

* Dati espressi in *Headcount*.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio*

	2017	2018	2019
Laurea (%)	12,2	12,9	15,1
Diploma (%)	70,8	70,8	70,3
Licenza media (%)	16,8	16,1	14,5
Licenza elementare (%)	0,2	0,1	0,1
Totale (%)	**100**	**100**	**100**

* Le percentuali sono calcolate relativamente al solo personale stabile in *Headcount*.

Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo

Programmi di Sviluppo	2017	2018	2019
Assessment del potenziale	477	427	400
Skills Assessment	468	171	1.736
Percorsi di *mentoring* e *coaching*	-	109	136
Hackathon	-	310	159
Totale	**945**	**1.017**	**2.431**

[GRI 404-1] Numero di ore di formazione medie annue per dipendente

	2017			2018			2019		
Categoria dipendenti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	27	29	**28**	26	27	**26**	43	46	**44**
Quadri	52	64	**57**	60	77	**68**	68	83	**75**
Impiegati	21	27	**24**	16	22	**20**	30	37	**34**
Totale dipendenti	**24**	**30**	**27**	**22**	**28**	**25**	**35**	**42**	**39**

Giornate di formazione medie per dipendente

	2017			2018			2019		
Categoria dipendenti	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Giornate di formazione medie erogate ai dipendenti	4,1	5,0	**4,6**	3,7	4,6	**4,2**	5,9	7,0	**6,5**

Ore per tipologia di formazione*

Tipologia formazione	2017	2018	2019
Manageriale	42.000	77.200	33.700
Tecnico-specialistica	1.452.000	966.700	1.875.200
Compliance	2.360.000	2.357.000	3.159.400
Totale	**3.854.000**	**3.400.900**	**5.068.400**

* Valori arrotondati per coerenza con i valori comunicati lo scorso anno.

Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti

Programmi di formazione e sviluppo	2018	2019
Full Time Equivalent (FTE)	132.338	126.445
Ore medie di formazione e sviluppo	25,85	40,25
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	6.322.559	7.709.433
Spesa media per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	48	61
Percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni (%)*	72	39

* La percentuale di posizioni aperte occupate da dipendenti interni è riferita alla Capogruppo. Per l'anno 2019 si evidenzia che il dato è stato rapportato sul totale ingressi (interni ed esterni).

[GRI 401-2] *Benefit* forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o *part-time*

	2017				2018				2019			
	Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato		Contratti a tempo indeterminato		Contratti a tempo determinato	
***Benefit* finanziari**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**	***part-time***	**tempo pieno**
Assicurazione sulla vita		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Assistenza sanitaria		SI*		SI*	SI**	SI		SI*	SI**	SI		SI*
Copertura per la disabilità e l'invalidità		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*		SI*
Congedo parentale	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**	SI**
Pensione	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI	SI**	SI

* Da intendersi con riferimento al personale Dirigente.
** Da intendersi con riferimento al personale non Dirigente.

Evoluzione del personale

	2017	2018	2019
Tasso di *turnover* totale (%)*	4,60	4,80	7,30
Tasso di *turnover* volontario (%)*	3,70	4,20	6,80
Costi medi per FTE assunto (in euro)**	-	34.900	36.300

* Il tasso di *turnover* è stato calcolato rapportando i dipendenti cessati nell'anno n (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1. Il tasso di *turnover* volontario è dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n-1.
Il tasso di *turnover* calcolato rapportando i dipendenti cessati dell'anno n (FTE)/dipendenti totali anno n è pari a 4,8 per il 2017, 5,0 per il 2018 e 7,5 per il 2019; il tasso di *turnover* volontario, dato dai dipendenti cessati dell'anno n volontariamente (FTE)/dipendenti totali dell'anno n è pari a 4,0 per il 2017, 4,4 per il 2018 e 7,0 per il 2019.
** Il costo pro capite medio annuo delle assunzioni riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, contratti a tempo determinato e dirigenti). Il pro capite tiene conto dei seguenti elementi: retribuzione fissa, retribuzione accessoria (premio di risultato, straordinario, indennità varie, ecc.) a cui si aggiungono prevalentemente i contributi/tfr sui primi due elementi. Il dato relativo al costo medio per FTE assunto si riferisce alla Capogruppo.

Contenziosi*

	2017	2018	2019
Contenziosi con i dipendenti	1.167	956	489

* I *trend* periodici fanno registrare una significativa diminuzione del contenzioso del 2019 e, infatti, nel periodo di riferimento, il decremento è di ca il 48%, rispetto al dato dello stesso periodo dell'anno precedente. Sul fronte della "costituzione del rapporto di lavoro" le nuove controversie sono 26 (di cui 24 riferite a Poste Italiane), quelle del 2018 erano 26 (di cui 22 riferite a Poste); dunque su questo fronte il dato è invariato. Sul versante dello "svolgimento del rapporto di lavoro" le nuove vertenze incardinate sono 357 (di cui 344 riferite a Poste Italiane), quelle del 2018 erano 788 (di cui 785 riferite a Poste Italiane), con una percentuale specifica di decremento del 54%. Per quanto attiene infine alla "risoluzione del rapporto di lavoro" le nuove controversie sono 106 (di cui 100 riferite a Poste Italiane), quelle del 2018 erano 142 (di cui 129 riferite a Poste Italiane); per questa tipologia il decremento è stato pari al 29% circa.

[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

	2017			2018			2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortuni	**4.080**	**4.402**	**8.482**	**4.000**	**4.349**	**8.349**	**3.777**	**4.229**	**8.006**
di cui:									
sul lavoro	3.456	3.492	**6.948**	3.431	3.385	**6.816**	3.250	3.373	**6.623**
in itinere	624	910	**1.534**	569	964	**1.533**	527	856	**1.383**
Decessi	**4**	**4**	**8**	**7**	**2**	**9**	**5**	**0**	**5**
di cui:									
sul lavoro	1	2	**3**	5	1	**6**	5	0	**5**
in itinere	3	2	**5**	2	1	**3**	0	0	**0**
Casi di malattia professionali	14	10	**24**	5	7	**12**	9	5	**14**
Tasso di frequenza infortuni*	n.d.	n.d.	**34,89**	36,84	33,14	**34,90**	35,76	33,26	**34,44**
Tasso di gravità infortuni**	n.d.	n.d.	**1,18**	1,24	1,12	**1,18**	1,04	1,02	**1,03**
Tasso di frequenza delle malattie professionali***	n.d.	n.d.	**0,12**	0,05	0,07	**0,06**	0,10	0,05	**0,07**
Tasso di assenteismo****	4,36	4,82	**4,61**	4,60	5,14	**4,89**	4,21	4,93	**4,60**

* n. di infortuni sul lavoro/ore lavorate * 1.000.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.
** n. di giorni di assenza per infortunio sul lavoro/ore lavorate * 1.000. Il tasso è calcolato relativamente al personale stabile e flessibile.
*** n. di malattie professionali/ore lavorate * 1.000.000.
**** n. di giorni di assenza per malattia e infortunio/giorni lavorativi * 100. Il tasso è calcolato relativamente al solo personale stabile e non include i dirigenti. Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 4,70.

	2017			2018			2019		
Infortunio sul lavoro per tipologia	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Caduta da moto-mezzo	1.119	641	**1.760**	978	571	**1.549**	990	605	**1.595**
Incidente con mezzo aziendale	390	344	**734**	340	305	**645**	423	335	**758**
Investito da auto	12	18	**30**	20	20	**40**	7	18	**25**
Incidente con mezzo privato	32	31	**63**	32	36	**68**	20	37	**57**
Caduta e/o movimento inopportuno	847	1.338	**2.185**	1.047	1.394	**2.441**	841	1.338	**2.179**
Aggressione	269	275	**544**	276	335	**611**	300	348	**648**
Movimentazione manuale carichi	175	144	**319**	182	116	**298**	163	148	**311**
Rapina	72	144	**216**	96	111	**207**	66	87	**153**
Schiacciamento contusione	429	440	**869**	169	165	**334**	363	371	**734**
Altre cause	111	117	**228**	291	332	**623**	77	86	**163**
Totale	**3.456**	**3.492**	**6.948**	**3.431**	**3.385**	**6.816**	**3.250**	**3.373**	**6.623**

Dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza

	2019
Totale dipendenti formati su tematiche di Salute e Sicurezza	60.065

Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro

	2019
Numero di casi di non conformità alle norme sul lavoro	0

Diversità e inclusione

[GRI 405-1] Composizione e suddivisione del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. per genere e fascia di età*

	2017			2018			2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Componenti organi di Governo	**5**	**4**	**9**	**5**	**4**	**9**	**5**	**4**	**9**
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	2	2	4	-	2	2	-	2	2
> 50 anni	3	2	5	5	2	7	5	2	7
Componenti organi di Governo (%)	**55,6**	**44,4**	**100**	**55,6**	**44,4**	**100**	**55,6**	**44,4**	**100**
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni	40	50	44,4	-	50	22,2	-	50	22,2
> 50 anni	60	50	55,6	100	50	77,8	100	50	77,8

* Dati espressi in *Headcount*.

[GRI 405-1] Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età*

	2017			2018			2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti	**527**	**182**	**709**	**506**	**167**	**673**	**515**	**160**	**675**
< 30 anni (%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 – 50 anni (%)	35,3	37,4	35,8	36,2	40,1	37,1	38	39	39
> 50 anni (%)	64,7	62,6	64,2	63,8	59,9	62,9	62	61	61
Quadri	**8.381**	**7.109**	**15.490**	**8.154**	**7.045**	**15.199**	**7.816**	**6.897**	**14.713**
< 30 anni (%)	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
30 – 50 anni (%)	37,0	38,8	37,9	37,3	39,4	38,3	41	42	42
> 50 anni (%)	62,7	60,9	61,9	62,4	60,4	61,4	58	58	58
Impiegati	**55.340**	**65.016**	**120.356**	**53.001**	**63.465**	**116.466**	**50.059**	**60.998**	**111.057**
< 30 anni (%)	7,9	4,5	6,0	7,8	4,4	6,0	9	5	7
30 – 50 anni (%)	41,2	47,2	44,4	42,5	46,3	44,6	44	46	45
> 50 anni (%)	50,9	48,3	49,5	49,7	49,3	49,5	46	49	48
Totale	**64.248**	**72.307**	**136.555**	**61.661**	**70.677**	**132.338**	**58.390**	**68.055**	**126.445**

* Dati espressi in *Full Time Equivalent* (FTE) stabile e flessibile.

[GRI 405-1] Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità

	2017			2018			2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti con disabilità	4.353	2.549	**6.902**	4.126	2.420	**6.546**	3.669	2.312	**5.981**

Diversità

Presenza di donne per categoria (%)*	2018	2019
Posizioni manageriali	30,3	30,0
*Top management***	19,7	20,2
*Junior management****	32,1	31,6
*Revenue-generating functions*****	31,4	32,4

* Le percentuali fanno riferimento alla presenza delle donne su posizioni organizzative formalizzate in ambito Poste Italiane e Società del Gruppo.
** Include le posizioni di primo e secondo livello organizzativo in Poste Italiane, gli Amministratori Delegati e i Direttori Generali delle principali Società del Gruppo e i loro diretti riporti.
*** Include le posizioni manageriali diverse dal *Top Management*.
**** Include le posizioni organizzative in ambito Mercato Privati (MP) e Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione (MBPA).

[GRI 404-3] Percentuale di dipendenti che ricevono valutazioni regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente*

	2017			2018			2019		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dirigenti (%)	90	98	**92**	92	97	**93**	93	99	**95**
Quadri (%)	97	98	**97**	98	98	**98**	98	98	**98**
Impiegati (%)	91	93	**92**	87	91	**89**	84	89	**87**
Totale (%)	**92**	**94**	**93**	**88**	**91**	**90**	**86**	**90**	**88**

* I dati riportati si riferiscono al personale stabile, l'esclusione del personale flessibile dal processo di valutazione delle prestazioni è dovuta al fatto che il ciclo di vita annuale del processo di valutazione delle prestazioni non è conciliabile con i tempi dei contratti flessibili. Nella tabella sono inclusi anche i dati delle Società del Gruppo ad eccezione dei dati di Mistral Air (oggi Poste Air Cargo), in quanto non è possibile effettuare una comparazione dei livelli professionali per diversità di contratto. I dati inoltre non includono (mediamente ogni anno) ca. 4.000 risorse che risultano "Non Valutabili" per lunga assenza dall'ambito lavorativo (oltre 6 mesi). Tali risorse rientrano comunque nella fase di Assegnazione obiettivi per l'attribuzione degli obiettivi per l'anno successivo.

Sostegno al territorio e al Paese

[GRI 203-1] Contributi ad attività filantropiche e/o ad attività di cittadinanza d'impresa[33]

Tipologia di attività	2018	%	2019	%
Erogazioni liberali* (migliaia di euro)	146,5	3	760,81	11,8
Investimenti nelle comunità** (migliaia di euro)	1.400,4	26	2.508,98	38,9
Iniziative commerciali*** (migliaia di euro)	3.860,2	71	3.180,76	49,3
Totale	**5.407,1**	**100**	**6.450,55**	**100,0**
Suddivisione per finalità				
Iniziative commerciali (migliaia di euro)	3.860,2	71	3.180,8	49
Iniziative socio-culturali (migliaia di euro)	1.546,9	29	3.269,8	51
di cui:				
Arte, cultura e diffusione di conoscenze (migliaia di euro)	806,5	15	1.475,3	23
Benessere e inclusione sociale (migliaia di euro)	450,5	8	1.152,1	18
Formazione e sviluppo del sapere (migliaia di euro)	289,9	5	642,4	10

* Erogazioni liberali: contributi occasionali erogati a supporto di organizzazioni benefiche.
** Investimenti nelle comunità: spese destinate ad interventi di medio-lungo termine a supporto della comunità in collaborazione con organizzazioni *non profit*, e istituzioni locali.
*** Iniziative commerciali: iniziative di *business* con effetti benefici a favore della comunità (ad. es. attività di sponsorizzazione, donazione episodiche di beni aziendali ed altri *asset* aziendali. I dati riportati si riferiscono unicamente alla spesa destinata al contributo a supporto della comunità; non sono inclusi, ad esempio i costi legati alle campagne pubblicitarie e/o attività di *marketing* relative alle iniziative commerciali).

Conciliazioni

	2017	2018	2019
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Retail*	**831**	**795**	**654**
di cui conciliate (%)	84	89	86,7
Conciliazioni discusse su prodotti Postali *Business*	**94**	**98**	**115**
di cui conciliate (%)	88	88	96,52
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	**370**	**553**	**219**
di cui conciliate (%)	49	43	62,1
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	**38**	**53**	**40**
di cui conciliate (%)	61	85	80
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS (n. domande)	**35**	**-**	**-**
di cui conciliate (%)	100	-	-
Totale conciliazioni discusse	**1.368**	**1.499**	**1.568**
di cui conciliate (%)	75	72	73,98

33. Nel 2019 gli oneri di gestione relativi alle attività filantropiche e/o di cittadinanza d'impresa sono pari a circa 320.000 euro.

[FS14] Gli ATM per l'inclusione

ATM	2017	2018	2019
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.257	7.279	7.728
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	5.847	6.307	7.020
Totale	**7.257**	**7.279**	**7.728**

[FS14] Uffici Postali per l'integrazione culturale

Uffici Postali	2017	2018	2019
Monoetnici	2	2	2
Multietnici	25	25	27
Numero clienti serviti	3.311.214	3.297.724	3.399.110
Totale operazioni effettuate	**5.503.076**	**5.518.522**	**5.511.870**

Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni

Nuove aperture di conti correnti retail	2017	2018	2019
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	25,4	24,9	24,2
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	24,4	23,8	25,9
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	17,6	17,9	16,4
Nuove aperture di Postepay *standard**			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	38	35,7	28,8
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	7	7,6	9,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	12,6	12,3	9,5
Nuove aperture di Postepay Evolution*			
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (*under* 35)	45,9	46,4	42,7
Incidenza % dei titolari di conto corrente *senior* (*over* 65)	5,5	5,6	6,9
Incidenza % dei titolari di conto corrente "nuovi italiani"	20,6	22,1	20,1

* Per le sottoscrizioni delle Postepay Standard ed Evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

Customer experience

L'esperienza dei clienti negli Uffici Postali

	2017	2018	2019
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (min)	8,97	9,57	10,95
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	81,9	80,6	77,9
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)	8	8	8
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale	8,7	8,7	8,7

Reclami dei clienti per tipologia*

Uffici Postali	2017	2018	2019
Reclami pervenuti	10.096	10.323	11.698
Tempo medio di risposta (gg.)	32	21	11
Corrispondenza			
Reclami pervenuti	89.681	89.596	98.119
Tempo medio di risposta (gg.)	34	20	19
Pacchi**			
Reclami pervenuti	122.580	108.372	186.234
Tempo medio di risposta (gg.)	14	17	12
Servizi Finanziari			
Reclami pervenuti	76.107	96.410	123.901
Tempo medio di risposta (gg.)	21	9	4
Servizi Assicurativi			
Reclami pervenuti	2.577	2.975	2.938
Tempo medio di risposta (gg.)	16	12	13
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni (n.)	169	169	185
PosteMobile			
Reclami pervenuti telefonia mobile	33.098	16.045	17.750
Tempo medio di risposta (gg.)	3	4	6
Reclami pervenuti telefonia fissa	469	939	1.110
Tempo medio di risposta (gg.)	6	10	3

* I dati sui reclami sono relativi ai *ticket* aperti per i quali è richiesto l'intervento delle strutture di *Back office*.
** Per il 2019 i reclami sono relativi a tutta la rete logistica (Poste Italiane, SDA e CLP). Fino al 2018 i reclami Pacchi pervenuti erano solo quelli della rete Poste Italiane.

Numero contatti gestiti*

Contact Center	2017	2018	2019
Numero contatti gestiti (mln)	26	24	28

* Il *trend* in aumento nel 2019 è dovuto alla crescita dei contatti sui servizi finanziari e postali.

Soddisfazione dei Clienti*

Clienti soddisfatti	2017	2018	2019
Clienti soddisfatti a seguito di indagini di *Customer experience* (%)	79,1	81,4	82,7
Copertura del dato (%)	100	100	100

* La *customer experience* delle *Business Unit* viene misurata due volte l'anno (giugno e novembre) da un istituto di ricerca esterno attraverso *survey* di *Net Promoter Score* utilizzate per la misurazione della consigliabilità dei prodotti e servizi di Poste Italiane.
Per quanto riguarda i canali, l'indicatore misurato è il *Customer Effort Score* che rileva la facilità di accesso ai servizi.
I campioni di clienti coinvolti dall'indagine di *customer experience* sono rappresentativi dell'universo di riferimento.
Le *Business Unit* coinvolte nell'analisi di *customer experience* sono: BancoPosta (*Consumer*, PMI e Grandi Clienti); Posta Comunicazione e Logistica (PMI e Grandi Clienti); Poste Vita (*Consumer*). I canali di vendita e assistenza coinvolti sono rispettivamente il canale Uffici Postali (UP) e il Contact Center (CC). *Target* atteso 2019 +1,2 punti percentuali rispetto al 2018.
In riferimento alla metodologia utilizzata nella misurazione della *customer satisfaction*, le *survey* prevedono una scala di valutazione del livello di soddisfazione da 1 a 10. Le percentuali riportate includono i clienti che hanno risposto 7-8 e 9-10 alle *survey* somministrate.
I punteggi 9-10 NPS/CES riflettono rispettivamente i clienti promotori (NPS) ed entusiasti (CES).

Reclami mensili

Tasso mensile dei reclami	u.m.	2017	2018	2019
Reclami mensili pervenuti	N°	27.884	27.055	36.813

Risorse del piano di continuità del *business**

	2017	2018	2019
Investimenti (milioni di euro)	3,6	7,8	4,2
Esercitazioni**	5	4	4
Persone coinvolte	180	180	180
Servizi su *Mainframe* (servizi *Open* in elaborazione) coperti da piani di *disaster recovery* (%)	100	100	100

* I dati si riferiscono a Poste Italiane S.p.A. (segmento servizi finanziari e assicurativi), PostePay S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.
** Le esercitazioni, di cui è prevista una sessione per ogni trimestre dell'anno solare, hanno coinvolto tutte le applicazioni che risiedono sul sistema centrale Mainframe di Poste Italiane oltre alle applicazioni residenti in ambiente *OPEN* incluse nel perimetro dei servizi finanziari di BancoPosta.

[GRI 418-1] Violazione della *privacy* e perdita dei dati*

	2017	2018	2019
Reclami ricevuti per violazione della *privacy*	6	22	50
di cui:			
reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	6	22	49
reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	-	-	1
Fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	-	205	321

* La percentuale di clienti i cui dati sono stati utilizzati per scopi secondari è pari all'1% del numero complessivo dei clienti.

Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica

Incidenti e violazioni IT	2017	2018	2019
Numero totale di violazioni di sicurezza informatica/incidenti di *cybersecurity*	30	16	33
Numero totale di violazioni della sicurezza informatica che hanno coinvolto la sicurezza dei consumatori	4	9	7
Ammontare totale di multe/sanzioni pagate in relazione a violazioni della sicurezza delle informazioni e altri incidenti di sicurezza informatica (euro)	24.000	-	-

Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT

Clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	u.m.	2019
Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT	N°	755

Innovazione

Numeri dei servizi digitali

	2017	2018	2019
Clienti registrati ai canali digitali (*web* e app) di Poste Italiane (mln)	15	17,6	20,8
Identità digitali rilasciate (mln)	1,8	2,6	4,1
Download app Postepay (mln)	6,1	8,5	11,2
Download app BancoPosta (mln)	3	4,1	6,1
Download app Ufficio Postale (mln)	1,8	3,1	4,6
Download app PosteID (mln)	1,4	2,5	4,8
Download app PosteMobile (mln)	2,7	3,4	4,1
Operazioni effettuate dai canali digitali *consumer* (*web* e app) (mln)	39,3	47,9	57,1

La dematerializzazione delle pratiche e transazioni corrispondenti

	2017		2018		2019	
Tipologie di pratiche*	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**	**N. Pratiche**	**% dematerializzate**
Buoni	1.289	94	1.643	92	1.958	94
Conti Correnti	417	86	359	93	327	93
Libretti	674	93	773	94	746	94
Postepay Evolution	1.227	91	1.715	97	1.519	98
Full Acquiring	-	-	-	-	13	4
Polizze Vita	274	70	540	79	739	82
Polizze danni	-	-	-	-	149	76
MiFID	2.571	96	3.292	83	3.320	87
PosteMobile	815	70	955	78	1.123	82
Consulenza guidata	-	-	-	-	1.436	79
Finanziamenti	-	-	-	-	177	78
Totale Pratiche**	**7.267**	**90**	**9.277**	**88**	**11.507**	**88**

* Dati in migliaia.
** I volumi totali delle pratiche hanno subito un incremento dovuto principalmente all'inserimento di nuove tipologie di pratiche. Si evidenzia tuttavia un aumento delle percentuali di dematerializzazione su tutto il perimetro delle pratiche gestite.

Transazioni corrispondenti	2017	2018	2019
Totale Transazioni (milioni di euro)	31,5	33,5	33,1
Totale Transazioni elettroniche (milioni di euro)	30,3	32,4	32,0
Transazioni dematerializzate (%)	96,2	96,7	96,8

Decarbonizzazione immobili e logistica

[GRI 302-1] Consumi energetici interni al Gruppo*

	2017	2018	2019
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**2.816.874**	**1.963.646**	**2.144.522**
di cui:			
GPL (GJ)	35.056	31.381	32.033
Gasolio (GJ)	846.051	807.178	857.792
Gas metano (GJ)	657.874	624.541	640.970
Jet fuel (GJ)	1.104.614	343.341	403.770
Benzina (GJ)	173.279	157.205	209.956
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**106.337**	**93.603**	**84.183**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento) (GJ)	22.960	20.862	23.122
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale (GJ)	83.377	72.741	61.061
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.812.423**	**1.742.370**	**1.697.666**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico (GJ)	7.057	5.907	5.521
Energia elettrica certificata garanzia d'origine (GJ)	1.805.366	1.736.463	1.692.145
Consumi di energia totali (GJ)	**4.735.634**	**3.799.619**	**3.926.371**
di cui:			
da fonti rinnovabili (GJ)	1.812.423	1.742.370	1.697.666
da fonti non rinnovabili (GJ)	2.923.211	2.057.249	2.228.705

* Comprende l'energia riferita alle strutture Immobiliari e quella collegata al *business* della logistica su gomma e del trasporto passeggeri (solo per l'anno 2017) e posta via aerea. Fonte fattori di conversione in GJ: GHG *Protocol* e Linee Guida DEFRA 2012.

[GRI 302-2] Consumi energetici esterni al Gruppo

	2017	2018	2019
Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)	2.214.578	1.774.660	2.270.147
di cui:			
Gasolio (GJ)	1.675.733	1.395.456	1.881.742
GPL	-	113	101
Jet fuel (GJ)	538.845	379.090	388.304

* Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 1.698.000 GJ (471.800 MWh) per l'energia totale da fonti rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione) e 4.522.000 GJ (1.349.000 MWh) per l'energia totale da fonti non rinnovabili (interna ed esterna all'organizzazione).

[GRI 303-1] Prelievi idrici per fonte

	2017	2018	2019
Consumi idrici (mc)*	1.938.726	1.758.341	1.776.659
di cui:			
Acque sotterranee (mc)	-	1.230	5.935
Acqua comunale o derivante da altri servizi idrici pubblichi o privati (mc)	1.938.726	1.757.111	1.770.724

* Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 1.792.000 metri cubi.

Rendicontazione scarichi idrici

Scarichi idrici	2017	2018	2019
Totale scarichi idrici	1.938.726	1.758.341	1.776.659

[GRI 305-1] Emissioni GHG dirette totali (*Scope* 1); [GRI 305-2] Emissioni GHG indirette totali (*Scope* 2); [GRI 305-3] Altre emissioni GHG indirette totali (*Scope* 3)

	2017	2018	2019
Emissioni dirette – *Scope* 1* (tCO_2 e)	**196.573**	**134.540**	**145.747**
di cui:			
GPL (tCO_2 e)	2.123	1.914	1.959
Gasolio (tCO_2 e)	59.296	57.154	59.979
Gas metano (tCO_2 e)	43.582	40.384	41.122
Jet fuel (tCO_2 e)	80.498	25.020	29.205
Benzina (tCO_2 e)	11.074	10.068	13.483
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2 e)**	**10.647**	**9.266**	**8.176**
di cui:			
Energia termica	2.286	1.972	2.053
Energia elettrica	8.361	7.294	6.123
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)***	**156.712**	**126.440**	**156.202**
di cui:			
Gasolio (tCO_2 e)	117.444	98.808	131.575
GPL	-	6,9	6,2
Jet fuel (tCO_2 e)	39.268	27.626	24.621

* Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: GPL per il 2017 1,50 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2017), per il 2018 1,51 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2018) e per il 2019 1,52 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019). Gasolio per il 2017 2,60 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2017), per il 2018 2,63 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2018) e per il 2019 2,69 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019). Gas Metano per il 2017 2,09 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2017), per il 2018 2,04 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2018) e per il 2019 2,03 kg CO_2 e/m^3 (fonte DEFRA 2019). Benzina per il 2017 2,19 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2017), per il 2018 2,2 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2018) e per il 2019 2,21 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019). Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 137.900 tCO_2 eq.

** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari a circa il 95% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI *Sustainability Reporting Standards* prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello *Scope* 2, il *Location-based method* e il *Market-based method*. Il *Market based method* (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO_2 emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia) e per il restante 5% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione: 0,361 Kg CO_2 e/kWh, fonte: elaborazione ISPRA 2017). Fattori di emissione utilizzati per la conversione dell'energia termica in CO_2e: 0,2 Kg CO_2 e/kWh, per il 2017 0,19 Kg CO_2 e/kWh e per il 2018 0,18 Kg CO_2 e/kWh e per il 2019 0,17 Kg CO_2 e/kWh.
Il metodo *Location-based*, invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo *Location-based* il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2017 pari a 191.678 tonnellate, nel 2018 183.486 tCO_2 e nel 2019 177.855 tCO_2 e. Sono stati utilizzati gli stessi fattori di emissioni utilizzati per la metodologia *Market Based*. Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 8.500 tCO_2 eq.

*** Fattori di emissione utilizzati per la conversione dei combustibili in CO_2e: *Jet fuel* per il 2017 2,54 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2017), per il 2018 2,54 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2018) e per il 2019 2,21 kg CO_2 e/l (fonte DEFRA 2019).

[GRI 306-2] Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento*

	2017	2018	2019
Totale rifiuti pericolosi (t)	**346,0**	**1.096,0**	**240**
di cui:			
Recupero (t)	277,7	339,7	151
Smaltimento in discarica (t)	2,5	699,1	36,1
Incenerimento (t)	0,4	-	-
Altro tipo di smaltimento (t)	65,4	57,3	52,9
Totale rifiuti non pericolosi (t)	**25.790,6**	**27.449,5**	**28.468,8**
di cui:			
Recupero (t)	25.190,1	26.129,2	27.718,9
Smaltimento in discarica (t)	182,5	795,8	626,9
Incenerimento (t)	-	-	1,82
Altro tipo di smaltimento (t)	418,0	524,6	121,16
Totale rifiuti (t)**	**26.136,6**	**28.545,6**	**28.708,8**

* I dati relativi alle quantità dei rifiuti prodotti provengono dalle società che forniscono il servizio di smaltimento.

** Il *target* atteso per il 2019 per la produzione di rifiuti destinati allo smaltimento in discarica, incenerimento e ad altro tipo di smaltimento, è pari a 1.000 tonnellate.

[GRI 302-1] Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte

	2017	2018	2019
Consumi carburante da fonte non rinnovabile (GJ)	**715.240**	**674.802**	**682.128**
di cui:			
GPL (GJ)	11.705	9.094	7.785
Gasolio (GJ)	106.214	87.904	91.358
Gas metano (GJ)	597.321	577.804	582.985
Consumi di energia da fonte non rinnovabile (GJ)	**106.337**	**93.603**	**84.183**
di cui:			
Energia termica (teleriscaldamento) (GJ)	22.960	20.862	23.122
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale (GJ)	83.377	72.741	61.061
Consumi di energia da fonte rinnovabile (GJ)	**1.810.741**	**1.741.421**	**1.696.698**
di cui:			
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico (GJ)	7.057	5.907	5.521
Energia elettrica certificata garanzia d'origine (GJ)	1.803.684	1.735.514	1.691.177
Consumi energetici totali (GJ)	**2.632.318**	**2.509.826**	**2.463.009**
di cui:			
da fonti rinnovabili (GJ)	1.810.741	1.741.421	1.696.697
da fonti non rinnovabili (GJ)	821.577	768.405	766.312

[GRI 305-1; GRI 305-2] Emissioni dirette e indirette di CO_2 e riferite alle strutture immobiliari

	2017	2018	2019
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	**47.724**	**44.140**	**44.266**
di cui			
GPL (tCO_2 e)	709	555	476
Gasolio (tCO_2 e)	7.444	6.224	6.388
Gas metano (tCO_2 e)	39.571	37.361	37.402
Emissioni indirette – *Scope* 2 (*market based*) (tCO_2 e)	**10.647**	**9.266**	**8.176**
di cui:			
Energia elettrica (tCO_2 e)	8.361	7.294	6.123
Energia termica (tCO_2 e)	2.286	1.972	2.053

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia esterni ed emissioni di CO_2 e riferite alle strutture immobiliari

	2017	2018	2019
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	**-**	**113**	**101**
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	**-**	**6,9**	**6,2**

[GRI 305-4] Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari

	2018	2019
Totale emissioni GHG *Scope* 1 (Kg CO_2 e)	44.140.430	44.265.864
Totale emissioni GHG *Scope* 2 (Kg CO_2 e)	9.266.311	8.175.899
Totale emissioni GHG *Scope* 3 (Kg CO_2 e)	6.889	6.200
Metri quadrati degli immobili del Gruppo (m^2)	5.470.000	5.479.089
Intensità delle emissioni dirette e indirette GHG *Scope* 1 e *Scope* 2	**9,764**	**9,571**
Intensità delle altre emissioni indirette di GHG *Scope* 3	**0,001**	**0,001**

Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture immobiliari per tipologia di *business*

	2017	2018	2019
Uffici Postali (%)	55	55	55
Uffici direzionali (%)	14	14	14
Impianti industriali (centri di meccanizzazione postale) (%)	14	14	14
Centri Logistici per il recapito (%)	13	13	13
Data Center (%)	4	4	4

Costi totali dell'energia acquistata per le strutture immobiliari

	2017	2018	2019
Spesa energetica totale (euro)*	98.393.160	95.380.683	101.273.851

* Il *target* atteso per l'anno 2019 è pari a 102.534.000 euro.

Dati sulla flotta aziendale

	2017	2018	2019
Totale chilometri percorsi	**331.886.754**	**342.508.496**	**350.665.071**
Totale veicoli	38.165	34.102	33.477
di cui:			
veicoli tradizionali	33.562	29.786	29.119
veicoli alternativi	4.603	4.316	4.358
di cui:			
biciclette	324	324	324
veicoli elettrici	1.025	1.129	1.149
auto ibride	102	88	79
veicoli alimentati a benzina-metano	2.173	1.705	1.726
veicoli alimentati a benzina-GPL	979	1.070	1.080
veicoli alimentati a gasolio-metano	-	-	-
veicoli alimentati a GPL	-	-	-
percentuale veicoli alternativi (%)	12,1	12,6	13,1

[GRI 302-1; GRI 305-1; GRI 305-2] Consumi di energia ed emissioni di CO_2 e della flotta aziendale su gomma

	2017	2018	2019
Totale consumi energia (GJ)	**998.702**	**946.453**	**1.059.592**
di cui:			
Gasolio (GJ)	739.837	719.274	766.434
Gas metano (GJ)	60.553	46.737	57.985
GPL (GJ)	23.351	22.287	24.248
Benzina (GJ)	173.279	157.205	209.956
Energia elettrica certificata garanzia d'origine (GJ)	1.682	950	968
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	**68.351**	**65.379**	**72.276**
Emissioni indirette – *Scope* 2 (tCO_2 e)	**-**	**-**	**-**

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni di CO_2 e della logistica su gomma in appalto

	2017	2018	2019
Totale consumi energia esterni al Gruppo* (GJ)	**1.675.733**	**1.395.456**	**1.881.742**
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	**117.444**	**98.808**	**131.575**

* I mezzi della logistica su gomma in appalto sono alimentati a gasolio. Per il 2019 l'aumento dei consumi in parte è giustificato da un aumento di volumi di pacchi e di trazioni.

Dati sulla flotta per il trasporto aereo

	2017	2018	2019
Numero mezzi	25	23	15
Mail (ore)	3.247	4.823	6.799
Charter (ore)	9.512	2.799	158

[GRI 302-1; GRI 305-1] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e *charter*

	2017	2018	2019
Totale energia interna al Gruppo (GJ)	**1.104.614**	**343.341**	**403.770**
Emissioni dirette – *Scope* 1 (tCO_2 e)	**80.498**	**25.020**	**29.205**

[GRI 302-2; GRI 305-3] Consumi di energia ed emissioni del trasporto aereo postale e *charter in* appalto

	2017	2018	2019
Totale energia esterna al Gruppo (GJ)	**538.845**	**379.090**	**388.304**
Emissioni indirette – *Scope* 3 (tCO_2 e)	**39.268**	**27.626**	**24.621**

Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tNOx)*	**365,47**
Gas metano	1,44
GPL	1,62
Gasolio	299,42
Benzina	22,61
Jet Fuel	40,38

* Fattori di emissioni utilizzati per la conversione dei combustibili in NOx: gas metano 0,0249 t NOx/TJ. GPL 0,0299 t NOx/TJ. Gasolio per autovetture 0,2557 t NOx/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,33 t NOx/TJ, per autocarri pesanti 0,4845 t NOx/TJ. Benzina per autovetture 0,0637 t NOx/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0782 t NOx/TJ, per motocicli 0,1250 t NOx/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. *Jet fuel* 100 g NOx/GJ. fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (tSO_2)*	**39,05**
Gasolio	0,39
Benzina	0,08
Jet Fuel	38,58

* Fattori di emissioni utilizzati per la conversione dei combustibili in SO_2: gasolio 0,0004 t SO_2/TJ. Benzina 0,0003 t SO_2/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. *Jet fuel* 96 gSOx/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 1 (VOC)*	**97,72**
Gas metano	3,24
GPL	2,38
Gasolio	7,73
Benzina	83,16
Jet Fuel	1,21

* Fattori di emissioni utilizzati per la conversione dei combustibili in VOC: gas metano 0,0558 t VOC/TJ. GPL 0,0439 t VOC/TJ. Gasolio per autovetture 0,0037 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,0131 t VOC/TJ, autocarri pesanti 0,0211 t VOC/TJ. Benzina per autovetture 0,1945 t VOC/TJ, per veicoli commerciali leggeri 0,1245 t VOC/TJ, per motocicli 0,8961 t VOC/TJ. Fonte: ISPRA, Banca dati fattori di emissione medi del trasporto stradale in Italia. *Jet fuel* 3 g NMVOC/GJ. Fonte: ISPRA, Fattori di emissione per le sorgenti di combustione stazionarie in Italia.

Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tNOx)	**789,70**
Gasolio	789,70

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (tSO_2)	**0,69**
Gasolio	0,69

	2019
Totale Emissioni di carburante da fonte non rinnovabile – *Scope* 3 (VOC)	**33,22**
Gasolio	33,22

Business Travel

	2017	2018	2019
Totale emissioni tCO_2 e	**12.187**	**10.475**	**10.616**
Auto	8.553	7.427	7.947
Benzina	2.736	2.044	2.135
Gasolio	5.818	5.383	5.812
Treno	1.308	511	470
Aereo	2.326	2.537	2.199
internazionali - *short haul*	347	243	170
internazionali - *long haul*	27	229	357
nazionali (*domestic*)	1.951	2.065	1.672

Employee commuting

	2018	2019
Totale emissioni tCO_2 e	**32.572***	**31.787****

* Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 300 risorse che, allo stato, si attestano a n. 38 dislocate in 18 città del territorio nazionale, per un campione di 26.466 risorse totali.

** Il valore indicato si riferisce alla stima delle emissioni inquinanti generate dagli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente di Poste Italiane applicato nelle sedi che constano oltre 300 risorse che, allo stato, si attestano a n. 36 dislocate in 19 città del territorio nazionale, per un campione di 25.558 risorse totali.

6. Evoluzione prevedibile della gestione

Il Gruppo Poste Italiane continuerà a essere impegnato nell'attuazione degli obiettivi delineati nel Piano quinquennale *Deliver* 2022, approvato dal CdA il 26 febbraio 2018.

La *Strategic Business Unit* **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** proseguirà nell'ottimizzazione della efficienza operativa anche attraverso il rafforzamento della integrazione delle reti logistiche che consegnano i pacchi e la corrispondenza. Inoltre, nell'ambito del percorso di evoluzione della flotta aziendale per il recapito, il Gruppo continuerà l'introduzione di mezzi alternativi ad alimentazione elettrica (veicoli a tre ruote), in grado di migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro, valorizzando altresì il percorso di mobilità ecologica già intrapreso negli ultimi anni con l'introduzione nella flotta aziendale di quadricicli elettrici.

Proseguirà l'impiego di nuove tecnologie di automazione a supporto dei processi produttivi con l'obiettivo di aumentare efficienza e qualità dei processi di smistamento.

Gli obiettivi di tali investimenti sono la massimizzazione delle sinergie del *network* logistico-produttivo e la valorizzazione di tutti gli *asset* disponibili del Gruppo, nonché il miglioramento del posizionamento competitivo sul mercato dei pacchi cogliendo le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

In coerenza con l'obiettivo strategico di diventare, attraverso la *Strategic Business Unit* **Pagamenti, Mobile e Digitale**, il principale ecosistema dei pagamenti in Italia e assicurare la convergenza tra pagamenti e mobile e tra canali fisici e digitali, il Gruppo intende guidare il cambiamento delle abitudini dei consumatori, delle imprese e della Pubblica Amministrazione con la creazione di nuovi prodotti e servizi integrati.

Nel corso del 2020 continuerà la spinta del comparto Mobile sull'offerta integrata Postepay Connect attraverso dei *bundle* che rispondano alle esigenze di diversi *target* di clientela e valorizzino la fidelizzazione del cliente con logiche innovative di *pricing* e offerte rivolte al *target online* attraverso un processo di acquisizione completamente digitale.

Con riferimento ai Pagamenti sarà ampliato il servizio di ricarica delle carte Postepay dando la possibilità al cliente di effettuare ricariche automatiche sia a tempo che a soglia.

Il 2020 sarà un anno importante anche per il mondo delle carte di debito; sarà infatti possibile effettuare la gestione delle stesse sull'app Postepay per poter effettuare pagamenti in-store tramite Codice Postepay e verrà lanciata una nuova carta di debito, a valere sui conti BancoPosta, che abiliterà il correntista all'ecosistema PostePay.

In ambito *Acquiring*, relativamente alla collaborazione per il collocamento a distanza dei servizi di *acquiring* Postepay sulla rete dei tabaccai convenzionati Lottomatica, nel corso del 2020 verrà avviata la commercializzazione sia del servizio di *acquiring* fisico che del Codice Postepay. Inoltre, sarà possibile il pagamento dei Bollettini tramite Codice Postepay nei punti vendita abilitati. Inoltre, nel corso del 2020 verrà dato seguito alla *partnership* con ENI per l'erogazione di diversi servizi sulla rete di stazioni di servizio, con la possibilità di accettare transazioni di pagamento in modalità tradizionale, tramite POS fisici e in modalità digitale, tramite la soluzione Paga con Postepay, esposta nell'ambito dell'app Eni. Nel perimetro dell'accordo è altresì prevista la gestione del *cashback*, un servizio innovativo non ancora lanciato in Italia da nessun operatore o intermediario finanziario che si sostanzia in un'operazione che consente al titolare carta di ottenere contante presso un esercente, contestualmente al pagamento con carta di debito/prepagata mediante un'unica transazione di pagamento effettuata sul POS.

Nella SBU dei **Servizi Finanziari**, in linea con il Piano *Deliver* 2022, proseguiranno le attività volte a cogliere le opportunità derivanti dalle recenti innovazioni normative MiFID II e IDD, mediante la valorizzazione della base clienti, della rete distributiva e del *brand*.

Nell'ambito del Risparmio Postale, come previsto dall'Accordo con CDP, proseguirà lo sviluppo del Programma di Rilancio del Risparmio Postale, con l'introduzione di nuovi prodotti.

Con riferimento ai conti correnti *consumer*, nel corso del primo trimestre 2020, sarà rafforzata la proposizione commerciale con l'introduzione della possibilità di procedere alla richiesta di apertura del conto corrente in modalità *online*.

In ambito conti correnti *Business* e Pubblica Amministrazione, al fine di migliorare la relazione con i clienti, continueranno le attività volte alle semplificazioni operative e di processo per l'apertura e gestione del conto corrente.

Relativamente al segmento Pubblica Amministrazione il 2020 sarà interessato dall'estensione del servizio di Tesoreria anche ad altri *target* rispetto ai Comuni con meno di 5mila abitanti.

Sui prodotti di finanziamento proseguiranno le attività di promozione e collocamento oggetto degli accordi con i *partner* per i mutui ipotecari e prestiti personali. Per questi ultimi è prevista una focalizzazione dell'ampliamento della gamma di offerta attraverso l'introduzione di soluzioni *online*.

In continuità con il 2019 l'offerta della SBU **Servizi Assicurativi** tenderà al consolidamento della posizione di *leadership* nel mercato italiano, supportata da un ribilanciamento progressivo della produzione verso prodotti a maggiore valore aggiunto (Multiramo) caratterizzati da un profilo di rischio rendimento comunque moderato, compatibile con le caratteristiche della clientela del Gruppo.

Relativamente ai servizi di Protezione, l'adozione di un modello *tailor made* porterà nel corso del 2020 ad una logica di offerta integrata modulare, superando quella focalizzata sui singoli prodotti, che sarà composta da soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi nell'area della persona, beni e patrimonio integrabili e modulabili tra loro. Inoltre, il Gruppo sarà impegnato a continuare con lo sviluppo del segmento *Welfare* e del settore Danni non auto, sfruttando il forte potenziale ancora inespresso. L'offerta assicurativa di investimento e protezione verrà arricchita con funzionalità fruibili da canali digitali. In tutti gli ambiti dell'offerta di prodotti di investimento, sia fondi comuni che polizze assicurative, in linea con gli orientamenti intrapresi dal Gruppo, è previsto l'inserimento di criteri di Sostenibilità ESG (*Enviromental*, *Social and Governance*).

Proseguirà infine l'evoluzione delle piattaforme tecnologiche del Gruppo verso soluzioni *cloud*.

Con riferimento agli eventuali impatti di medio termine legati alla diffusione anche in Italia del Coronavirus (Covid-19), non è al momento possibile effettuare una stima ragionevole; occorre tuttavia evidenziare che Poste Italiane affronta questo contesto facendo leva su alcuni specifici punti di forza legati alla sua multicanalità e alla crescita del comparto digitale, che assicurano il servizio anche fuori dai tradizionali Uffici Postali. La maggior parte dei ricavi complessivi del Gruppo non sono legati all'attività commerciale di breve termine e il *business model* di BancoPosta è *capital light*, non assumendo rischio di credito. Peraltro, la capacità di generare cassa è solida e la posizione finanziaria netta rimane positiva. Il Gruppo è attivamente coinvolto in un giornaliero monitoraggio dell'evoluzione del *virus*, per una gestione proattiva dei relativi effetti.

7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Introduzione

DNF

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF o la "Dichiarazione") 2019 di Poste Italiane è stata redatta in accordo al Piano strategico ESG del Gruppo che si basa su 8 pilastri fondamentali di sostenibilità riconducibili agli ambiti ambientale (E), sociale (S) e *governance* (G), il cui obiettivo è la creazione di valore di lungo termine per gli *stakeholder*.

La conformità alle disposizioni del D.Lgs. 254/2016 (il Decreto) è garantita, oltre all'informativa integrata fornita dalla DNF, anche tramite il rinvio ad altre sezioni del Bilancio Integrato e altri documenti societari, qualora le informazioni siano già in essi contenute o per ulteriori approfondimenti. Nello specifico:

- il modello aziendale di gestione e organizzazione è illustrato nei paragrafi "L'integrazione della sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane", "Il modello di *business* di Poste Italiane" e "Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane", dove è descritto il modo in cui l'organizzazione, grazie alle attività di *business*, genera i risultati che mirano a raggiungere gli obiettivi strategici e creare valore nel breve, medio e lungo termine;
- la gestione dei rischi, attuata attraverso il modello di *Risk Management* di Gruppo (RMG) basato sul *framework Enterprise Risk Management* (ERM), è descritta nei paragrafi "Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane" e "Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane" in cui vengono descritti con maggior dettaglio i principali rischi non finanziari associati ai temi materiali, i possibili impatti e le relative modalità di gestione;
- le politiche aziendali sono descritte all'interno del paragrafo "Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo" che definiscono i principi e le regole generali di comportamento inderogabili che devono ispirare le attività svolte da Poste Italiane. Inoltre, all'interno del capitolo "*Performance*" vengono riportati, in corrispondenza dei relativi paragrafi legati a ciascun tema materiale, gli obiettivi strategici e le modalità operative con cui realizzali;
- le *performance* sono illustrate nei paragrafi del capitolo "*Performance*" in cui sono rappresentate le principali iniziative dell'anno e nel paragrafo "Tavole degli indicatori" sono riportati i risultati dell'ultimo triennio.

La tabella di raccordo che segue evidenzia i contenuti informativi richiesti dal Decreto e il relativo posizionamento all'interno del Bilancio Integrato o in altri documenti societari.

AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	CAPITOLI/PARAGRAFI RELATIVI ALLA DNF	TEMI E APPROFONDIMENTI IN ALTRI DOCUMENTI 2019*	
Modello di gestione aziendale e organizzazione *[Art. 3, comma 1, lettera a]*	▪ Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane ▪ L'integrazione della sostenibilità nella Strategia di Poste Italiane ▪ Il modello di *business* di Poste Italiane ▪ Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari	▪ 3. Modello di governo societario - Organizzazione della Società ▪ 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica ▪ 7. Comitati ▪ 8. Collegio Sindacale ▪ 9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; 9.2 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n.231/2001
Politiche praticate dall'impresa *[Art. 3, comma 1, lettera b]*	▪ Le Politiche di Sostenibilità del Gruppo ▪ *Performance*	-	-
Principali rischi e relative modalità di gestione *[Art. 3, comma 1, lettera c]*	▪ Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane ▪ Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari	9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Lotta alla corruzione attiva e passiva *[Art. 3, comma 1]*	▪ Integrità e trasparenza ▪ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari	9. Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi
Personale *[Art. 3, comma 1]*	▪ Tutela dei Diritti Umani in azienda ▪ Pari opportunità nei percorsi di carriera ▪ Formazione e sviluppo del personale ▪ *Welfare* e benessere del personale ▪ Relazioni con le parti sociali ▪ Salute e sicurezza sul lavoro	-	-
Rispetto dei Diritti Umani *[Art. 3, comma 1]*	▪ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento ▪ Tutela dei Diritti Umani in azienda ▪ Pari opportunità nei percorsi di carriera ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	-	-
Ambiente *[Art. 3, comma 1]*	▪ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento ▪ Impatti ambientali degli immobili ▪ Impatti ambientali della logistica ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	-	-
Sociale *[Art. 3, comma 1]*	▪ Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane ▪ Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento ▪ Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio ▪ Dialogo e trasparenza con le istituzioni ▪ Inclusione finanziaria ▪ Qualità e *Customer experience* ▪ Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi ▪ *Cybersecurity*, sicurezza informatica e *privacy* ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	-	-

* Di seguito vengono riportati gli altri documenti aziendali utilizzati come riferimento ed i relativi capitoli.

Oltre a quanto riportato sopra in tabella, il contenuto della DNF è integrato dal paragrafo "Organizzazione e settori di attività del Gruppo".

Principi e criteri di *reporting*

DNF

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito DNF) di Poste Italiane è stata predisposta in conformità al D.Lgs. 254/2016 e in accordo agli *standard* più diffusi a livello internazionale: i GRI *Standards della Global Reporting Initiative* secondo l'opzione "in *accordance – Core*", pubblicati dal *Global Reporting Initiative* (GRI) nel 2016 e comprensivi del supplemento dedicato al settore Financial Services emesso nel 2013 dal GRI (*Financial Services Sector Disclosures*).

La Dichiarazione è inclusa nella Relazione sulla Gestione che, a sua volta, è contenuta nella Relazione Finanziaria Annuale 2020 e costituisce il Bilancio Integrato di Poste Italiane, redatto sulla base dei principi contenuti nell'International *Framework* pubblicato dall'*International Integrated Reporting Council* (IIRC).

La DNF è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 5 marzo 2020 e, ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto, è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Per la definizione dei contenuti della DNF sono stati seguiti i princìpi di rendicontazione dei GRI *Standards*, tra cui il principio di materialità per l'identificazione degli aspetti significativi da rendicontare (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane") e la presentazione delle *performance* conseguite dal Gruppo in riferimento a tali aspetti e agli obiettivi di sostenibilità. In particolare, in considerazione del principio di rilevanza, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al loro peso negli obiettivi e nelle strategie del Gruppo Poste Italiane e alla loro rilevanza per gli *stakeholder*, determinati attraverso un processo strutturato di analisi di materialità.

Per ciascun tema materiale è stato riportato, quando presente, un modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

Le informazioni e i dati inclusi nel presente documento sono riferiti all'anno 2019 e i *trend* di *performance* al triennio 2017–2019, laddove disponibili. Le informazioni qualitative e quantitative derivano dai sistemi informativi aziendali del Gruppo e da un sistema di *reporting* non-finanziario appositamente implementato per soddisfare i requisiti del GRI *Sustainability Reporting Standards* e sono rappresentativi dei diversi ambiti del Decreto, nonché coerenti con l'attività svolta e gli impatti prodotti da Poste Italiane. I dati sono stati elaborati mediante calcoli puntuali e, ove specificatamente indicato, mediante stime. I dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all'organizzazione - in particolare, i dati sui consumi di energia elettrica (per la salvaguardia e relativi ai *Data Center* non gestiti direttamente), del gas metano, di gasolio, GPL e del teleriscaldamento delle strutture immobiliari del Gruppo - e dei consumi idrici che sono stati calcolati considerando i costi sostenuti e la tariffa media. I consumi collegati alla logistica sono tutti stimati sulla base delle percorrenze e/o dal consumo medio dei mezzi e dal carico trasportato, a eccezione delle auto dedicate alla logistica di ultimo miglio.

Tutti gli indicatori GRI pubblicati sono elencati nell'Indice dei contenuti GRI *Standards*, in cui si dà conto anche delle eventuali limitazioni rispetto ai requisiti previsti (si veda il paragrafo "Indice dei contenuti GRI - *Standards* GRI *Content Index*).

Per identificare il contributo di Poste Italiane al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, è stato svolto un raccordo tra i *target* perseguiti da Poste Italiane, indicatori GRI *Standards* e gli SDGs seguendo le indicazioni del documento "SDG *Compass*" messo a punto da GRI, UN Global Compact e WBCSD (*World Business Council for Sustainable Development*), approfondito da un'analisi dei singoli Obiettivi e relativi 169 *target* ad essi connessi.

Tutti i dati si riferiscono alle sole società consolidate con il metodo integrale per la reportistica finanziaria, come indicato nella tabella "Elenco delle partecipazioni consolidate integralmente". Le eccezioni a questo perimetro sono esplicitamente riportate all'interno del documento. All'interno della DNF è utilizzato il termine Poste Italiane, Gruppo o Azienda per indicare il "Gruppo Poste Italiane".

La tabella seguente delinea le relazioni tra gli ambiti del Decreto, i temi materiali di Poste Italiane e i GRI *Standards* corrispondenti e illustra, per ogni tema materiale, il relativo impatto generato sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

Tabella di correlazione tra ambiti del Decreto, temi materiali di sostenibilità per Poste Italiane e GRI *Standards*.

Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	GRI *Standards*	Perimetro interno	Perimetro esterno
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Integrità e trasparenza	▪ GRI 205 *Anticorruption*	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e *Business Partner*
Personale	Pari opportunità nei percorsi di carriera	▪ GRI 404 *Training and Education*	Gruppo Poste Italiane	-
	Formazione e sviluppo del Personale	▪ GRI 404 *Training and Education*	Gruppo Poste Italiane	-
	Welfare e benessere del Personale	▪ GRI 401 *Employment*	Gruppo Poste Italiane	-
	Relazioni con le parti sociali	▪ GRI 402 *Labor/Management Relations*	Gruppo Poste Italiane	-
	Salute e sicurezza sul lavoro	▪ GRI 403 *Occupational Health and Safety*	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e *Business Partner*
Rispetto dei Diritti Umani	Tutela dei Diritti Umani in azienda	▪ GRI 405 *Diversity and Equal Opportunity* ▪ GRI 412 *Human Rights Assessment*	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e *Business Partner*
Ambiente	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	▪ GRI 301 *Materials*	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e *Business Partner*
	Impatti ambientali degli immobili	▪ GRI 302 *Energy* ▪ GRI 303 *Water* ▪ GRI 305 *Emissions* ▪ GRI 306 *Effluents and Waste*	Gruppo Poste Italiane	-
	Impatti ambientali della logistica	▪ GRI 302 *Energy* ▪ GRI 305 *Emissions*	Gruppo Poste Italiane	Fornitori e *Business Partner*
Sociale	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	▪ GRI 203 *Indirect Economic Impacts*	Gruppo Poste Italiane	-
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Inclusione finanziaria	▪ FS 14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Gruppo Poste Italiane	-
	Qualità e *Customer experience*	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	-	Gruppo Poste Italiane	-
	Cybersecurity, sicurezza informatica e *privacy*	▪ GRI 418 *Customer Privacy*	Gruppo Poste Italiane	-
	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	▪ FS 11 *Percentage of asset positive and negative environmental/social screening*	Gruppo Poste Italiane	-
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	▪ FS 11 *Percentage of asset positive and negative environmental/social screening*	Gruppo Poste Italiane	-

Indice dei contenuti GRI-*Standards* (GRI *Content Index*)

DNF

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
GRI 101: *Foundation* 2016		
GRI 102: INFORMATIVA *STANDARD* GENERALE		
GRI 102: *Standard* generali	**Profilo dell'organizzazione**	
	102-1 Nome dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato
	102-2 Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	Relazione sulla Gestione: Organizzazione e settori di attività del Gruppo
	102-3 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Relazione Finanziaria Annuale: Premessa
	102- 4 Nome e numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Strategia Commerciale Multicanale
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	Relazione sulla Gestione: Capitolo 4. *Governance*
	102-6 Mercati serviti	Relazione Sulla Gestione: Organizzazione e settori di attività del Gruppo; Strategia Commerciale Multicanale
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.; Tavole degli indicatori - Valorizzazione delle persone Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *governance* e assetti proprietari
	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	Capitolo 5. Tavole degli indicatori - Tutela dei Diritti Umani in azienda
	102-9 Descrizione della catena di fornitura	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento
	102-10 Variazioni significative nel corso del periodo di riferimento dell'organizzazione e della catena di fornitura	Relazione sulla Gestione: Operazioni Societarie Intervenute nel corso dell'esercizio; Struttura organizzativa di Poste Italiane Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I: Struttura di *Governance* e Assetti Proprietari
	102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	L'approccio precauzionale richiamato dal principio 15 della Dichiarazione di Rio delle Nazioni Unite è applicato da Poste Italiane a protezione dell'ambiente nello sviluppo e all'introduzione di nuovi prodotti e servizi e nella pianificazione di nuove attività operative. Relazione sulla Gestione: La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*
	102-12 Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte relativi alla sostenibilità	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo
	102-13 Appartenenza come membro ad associazioni e organizzazioni nazionali o internazionali	Relazione sulla Gestione: Il Piano Strategico *Environmental Social* e *Governance* (ESG) del Gruppo; Dialogo e trasparenza con le istituzioni; Relazioni con le parti sociali
	Strategia	
	102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Relazione sulla Gestione: Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato
	102-15 Principali impatti, rischi e opportunità	Relazione sulla Gestione: Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane; Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane
	Etica e Integrità	
	102-16 Valori, principi, *standard* e norme di comportamento dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Il modello di *risk management* e analisi dei rischi; Integrità e trasparenza
	Corporate Governance	
	102-18 Struttura di governo dell'organizzazione	Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo rischi e sostenibilità

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	102-19 Processo per la delega dei poteri in ambito economico, sociale e ambientale dal più alto organo di governo verso i dirigenti e altri impiegati	Relazione sulla Gestione: Il modello di *risk management* e analisi dei rischi
	102-20 Responsabilità a livello dirigenziale sui temi economici, ambientali e sociali	
	102-21 Consultazione degli *stakeholder* sui temi economici, ambientali e sociali	
	102-22 Composizione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Relazione sulla Gestione: Organi di Amministrazione e Controllo; Capitolo 5. Tavole degli indicatori – Valorizzazione delle persone; Link: https://www.posteitaliane.it/it/consiglio-di-amministrazione.html Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità
	102-23 Presidente del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato
	102-24 Nomina e selezione del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6. Consiglio di Amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti, 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati, 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d)-*bis*, TUF)
	102-25 Conflitti di interesse	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. a), TUF)
	102-26 Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di obiettivi, valori e strategie su temi economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato; 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità.
	102-27 Misure prese per sviluppare ed accrescere le conoscenze del più alto organo di governo sui temi economici, sociali e ambientali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti; 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati
	102-28 Valutazione delle *performance* dei componenti del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati
	102-29 Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-*bis*, comma 2, lett. d), TUF)
	102-30 Efficacia del processo di gestione dei rischi economici, ambientali, sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità
	102-31 Frequenza del controllo del più alto organo di governo su aspetti economici, ambientali, sociali, inclusi rischi e opportunità	
	102-33 Processo per la comunicazione di eventi critici al più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-*bis*, comma 1, lett. e), TUF); 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità.
	102-36 Processo per la determinazione della remunerazione	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi
	Coinvolgimento degli *stakeholder*	
	102-40 Elenco di gruppi di *stakeholder* con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder*
	102-41 Accordi collettivi di contrattazione	Relazione sulla Gestione: Relazioni con le parti sociali
	102-42 Processo di identificazione e selezione degli *stakeholder* con i quali intraprendere attività di coinvolgimento	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder*
	102-43 Approccio all'attività di coinvolgimento degli *stakeholder*	Relazione sulla Gestione: Il coinvolgimento degli *stakeholder*
	102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli *stakeholder* e relative azioni	Relazione sulla Gestione: *Multi-stakeholder Forum* 2019
	Pratiche di rendicontazione	
	102-45 Elenco delle entità incluse nel Bilancio consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di sostenibilità	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione
	102-46 Definizione dei contenuti inclusi nel *report* e del perimetro dei temi contenuti nel *report*	Relazione sulla Gestione: Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane; 7. Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziaria
	102-47 Elenco dei temi materiali	Relazione sulla Gestione: Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane
	102-48 Ridefinizione delle informazioni fornite nei *report* precedenti e motivazione di tali riformulazioni	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
	102-49 Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
	102-50 Periodo di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
	102-51 Data di pubblicazione del *report* più recente	Bilancio Integrato 2018
	102-52 Periodicità di rendicontazione	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
	102-53 Contatti utili per richiedere informazioni sul *report*	Per maggiori informazioni e approfondimenti sulle tematiche e gli indicatori riportati all'interno del presente Bilancio, contattare: Poste Italiane S.p.A. Funzione *Corporate Affairs*/Governo dei Rischi di Gruppo Viale Europa, 190 00144 Roma – Italia
	102-54 Dichiarazione di conformità agli *Standard* GRI	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
	102-55 GRI *content index*	Relazione sulla Gestione: Indice dei contenuti GRI-*Standards* (GRI *Content Index*)
	102-56 *Assurance* esterna	Relazione sulla Gestione: 7. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissini
Temi materiali			
GRI 200: INDICATORI DI *PERFORMANCE* ECONOMICI			
***Performance* economica**			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 201: *Performance* Economica	201-1 Valore economico diretto, generato e distribuito	Il valore economico generato e distribuito dal Gruppo Poste Italiane	
Impatti economici indiretti			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 203: Impatti economici indiretti	203-1 Investimenti nella comunità	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Anticorruzione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Integrità e trasparenza	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 205: Anticorruzione	205-1 Operazioni a rischio corruzione	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	205-3 Eventuali episodi di corruzione riconosciuti e attività migliorative implementate	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
GRI 300: INDICATORI DI *PERFORMANCE* AMBIENTALI			
Materiali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 301: Materiali	301-1 Materiali usati per peso e volume	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Energia			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Impatti ambientali degli immobili Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 302: Energia	302-1 Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	302-2 Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Acqua			

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissini
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Impatti ambientali degli immobili	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 303: Acqua	303-1 Prelievi idrici per fonte	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Emissioni			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Impatti ambientali degli immobili Impatti ambientali della logistica	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni GHG dirette (Scopo 1)	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	305-2 Emissioni GHG indirette (Scopo 2)	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	305-3 Altre emissioni GHG indirette (Scopo 3)	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Effluenti e rifiuti			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Impatti ambientali degli immobili	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 306: Effluenti e rifiuti	306-2 Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Valutazione ambientale dei fornitori			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 400: INDICATORI DI *PERFORMANCE* SOCIALI			
Occupazione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane *Welfare* e benessere del Personale	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 401: Occupazione	401-2 *Benefit* forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o *part-time*	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Relazioni industriali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Relazioni con le parti sociali	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissini
GRI 402: Relazioni industriali	402-1 Periodo minimo di preavviso legato a cambiamenti organizzativi	Per Poste Italiane e per le Società del Gruppo firmatarie del CCNL Poste: 4 settimane (25 giorni lavorativi successivi alla data fissata per il primo incontro con le OO.SS., comprensivi del sabato) per il confronto a livello nazionale; più 2 settimane (13 giorni lavorativi, comprensivi del sabato; per la validazione dell'eventuale intesa da parte del Coordinamento RSU; più eventuale settimana (7 giorni lavorativi, comprensivi del sabato) per il confronto a livello territoriale Poste Welfare Servizi: 4 (25 giorni) Poste Air Cargo: NIL	
Salute e sicurezza			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Salute e sicurezza sul lavoro	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 403: Salute e sicurezza	403-2 Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di decessi collegati all'attività lavorativa	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	Indicatore parziale. L'attuale sistema di *reporting* non ha permesso di riportare la disclosure sulle ditte appaltatrici. Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione.
Formazione e istruzione			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Formazione e benessere del personale Pari opportunità nei percorsi di carriera	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 404: Formazione	404-1 Numero di ore di formazione medie annuali fornite ai dipendenti	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni sulle prestazioni e sullo sviluppo della carriera	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Diversità e pari opportunità			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Tutela dei Diritti Umani in azienda	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 405: Diversità e pari opportunità	405-1 Diversità nella composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	

GRI *Standard*	Numero e descrizione dell'indicatore	Sezione e/o numero di pagina	Note/omissini
Valutazione sui Diritti Umani			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Lavorare con trasparenza e integrità Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 412: Valutazione sui Diritti Umani	412-1 Attività sottoposte a valutazione del rispetto dei Diritti Umani	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Valutazione sociale dei fornitori			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
***Privacy* dei clienti**			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane *Cybersecurity*, sicurezza informatica e *privacy*	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
GRI 418: *Privacy* dei clienti	418-1 Numero di reclami documentati relativi alla violazioni della *privacy* e alla perdita dei dati dei consumatori	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	
Active *ownership*			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Integrazione ESG nelle politiche di investimento Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
	FS11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali	Nel corso del 2019, Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR - le Società del Gruppo Poste Italiane operanti nel settore degli investimenti - hanno sottoposto i propri portafogli alla valutazione sociale ed ambientale da parte di un ente terzo. Tale valutazione ha riguardato il 97% dell'AuM complessivo di Poste Vita e l'96,7% dell'AuM complessivo di BancoPosta Fondi SGR.	
Comunità locali			
GRI 103: Informativa generale sull'approccio manageriale	103-1 Descrizione del tema materiale e del perimetro di riferimento	La Matrice di Materialità La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane Inclusione finanziaria	
	103-2 Approccio manageriale e delle sue componenti		
	103-3 Valutazione dell'approccio manageriale		
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	Capitolo 5. Tavole degli indicatori	

Altri *standard* e Linee Guida di riferimento per la redazione del Bilancio Integrato

Tabella di correlazione tra il documento "*Toward common metrics and consistent reporting of sustainable value creation*" del World Economic Forum e gli indicatori GRI presenti nel Bilancio Integrato

In linea con i principali trend relativi ad una maggiore uniformità e consistenza della disclosure delle informazioni non finanziarie, il documento include una tabella di correlazione relativa all'allineamento degli indicatori GRI alle metriche non finanziarie "*material* ESG *metrics*" definite durante il World Economic Forum e specificate all'interno del documento "*Toward Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*".

Il documento prevede, inoltre, una tabella di correlazione tra gli indicatori SASB e gli indicatori non finanziari utilizzati. Infine, il Bilancio Integrato ha preso come riferimento anche le indicazioni dalla Gazzetta Ufficiale C209 dell'Unione Europea del 20 giugno 2019 in merito a "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario: Integrazione concernente la comunicazione di informazioni relative al clima".

Nel gennaio 2020 è stato presentato durante il *World Economic Forum* di Davos il documento "*Toward Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation*", che definisce un set di indicatori universali (c.d. "*core set of material* ESG *metrics*") che possono essere applicati da tutte le aziende, a prescindere dalle caratteristiche dell'azienda e in ottica di comparabilità delle *disclosure*. Gli indicatori sono organizzati in quattro pilastri riconducibili alle dimensioni ESG (*Governance*, *Planet*, *People* e *Prosperity*).

Prendendo in considerazione le indicazioni fornite dal World Economic Forum, sono evidenziati nella tabella che segue le "*material* ESG *metrics*" rendicontate all'interno del presente Bilancio Integrato.

Pilastro	Tema	Descrizione	Indicatori gri presenti nelle sezioni di Bilancio
Governance	*Governing Purpose*	Definizione dello scopo	GRI 102-26
	Quality of Governing Body	Composizione del *Board*	GRI 102-22, GRI 405-1a
	Stakeholder engagement	Impatto dei problemi materiali sugli *stakeholder*	GRI 102-47
	Ethical behavior	Anticorruzione	GRI 205-3
	Stakeholder engagement	Processo per coinvolgere gli *stakeholder*	GRI 102-43
Planet	*Climate change*	Emissioni *Greenhouse* Gas (GHG)	GRI 305-1
	Water pollution	Nutrienti	GRI 303-1
People	*Health and Well Being*	Salute e sicurezza (%)	GRI 403-2 a
	Skills for the Future	Formazione fornita (#)	GRI 404-1
Prosperity	*Wealth creation and employment*	Contributo economico netto	GRI 201-1

Tabella di raccordo tra indicatori SASB e indicatori del Bilancio Integrato di Poste Italiane

GRI (*Global Reporting Initiative*) e SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) rappresentano gli *standard* più riconosciuti a livello internazionale per la definizione delle strategie e dei sistemi di *reporting* di sostenibilità. In considerazione della crescente rilevanza della rendicontazione SASB per gli investitori è stata evidenziata nella seguente tavola di raccordo la corrispondenza con gli indicatori utilizzati nel Bilancio Integrato 2019.

SASB		**Bilancio integrato 2019**
Tema	**Indicatore**	**Riferimento ai paragrafi/indicatori**
Settore – *INSURANCE*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-IN-270a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Qualità e *Customer experience* ▪ Reclami mensili ▪ Reclami dei clienti per tipologia
Incorporation of ESG Factors in Investment Management	FN-IN-410a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione ▪ Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior	FN-IN-410b	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Prodotti di Investimento ESG ▪ Prodotti assicurativi con valore sociale e ambientale
Environmental Risk exposure	FN-IN-450a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ La gestione e la rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico in base alle indicazioni della *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*
Systemic Risk Management	FN-IN-550a	▪ Outlook: la gestione dei rischi emergenti
Settore – *ASSET MANAGEMENT*		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC-270a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Qualità e *Customer experience* ▪ Reclami mensili ▪ Reclami dei clienti per tipologia
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC-330a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Diversità e inclusione ▪ Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età ▪ Numero di dipendenti distinti per altri indicatori di diversità ▪ Numero di dipendenti per tipologia di impiego e genere, distinti per linea di *business* ▪ Numero di dipendenti per tipologia di contratto e genere, distinti per linea di *business*
Incorporation of ESG Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC-410a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Integrazione ESG nelle politiche di investimento ▪ Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione ▪ Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali
Business Ethics	FN-AC-510a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Lavorare con trasparenza e integrità ▪ L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai Diritti Umani ▪ Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* ▪ Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* ▪ Pratiche anti-concorrenziali ▪ Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione ▪ Casi di corruzione e concussione e azioni correttive
Systemic Risk Management	FN-AC-550a	▪ Modello di *risk management* e analisi dei rischi

SASB		Bilancio integrato 2019
Tema	**Indicatore**	**Riferimento ai paragrafi/indicatori**
Settore – *AIR FREIGHT & LOGISTICS*		
Greenhouse Gas Emissions	TR-AF-110a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Decarbonizzazione immobili e logistica ▪ Emissioni GHG dirette totali (Scopo 1) ▪ Emissioni GHG indirette totali (Scopo 2) ▪ Intensità delle emissioni di GHG riferite alle strutture immobiliari ▪ Consumi energetici interni al Gruppo ▪ Consumi energetici esterni al Gruppo
Air Quality	TR-AF-120a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Altre emissioni dirette derivanti dall'attività di logistica ▪ Altre emissioni indirette derivanti dall'attività di logistica
Labor Practices	FN-AC-510a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Relazioni con le parti sociali ▪ Tutela dei Diritti Umani in azienda ▪ Numero di contenziosi con i dipendenti
Employee Health & Safety	TR-AF-320a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Salute e sicurezza sul lavoro ▪ Tipologia di infortuni, tasso di frequenza, tasso di gravità, tasso di frequenza delle malattie professionali, tasso di assenteismo e decessi sul lavoro del Gruppo
Supply Chain Management	TR-AF-430a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Impatti ambientali della logistica ▪ Altre emissioni GHG indirette totali
Settore – *COMMERCIAL BANKS*		
Data Security	FN-CB-230a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Modello di *risk management* e analisi dei rischi ▪ *Cybersecurity*, Sicurezza Informatica e *Privacy* ▪ Violazione della *privacy* e perdita dei dati ▪ Sicurezza IT e violazioni della sicurezza informatica ▪ Numero di clienti coinvolti in violazioni della sicurezza IT
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB-240a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Inclusione finanziaria ▪ Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria sul totale delle nuove acquisizioni ▪ Gli ATM per l'inclusione ▪ Uffici Postali per l'integrazione culturale
Business Ethics	FN-AC-510a	▪ La strategia di sostenibilità di Poste Italiane ▪ Lavorare con trasparenza e integrità ▪ Società analizzate per rischio corruzione e copertura dei processi a rischio corruzione con interventi di *audit* ▪ Segnalazioni gestite dal comitato *whistleblowing* ▪ Pratiche anti-concorrenziali ▪ Formazione su procedure e politiche relative all'anticorruzione ▪ Casi di corruzione e concussione e azioni correttive
Systemic Risk Management	FN-AC-550a	▪ Modello di *risk management* e analisi dei rischi

Tabella di raccordo SDG e indicatori GRI *Standards*

SDG	Tema	Indicatore GRI
Goal 1 – Povertà Zero Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo	▪ Accesso ai servizi finanziari	▪ FS14
Goal 2 – Fame Zero Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile.	▪ Investimenti in infrastrutture	▪ 201-1 ▪ 203-1
Goal 3 – Salute e benessere Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.	▪ Qualità dell'aria ▪ Rifiuti ▪ Salute e sicurezza sul lavoro	▪ 305-1 ▪ 305-2 ▪ 305-3 ▪ 306-2 ▪ 403-2
Goal 4 – Istruzione di qualità Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti.	▪ Formazione e istruzione professionale	▪ 404-1 ▪ 404-3
Goal 5 – Uguaglianza di genere Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.	▪ Parità di genere ▪ Investimenti in infrastrutture	▪ 405-1 ▪ 201-1 ▪ 203-1
Goal 6 – Acqua pulita e igiene Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.	▪ Prelievo sostenibile dell'acqua ▪ Rifiuti	▪ 303-1 ▪ 306-2

SDG	Tema	Indicatore GRI
Goal 7 – Energia pulita e accessibile Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.	▪ Efficienza energetica	▪ 302-1 ▪ 302-2
	▪ Investimenti in infrastrutture	▪ 201-1 ▪ 203-1
	▪ Energia rinnovabile	▪ 302-1 ▪ 302-2
Goal 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.	▪ Accesso ai servizi finanziari	▪ FS14
	▪ Diversità e pari opportunità	▪ 405-1
	▪ Guadagni, salari e benefici	▪ 401-2
	▪ *Performance* economica	▪ 201-1
	▪ Formazione e istruzione professionale	▪ 404-1 ▪ 404-3
	▪ Efficienza energetica	▪ 302-1 ▪ 302-2
	▪ Efficienza nei materiali utilizzati	▪ 301-1
	▪ Salute e sicurezza sul lavoro	▪ 403-2
Goal 9 – Industria, innovazione e infrastrutture Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.	▪ Investimenti in infrastrutture	▪ 201-1 ▪ 203-1
	▪ Ricerca e sviluppo	▪ 201-1
Goal 10 – Ridurre le disuguaglianze Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi.	▪ Accesso ai servizi finanziari	▪ FS14
	▪ Sviluppo economico in aree ad alta povertà	▪ 203-1
	▪ Finanza responsabile	▪ FS11
Goal 11 – Città e comunità sostenibili Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.	▪ Investimenti in infrastrutture	▪ 201-1 ▪ 203-1
Goal 12 – Consumo e produzioni responsabili Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.	▪ Qualità dell'aria	▪ 305-1 ▪ 305-2 ▪ 305-3
	▪ Efficienza energetica	▪ 302-1 ▪ 302-2
	▪ Uso efficiente/riciclo dei materiali	▪ 301-1
	▪ Rifiuti	▪ 306-2
	▪ Prelievi idrici per fonte	▪ 303-1

SDG	Tema	Indicatore GRI
Goal 13 – Agire per il clima Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.	▪ Efficienza energetica ▪ Emissioni GHG	▪ 302-1 ▪ 302-2 ▪ 305-1 ▪ 305-2 ▪ 305-3 ▪ 305-4
Goal 14 – La vita sott'acqua Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine.	▪ Acidificazione degli oceani	▪ 305-1 ▪ 305-2 ▪ 305-3 ▪ 305-4
Goal 15 – La vita sulla terra Proteggere, ripristinare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e invertire il degrado dei suoli e fermare la perdita di biodiversità.	▪ Degrado delle foreste	▪ 305-1 ▪ 305-2 ▪ 305-3 ▪ 305-4
Goal 16 - Pace, giustizia e istituzioni forti Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.	▪ Anti corruzione ▪ Protezione della *privacy*	▪ 205-1 ▪ 205-3 ▪ 418-1

8. Proposte deliberative

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti di approvare il progetto di Bilancio dell'esercizio 2019 di Poste Italiane S.p.A. (comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta), corredato dalla Relazione degli Amministratori sulla gestione.

In coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata, il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea ordinaria degli Azionisti:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 610.685.913 euro, come segue:
  - a Riserva di utili per 85.000.000 euro;
  - a disposizione di Poste Italiane per l'eventuale distribuzione per 525.685.913 euro.
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2019 di Poste Italiane S.p.A. di 660.531.453 euro, come segue:
  - a Riserve di utili del Patrimonio BancoPosta per 85.000.000 euro;
  - a Riserva denominata Risultati portati a nuovo, come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 23.626.168 euro[34];
  - alla distribuzione in favore degli Azionisti per il residuo di 551.905.285 euro.
- Alla luce di quanto precede, distribuire un dividendo di 0,463 euro per azione a valere (i) sull'utile dell'esercizio di Poste Italiane S.p.A. disponibile per la distribuzione pari a 551.905.285 euro e (ii) per il residuo, per un ammontare che sarà determinato al momento della distribuzione, sulla base delle azioni in circolazione alla data di stacco cedola, mediante l'utilizzo di somme rinvenienti dalla parziale distribuzione della Riserva distribuibile denominata Risultati portati a nuovo.
- Di distribuire il predetto dividendo di 0,463 euro per azione come segue:
  - l'importo di 0,154 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di stacco cedola, escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, già messo in pagamento a decorrere dal 20 novembre 2019 per un importo complessivo di 200.331.213 euro;
  - l'importo di 0,309 euro per ognuna delle azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 22 giugno 2020, data prevista per lo stacco cedola, escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

34. L'ammontare di 23.626.168 euro si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione rilevato a Conto economico per la valutazione a *fair value* delle azioni Visa *Preferred Stock* che – in applicazione del D.Lgs. 38/2005 – non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

9. Altre informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2019

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2019 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019.

Operazioni con parti correlate

Per il dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019.

Operazioni di maggiore rilevanza

Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 20 settembre 2017 e 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, al 31 dicembre 2019, 12 operazioni in pronti contro termine passivi, 4 operazioni in di *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso, nonché 39 operazioni di compravendita titoli di Stato.

Nell'ambito dell'operatività con Cassa Depositi e Prestiti, autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 ottobre 2016 e 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, al 31 dicembre 2019, 2 operazioni in pronti contro termine.

Prospetto di raccordo con il PN

Il Prospetto di raccordo tra il risultato e il Patrimonio netto della Capogruppo e gli analoghi valori del Gruppo al 31 dicembre 2019 comparativo con quello al 31 dicembre 2018 sono riportati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2019 (Note delle voci di Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Patrimonio netto).

Operazioni atipiche e inusuali

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali[35] nel corso dell'esercizio 2019.

35. Operazioni che per significatività/rilevanza, natura delle controparti, oggetto della transazione, modalità di determinazione del prezzo di trasferimento e tempistica dell'accadimento possono dar luogo a dubbi sulla correttezza e/o completezza delle informazioni di Bilancio, sul conflitto di interesse, sulla salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché sulla tutela degli azionisti di minoranza.

Indicatori alternativi di *performance*

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questa Relazione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo. Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE IMMOBILIZZATO - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CAPITALE INVESTITO NETTO - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

CET 1 *CAPITAL*: L'indicatore include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU).

CET 1 *RATIO*: Il coefficiente esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto all'esposizione ai rischi di *Pillar* 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (Cet 1 Capital) e il totale *Risk Weighted Assets* – RWA.

COMBINED RATIO è un indicatore di redditività che misura l'incidenza percentuale dei costi complessivi per sinistri e spese rispetto al valore dei premi di competenza e ai premi lordi contabilizzati nel periodo ed è calcolato come la somma del *Loss ratio* e dell'*Expense ratio*.

EBIT (*Earning before interest and taxes*) - indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale.

EBIT *Margin* - rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) - indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni.

EXPENSE RATIO è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati.

***LAPSE RATE* (Tasso di riscatto)**: Misura indiretta del grado di fidelizzazione della clientela. Rappresenta l'incidenza % dei riscatti avvenuti nel periodo rispetto allo *stock* di riserve matematiche di inizio periodo.
È calcolato come percentuale Riscatti/Riserve matematiche (linearizzato su 12 mesi).

LEVERAGE RATIO: Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (Cet 1 *Capital*) ed il totale attivo di Bilancio quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori Bilancio.

LOSS RATIO è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO - è la somma delle Attività finanziarie, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA *STRATEGIC BUSINESS UNIT* CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets*

Authority (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

TOTAL ASSETS: Totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta.

RWA (*Risk Weighted Assets*): L'indicatore esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità.

TSR (*Total Shareholder Return*): misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

EBIT e UTILE *ADJUSTED* – per consentire una migliore valutazione e una maggiore comparabilità dei dati, di seguito viene riportata la riconciliazione tra EBIT e Utile netto *reported* e EBIT e Utile netto *adjusted*:

Riconduzione valori da *reported* ad *Adjusted*	2018	2019
Ricavi *reported*	**10.864**	**11.038**
Adjustment	**532**	**379**
Plusvalenze	404	353
Visa - valutazione al *fair value* ex IFRS 9	9	25
Visa - plusvalenza da vendita azioni	0	1
Plusvalenza per cessione azioni di Anima SGR ad Anima Holding	120	0
Ricavi *Adjusted*	**10.332**	**10.659**
Costi *reported*	**9.366**	**9.264**
Adjustment	**706**	**370**
Incentivi all'esodo	619	342
Accantonamento fondi immobiliari	21	0,2
Minusvalenze	25	13
Storno ricavi VISA (valutazione al *fair value* ex IFRS 9)	9	0
Variazione *fair value* derivato azioni VISA	0	15
Svalutazione avviamento Postel	33	0
Costi *Adjusted*	**8.659**	**8.894**
EBIT *reported*	**1.499**	**1.774**
Totale partite ADJ	**174**	**(9)**
EBIT *Adjusted*	**1.673**	**1.765**
Gestione finanziaria *reported*	**(8)**	**99**
Adjustement	**(62)**	**42**
Svalutazione credito finanziario vendita MCC	(20)	0
Impairment Anima	(42)	0
Svalutazione interessi Ires	0	(46)
Rivalutazione SIA	0	88
Gestione finanziaria *Adjusted*	**54**	**57**
Risultato ante imposte *reported*	**1.490**	**1.873**
Risultato ante imposte *Adjusted*	**1.726**	**1.822**
Risultato netto *reported*	**1.399**	**1.342**
Adjustement	**(227)**	**(85)**
ADJ su EBIT (al netto dell'effetto imposte)	101	(9)
ADJ su gestione finanziaria (al netto dell'effetto imposte)	57	(53)
DTA Poste Vita	(385)	(23)
Risultato netto *Adjusted*	**1.172**	**1.258**

Appendice

Conto economico consolidato

Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni		4Q 2019	4Q 2018	Variazioni	
Ricavi	**11.038**	**10.864**	**174**	**1,6%**	**2.949**	**2.913**	**36**	**1,2%**
di cui:								
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.492	3.580	(88)	-2,5%	937	991	(54)	-5,4%
Servizi di Pagamento, mobile e digitale	664	592	71	12,1%	187	158	29	18,2%
Servizi Finanziari	5.213	5.221	(8)	-0,2%	1.376	1.342	34	2,5%
di cui plusvalenze	353	404	(51)	-12,6%	92	0	92	-
Servizi Assicurativi	1.669	1.470	199	13,5%	450	422	28	6,6%
Costi	**8.490**	**8.796**	**(306)**	**-3,5%**	**2.516**	**2.759**	**(243)**	**-8,8%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.896	6.137	(241)	-3,9%	1.776	1.986	(211)	-10,6%
di cui costo del lavoro ordinario	5.561	5.524	37	0,7%	1.452	1.401	51	3,6%
di cui incentivi all'esodo	342	619	(277)	-44,8%	328	590	(262)	-44,4%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(6)	(5)	(1)	14,5%	(5)	(5)	0	-3,7%
Altri costi operativi	2.594	2.659	(65)	-2,4%	740	773	(33)	-4,2%
EBITDA	**2.548**	**2.068**	**480**	**23,2%**	**433**	**154**	**280**	**182,1%**
Ammortamenti e svalutazioni	774	570	205	35,9%	200	164	36	22,0%
EBIT	**1.774**	**1.499**	**275**	**18,4%**	**234**	**(10)**	**244**	**-2448,6%**
EBIT *Margin*	**16,1%**	**13,8%**			**7,9%**	**-0,3%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	99	(8)	107	-1289,6%	76	(52)	128	-247,1%
Utile lordo	**1.873**	**1.490**	**382**	**25,7%**	**310**	**(62)**	**372**	**-602,6%**
Imposte	530	92	439	479,0%	51	(404)	455	-112,5%
Utile netto	**1.342**	**1.399**	**(56)**	**-4,0%**	**259**	**343**	**(83)**	**-24,3%**
Utile netto per azione (€)	**1,03**	**1,07**	**(0,04)**	**-3,6%**	**0,20**	**0,26**	**(0,06)**	**-24,0%**

Contribuzione delle *Strategic Business Units* al Conto economico consolidato

2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, *mobile* e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	**8.215**	**1.039**	**5.926**	**1.670**	**(5.812)**	**11.038**
Ricavi da terzi	3.492	664	5.213	1.669		11.038
Ricavi infrasettoriali	4.723	375	712	1	(5.812)	-
Totale costi	**8.562**	**798**	**5.051**	**664**	**(5.812)**	**9.264**
Costo del lavoro totale	5.782	31	43	40		5.896
di cui costo del lavoro ordinario	5.448	31	42	40		5.561
di cui incentivi all'esodo	340	0	2	0		342
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(6)	0	0	0		(6)
Altri costi operativi	1.985	322	185	102		2.594
Ammortamenti e svalutazioni	724	27	0	24	(1)	774
Costi infrasettoriali	72	418	4.822	499	(5.811)	-
EBIT	**(347)**	**241**	**874**	**1.006**		**1.774**
EBIT *Margin*	**-4,2%**	**23,2%**	**14,8%**	**60,2%**		**16,1%**
Proventi/(Oneri) finanziari	(36)	99	6	30		99
Utile lordo	**(384)**	**340**	**881**	**1.035**		**1.873**
Imposte	(77)	68	240	298		530
Utile netto	**(306)**	**272**	**640**	**737**		**1.342**

Conto economico per *Strategic Business Units*

Conto economico della *Strategic Business Unit* corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni		4Q 2019	4Q 2018	Variazioni	
Ricavi	**8.215**	**8.210**	**5**	**0,1%**	**2.156**	**2.096**	**60**	**2,9%**
Corrispondenza	2.456	2.621	(166)	-6,3%	623	694	(71)	-10,2%
Pacchi	852	761	91	11,9%	253	233	20	8,5%
Altri ricavi	185	198	(13)	-6,7%	60	63	(3)	-4,7%
Ricavi infrasettoriali	4.723	4.630	93	2,0%	1.219	1.105	114	10,3%
Costi	**7.838**	**8.112**	**(274)**	**-3,4%**	**2.321**	**2.551**	**(230)**	**-9,0%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	5.782	5.989	(208)	-3,5%	1.746	1.961	(215)	-11,0%
di cui costo del lavoro ordinario	5.448	5.386	62	1,1%	1.423	1.377	47	3,4%
di cui incentivi all'esodo	340	608	(268)	-44,1%	328	589	(262)	-44,4%
di cui vertenze e altre partite straordinarie	(6)	(5)	(1)	14,5%	(5)	(5)	(0)	-1,1%
Altri costi operativi	1.985	2.056	(71)	-3,5%	557	574	(17)	-3,0%
Costi infrasettoriali	72	67	5	6,7%	18	16	2	10,3%
EBITDA	**377**	**98**	**279**	**284,9%**	**(165)**	**(455)**	**290**	**63,8%**
Ammortamenti e svalutazioni	724	528	196	37,1%	186	152	34	22,4%
EBIT	**(347)**	**(430)**	**83**	**19,3%**	**(351)**	**(608)**	**256**	**42,2%**
EBIT *Margin*	**-4,2%**	**-5,2%**			**-16,3%**	**-29,0%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	(36)	(31)	(5)	-17,0%	(43)	(15)	(28)	-190,7%
Utile lordo	**(384)**	**(462)**	**78**	**16,9%**	**(394)**	**(622)**	**228**	**36,7%**
Imposte	(77)	(89)	12	13,4%	(98)	(155)	57	37,0%
Utile netto	**(306)**	**(372)**	**66**	**17,7%**	**(296)**	**(467)**	**171**	**36,6%**

Conto economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti, *mobile* e digitale

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni		4Q 2019	4Q 2018	Variazioni	
Ricavi	**1.039**	**952**	**87**	**9,1%**	**280**	**252**	**28**	**11,3%**
Monetica	338	291	48	16,5%	91	79	13	15,9%
Altri pagamenti	86	85	1	0,9%	29	25	3	12,5%
Mobile	240	217	23	10,6%	67	54	13	24,4%
Ricavi infrasettoriali	375	360	16	4,3%	94	94	(0)	-0,4%
Costi	**771**	**725**	**46**	**6,4%**	**212**	**197**	**15**	**7,4%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	31	31	1	2,7%	8	8	(0)	-1,0%
di cui costo del lavoro ordinario	31	31	1	2,1%	7	8	(0)	-3,6%
di cui incentivi all'esodo	0	0	0	-	0	0	0	-
Altri costi operativi	322	304	17	5,7%	101	89	12	13,8%
Costi infrasettoriali	418	390	28	7,2%	103	101	2	2,4%
EBITDA	**268**	**227**	**41**	**18,0%**	**68**	**55**	**14**	**25,3%**
Ammortamenti e svalutazioni	27	24	3	13,2%	7	6	1	9,7%
EBIT	**241**	**203**	**38**	**18,6%**	**61**	**48**	**13**	**27,4%**
EBIT *Margin*	**23,2%**	**21,4%**			**21,9%**	**19,1%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	99	4	95	2274,5%	93	2	91	3858,5%
Utile lordo	**340**	**208**	**133**	**63,8%**	**155**	**51**	**104**	**206,0%**
Imposte	68	55	14	25,6%	17	14	3	18,3%
Utile netto	**272**	**153**	**119**	**77,4%**	**138**	**36**	**101**	**280,9%**

Conto economico della *Strategic Business Unit* Servizi finanziari

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni		4Q 2019	4Q 2018	Variazioni	
Ricavi	**5.926**	**5.871**	**55**	**0,9%**	**1.553**	**1.503**	**50**	**3,4%**
Plusvalenze lorde	353	404	(51)	-12,6%	92	0	92	-
Interessi attivi	1.636	1.555	81	5,2%	403	404	(2)	-0,5%
Raccolta Risparmio postale	1.799	1.827	(27)	-1,5%	469	483	(14)	-2,9%
Servizi di Incasso e Pagamento	1.013	965	48	4,9%	303	242	60	24,9%
Distribuzione di prodotti di terzi	313	263	51	19,3%	85	70	15	21,8%
Gestione del risparmio	100	209	(109)	-52,2%	25	142	(117)	-82,5%
Ricavi infrasettoriali	712	649	63	9,7%	177	161	17	10,4%
Costi	**5.052**	**5.011**	**40**	**0,8%**	**1.305**	**1.228**	**77**	**6,3%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	43	80	(36)	-45,5%	11	8	3	34,7%
di cui costo del lavoro ordinario	42	70	(28)	-40,3%	11	8	3	38,6%
di cui incentivi all'esodo	2	10	(8)	-82,9%	0	1	(0)	-18,8%
Altri costi operativi	185	214	(28)	-13,3%	43	85	(41)	-48,9%
Costi infrasettoriali	4.822	4.718	105	2,2%	1.251	1.135	116	10,2%
EBITDA	**874**	**859**	**15**	**1,7%**	**248**	**275**	**(27)**	**-9,8%**
Ammortamenti e svalutazioni	0,0	0,0	0,0	21,1%	0,0	0,0	(0)	-38,9%
EBIT	**874**	**859**	**15**	**1,7%**	**248**	**275**	**(27)**	**-9,8%**
EBIT *Margin*	**14,8%**	**14,6%**			**15,9%**	**18,3%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	6	(32)	38	119,8%	11	(40)	50	126,3%
Utile lordo	881	827	53	6,4%	258	235	24	10,0%
Imposte	240	210	30	14,3%	58	44	13	29,9%
Utile netto	**640**	**617**	**23**	**3,7%**	**200**	**190**	**10**	**5,4%**

Conto economico della *Strategic Business Unit* Servizi assicurativi

(dati in milioni di euro)	2019	2018	Variazioni		4Q 2019	4Q 2018	Variazioni	
Ricavi	**1.670**	**1.472**	**197**	**13,4%**	**450**	**423**	**28**	**6,6%**
Up Front Vita	339	341	(2)	-0,6%	73	78	(5)	-6,5%
Margine Finanziario Vita	1.131	1.011	120	11,9%	344	303	41	13,5%
Margine Protezione Vita	42	30	12	40,9%	15	12	3	24,2%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici	(1)	(46)	45	97,4%	(24)	(9)	(15)	-163,6%
Ricavi netti Vita	**1.511**	**1.336**	**175**	**13,1%**	**408**	**384**	**24**	**6,2%**
Premi assicurativi	222	168	54	32,3%	58	44	14	32,4%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(66)	(35)	(30)	-85,5%	(20)	(7)	(13)	-200,6%
Risultato della Riassicurazione	(12)	(8)	(4)	-53,2%	0	(0)	0	167,5%
Proventi netti Danni	3	(1)	5	337,5%	2	(2)	4	174,4%
Ricavi netti Danni	**148**	**123**	**24**	**19,7%**	**40**	**35**	**5**	**14,2%**
Altri ricavi e proventi	10	11	(1)	-7,6%	2	3	(1)	-24,3%
Ricavi infrasettoriali	1	2	(1)	-63,7%	0	0	(0)	-27,1%
Costi	**640**	**589**	**51**	**8,7%**	**168**	**143**	**25**	**17,9%**
di cui:								
Costo del lavoro totale	40	38	2	5,9%	11	10	1	15,0%
di cui costo del lavoro ordinario	40	37	3	8,8%	11	9	2	21,2%
di cui incentivi all'esodo	0	1	(1)	-100,0%	0	0	(0)	-100,0%
Altri costi operativi	102	84	17	20,6%	39	25	14	54,0%
Costi infrasettoriali	499	467	32	6,8%	118	108	10	9,6%
di cui provvigioni	470	431	38	8,9%	110	102	8	8,2%
EBITDA	**1.029**	**883**	**146**	**16,5%**	**282**	**280**	**2**	**0,8%**
Ammortamenti e svalutazioni	24	17	6	37,2%	6	5	1	25,9%
EBIT	**1.006**	**866**	**140**	**16,1%**	**276**	**275**	**1**	**0,4%**
EBIT *Margin*	**60,2%**	**58,8%**			**61,3%**	**65,1%**		
Proventi/(Oneri) finanziari	30	51	(21)	-41,4%	15	1	14	2417,6%
Utile lordo	**1.035**	**917**	**119**	**12,9%**	**291**	**276**	**15**	**5,6%**
Imposte	298	(84)	383	454,4%	73	(308)	382	123,9%
Utile netto	**737**	**1.001**	**(264)**	**-26,4%**	**218**	**584**	**(366)**	**-62,7%**

Sintesi patrimoniale

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.059	1.993	66	3,3%
Immobilizzazioni immateriali	648	545	103	18,9%
Attività per diritti d'uso	1.254	-	1.254	-
Partecipazioni	617	497	120	24,1%
Capitale immobilizzato	**4.578**	**3.035**	**1.543**	**50,8%**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	6.978	6.914	64	0,9%
Debiti commerciali e Altre passività	(5.262)	(5.282)	20	-0,4%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(222)	105	(327)	-311,4%
Capitale circolante netto	**1.494**	**1.737**	**(243)**	**-14,0%**
Capitale investito lordo	**6.072**	**4.772**	**1.300**	**27,2%**
Fondi per rischi e oneri	(1.218)	(1.519)	301	-19,8%
Trattamento di fine rapporto	(1.135)	(1.187)	52	-4,4%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	312	666	(354)	-53,2%
Capitale investito netto	**4.031**	**2.732**	**1.299**	**47,5%**
Patrimonio netto	**9.698**	**8.105**	**1.593**	**19,7%**
di cui Utile di periodo	1.342	1.399	(57)	-4,1%
di cui Riserva di fair value	1.018	(69)	1.087	-1574,2%
Passività finanziarie	79.516	66.929	12.587	18,8%
Riserve tecniche assicurative nette	140.203	125.076	15.127	12,1%
Attività finanziarie	(218.934)	(190.864)	(28.070)	14,7%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.303)	(3.318)	(985)	29,7%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.149)	(3.195)	1.046	-32,7%
Posizione finanziaria netta	**(5.667)**	**(5.372)**	**(295)**	**5,5%**

31 dicembre 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, *mobile*, e digitale	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.023	25	1	10	-	2.059
Immobilizzazioni immateriali	576	21	-	51	-	648
Attività per diritti d'uso	1.218	9	1	27	(1)	1.254
Partecipazioni	1.434	393	221	157	(1.588)	617
Capitale immobilizzato	**5.251**	**448**	**223**	**245**	**(1.589)**	**4.578**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.720	233	2.843	2.428	(1.246)	6.978
Debiti commerciali e Altre passività	(3.048)	(398)	(2.078)	(984)	1.246	(5.262)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(149)	(9)	1	(65)	-	(222)
Capitale circolante netto	**(477)**	**(174)**	**766**	**1.379**	**-**	**1.494**
Capitale investito lordo	**4.774**	**274**	**989**	**1.624**	**(1.589)**	**6.072**
Fondi per rischi e oneri	(857)	(10)	(330)	(21)	-	(1.218)
Trattamento di fine rapporto	(1.126)	(3)	(3)	(3)	-	(1.135)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	392	16	(349)	253	-	312
Capitale investito netto	**3.183**	**277**	**307**	**1.853**	**(1.589)**	**4.031**
Patrimonio netto	**2.368**	**479**	**3.987**	**4.452**	**(1.588)**	**9.698**
di cui Utile di periodo	(306)	271	640	737	-	1.342
di cui Riserva di *fair value*	6	-	971	41	-	1.018
Passività finanziarie	3.061	5.539	78.219	295	(7.598)	79.516
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	140.203	-	140.203
Attività finanziarie	(1.395)	(5.645)	(77.078)	(141.936)	7.120	(218.934)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.303)	-	-	(4.303)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(851)	(96)	(518)	(1.161)	477	(2.149)
Posizione finanziaria netta	**815**	**(202)**	**(3.680)**	**(2.599)**	**(1)**	**(5.667)**

31 dicembre 2018 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, *mobile*, e digitale	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	1.957	23	-	12	1	1.993
Immobilizzazioni immateriali	467	30	-	48	-	545
Attività per diritti d'uso	-	-	-	-	-	-
Partecipazioni	1.434	280	214	157	(1.588)	497
Capitale immobilizzato	**3.858**	**333**	**214**	**217**	**(1.587)**	**3.035**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.534	382	2.798	2.433	(1.232)	6.914
Debiti commerciali e Altre passività	(3.259)	(502)	(1.917)	(836)	1.231	(5.282)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	86	(3)	1	22	(1)	105
Capitale circolante netto	**(639)**	**(123)**	**882**	**1.619**	**(2)**	**1.737**
Capitale investito lordo	3.219	210	1.096	1.836	(1.589)	4.772
Fondi per rischi e oneri	(980)	(16)	(512)	(11)	(1)	(1.519)
Trattamento di fine rapporto	(1.178)	(2)	(5)	(2)	1	(1.187)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	389	15	135	127	1	666
Capitale investito netto	1.450	207	714	1.950	(1.588)	2.732
Patrimonio netto	2.581	243	2.911	3.958	(1.588)	8.105
di cui Utile di periodo	(372)	153	617	1.001	(0)	1.399
di cui Riserva di fair value	4	-	(71)	(1)	-	(69)
Passività finanziarie	1.259	4.307	67.022	1.035	(6.693)	66.929
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	125.076	-	125.076
Attività finanziarie	(1.417)	(4.097)	(64.578)	(126.545)	5.773	(190.864)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(3.318)	-	-	(3.318)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(973)	(246)	(1.323)	(1.574)	921	(3.195)
Posizione finanziaria netta	**(1.131)**	**(36)**	**(2.197)**	**(2.008)**	**-**	**(5.372)**

Variazioni 2019 vs 2018 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, *mobile*, e digitale	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	66	2	1	(2)	(1)	66
Immobilizzazioni immateriali	109	(9)	-	3	-	103
Attività per diritti d'uso	1.218	9	1	27	(1)	1.254
Partecipazioni	-	113	7	-	-	120
Capitale immobilizzato	**1.393**	**115**	**9**	**28**	**(2)**	**1.543**
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	186	(149)	45	(5)	(14)	64
Debiti commerciali e Altre passività	211	104	(161)	(148)	15	20
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(235)	(6)	-	(87)	1	(327)
Capitale circolante netto	**162**	**(51)**	**(116)**	**(240)**	**2**	**(243)**
Capitale investito lordo	**1.555**	**64**	**(107)**	**(212)**	**-**	**1.300**
Fondi per rischi e oneri	123	6	182	(10)	1	301
Trattamento di fine rapporto	52	(1)	2	(1)	(1)	52
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	3	1	(484)	126	(1)	(354)
Capitale investito netto	**1.733**	**70**	**(407)**	**(97)**	**(1)**	**1.299**
Patrimonio netto	**(213)**	**236**	**1.076**	**494**	**-**	**1.593**
di cui Utile di periodo	66	118	23	(264)	0	(57)
di cui Riserva di fair value	2	-	1.042	42	-	1.087
Passività finanziarie	1.802	1.232	11.197	(740)	(905)	12.587
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	15.127	-	15.127
Attività finanziarie	22	(1.548)	(12.500)	(15.391)	1.347	(28.070)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(985)	-	-	(985)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	122	150	805	413	(444)	1.046
Posizione finanziaria netta	**1.946**	**(166)**	**(1.483)**	**(591)**	**(1)**	**(295)**

Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Posizione finanziaria netta ESMA (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2019	31 dicembre 2018	Variazioni	
A. Liquidità	**(851)**	**(973)**	**122**	**-12,5%**
B. Crediti finanziari correnti	**(135)**	**(57)**	**(78)**	**136,8%**
C. Debiti bancari correnti	1	201	(200)	-99,5%
D. Debiti per *leasing* correnti	215	-	215	-
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	-	-	-	-
F. Altri debiti finanziari correnti	15	23	(8)	-34,8%
G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)	**231**	**224**	**7**	**3,1%**
H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)	**(755)**	**(806)**	**51**	**-6,3%**
I. Debiti bancari non correnti	573	-	573	-
L. Obbligazioni emesse	50	50	-	-
M. Debiti per *leasing* non correnti	1.036	-	1.036	-
N. Altri debiti non correnti	18	27	(9)	-33,3%
O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)	**1.677**	**77**	**1.600**	**2077,9%**
P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)	**922**	**(729)**	**1.651**	**-226,5%**
Attività finanziarie non correnti	(474)	(570)	96	-16,8%
Posizione Finanziaria Netta	**448**	**(1.299)**	**1.747**	**-134,5%**
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	367	168	199	118,5%
Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori	**815**	**(1.131)**	**1.946**	**-172,1%**

Dati salienti delle principali Società del Gruppo

I valori indicati nelle tabelle che seguono riflettono i dati patrimoniali, economici e gestionali (desunti dai *package* di consolidamento) delle principali Società del Gruppo elaborati secondo i principi contabili internazionali IFRS e approvati dai Consigli di Amministrazione delle rispettive società.

Postel S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	198.068	195.725	2.343	1,2%
Risultato operativo	1.411	(20.134)	21.545	n.s.
Risultato netto	383	(16.141)	16.524	n.s.
Investimenti	7.220	6.706	514	7,7%
Patrimonio netto	83.798	83.962	(164)	-0,2%
Organico stabile - medio	1.007	1.052	(45)	-4,3%
Organico flessibile - medio	37	25	12	48,0%

n.s.: non significativo

SDA Express Courier S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	683.863	578.164	105.699	18,3%
Risultato operativo	(38.500)	(51.155)	12.655	-24,7%
Risultato netto	(32.091)	(39.711)	7.620	-19,2%
Investimenti	32.243	19.813	12.430	62,7%
Patrimonio netto	14.177	22.514	(8.337)	-37,0%
Organico stabile - medio	1.214	1.309	(95)	-7,3%
Organico flessibile - medio	55	111	(56)	-50,5%

Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	97.764	91.234	6.530	7,2%
Risultato operativo	2.844	3.068	(224)	-7,3%
Risultato netto	755	431	324	75,2%
Investimenti	475	271	204	75,3%
Patrimonio netto	238.413	237.674	739	0,3%
Organico stabile - medio	29	28	1	3,6%
Organico flessibile - medio	-	1	(1)	n.s.

n.s.: non significativo

Poste Air Cargo S.r.l.

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	49.035	59.015	(9.980)	-16,9%
Risultato operativo	1.648	(5.182)	6.830	n.s.
Risultato netto	395	(4.279)	4.674	n.s.
Investimenti	42	73	(31)	-42,5%
Patrimonio netto	1.213	845	368	43,6%
Organico stabile - medio	84	105	(21)	-20,0%
Organico flessibile - medio	4	18	(14)	-77,8%

n.s.: non significativo

BancoPosta Fondi S.p.A. SGR

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Commissioni attive	115.872	104.491	11.381	10,9%
Commissioni nette	44.874	45.432	(558)	-1,2%
Risultato netto	16.145	22.529	(6.384)	-28,3%
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	56.812	70.827	(14.015)	-19,8%
Patrimonio netto	47.516	60.709	(13.193)	-21,7%
Organico stabile - medio	47	54	(8)	-14,4%
Organico flessibile - medio	-	0	(0)	n.s.

La società, al 31 dicembre 2019, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 30 milioni di euro.
n.s.: non significativo

Poste Vita S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Premi assicurativi**	17.732.079	16.609.902	1.122.177	6,8%
Risultato netto	680.403	949.761	(269.358)	-28,4%
Attività finanziarie***	141.575.299	126.263.345	15.311.954	12,1%
Riserve tecniche assicurative	140.053.883	124.965.928	15.087.955	12,1%
Patrimonio netto	4.294.623	3.862.261	432.362	11,2%
Organico stabile - medio	394	396	(2)	-0,5%
Organico flessibile - medio	5	3	2	66,7%

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nella Relazione semestrale redatta in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.
** I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.
*** La società, al 31 dicembre 2019, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 285 milioni di euro.

Poste Assicura S.p.A.*

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Premi assicurativi**	222.451	168.157	54.294	32,3%
Risultato netto	49.346	45.658	3.688	8,1%
Attività finanziarie	361.260	281.905	79.355	28,1%
Riserve tecniche assicurative	206.709	183.077	23.632	12,9%
Patrimonio netto	194.730	139.723	55.007	39,4%
Organico stabile - medio	62	59	3	5,1%
Organico flessibile - medio	-	1	(1)	n.s.

* I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel Bilancio d'esercizio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.
** I Premi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.
n.s.: non significativo

PostePay S.p.A.

(migliaia di euro)	Esercizio 2019	Esercizio 2018	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	1.032.799	431.931	600.868	139,1%
Risultato operativo	241.395	76.719	164.676	214,6%
Risultato netto	172.636	54.509	118.127	216,7%
Investimenti	29.561	30.613	(1.052)	-3,4%
Patrimonio netto	382.223	243.059	139.164	57,3%
Organico stabile - medio	321	232	89	38,4%
Organico flessibile - medio	1	-	1	n.s.

La società, al 31 dicembre 2019, ha deliberato la distribuzione di dividendi per 33 milioni di euro.
n.s.: non significativo