

# NOI CI SIAMO

## BILANCIO INTEGRATO 2020 - SINTESI



*Luigi - Operatore  
sportello Ufficio  
Postale*

# NOI CI SIAMO

BILANCIO INTEGRATO 2020 - SINTESI



# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Highlights</b>  | <b>6</b>  |
| <i>Output 2020 del processo di creazione di valore in Poste Italiane</i>   | 6         |
| Gli impatti generati da Poste Italiane   | 8         |
| <b>Il modello Poste Italiane</b>   | <b>10</b> |
| Processo di creazione del valore in Poste Italiane   | 11        |
| Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane   | 12        |
| Il Piano Strategico 2024 <i>Sustain &amp; Innovate</i>   | 14        |
| <i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione  | 16        |
| <i>Strategic Business Unit</i> Pagamenti e Mobile  | 18        |
| <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari  | 20        |
| <i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi  | 22        |
| <b>La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane</b>   | <b>24</b> |
| I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano “2024 <i>Sustain &amp; Innovate</i> ” | 24        |
| <b>Il percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore</b>            | <b>26</b> |
| <b>Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG</b>   | <b>28</b> |
| <b>Gli indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane</b>  | <b>30</b> |
| <b>Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità</b>   | <b>31</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane</b>                    | <b>32</b> |
| La gestione della pandemia da Covid-19  | 34        |
| Temi materiali, rischi e modalità di gestione   | 36        |
| La gestione dei rischi emergenti  | 41        |
| <b>Risultati finanziari 2020</b>  | <b>47</b> |
| <b>I Pilastri del Piano Strategico <i>Enviromental, Social &amp; Governance</i> (ESG) di Poste Italiane</b> | <b>48</b> |
| Integrità e trasparenza   | 50        |
| Valorizzazione delle persone  | 56        |
| Diversità e inclusione  | 62        |
| Sostegno al territorio e al Paese   | 68        |
| <i>Customer experience</i>  | 74        |
| Innovazione   | 80        |
| Decarbonizzazione immobili e logistica  | 88        |
| Finanza sostenibile   | 96        |



# Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese

Il Gruppo Poste Italiane rappresenta una realtà unica in Italia, *leader* nel settore logistico e all'avanguardia nel settore finanziario, assicurativo e nei servizi di pagamento. I **12.765 Uffici Postali** e gli oltre **125.000 dipendenti** permettono all'Azienda di garantire una presenza capillare sull'intero territorio nazionale, garantendo vicinanza ai cittadini e alla Comunità. Il ruolo che ricopre nei confronti dell'intera nazione rende il Gruppo responsabile del benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che in un periodo così critico della storia italiana il proprio apporto possa rappresentare uno strumento prezioso al servizio dei cittadini e delle istituzioni.

Il primo semestre dell'anno è stato un momento decisivo per il Paese e l'intera Azienda, i benefici della diversificazione del *business* e della resilienza operativa sono stati confermati nel contesto emergenziale che si è venuto a creare a causa della pandemia da Covid-19. Poste Italiane, grazie al suo modello di *business*, è stata in grado di garantire la continuità operativa, assicurando un servizio ininterrotto verso i propri *stakeholder* e mostrando una forte capacità di adattamento anche in un contesto critico e sfavorevole come quello attuale. In tale scenario, l'ampia collaborazione con le istituzioni nazionali è proseguita, mettendo a disposizione il *know-how* operativo del Gruppo a supporto delle attività logistiche della Protezione Civile, fondamentali nello scenario emergenziale.

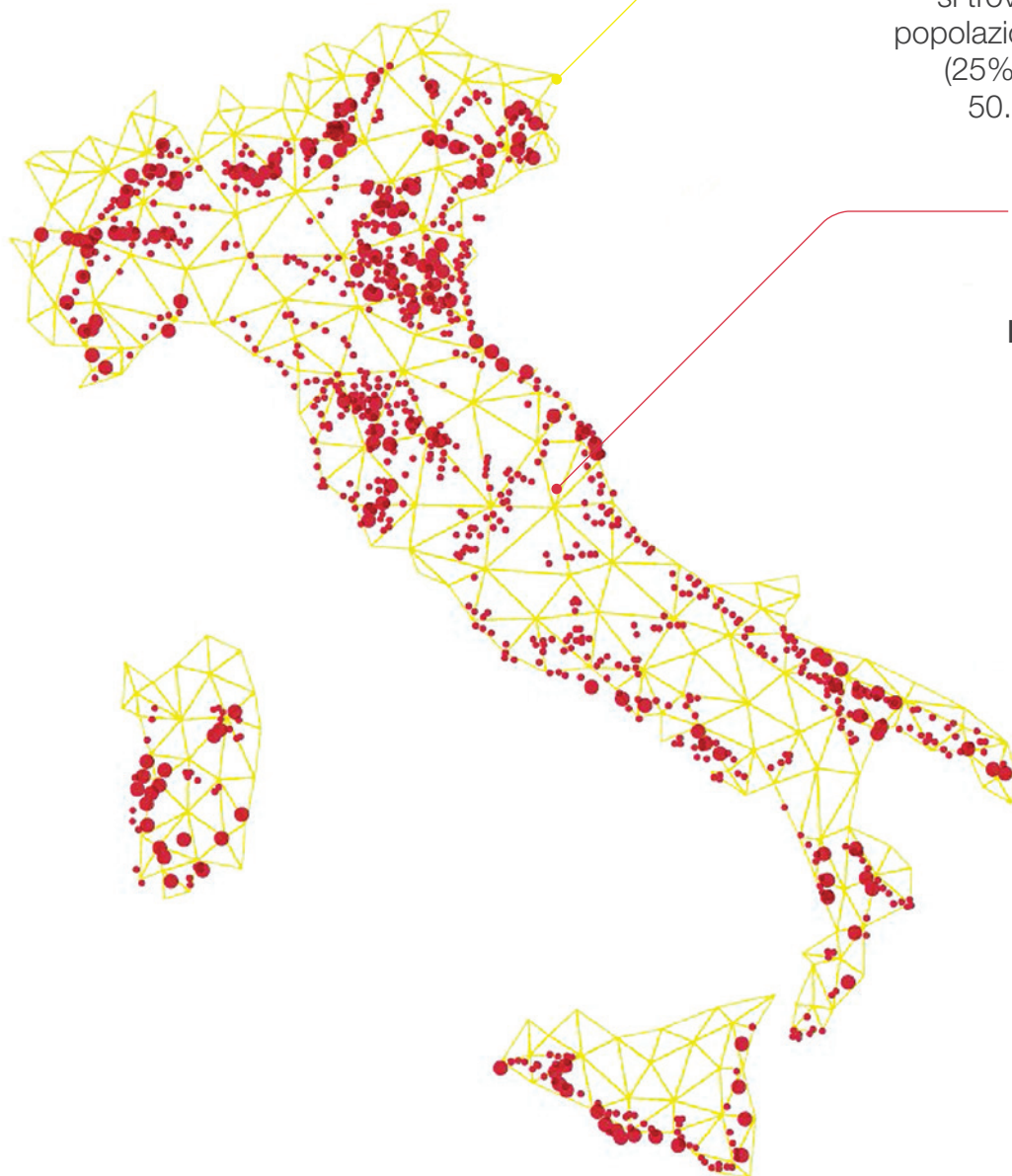
Nonostante le difficoltà, nel 2020 Poste Italiane ha proseguito il percorso, già iniziato negli anni precedenti, che vede l'integrazione di obiettivi ESG nel *business*, consapevole che sostenibilità ambientale e sociale, unite a innovazione, avranno un ruolo determinante nella ripresa dell'economia. È su questi elementi, infatti, che si fonda il **nuovo Piano Strategico "2024 Sustain & Innovate"**, strumento con il quale il Gruppo si pone l'obiettivo di guidare il Paese verso una crescita responsabile e sostenibile.

---

Poste Italiane riconosce ai fattori sociali e ambientali la stessa importanza attribuita ai criteri di *business*. Così facendo, il Gruppo assicura l'integrazione delle tematiche non finanziarie all'interno della strategia aziendale al fine di creare valore nel lungo periodo per tutte le diverse categorie di *stakeholder*.

---





**8.538**

**RETE MINIMA  
DI UFFICI POSTALI.**

Quasi il 30% di questi uffici  
si trova in Comuni con una  
popolazione < 15.000 abitanti  
(25% in quelli tra 15.000 e  
50.000; 16% in quelli tra  
50.000 e 100.000)

**4.227**

**UFFICI POSTALI  
NON OBBLIGATORI**

**12.765**

**UFFICI POSTALI  
ITALIANI**

# Highlights

## Output 2020 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

DNF

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

Nel 2020, attraverso i continui investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda, il processo di creazione di valore di Poste Italiane ha generato una serie di *output* riconducibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



Ricavi da mercato **10,5 mld €**  
 EBIT **1,5 mld €**  
 Utile netto **1,2 mld €**  
 CAPEX **680 mln €**

**Partnership e acquisizioni strategiche**  
 sender, MLK Deliveries, Tink e Moneyfarm

**575 mln** transazioni in Ufficio Postale  
**90 mln** sui canali digitali  
**115 mln** su reti terze

**569 mld €** Masse gestite/amministrate  
**15 mld €** Raccolta netta *retail*

FINANZIARIO



**12 mln di identità digitali** rilasciate per permettere l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Primo operatore in Italia per **carte emesse (28,9 mln)** e **nelle transazioni e-commerce (25% di market share)**

**12.765 Uffici Postali** su tutto il territorio nazionale e circa **7.000 Uffici Postali** aperti durante il *lockdown*

**Record di 210 mln** nel volume dei pacchi e raggiungimento del **37% di market share**

Primo datore di lavoro in Italia con **125 mila persone** (di cui il **55% donne**)

**5 mln** di visitatori giornalieri su **sito/app del Gruppo**

FISICO-STRUTTURALE



**1° posto nel ranking globale di Brand Finance**  
 Poste Italiane conquista il primo posto nella graduatoria mondiale per il settore assicurativo

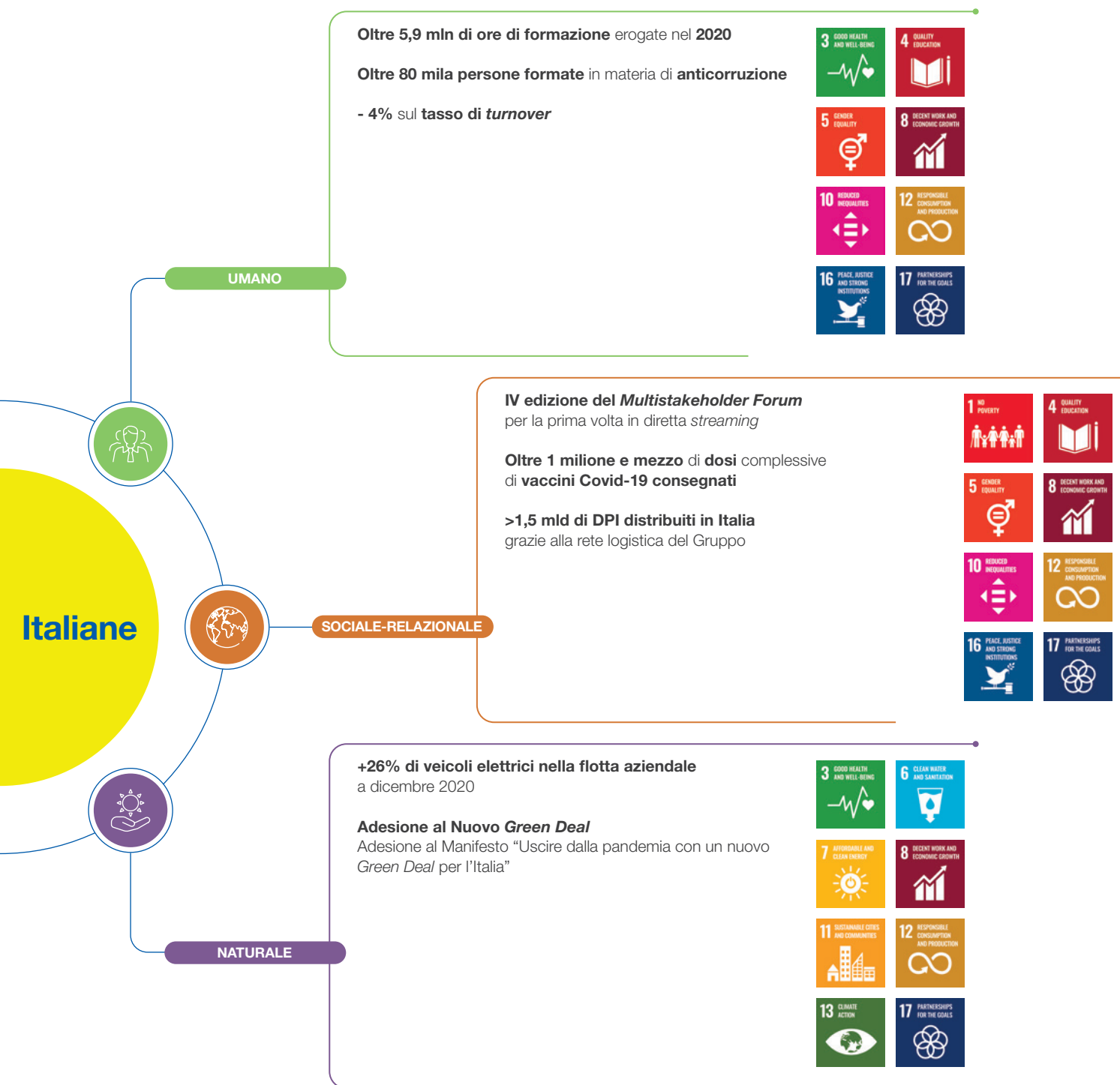
BancoPosta Fondi SGR **prima società di gestione del risparmio in Italia** certificata **ISO 37001:2016**

**ISO 14001:2015**  
 Luglio 2020

**ISO 26000:2010**  
 Giugno 2020

INTELLETTUALE





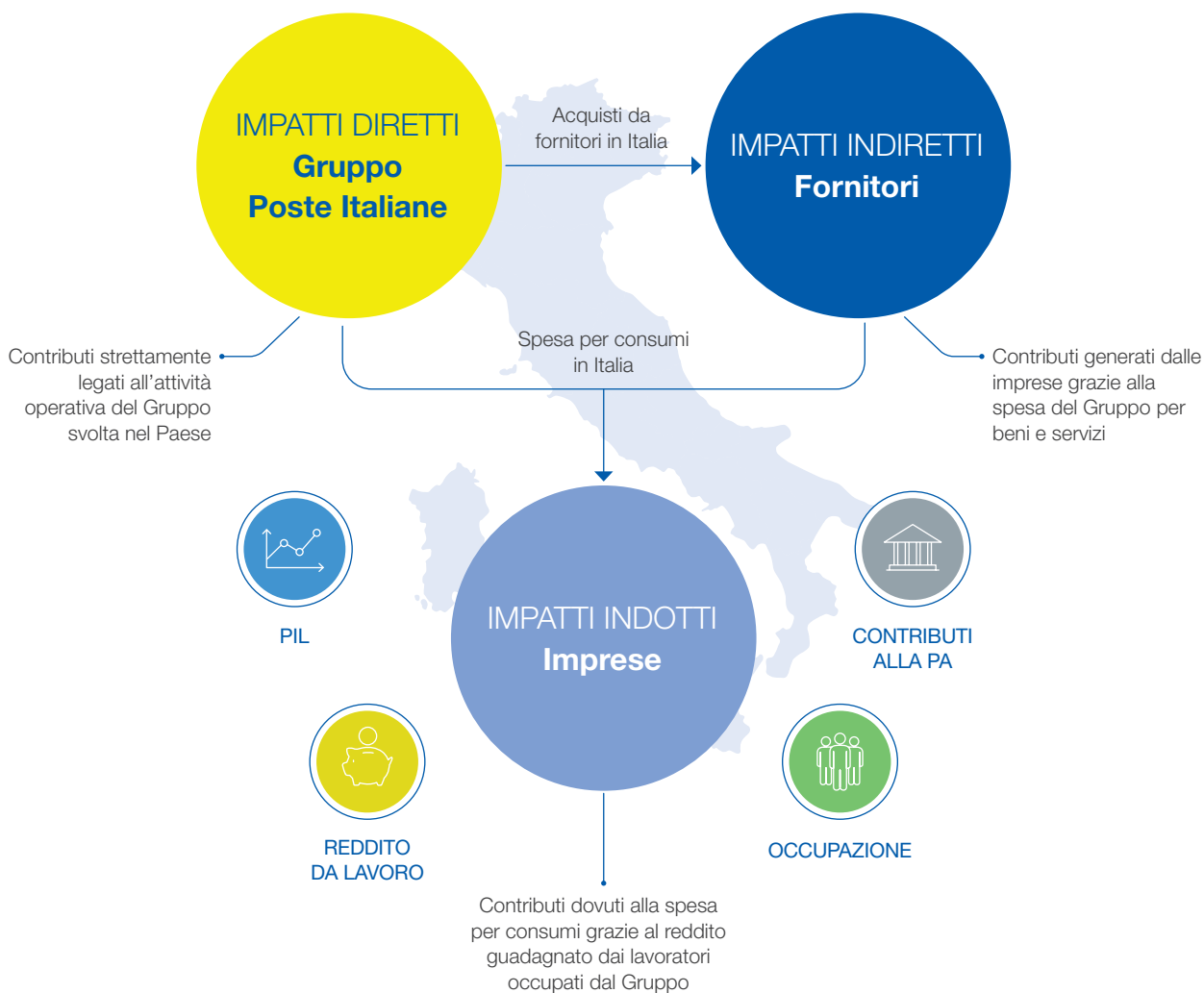
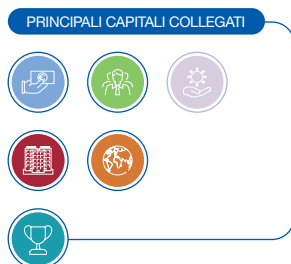
## Gli impatti generati da Poste Italiane

La presenza capillare di Poste Italiane sul territorio e le risorse di cui dispone, permettono al Gruppo di generare impatti di natura economica, ambientale e sociale per le diverse categorie di *stakeholder* con cui si relaziona, assumendo un ruolo fondamentale nella vita e nell'economia del Paese.

Nel 2020 Poste Italiane ha registrato un fatturato di circa 10,5 miliardi di euro e ha generato impatti diretti, indiretti e indotti che si sono riversati sull'intera economia italiana.

In particolare, nel corso del 2020, il Gruppo ha generato impatti in termini di Prodotto Interno Lordo per un valore complessivo di **12,2 miliardi di euro** e di 2 miliardi di euro in termini di gettito fiscale, coinvolgendo lungo tutta la filiera produttiva circa 191 mila lavoratori. L'utilizzo di questa forza lavoro ha comportato la distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di **7,4 miliardi di euro**.

Grazie all'effetto leva, esplicitato dal "moltiplicatore", la spesa effettuata da Poste Italiane per acquisti da fornitori locali genera impatti su tutta l'economia nazionale. In base alle stime, infatti, ogni milione di euro speso dal Gruppo è in grado di generare nell'economia impatti pari a 4,09 milioni di euro di PIL, 0,69 milioni di euro di gettito fiscale, 2,49 milioni di euro di reddito da lavoro e di occupare circa 64 persone nel sistema produttivo del Paese.

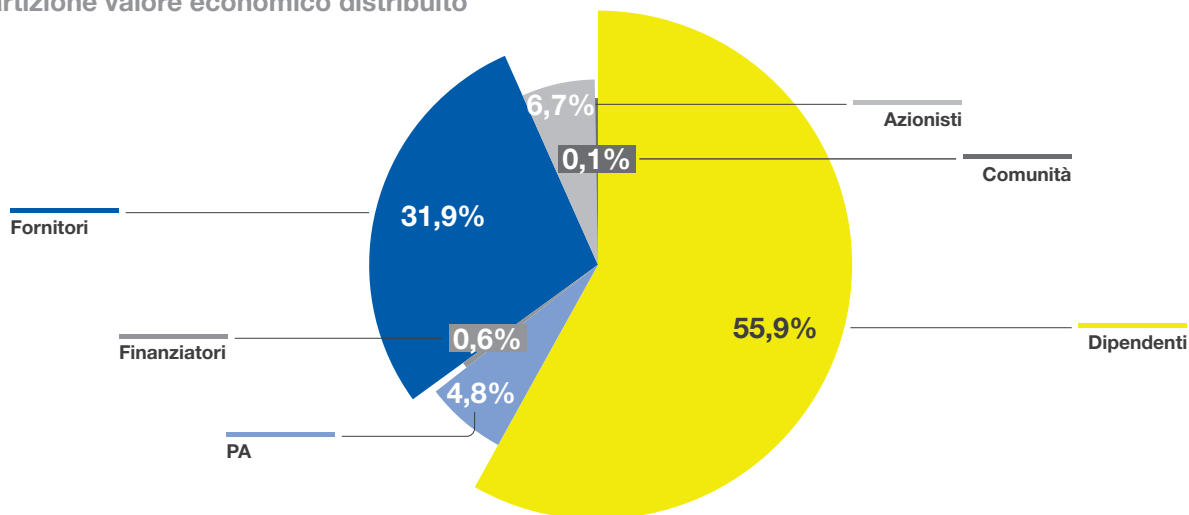


Nel 2020, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,2 miliardi di euro, portando all'occupazione di 21.000 persone e ad una distribuzione di reddito di circa 567 milioni di euro. Inoltre, il Gruppo ha generato oltre 370 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

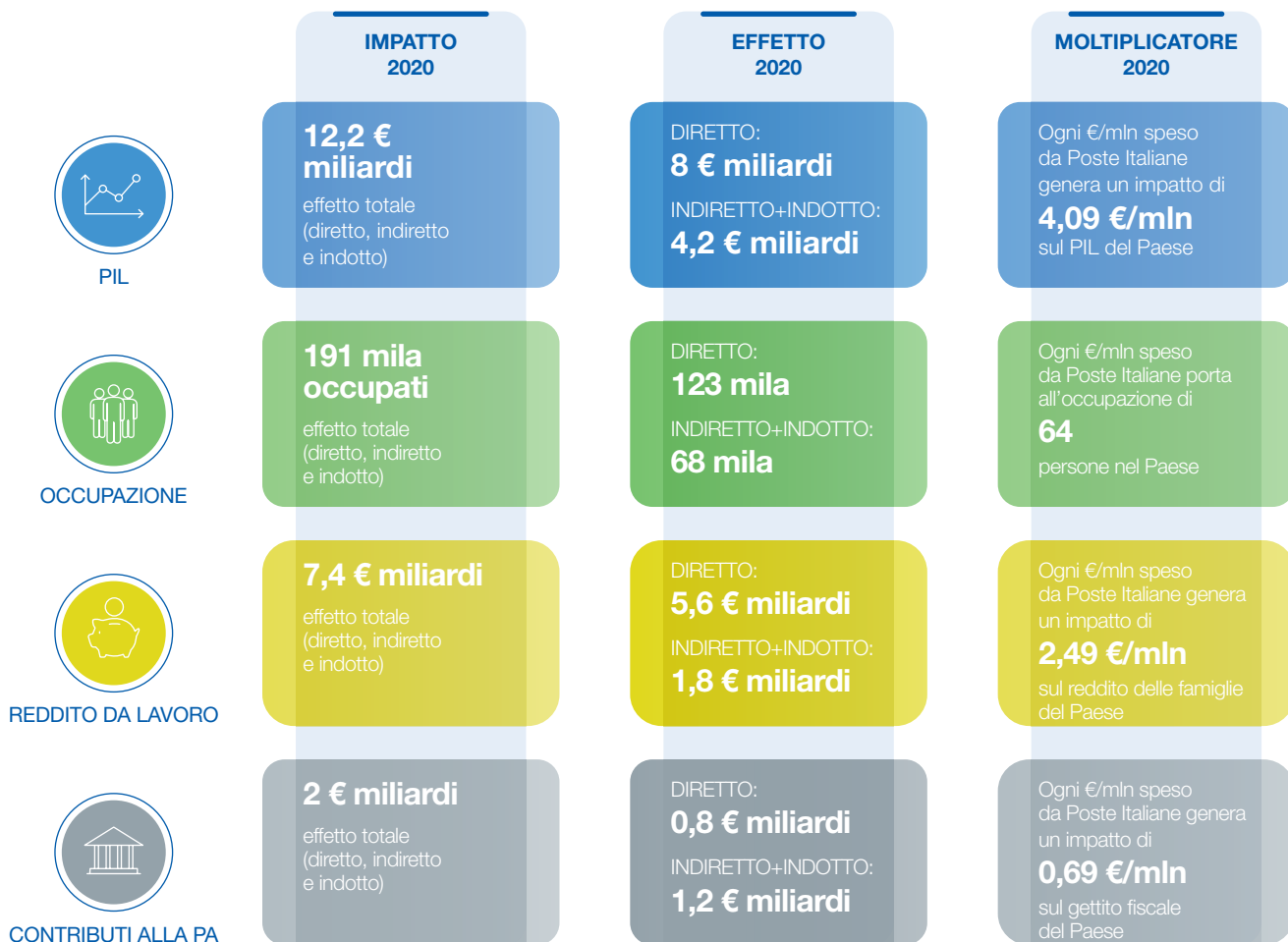


La ricchezza prodotta da Poste Italiane viene ridistribuita ai suoi *stakeholder*, a riprova dell'importanza che questi ultimi assumono per il Gruppo nel processo di creazione di valore. Nell'esercizio 2020, **oltre l'88%** della **ricchezza aziendale** prodotta è stata **distribuita** ai vari **portatori di interesse**. In particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie che hanno beneficiato maggiormente della ricchezza generata, ottenendo rispettivamente il 55,9% e il 31,9% del valore distribuito totale.

### Ripartizione valore economico distribuito



### Gli impatti generati dalle attività di Poste Italiane sul Sistema Paese



# Il modello Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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
- Salute e sicurezza



**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



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 e Mobile**

- Servizi di pagamento
- Telefonia mobile
- Servizi digitali per la Pubblica Amministrazione
- Servizi digitali per il Gruppo

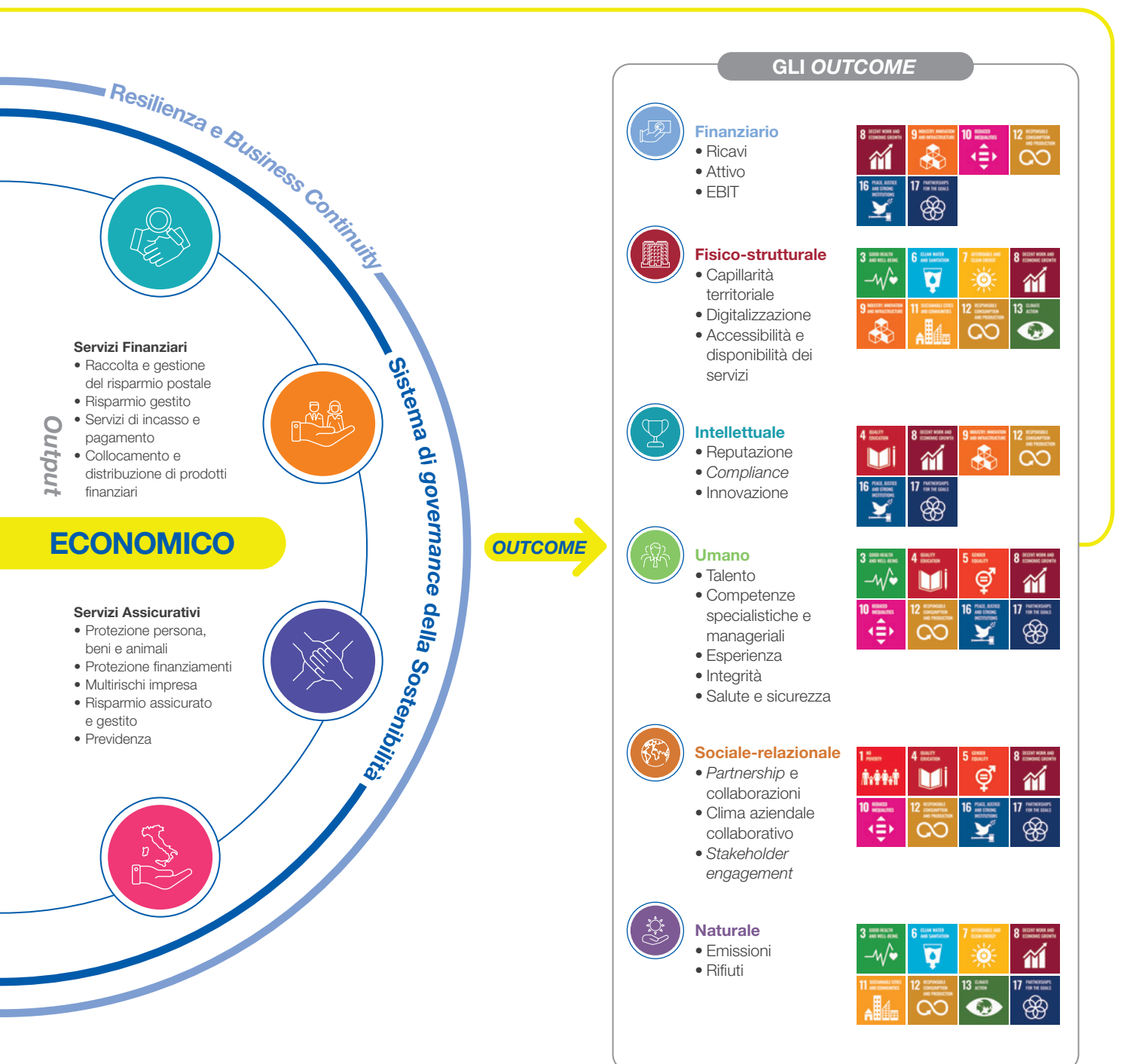
Output



## Processo di creazione del valore in Poste Italiane

Il processo di creazione di valore di Poste Italiane passa attraverso un modello di *business*, una *Governance* e un Piano Strategico integrati con una prospettiva ESG, e vede il coinvolgimento di sei diverse tipologie di capitali, che superano quello finanziario, affiancando ad esso anche quello fisico-strutturale, intellettuale, umano, sociale-relazionale e quello naturale. In questo modo il Gruppo è in grado di determinare una propria offerta di prodotti e servizi (c.d. “*output*”) e generare impatti (c.d. “*outcome*”) non solo economici, ma anche ambientali e sociali, riconducibili agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

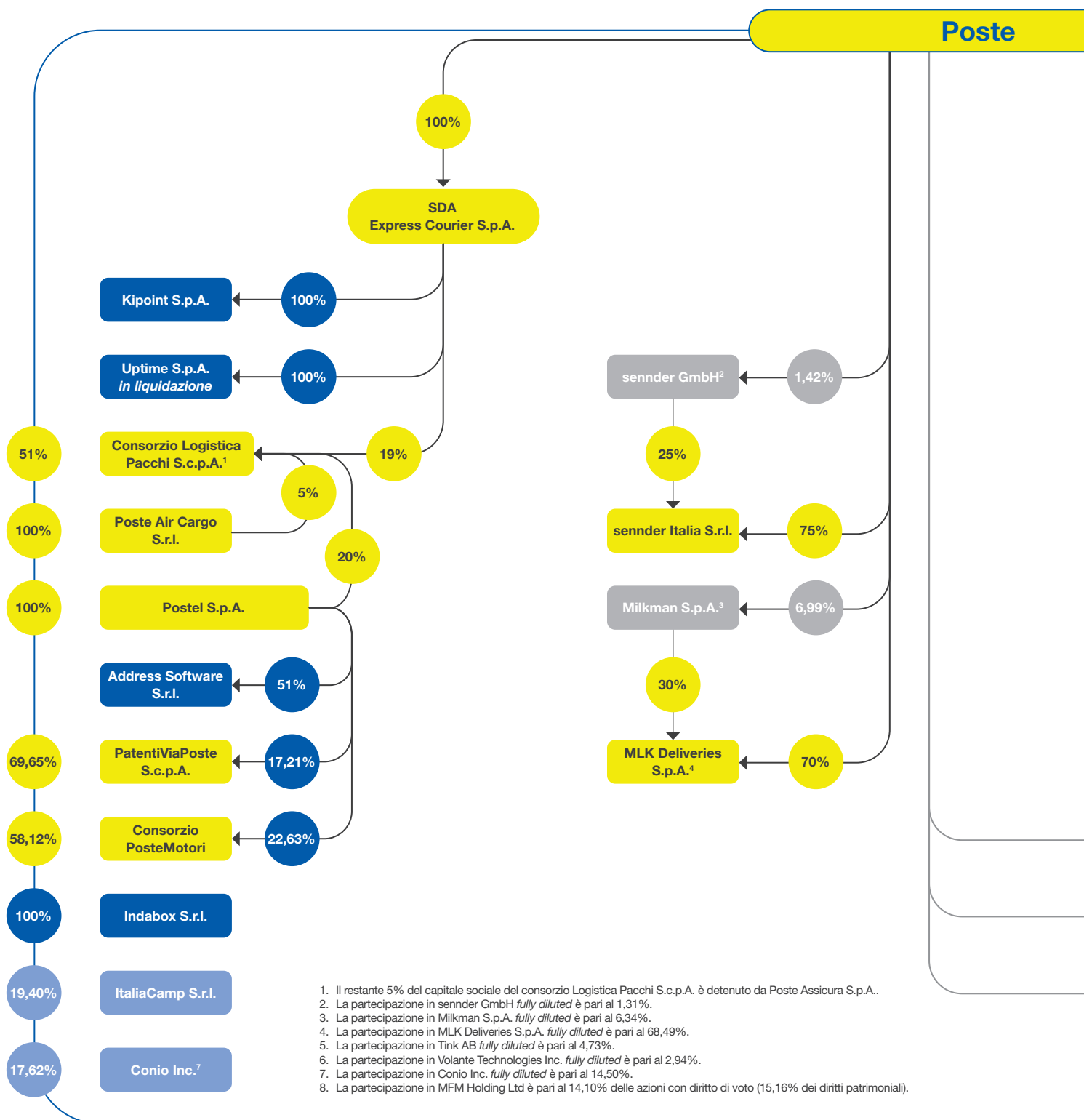
La figura che segue esemplifica l’interazione tra strategia, il processo di creazione di valore e le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane.

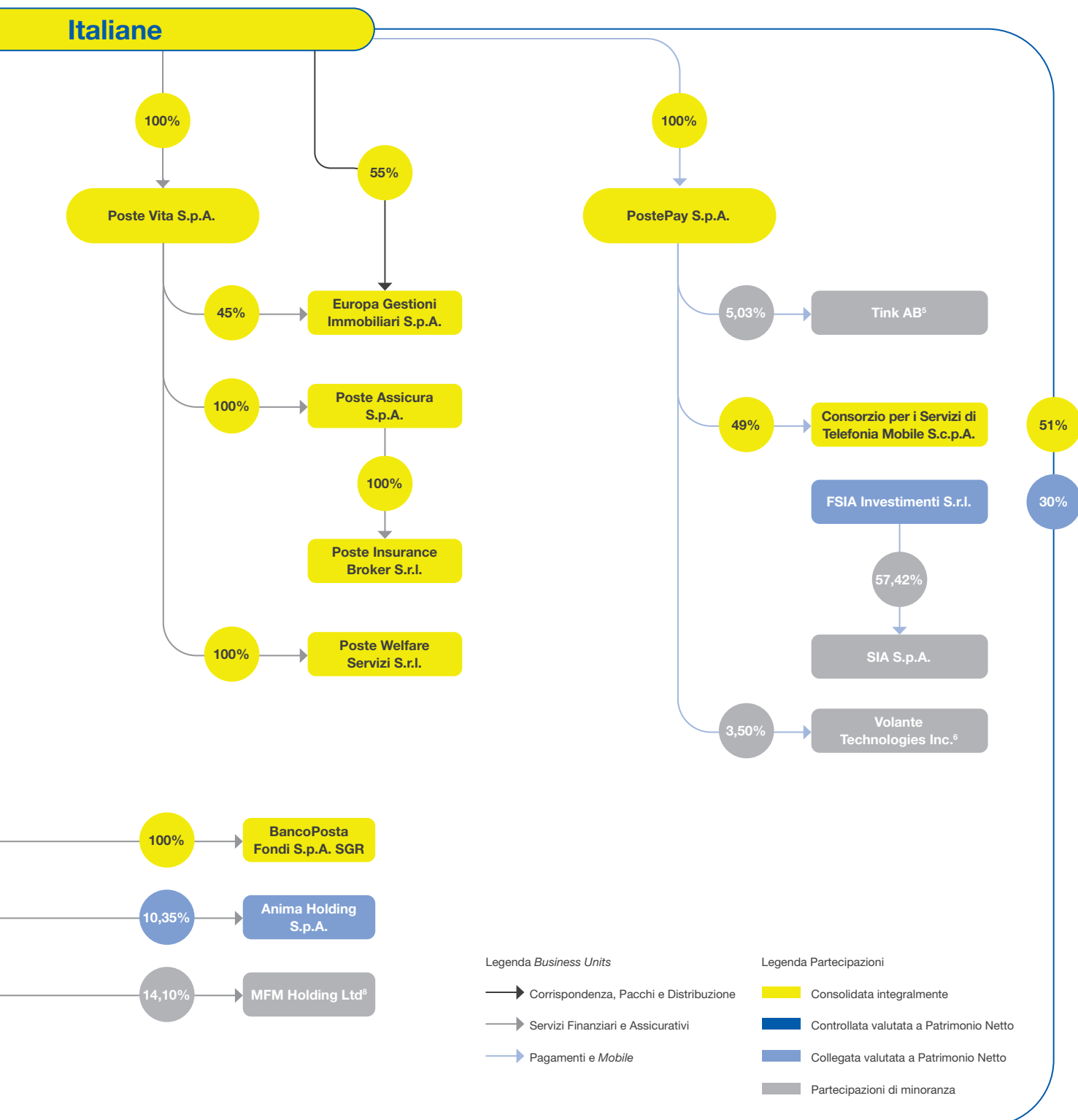


# Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane

Il Modello di *Business* di Poste Italiane viene implementato dalla struttura organizzativa del Gruppo e dalle sue società che attraverso le attività e i servizi proposti contribuiscono alla creazione di valore nel tempo. Il Gruppo al 31 dicembre 2020 possiede, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 30 società e consorzi, di cui 16 vengono consolidate integralmente, 4 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 4 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

## Partecipazioni dirette e indirette di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2020

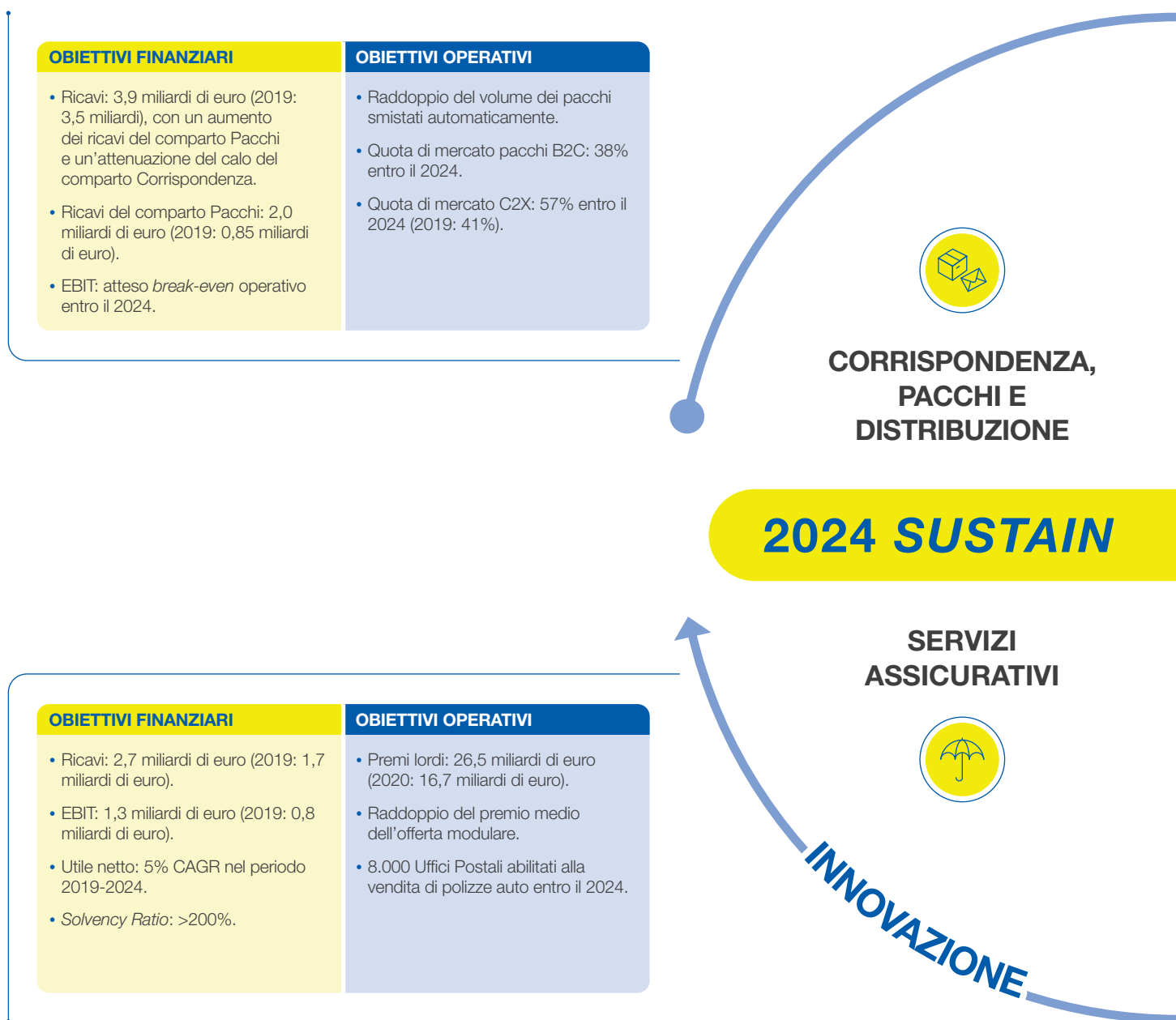






## Il Piano Strategico 2024 *Sustain & Innovate*

A marzo 2021 il CdA di Poste Italiane ha approvato il nuovo Piano Strategico quadriennale “2024 *Sustain & Innovate*”, che prosegue nel percorso di crescita sostenibile ed economica avviato negli ultimi anni grazie alle solide basi create dal Piano *Deliver* 2022. Nell’arco del piano, sono previsti investimenti per 3,1 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari.



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

**3,1 mld €** di  
investimenti previsti nel  
**Piano 2024 Sustain  
& Innovate**

## SOSTENIBILITÀ



### PAGAMENTI E MOBILE

#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 1,9 miliardi di euro (2019: 0,7 miliardi di euro).
- EBIT: 0,4 miliardi di euro (2019: 0,2 miliardi), con CAGR dell'1%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Portafoglio di PostePay Evolution atteso a 11,6 milioni di carte emesse.
- Transazioni su carte attese in aumento del 14% in CAGR, a 2,7 miliardi di euro.

## & INNOVATE

### SERVIZI FINANZIARI



#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 5,9 miliardi di euro (2019: 5,8 miliardi di euro).
- EBIT: 0,7 miliardi di euro (2019: 0,9 miliardi di euro).
- *Common Equity Tier 1 Capital*: 17%.

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- Attività finanziarie totali: aumento a 615 miliardi di euro da 569 miliardi nel 2020, con l'aumento della penetrazione di prodotti Vita.

# Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



## CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Attore logistico fondamentale per un *business* sostenibile, accelerando la transizione verso il mercato dei pacchi in crescita.

- Evoluzione della rete logistica
- *Leadership* del mercato B2C
- Crescita nei mercati C2X e B2B

L'obiettivo strategico del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione è quello di accelerare la propria trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico completo, garantendo la sostenibilità economica e ambientale delle proprie operazioni. La realizzazione della strategia si basa sull'efficiamento delle reti distributive, il consolidamento della *leadership* nel mercato B2C e la crescita nei segmenti C2X e B2B grazie all'introduzione di offerte specifiche e di iniziative finalizzate al miglioramento della *customer experience*.

210 mln di pacchi recapitati

37% di *market share* nel B2C

I servizi vengono erogati attraverso **2 network logistici**, la Rete Logistica Postale e la Rete Logistica dei Pacchi, ulteriormente integrate tra di loro nel 2020 attraverso l'incremento dell'interscambio dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (c.d. "portalettabili" ovvero al di sotto dei 5 chili) utilizzando come criterio la convenienza economica. Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla Rete Logistica Postale e dalla Rete Logistica dei Pacchi secondo un approccio dinamico, finalizzato a massimizzare l'efficienza per singola area territoriale. Inoltre, nel corso del 2020, l'avvio delle attività di MLK Deliveries ha consentito l'attivazione di una terza rete di "ultimo miglio", specializzata nella consegna dei pacchi con servizi a valore aggiunto ("Same Day" - recapito in giornata e "Scheduled Delivery" - recapito programmato).

L'attività della rete logistica postale possiede caratteristiche uniche e conta su quasi **31mila portalettere** e **1.510 centri di recapito**. Inoltre, in continuità con il percorso avviato negli ultimi anni, Punto Poste, la rete di prossimità complementare a quella degli Uffici Postali, è stata fortemente ampliata e può contare su circa **10.800 punti di consegna** costituiti da *locker* e *collect point* (in prevalenza tabaccai) che offrono un servizio continuativo, 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7. Rispetto ai pacchi e prodotti espresso di maggiori dimensioni, questi vengono consegnati attraverso le società controllate SDA Express Courier e sender. Tale rete può contare, oltre che sulla capillarità dei 12.765 Uffici Postali, su circa **5.500 linee di pick-up** e **88 filiali per la raccolta**; su **3 hub** automatizzati e **10 mini-hub** per lo smistamento; su circa **900 linee** di trasporto su strada e **5.500 linee** di recapito.

## Operazioni societarie strategiche



### Nexive Group S.r.l.

Operatore postale attivo in Italia con una quota di mercato approssimativamente del 12% nella corrispondenza, pari a circa 350 milioni di volumi annui, e una quota di mercato dell'1% circa nei pacchi, pari a 8 milioni di pezzi consegnati nel 2019.



### Sengi Express Limited

Società cinese *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche *cross-border* per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese attivi sul mercato italiano.



### MILK Deliverie S.p.A.

Società attiva nel settore delle consegne a domicilio flessibili, permette ai clienti di usufruire di un servizio più personalizzato, con la scelta di giorno e ora del recapito e consegna in giornata.






### sender Italia S.r.l.

Società che svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale, basandosi su processi fortemente digitalizzati che permettono una gestione ottimizzata dei delle distanze percorse.

Nel 2020 sono stati smistati complessivamente circa **2,3 miliardi** di pezzi di **corrispondenza** ed è stato registrato un numero *record* dei volumi di **pacchi** nella misura di **210 milioni** di unità (+41,7% rispetto al 2019), raggiungendo un picco di circa **1,3 milioni di invii al giorno** nel mese di dicembre. Inoltre, nel corso dell'anno Poste Italiane ha saputo sfruttare l'incremento della propensione agli acquisti *online* della popolazione, affermandosi come *leader* nel segmento *business to consumer* (B2C) con il raggiungimento del **37% di market share**.

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

| COMPARTO   | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO  |
|--|---|---|
| Pacchi   | Introdotti nuovi aeromobili e intensificate le connessioni aeree con il sud Italia  |   |
|  | Acquisita una partecipazione in sender Italia per l'ottimizzazione delle attività di trasporto su gomma   |   |
|  | Avvio operatività dei nuovi centri di smistamento pacchi presenti nel centro e nord Italia  |    |
|  | Evoluzione collaborazione con Amazon  |   |
|  | Evoluzione collaborazione con Zalando   |   |
|  | Implementato il nuovo servizio Punto Poste Da Te, che grazie a dei <i>locker</i> installati in condomini/sedi aziendali permette il ritiro, la spedizione, ricariche Postepay e sim in completa autonomia |  |
|  | Apportate integrazioni al servizio Poste Delivery: il servizio di spedizione pacchi per privati e imprese   |   |
|  | Implementato nuovo servizio Poste Delivery Web: il servizio <i>online</i> che permette di spedire pacchi, di massimo 30 Kg, in tutta Italia e nel mondo   |   |
|  | Acquisita partecipazione in MLK Deliveries per garantire alla clientela servizi evoluti di recapito (es. orario concordato)   |   |
|  | Sviluppata una nuova collaborazione con Pharmap per la consegna a domicilio dei farmaci   |  |
| Implementato nuovo servizio Poste Delivery Business, l'offerta completa che prevede diversi servizi dedicati al destinatario per lo sviluppo dell' <i>e-commerce</i> |   |   |
| Acquisita una partecipazione in Sengi Express Limited per lo sviluppo del <i>business</i> dei pacchi con provenienza dalla Cina                                      |   |   |
| Corrispondenza   | Acquisito l'intero capitale sociale di Nexive, per la razionalizzazione della catena del valore del mercato della corrispondenza  |   |

## Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



### PAGAMENTI E MOBILE

Piattaforma digitale innovativa per un'offerta integrata di pagamenti, telefonia ed energia

- Rafforzamento *leadership* nei pagamenti digitali
- Nuova offerta TLC, per le linee sia mobile sia fissa
- Servizi energetici dal 2022, facendo leva sulla liberalizzazione del mercato e la fiducia dei Clienti

Il Settore dei Pagamenti e *Mobile* comprende le attività di gestione dei pagamenti, dei servizi di monetica e dei servizi di telefonia mobile e fissa e mira ad affermarsi come una piattaforma completa e omnicanale per i propri clienti, affiancando alle tradizionali linee di *business* dei pagamenti e delle telecomunicazioni l'offerta dedicata all'Energia dal 2022, mercato nel quale l'Azienda entrerà sfruttandone la liberalizzazione. L'ampliamento dei prodotti, unitamente alla possibilità di poter sfruttare i canali fisici, digitali e le reti terze, permetterà di sfruttare appieno le opportunità di *cross-selling* della clientela, aumentando così il valore per il Gruppo nel suo complesso.

28,9 mln di carte emesse

+5,5 mld € sul transato complessivo

Il 2020 ha visto Poste Italiane affermarsi come il maggiore emittente di carte di pagamento, con **28,9 milioni di carte** di pagamento emesse sul mercato, con un **transato complessivo** in crescita di circa **5,5 miliardi** di euro rispetto all'esercizio precedente. La maggiore operatività delle carte di pagamento e la crescita della *customer base* nella telefonia hanno mitigato gli effetti negativi derivanti dall'emergenza sanitaria riconfermando le *performance* positive del 2019, sia in termini di ricavi che in termini di risultato operativo.

L'intento del Gruppo è quello di offrire servizi avanzati e digitali, orientando la propria offerta verso la lotta al contante e all'utilizzo della moneta elettronica. A tal proposito, nel 2020 Poste Italiane ha ampliato il proprio portafoglio di servizi di pagamento introducendo Postepay Digital, il nuovo prodotto prepagato *full digital*, e Postepay PA, la prepagata interamente dedicata alla Pubblica Amministrazione. Inoltre, i prodotti Codice Postepay e Postepay Evolution sono stati ulteriormente arricchiti attraverso l'implementazione di nuove funzionalità.

Rispetto al comparto delle telecomunicazioni, grazie agli accordi siglati nel 2020 con TIM e Open Fiber, inoltre, il Gruppo mira a incrementare la penetrazione del canale *online* e arricchire l'offerta di telefonia, sia fissa che *mobile*, sfruttando la fibra *ultrabroadband*. A questa novità, si aggiungono una serie di ulteriori servizi *mobile*, che hanno consentito a Poste Italiane di confermarsi come operatore di spicco anche all'interno del settore telco, tra cui Postepay Connect Back, che permette ai clienti di ricevere uno sconto *cashback* per i giga non consumati; PosteMobile Casa WEB, la soluzione innovativa di connessione *internet* per la casa basata su tecnologia *wireless* 4G, ed i Servizi di Telefonia Mobile in App Postepay che permettono ai clienti di gestire tutte le informazioni della propria SIM PosteMobile direttamente da app.

### Operazioni societarie strategiche



#### Volante Technologies Inc.

Società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria su *cloud* e *on-premise* per l'accelerazione della trasformazione digitale e la modernizzazione dei servizi finanziari.




#### Tink AB

Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso il Financial Supervisory Authority. Tink AB è una delle principali piattaforme di *open banking* e fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2.



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

| COMPARTO                   | ATTIVITÀ DI PERIODO   | PILASTRO  |
|----------------------------|---|---|
| <b>Monetica</b>            | Proseguita la commercializzazione di Postepay Connect, l'offerta che unisce la Carta prepagata Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica app  |  |
|                            | Sviluppata la nuova offerta Postepay Connect Back: per i Giga non consumati sono previsti fino a 4 euro al mese in <i>cashback</i> accreditati sulla Carta Postepay Evolution                               |   |
|                            | Sviluppata la nuova offerta Postepay PA: la prepagata che permette agli Enti Pubblici di offrire ai cittadini una carta di pagamento su cui accreditare i fondi erogati dalla PA                            |   |
|                            | Sviluppata la nuova offerta Postepay Digital: la Carta prepagata digitale richiedibile in app e subito attiva   |   |
|                            | Fornito supporto al Piano Italia Cashless volto a incentivare i pagamenti elettronici   |   |
|                            | Ulteriormente sviluppata l'offerta Codice Postepay che permette di fare pagamenti direttamente dall'app inquadrando il <i>QR Code</i>   |   |
|                            | Ulteriormente implementata la collaborazione con Lottomatica  |   |
|                            | Implementati i servizi di <i>acquiring</i> per la Pubblica Amministrazione  |   |
|                            | Proseguita la <i>partnership</i> con ENI attraverso l'attivazione dei servizi di <i>acquiring</i> Postepay  |   |
|                            | Implementati servizi di <i>acquiring</i> in ambito trasporti  |   |
| <b>Incassi e pagamenti</b> | Consolidato il ruolo di Poste Italiane nel sistema PagoPA   |   |
|                            | Implementato nuovo servizio di trasferimento fondi in collaborazione con Western Union  |   |
| <b>Telecomunicazioni</b>   | Sviluppato nuovo servizio PosteMobile Casa WEB, la soluzione innovativa di connessione <i>internet</i> con <i>modem</i> autoinstallante, trasportabile e connessione <i>internet</i> veloce fino a 300 Mbps |   |
|                            | Proseguito lo sviluppo del servizio PosteMobile Casa Standard, l'offerta di traffico voce per la casa   |   |
|                            | Proseguita la commercializzazione dell'offerta PosteMobile Casa Internet: l'offerta di traffico voce e <i>internet</i> per la casa  |   |
|                            | Aviate collaborazioni con Open Fiber e TIM per lo sviluppo dei servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultralarga   |   |

## Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



### SERVIZI FINANZIARI

Istituzione finanziaria più affidabile in Italia, beneficiando di un approccio omnicanale

- Promuovere la diversificazione dell'*asset allocation*
- Ampliamento dell'omnicanalità per il Cliente
- Integrazione di coperture danni nell'offerta d'investimento

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

L'area di *business* si pone come obiettivo strategico un'ulteriore evoluzione del modello di servizio, affiancando al tradizionale modello fisico le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica. Le priorità del Piano Strategico "2024 Sustain and Innovate" prevedono una crescita in ambito *wealth management*, grazie alla diversificazione dei portafogli dei clienti per ottimizzarne il profilo di rischio-rendimento, l'integrazione delle polizze danni all'interno del modello di consulenza ed un rinnovato *focus* sui prestiti, con particolare enfasi sul segmento CQS, anche grazie alle *partnership* siglate con primari operatori del settore.

Nel 2020, al fine di massimizzare la propria gamma d'offerta, il Gruppo Poste Italiane ha realizzato **investimenti per 63 milioni di euro** in ambito finanziario, i quali hanno riguardato principalmente interventi per la digitalizzazione, la semplificazione dei processi e il miglioramento della *customer experience* in ottica di multicanalità. In particolare, sono stati attuati interventi volti ad abilitare il processo di vendita a distanza sul canale digitale, oltre che per i prodotti di risparmio postale, anche su prodotti assicurativi e sui fondi comuni di investimento.

Tra i servizi offerti nel 2020 in ambito finanziario, particolare rilevanza è assunta dal servizio di cessione del credito d'imposta, che ha permesso ai clienti di ottenere la liquidità relativa al credito in un'unica soluzione direttamente sul conto corrente BancoPosta.

**15.000 richieste** di cessione del credito di imposta

**CET1 Ratio pari a 18,1%**

### Operazioni societarie strategiche



#### MFM Holding LTD

Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF (*Exchange Traded Funds*).












#### BNL Finance<sup>1</sup>

Società appartenente al Gruppo BNL - Gruppo BNP Paribas, *leader* nel mercato dei Crediti CQ, risponde alle esigenze di credito delle persone attraverso soluzioni finanziarie chiare, sicure e flessibili.

1. Il *closing* dell'operazione è previsto entro il primo semestre del 2021.

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

| COMPARTO                           | ATTIVITÀ DI PERIODO  | PILASTRO  |
|------------------------------------|--|---|
| Risparmio Postale                  | Sviluppati nuovi Buoni Fruttiferi Postali  |    |
|                                    | Proseguita la commercializzazione delle offerte Supersmart   |    |
|                                    | Implementata nuova soluzione per sottoscrivere Buoni dedicati ai Minori  |    |
|                                    | Fornito servizio di cessione del credito d'imposta e implementate nuove promozioni sul tema  |    |
| Conti correnti                     | Rafforzato canale di offerta digitale dei prodotti conti correnti <i>retail</i>  |   |
|                                    | Sviluppato il modello di servizio per la clientela <i>Premium</i>  |   |
|                                    | Implementate promozioni per i conti correnti <i>Business</i> e PA  |   |
| Gestione del risparmio             | Sviluppato nuovo servizio di conto corrente per il segmento Piccoli Operatori Economici  |   |
|                                    | Sviluppati nuovi Fondi Comuni di investimento  |  |
|                                    | Rinnovata ed ampliata la gamma di polizze Vita di Ramo Primo e multiramo   |   |
| Distribuzione di prodotti di terzi | Rinnovata e conclusa l'iniziativa di tutela Fondo Obelisco   | -   |
|                                    | Evoluzione dell'offerta di Poste Italiane per far fronte alla pandemia da Covid-19   |   |
|                                    | Implementato il prodotto di anticipazione del trattamento di cassa integrazione e in deroga per i clienti BancoPosta e Postepay Evolution                                |  |
| Altre attività                     | Sviluppate nuove iniziative per i titolari di finanziamenti BancoPosta   |  |
|                                    | Rinnovata convenzione triennale con il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per la regolazione dei servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato |   |
|                                    | Sviluppato un nuovo modello di consulenza a distanza per il collocamento di prodotti di investimento   |  |

## Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Strategia "2024 Sustain & Innovate"



### SERVIZI ASSICURATIVI

Compagnia assicurativa *leader* di mercato con portafoglio d'offerta completo e sostenibile

- Prodotti Vita al centro dell'offerta di investimento del Gruppo
- Crescita redditizia nel mercato Danni
- Piena integrazione dei principi ESG e riduzione della "sottoassicurazione" in Italia

Poste Italiane è *leader* nel settore assicurativo Vita e offre soluzioni competitive e di alto livello per i settori Danni e servizi di *Welfare*.

Nel comparto assicurativo, il Gruppo mira ad affermarsi come operatore in grado di servire tutti i bisogni di investimento e protezione della clientela. Poste Vita ha l'obiettivo di confermarsi *leader* nel ramo Vita, continuando ad offrire ai clienti prodotti sicuri e al contempo più profittevoli ed efficienti dal punto di vista del capitale. La strategia del ramo danni prevede, inoltre, l'aumento della profittabilità grazie all'offerta modulare, completata dall'assicurazione auto, fornita ai clienti senza assunzione di rischio grazie agli accordi distributivi siglati con primarie società di assicurazione italiane.

Nel corso dell'anno, nell'ambito della *business unit* sono stati realizzati **investimenti per 23 milioni di euro**, principalmente orientati allo sviluppo e al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.





Nel ramo Vita gli investimenti hanno interessato i sistemi di gestione del portafoglio e, nell'ultima parte dell'anno, è stato avviato lo *stream* progettuale per l'elaborazione del nuovo modello interno per il calcolo dei requisiti patrimoniali ai fini *Solvency 2*. Il Gruppo Poste Vita ha inoltre continuato a effettuare investimenti per lo sviluppo della nuova area riservata, per l'ottimizzazione della gestione dei sinistri e per l'adeguamento al nuovo principio contabile IFRS 17.

Nel 2020 l'area di *business* Servizi Assicurativi ha contribuito alla formazione dei ricavi di Poste Italiane con 1.643 milioni di euro e ha chiuso l'esercizio con un **Solvency Ratio al 267%**, confermando la solvibilità del Gruppo assicurativo.

Riserve tecniche nette del Gruppo  
Poste Vita pari a **153,7 mld €**

Coefficiente di **solvibilità pari a 267%**

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

| COMPARTO                     | ATTIVITÀ DI PERIODO  | PILASTRO  |
|------------------------------|--|---|
| <b>Prodotti assicurativi</b> | Sviluppato il nuovo prodotto Poste Nuovi Progetti Futuri: una polizza multiramo che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale    |  |
|                              | Implementato il nuovo prodotto Poste Progetti Futuri Dinamica: la polizza multiramo per cogliere le opportunità offerte dai mercati in modo graduale dedicata alla clientela <i>Affluent</i> |   |
|                              | Estese a tutti i sottoscrittori di una polizza salute le garanzie diaria e rimborso spese mediche da ricovero ospedaliero per Covid-19   |  |
|                              | Implementato il nuovo prodotto Postefuturo Investimenti, l'offerta di Poste Italiane per investire <i>online</i> i propri risparmi   |  |
|                              | Commercializzata l'offerta Poste Guidare Sicuri a completamento dell'offerta del Gruppo nel ramo danni con il lancio di un prodotto "Motor"  |  |



# La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

Poste Italiane ha adottato una Strategia di Sostenibilità che si declina in un insieme di Politiche di Sostenibilità e in un Piano Strategico ESG, e che contribuisce al conseguimento degli obiettivi nazionali e sovranazionali di sviluppo sociale e ambientale. Le politiche adottate incorporano tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione, regolamentando in maniera sinergica le varie tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016.

## I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano "2024 Sustain & Innovate"



Il **Piano Strategico ESG**, basato su **otto Pilastri** che identificano gli ambiti ESG rilevanti per il Gruppo, include, invece, tutti gli obiettivi e *target* specifici, sia quantitativi che qualitativi, che l'Azienda si è posta in un'ottica di miglioramento continuo delle proprie *performance* di sostenibilità e che contribuiscono al conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs).

Il Piano è integrato in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano Industriale "2024 *Sustain & Innovate*", con il fine di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e di inclusione sociale dell'Italia.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## 8. FINANZA SOSTENIBILE



PAGAMENTI  
E MOBILE



## 7. DECARBONIZZAZIONE IMMOBILI E LOGISTICA



**& INNOVATE**



## 6. INNOVAZIONE



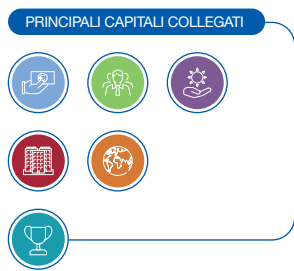
SERVIZI  
FINANZIARI



## 5. CUSTOMER EXPERIENCE



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

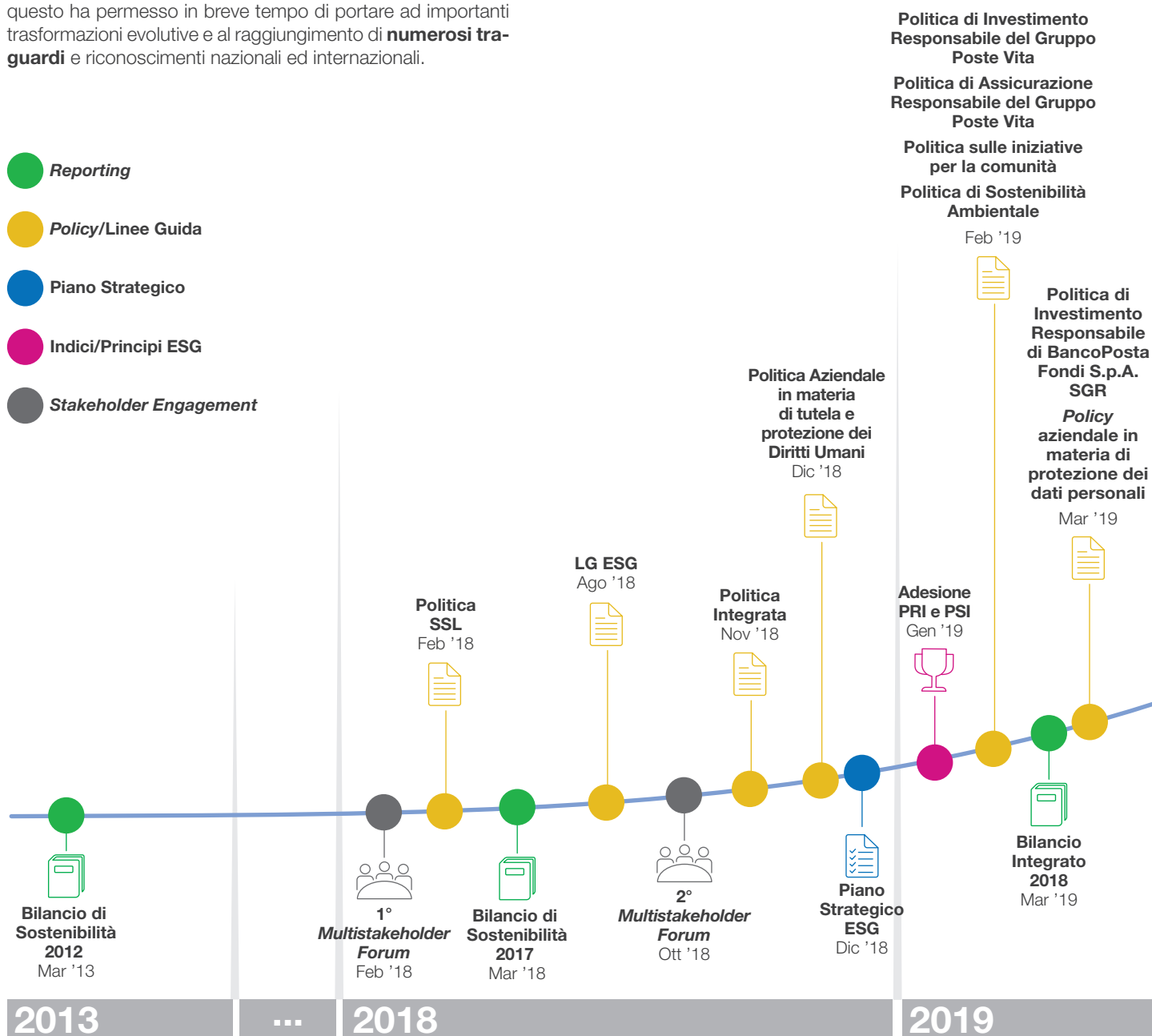


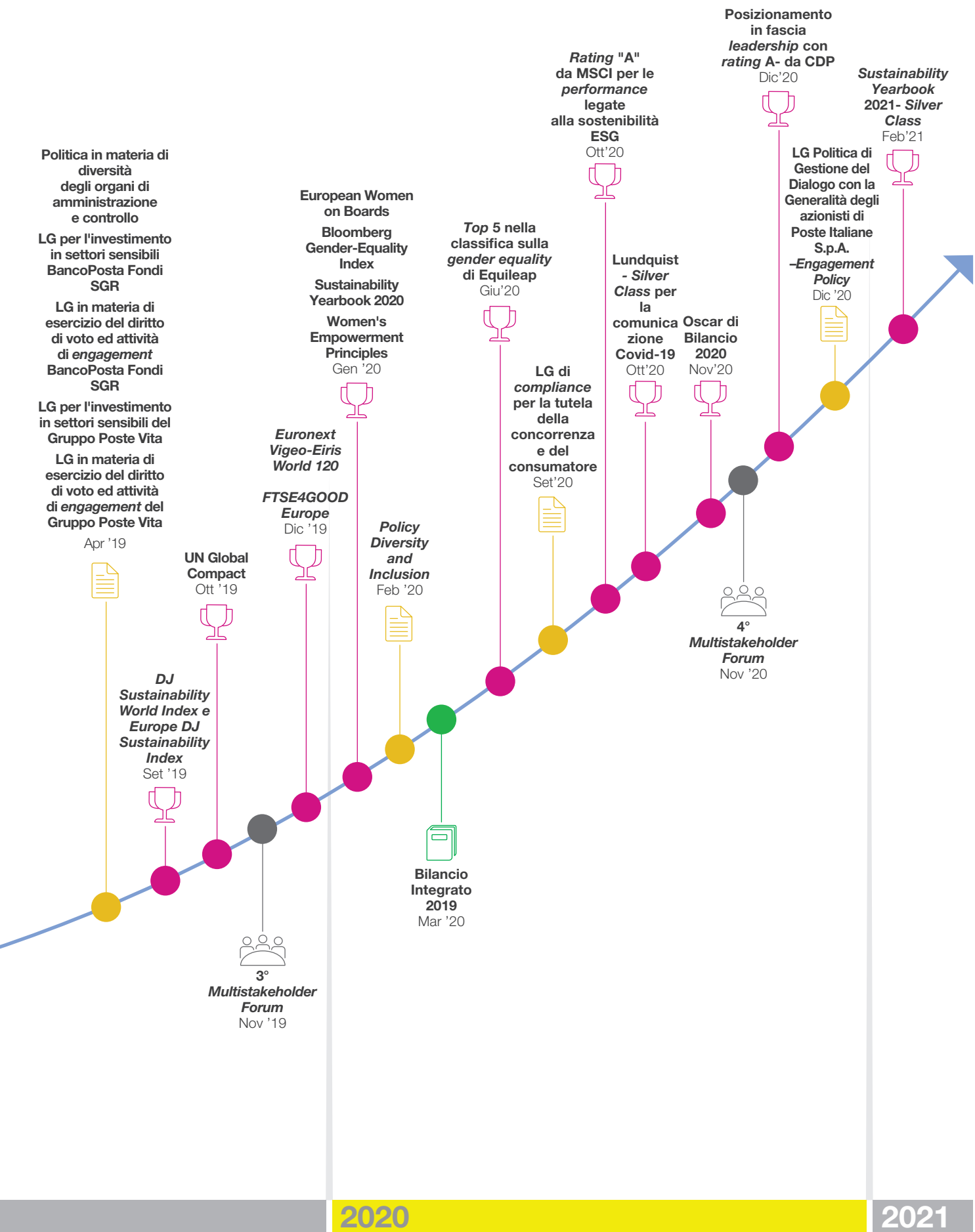
Poste Italiane negli anni ha intrapreso un importante percorso di consolidamento della propria strategia di sostenibilità orientata alla **creazione di valore condiviso** per i propri *stakeholder* e allo sviluppo della propria reputazione.

Il Gruppo si è parallelamente impegnato nella diffusione di una cultura aziendale orientata verso tematiche di sostenibilità che trovano attuazione concreta attraverso la declinazione di tre direttrici principali - *Reporting*, *Strategia* e *Governance*. Tutto questo ha permesso in breve tempo di portare ad importanti trasformazioni evolutive e al raggiungimento di **numerosi traguardi** e riconoscimenti nazionali ed internazionali.

Per Poste Italiane la sostenibilità è componente integrante delle attività, dei processi e della strategia aziendale e rappresenta un *driver* fondamentale nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo

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

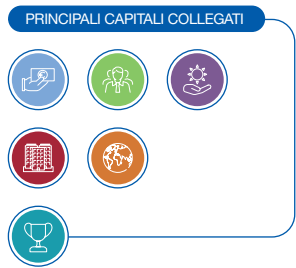




# Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG

Poste Italiane vede nella reputazione un *asset* fondamentale in grado di orientare le scelte dei propri *stakeholder*. La buona valutazione che un'azienda si guadagna, infatti, accresce la fiducia nei suoi confronti aumentandone la competitività. A tal proposito, il **monitoraggio di RepTrak**, piattaforma che misura la reputazione aziendale, nel mese di aprile 2020 ha ritenuto che il Gruppo abbia compiuto **importanti passi in avanti** grazie al miglioramento della qualità dei suoi servizi e all'attenzione prestata alle tematiche ESG.

Importante indice della reputazione ottenuta da Poste Italiane è rappresentato dai molteplici **premi e riconoscimenti** conseguiti nel corso degli ultimi anni, che rafforzano ulteriormente la sua immagine e confermano l'efficacia delle scelte strategiche intraprese.



## Top Manager Reputation



Nel 2020 è stato confermato il riconoscimento dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane, Matteo Del Fante, nella "Top 15" della classifica *Top Manager Reputation*, ottenendo la settima posizione in classifica.

## Top Employer Italia 2021



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2021*, per il secondo anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche HR.

## Best performance nei 500 Top Brand Finance



Poste Italiane si posiziona al 39° posto nella classifica *Global 500*, avanzando di 12 posizioni rispetto all'anno precedente.

## 1° nella Top 100 mondiale dei brand assicurativi



Nel 2020 Poste Italiane si è classificata al primo posto nella classifica mondiale per *brand reputation* stilata da *Brand Finance* per il settore assicurativo. L'indicatore *Brand Strength Index (BSI)* ha assegnato un punteggio di 85,5 e un *rating* corrispondente di AAA.

## Premio Innovazione SMAU



Poste Italiane viene premiata nel settore finanziario e logistico per aver individuato, attraverso un ampio processo di *scouting* e analisi di aziende e *start up* in Italia e all'estero, alcune realtà su cui investire, per integrare e sviluppare i propri servizi

## Punto Poste da Te, Salvadanaio digitale e PosteMobile Creami WeBack prodotti dell'anno



"Punto Poste Da Te", "Salvadanaio digitale" e "PosteMobile Creami WeBack" sono le soluzioni di Poste Italiane che hanno ottenuto il premio "Eletto prodotto dell'anno", importante riconoscimento alla capacità di innovazione del Gruppo.

## Leader nella comunicazione media



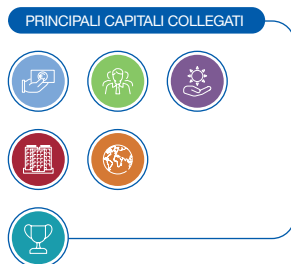
Poste Italiane ha ottenuto lo *special Prize "Bic-Best in Media Communication"* nella sezione CSR (*Corporate Social Responsibility*), per lo sforzo comunicativo durante l'emergenza sanitaria.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Silver Class<br/>per la comunicazione</b></p>                                    | <p>Poste Italiane è stata riconosciuta come esempio di eccellenza per la comunicazione verso gli <i>stakeholder</i> durante la pandemia da Covid-19 e per le piattaforme di informazione Postenews.it e Tg Poste, ottenendo il badge “Silver Class”</p>   |
| <p><b>4° posizione</b></p>   | <p>Nel Webanking Europe 2020-2021 Poste Italiane si colloca in quarta posizione, avanzando di cinque gradini rispetto alla graduatoria 2019 per il settore <i>insurance</i>, ottenendo le “5 stars”.</p>  |
| <p><b>Top 10 Socially Devoted</b></p>    | <p>Poste Italiane si è nuovamente collocata nella Top 10 delle aziende italiane, settore servizi, stilata da <i>social bakers</i>.</p>  |
| <p><b>Poste Italiane al top per i giovani</b></p>                                      | <p>Poste Italiane si è posizionata prima nel settore “<i>Logistic &amp; Supply Chain</i>”, e tra le prime 10 nel segmento “<i>Business</i>”, all’interno della classica <i>Most Attractive Employers Italy</i>, che comprende le aziende più attrattive del panorama lavorativo italiano per i giovani”.</p>                                  |
| <p><b>Certificato d’eccellenza</b></p>   | <p>Poste Italiane nel 2020 ha ricevuto il Certificato d’eccellenza da parte di <i>Universal Postal Union</i> per i risultati raggiunti nella strategia di sviluppo sostenibile e per la riduzione delle emissioni inquinanti.</p>   |
| <p><b>Oscar di Bilancio</b></p>   | <p>Poste Italiane si è aggiudicata l’<i>Oscar di Bilancio</i> per essersi distinta all’interno della categoria “Grandi imprese FTSE MIB”, presentando un Bilancio Integrato con un elevato grado di maturità in termini di <i>disclosure</i>, qualità dell’informazione e chiarezza espositiva.</p>   |
| <p><b>Premio “2020 CSR Coup de Coeur”</b></p>                                        | <p>Nel 2020 Poste Italiane riceve il premio “<i>2020 CSR Coup de Coeur</i>” categoria dipendenti da PostEurop, per il suo impegno nel promuovere programmi di inclusione lavorativa per le donne vittime di violenza.</p>   |
| <p><b>Miglior fondo in Italia</b></p>    | <p>FondoPoste è stato premiato come miglior fondo in Italia nel 2020. Il premio è stato assegnato da IPE - <i>Investment &amp; Pensions Europe</i>.</p>   |
| <p><b>Primo Posto al Financial Innovation - Italian Award</b></p>                    | <p>BancoPosta si è aggiudicata il primo posto nella categoria “risparmio” al “<i>Financial Innovation – Italian Award</i>” promosso dall’Associazione Italiana <i>Financial Innovation</i>, grazie alla funzionalità “Salvadanaio digitale”.</p>  |
| <p><b>Poste Vita premiata agli Insurance Awards di Milano Finanza</b></p>            | <p>La Società Poste Vita è stata premiata nella categoria “Compagnie di valore” agli <i>Insurance Awards</i> di Milano Finanza, per avere raggiunto i migliori premi nel ramo vita e per i maggiori investimenti effettuati nel 2019.</p>   |
| <p><b>Premiato il prodotto “Poste Vivere Protetti” di Poste Assicura</b></p>         | <p>Nel 2021 il prodotto “Poste Vivere Protetti” della società del Gruppo Poste Assicura è stato riconosciuto con il premio “<i>2021 Celent Model Insurer Award for Customer Experience Transformation</i>”.</p>   |
| <p><b>Il Gruppo Poste Italiane tra i migliori datori di lavoro per le donne</b></p>  | <p>A seguito dell’analisi condotta dall’Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il <i>Media Partner</i> La Repubblica Affari&amp;Finanza, il Gruppo Poste Italiane ha ottenuto il riconoscimento “<i>Italy’s Best Employers for Women 2021</i>”, figurando come uno dei 200 migliori datori di lavoro per le donne in Italia.</p> |



# Gli indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Nel 2020 Poste Italiane ha confermato la propria presenza in importanti **indici di sostenibilità** che rappresentano parametri utili sia per comunicare i risultati aziendali agli *stakeholder*, sia per valutare e migliorare la *performance* interna al Gruppo



## Dow Jones Sustainability Indices

Nel 2020, Poste Italiane conferma la sua presenza all'interno del *Dow Jones Sustainability World Index* (DJSI) e del più selettivo *Dow Jones Sustainability Europe Index*.



## FTSE4Good

Poste Italiane è stata inclusa per il secondo anno consecutivo nei prestigiosi indici di sostenibilità FTSE-4Good. Gli indici *FTSE4Good Europe* e *FTSE4Good Developed* includono le aziende che si distinguono per una gestione trasparente e l'applicazione di criteri ESG.



L'Azienda si è posizionata all'interno della fascia "Leadership" con *rating A-* della classifica annuale stilata da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*).



Poste Italiane si conferma al terzo posto a livello europeo nella valutazione delle proprie *performance* ESG nel settore "Transports and Logistics" e si colloca al 47° posto a livello mondiale.



Poste Italiane entra per il secondo anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI), l'indice di riferimento mondiale sulla parità di genere.



Nel 2020 Poste Italiane è entrata nella top five della classifica sulla *gender equality* delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano, stilata da Equileap.



Poste Italiane conferma la propria presenza nel *Sustainability Yearbook 2021* e viene premiata come *Silver Class* per l'eccellente *performance* di sostenibilità.



Anche nel 2020 Poste Italiane entra nell'*Integrated Governance Index*, posizionandosi al primo posto della *top ten* generale e della *top five* in materia ESG.



Il Gruppo Poste Italiane ha confermato il proprio *rating* pari a 1, considerato il massimo della valutazione, negli ambiti *Environment* e *Social*, nel *Institutional Shareholder Services Inc.* (ISS).



Poste Italiane riceve il *rating "A"* da MSCI una delle principali agenzie di valutazione delle *performance* legate alla sostenibilità ESG.

# Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità

Poste Italiane è **parte di un network** di associazioni nazionali ed internazionali che si pone l'obiettivo di ricercare stimoli ed occasioni di confronto sui temi legati alla sostenibilità. In questo modo, il Gruppo è in grado di proporre una strategia coerente con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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.



*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 finalizzati all'integrazione di fattori di natura 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.



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.



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.



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.



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.



CSR Manager: *network* costituito da professionisti che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, Pubblica Amministrazione, enti non profit) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.

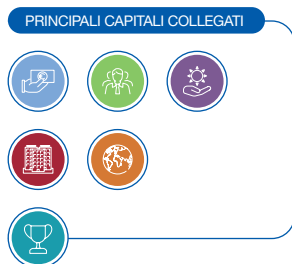


Valore D: nata nel 2009, è la prima associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la *leadership* femminile a sostegno di un maggior equilibrio di genere all'interno delle 150 organizzazioni associate.



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.

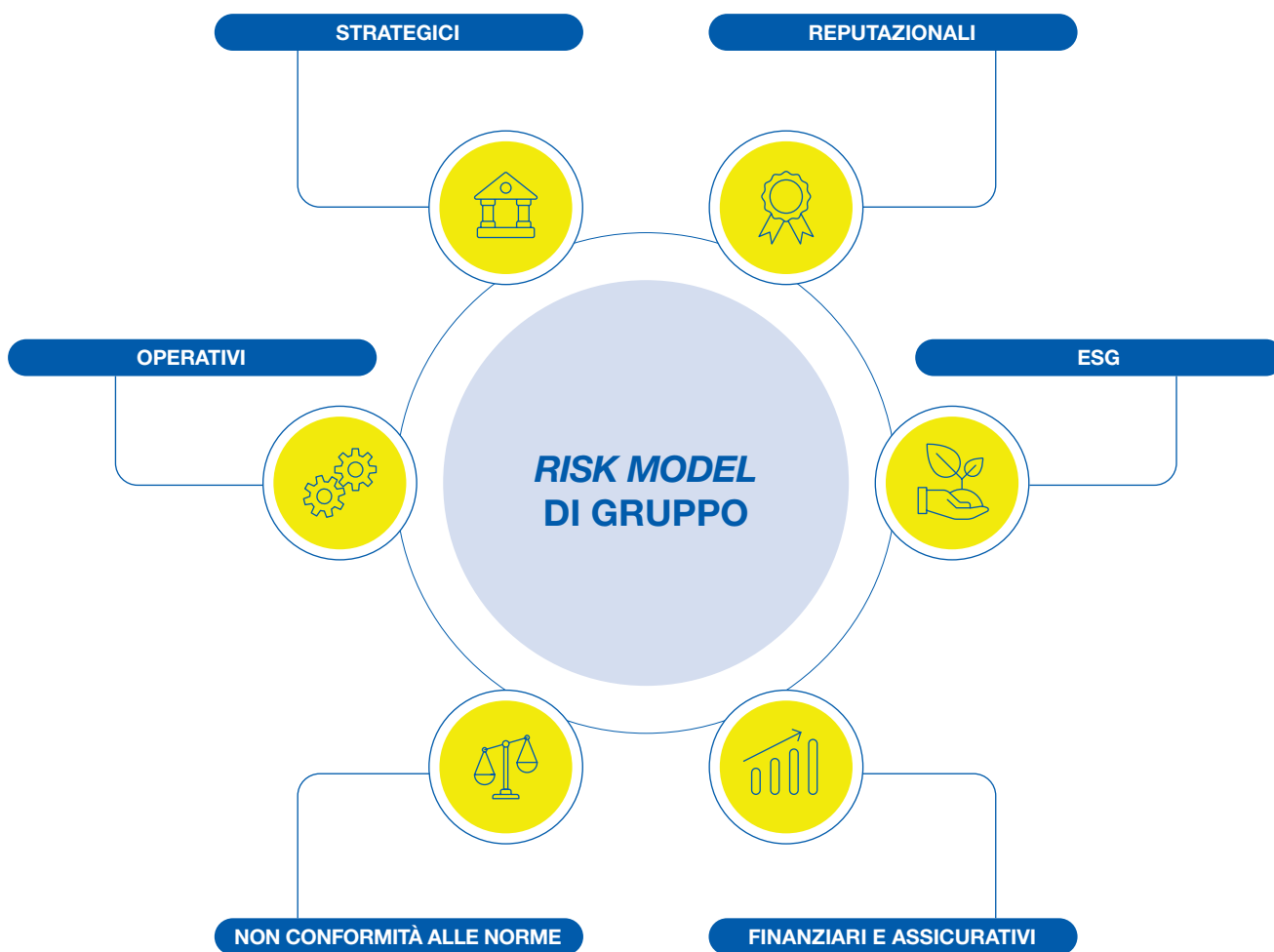
# Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi integrato di Poste Italiane



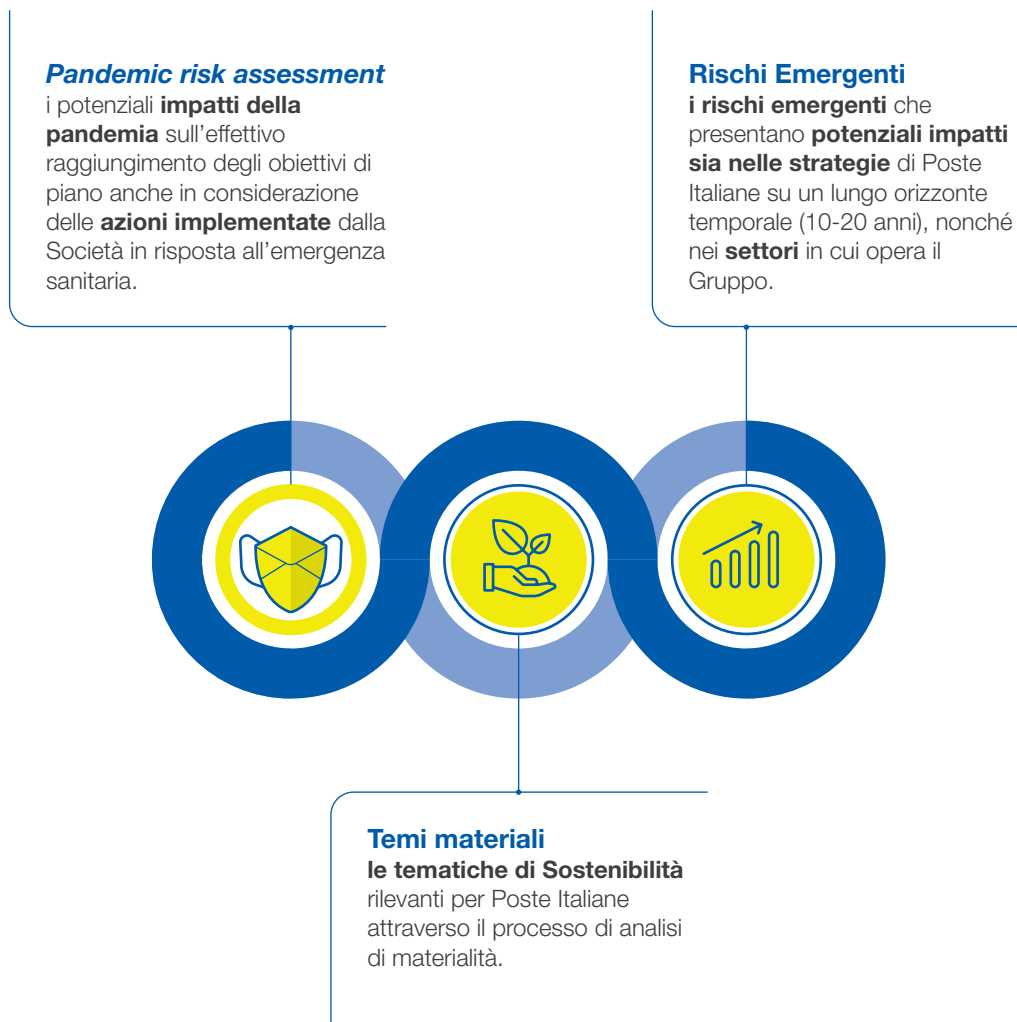
In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione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

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile. In tale ottica, il SCIGR di Poste Italiane fornisce il proprio contributo attraverso la definizione di ruoli e responsabilità in ambito ESG, dei flussi informativi tra gli attori coinvolti nel sistema di controllo interno e verso gli organi aziendali, nonché delle modalità di gestione dei relativi 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 connessi alle attività del Gruppo, dei quali i principali sono esplicitati all'interno della figura seguente.



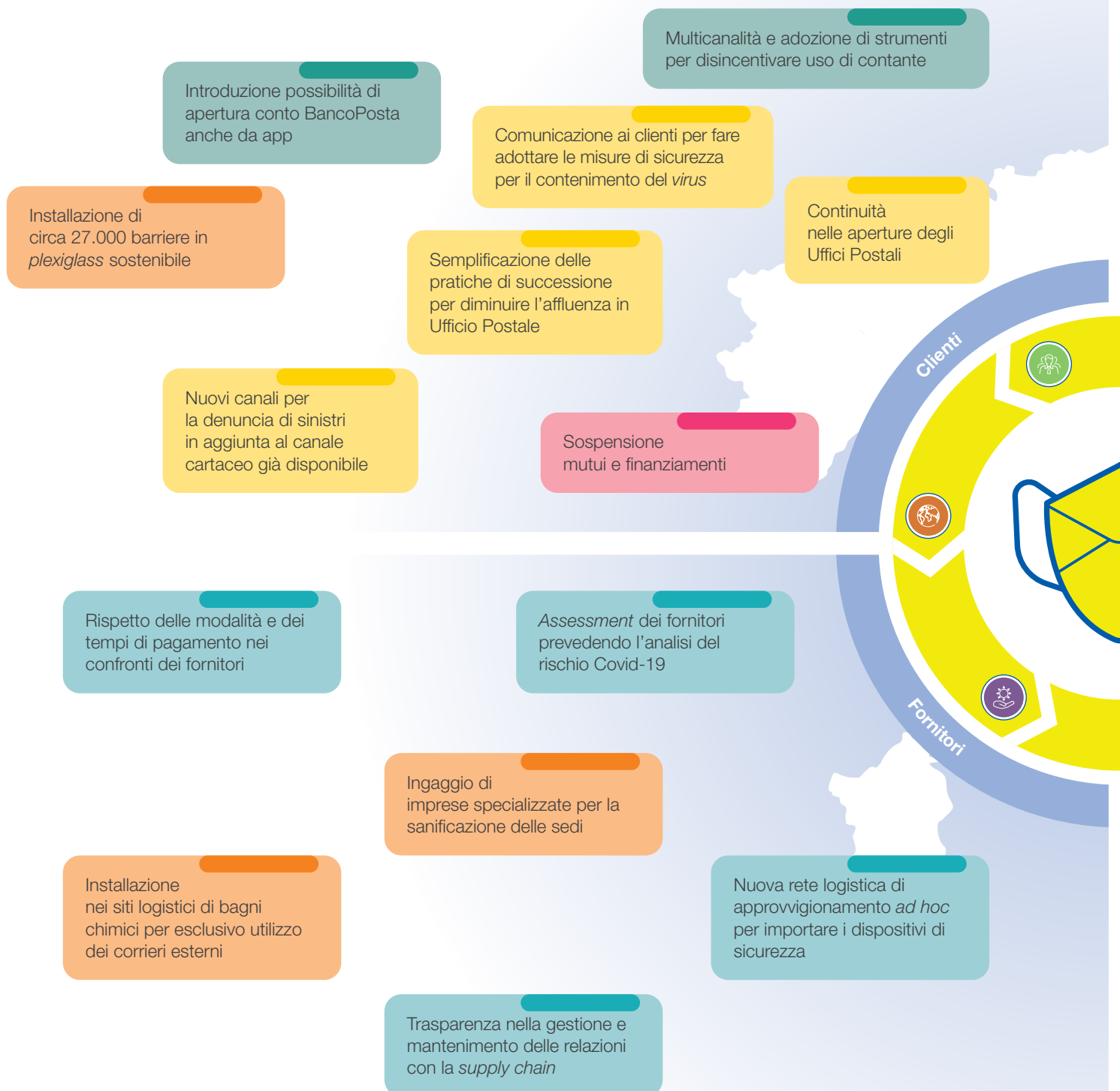
Nel 2020, rispetto alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, si è posta **particolare attenzione al contesto esterno**, tenendo conto degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, così come definito dalle direttrici del piano *Next Generation* EU. In particolare, nell'identificazione e valutazione dei rischi sono stati considerati:



## La gestione della pandemia da Covid-19



La pandemia da Covid-19, che da un lungo periodo si è insinuata nella quotidianità, ha colto il mondo intero di sorpresa, richiedendo grandi sforzi a tutti gli operatori economici per l'identificazione di **soluzioni** volte a garantire la salute delle persone e, nello stesso tempo, continuità al proprio *business*. Poste Italiane, nonostante le criticità dettate dallo scenario pandemico, ha ripensato le modalità di erogazione dei propri servizi, conseguendo importanti risultati che hanno permesso la **creazione di valore per l'intero Sistema Paese**. Le molteplici iniziative sviluppate dall'Azienda risultano coerenti con i valori e i pilastri ESG del Gruppo e hanno richiesto l'impiego di tutti i capitali che costituiscono il *business model* e che sono utilizzati nel processo di creazione di valore.



### Principali pilastri impattati

-  Integrità e trasparenza
-  Valorizzazione delle persone
-  Sostegno al territorio e al Paese
-  Customer experience
-  Innovazione



## Temi materiali, rischi e modalità di gestione



Al fine di comprendere al meglio le tematiche non-finanziarie che possono comportare rischi e opportunità nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, Poste Italiane ha sviluppato un processo di **analisi di materialità** coerente con le disposizioni del D.Lgs. 254/16 e con gli *standard* di rendicontazione, e che si è articolato in tre fasi:



La rilevanza dei temi identificati è stata definita grazie al diretto **coinvolgimento dei portatori di interesse** interni ed esterni, attraverso le iniziative di ascolto ed *engagement* promosse, di cui l'annuale *Forum Multistakeholder* rappresenta la massima espressione.

**Posteitaliane**

la Repubblica

**Multistakeholder  
Forum:  
Sostenibilità  
e contrasto al  
Covid-19**

A conclusione del quarto *Forum Multistakeholder* tenutosi a novembre 2020, a febbraio 2021 si è svolto in diretta *streaming* su Repubblica.it un evento pubblico finale che ha visto protagonisti il Vertice aziendale e un dibattito con esponenti rilevanti del mondo delle istituzioni, delle imprese, del mondo accademico e delle associazioni, su alcuni degli argomenti principali trattati nei *focus group* preparatori. All'evento hanno inoltre partecipato Maurizio Molinari, Direttore di Repubblica, e Fabio Bogo, Direttore di Green & Blue, quest'ultimo in qualità di moderatore. L'iniziativa ha rappresentato un momento utile per raccontare il ruolo della Sostenibilità e la sua centralità, nelle declinazioni ambientale, sociale e di *governance*, all'interno della strategia di Poste Italiane, e per discutere del ruolo fondamentale che il Gruppo ha svolto e continua a svolgere nella lotta al Covid-19, aprendo il confronto ai diversi *stakeholder*.



A valle del processo si è reso possibile identificare le tematiche economiche, sociali e ambientali materiali che possono impattare in maniera sostanziale le fasi decisionali degli *stakeholder* e che interpretano un ruolo determinante nella definizione della strategia del Gruppo, tenendo conto della sua struttura, dell'estensione della rete servita e della diversificazione dei settori di mercato in cui opera.



Integrità e trasparenza



*Customer experience*



Valorizzazione delle persone



Innovazione



Diversità e inclusione



Decarbonizzazione immobili e logistica



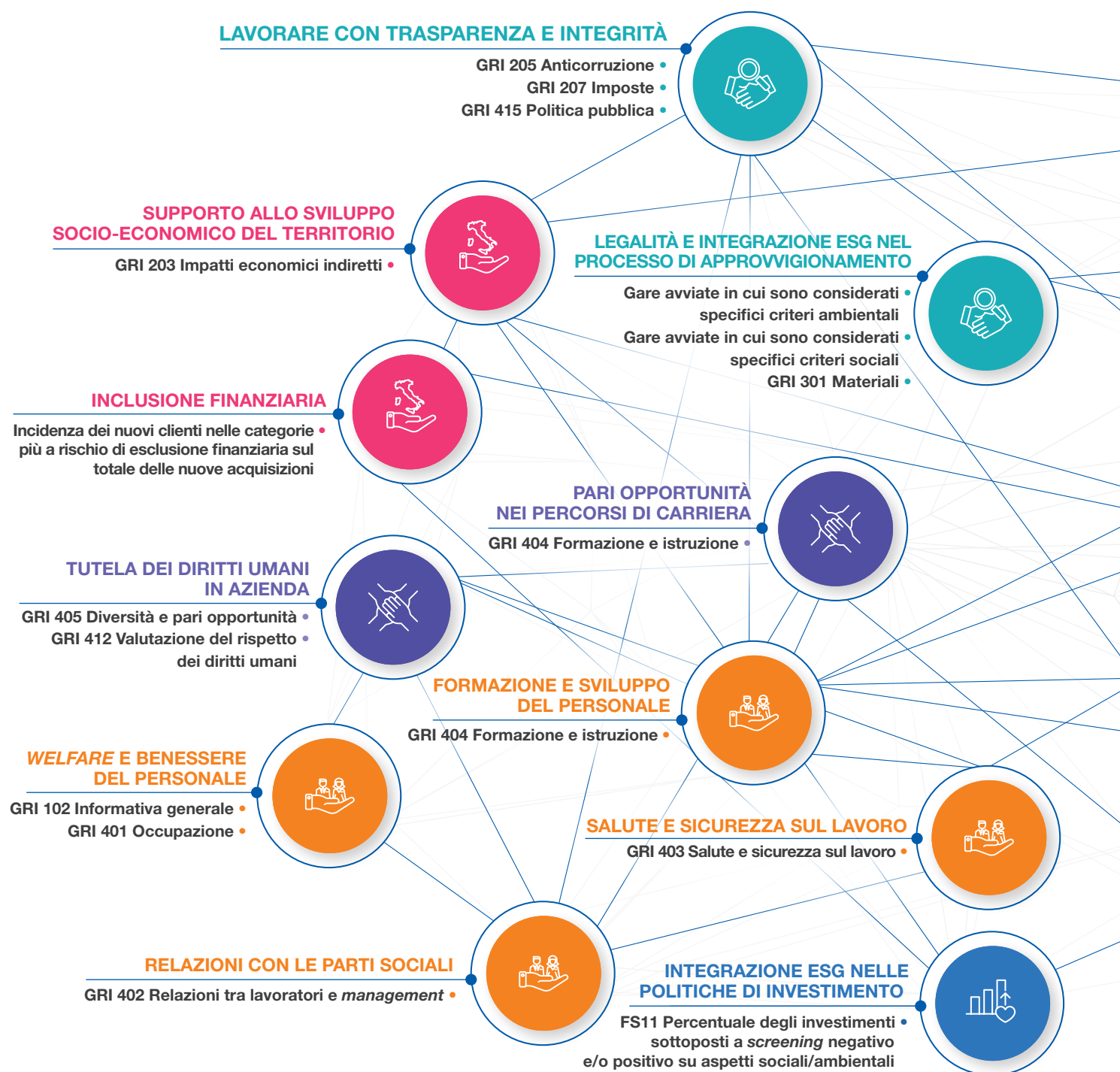
Sostegno al territorio e al Paese

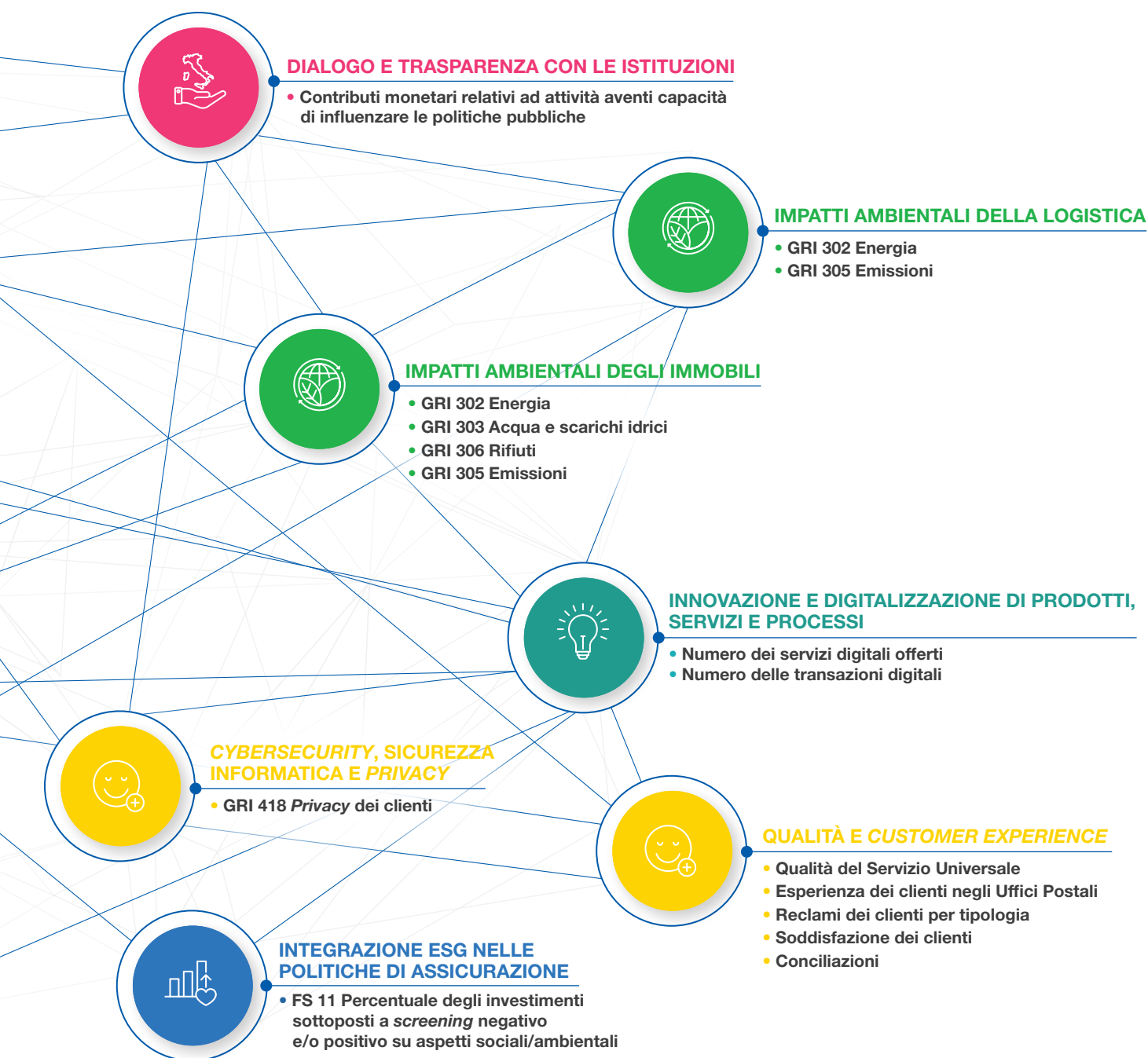


Finanza sostenibile

## Interconnessione tra temi materiali e metriche

Il Gruppo Poste Italiane adopera un **processo decisionale integrato** che prevede specifiche azioni finalizzate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine e che prende in considerazione le connessioni e le interdipendenze tra le pluralità di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. Il suddetto approccio consiste nella comprensione del grado di combinazione, correlazione e interdipendenza fra le tematiche che hanno un impatto rilevante sulle *performance* economiche, sociali e ambientali. A tal proposito, in linea con le indicazioni fornite dall'*International <IR> Framework*, di seguito vengono illustrate le interconnessioni esistenti tra i temi materiali per Poste Italiane e le principali metriche di misurazione adottate.





## 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).

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

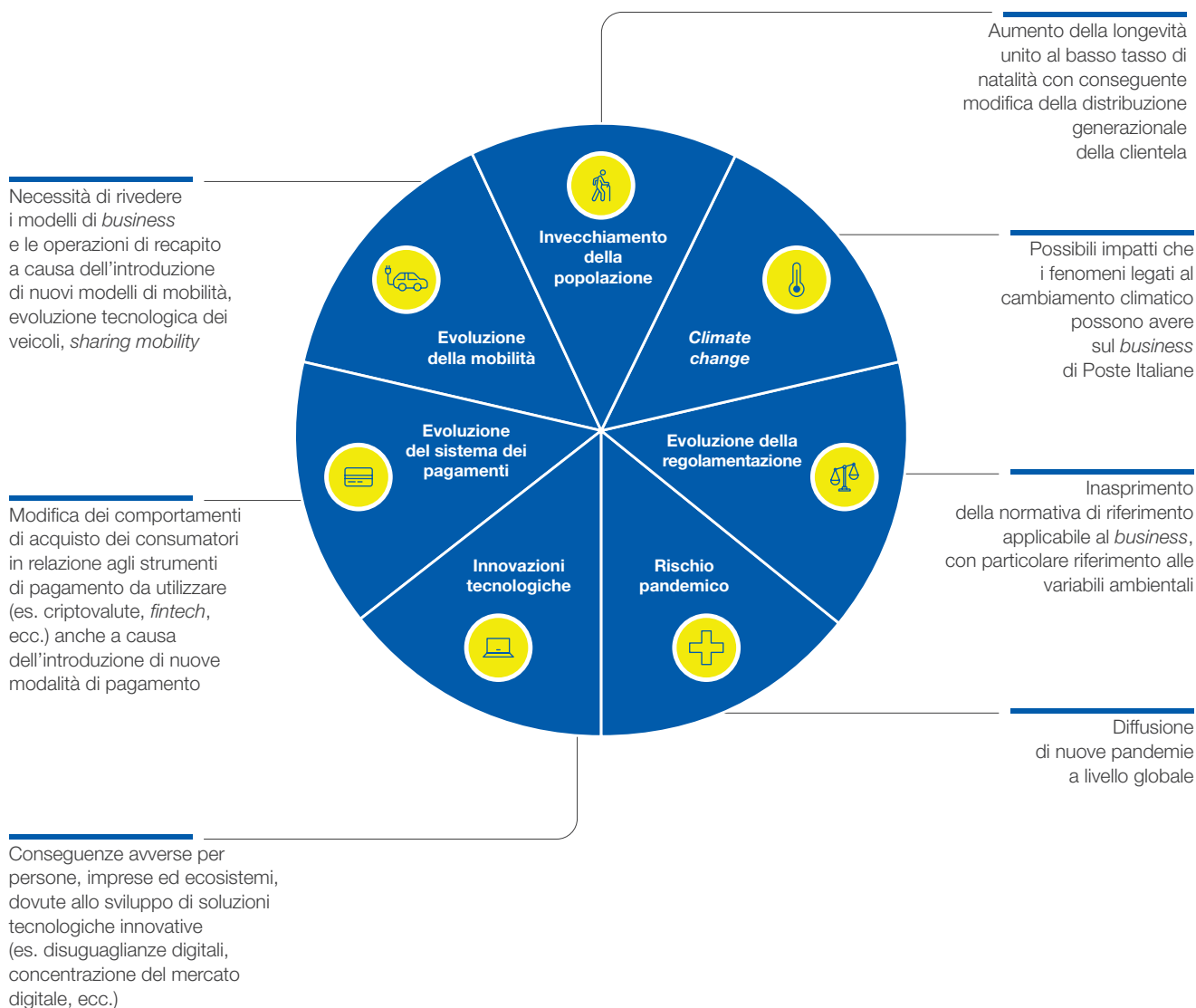


## La gestione dei rischi emergenti



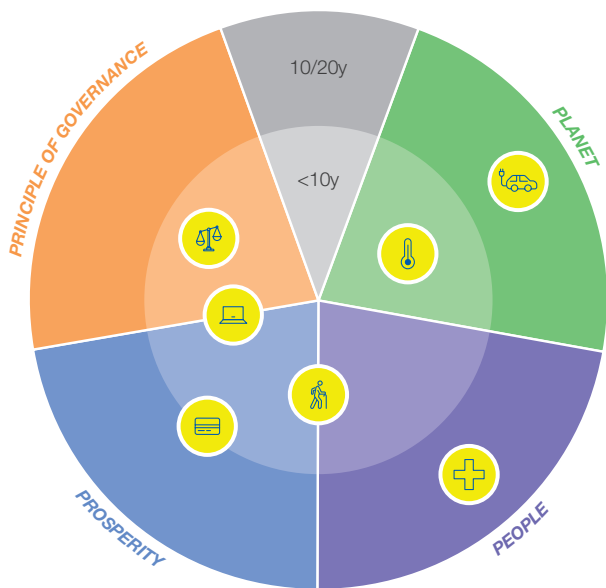
Considerata la pervasività dei rischi emergenti, Poste Italiane ha ritenuto necessario inglobare e gestire gli stessi all'interno dei processi di *risk management*. I rischi emergenti considerati consistono in eventi esogeni con caratteristiche *disruptive* che possono minacciare il modello di *business* 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, tecnologico, 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.

I rischi individuati sono stati **categorizzati** sulla base delle **common metrics definite dal WEF** in considerazione del loro impatto rispetto al raggiungimento degli SDGs. Per ciascuna metrica, inoltre, è stata evidenziata la correlazione rispetto ai Pilastri di Sostenibilità di Poste Italiane. Il Bilancio Integrato 2020 mette in evidenza quali sono i rischi emergenti rilevanti per il Gruppo, la loro connessione con la sostenibilità e le modalità con cui vengono gestiti.



■ Impatti significativi attesi entro i prossimi 20 anni  
 ■ Impatti significativi attesi entro i prossimi 10 anni

- Invecchiamento della popolazione
- Climate change
- Evoluzione della regolamentazione
- Evoluzione del sistema dei pagamenti
- Rischio pandemico
- Rivoluzione della mobilità
- Innovazioni tecnologiche

**PRINCIPLE OF GOVERNANCE**

Obiettivi, Governance e responsabilità dell'azienda

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

- Integrità e trasparenza
- Innovazione

**PROSPERITY**

Ruolo della società nella promozione del progresso economico, tecnologico e sociale per la comunità

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

- Sostegno al territorio e al Paese
- Innovazione
- Finanza sostenibile

**PEOPLE**

La responsabilità di un'azienda nei confronti della comunità e dei suoi dipendenti nella creazione di prodotti diversificati, sicuri e luoghi di lavoro inclusivi

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

- Valorizzazione delle persone
- Diversità e inclusione
- Customer experience

**PLANET**

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

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

- Decarbonizzazione immobili e logistica
- Finanza sostenibile

## Climate Change Strategy

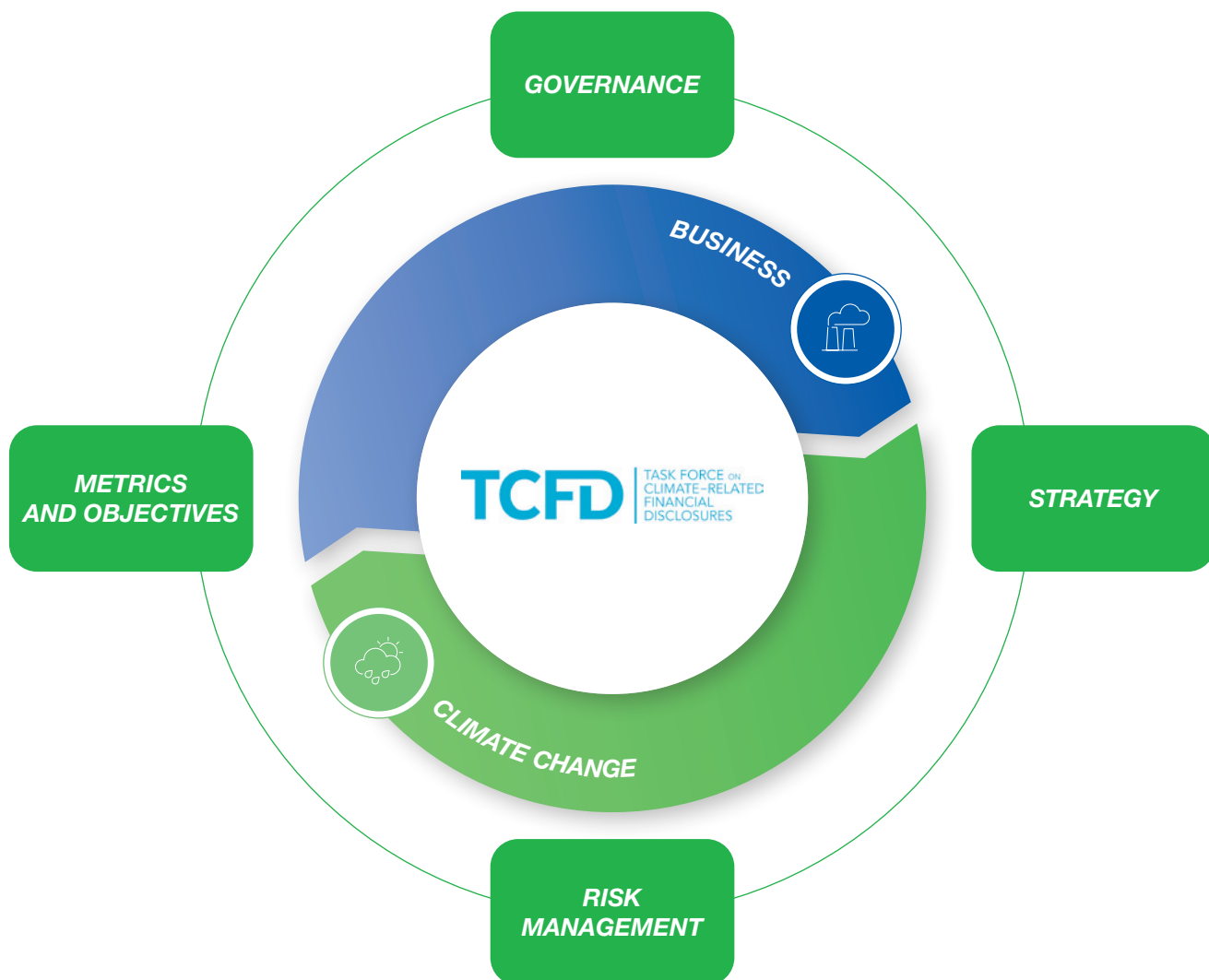
L'estesa presenza di Poste Italiane sul territorio e il relativo impatto ambientale derivante dalle proprie attività, impone all'Azienda di adottare un approccio responsabile al fine di diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e dell'intero Paese. Tale impegno del Gruppo risulta, inoltre, essere in linea con quanto ribadito dal World Economic Forum all'interno del *Global Risk Report 2020*, dove i rischi climatici vengono individuati tra i primi cinque rischi a livello globale. Infatti, nei prossimi decenni un innalzamento delle temperature medie di 3 gradi centigradi rispetto all'epoca preindustriale potrebbe innescare effetti a catena disastrosi. La lotta al cambiamento climatico, dunque, non è un'opzione ma una strada obbligata. Risulta, pertanto, necessario considerare tali aspetti nella definizione delle strategie e delle attività operative delle aziende.

A tal proposito, da anni Poste Italiane fornisce ampia *disclosure* delle informazioni relative al *climate change* in base agli ambiti definiti dalla *Task Force on Climate related Financial Disclosures* (TCFD), quali Governance, Strategia, Gestione dei Rischi, Metriche e Obiettivi. La TCFD ha previsto una serie di raccomandazioni al fine di supportare le imprese nella rendicontazione delle informazioni in maniera trasparente e completa sui rischi e le opportunità che il cambiamento climatico può comportare per le *performance* societarie.

---

Poste Italiane è consapevole dei rischi che il *climate change* può comportare per le proprie attività di *business* e ritiene pertanto importante identificare i potenziali impatti derivanti dalle mutazioni climatiche, facendosi promotrice del progresso sostenibile

---





Poste Italiane identifica e analizza i rischi legati al cambiamento climatico prendendo in considerazione diversi *driver* - riconducibili a due macro-ambiti (rischi di transizione e rischi fisici) - di seguito riportati. A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, Poste Italiane, oltre a definire le opportunità collegate, prevede delle specifiche azioni di mitigazione.

Prendendo come riferimento le organizzazioni International Energy Agency (IEA) e Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) e confrontando i vari scenari proposti, il Gruppo ha voluto adottare lo scenario IEA 2DS (Scenario 2°C) in quanto risultato il più adatto al *business*. Oltre a considerare le ipotesi di base del modello, sono state prese in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. A seguito, il Gruppo ha effettuato delle proiezioni aziendali identificando i rischi e le opportunità collegate. A valle dell'analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti: evoluzione normativa, evoluzione del mercato, evoluzione tecnologica e la reputazione. Si specifica che il perimetro delle analisi comprende la logistica includendo, dunque, i trasporti, gli edifici e le strutture, che rappresentano *asset* chiave per il *business* dell'Azienda.

| DRIVER DI RISCHIO   | IMPATTI NEGATIVI  | ORIZZONTE TEMPORALE         | PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO  | OPPORTUNITÀ  |
|---|---|-----------------------------|--|--|
|  <p><b>1. Evoluzione normativa</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risposta non tempestiva alle richieste dei regolatori in materia ambientale, anche in considerazione della complessità ed eterogeneità operativa del Gruppo Poste Italiane;</li> <li>• potenziali sanzioni a seguito di mancati adeguamenti alle normative applicabili;</li> <li>• crescente impatto della mancata conformità alle norme sul rischio reputazionale, anche in considerazione del ruolo economico e sociale di Poste Italiane sul territorio.</li> </ul> | <p><b>MEDIO TERMINE</b></p> | <p>Nell'ambito del processo di <i>Compliance</i> Integrata, Poste Italiane esegue un monitoraggio nel continuo della normativa esterna rilevante per il Gruppo e nella traduzione dell'insieme dei principi normativi nel corpo di regole necessarie a garantirne l'applicazione. L'inventario di tutte le normative rilevanti per il Gruppo è gestito in modo integrato sulla piattaforma GRC dedicata.</p> <p>Poste Italiane, inoltre, partecipa ai tavoli tecnici e di lavoro sull'evoluzione normativa, al fine di assicurare l'analisi dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, garantendone il corretto recepimento, nonché rappresentare presso gli organismi nazionali e internazionali la posizione aziendale su tali tematiche, al fine di sostenere il <i>business</i> del Gruppo.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziali evoluzioni normative a beneficio del <i>business</i>;</li> <li>• maggiore tempestività rispetto ai <i>competitor</i> nell'adeguamento a normative complesse.</li> </ul>  |
|  <p><b>2. Evoluzione del mercato</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadeguatezza dei prodotti e servizi offerti rispetto alle richieste dei clienti, investitori e altri <i>stakeholder</i>, sempre più guidate dalle tematiche di Sostenibilità.</li> </ul>  | <p><b>LUNGO TERMINE</b></p> | <p>Poste Italiane è impegnata attivamente nello sviluppo di prodotti/servizi esistenti con alternative che tengano conto dei criteri ESG (es. investimenti, assicurazioni) al fine di garantire un'offerta sempre più ampia di prodotti e servizi che integrano elevati <i>standard</i> etici e criteri ambientali. Un esempio è rappresentato dallo sviluppo di soluzioni assicurative che incentivano, da un lato, l'adozione di comportamenti sostenibili e responsabili da parte dei propri assicurati e, dall'altro, contribuiscono a mitigare i rischi ESG.</p> <p>Nell'ambito della strategia che il Gruppo Poste Italiane ha avviato al fine di perseguire gli obiettivi definiti in materia di Sostenibilità, acquista particolare rilevanza anche l'integrazione di principi ESG nei processi di investimento, attraverso investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") (es. investimenti in <i>bond</i> inquadrabili nelle categorie "Green", "Social" e "Sustainable" in linea con gli <i>standard</i> e i principi definiti dall'<i>International Capital Market Association</i>).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima);</li> <li>• lancio di prodotti che incentivano la prevenzione e comportamenti responsabili (es. soluzioni di investimento etiche);</li> <li>• reindirizzamento/ creazione di nuove aree di <i>business</i>;</li> <li>• possibile accesso a nuovi mercati e nuovi segmenti di clientela che necessitano di copertura assicurativa;</li> <li>• investimenti in settori che contribuiscono agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ("SDGs") diffusi a livello internazionale dalle Nazioni Unite.</li> </ul> |


| DRIVER DI RISCHIO   | IMPATTI NEGATIVI  | ORIZZONTE TEMPORALE         | PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO  | OPPORTUNITÀ   |
|---|---|-----------------------------|--|---|
|  <p><b>3. Evoluzione tecnologica e innovazione</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimenti in soluzioni innovative (come robotica e <i>data center</i>) che tuttavia possono avere impatti negativi sull'ambiente, in termini di emissioni inquinanti e consumi energetici;</li> <li>limitata disponibilità di mezzi "green" adeguati all'espletamento delle attività logistiche e di recapito di Poste Italiane;</li> <li>utilizzo di mezzi inquinanti che possono avere impatti negativi sull'ambiente e sulla reputazione di Poste Italiane.</li> </ul> | <p><b>LUNGO TERMINE</b></p> | <p>Nell'ambito del modello di <i>risk management</i>, il Gruppo 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 <i>business</i> di Poste Italiane (impatto indiretto), sia quelli che le attività dell'Azienda possono avere sul clima (impatto diretto). Il processo di identificazione e valutazione dei rischi e delle modalità di gestione ambientale si estende anche alle controparti (fornitori, <i>business partner</i>, altre società), impattando i processi di approvvigionamento e le eventuali operazioni di finanza straordinaria, prevedendo, tra l'altro, l'identificazione dei fornitori e dei <i>partner</i> che possono presentare rischi collegati alla salvaguardia dell'ambiente, anche attraverso un'analisi multidimensionale che prende in considerazione parametri, quali: possesso di certificazioni ambientali, di qualità e delle prestazioni energetiche e adozione di sistemi di gestione ambientale, <i>standard</i> etici di comportamento e Criteri Ambientali Minimi (CAM).</p> <p>Tra le società del settore <i>utility</i>, Poste Italiane dispone di una delle più grandi flotte di veicoli commerciali 100% elettrici del Paese. Il Gruppo ha stretto una <i>partnership</i> con Nissan per la fornitura di una nuova flotta di 70 furgoni <i>full electric</i> che si aggiunge ai 1.000 veicoli elettrici <i>Free Duck</i> che ogni giorno, da anni, consegnano la posta nei centri urbani, percorrendo più di 2 milioni di chilometri ed evitando l'emissione di oltre 300 tonnellate di CO<sub>2</sub> rispetto all'utilizzo di un tradizionale motociclo.</p> <p>A questo si aggiungono circa 1.700 veicoli a metano, più di 1.000 veicoli GPL e 41 mezzi ibridi. Il Gruppo sta inoltre introducendo in diverse città l'utilizzo di nuovi motocicli elettrici a tre ruote, per rendere ecologica, agevole e sicura la consegna dei pacchi e della corrispondenza da parte di Poste Italiane. I nuovi tricicli sono alimentati elettricamente al 100%, hanno una potenza di 4 kW che garantisce una velocità massima di 45 km/h, in linea con i limiti imposti dal codice della strada nei centri abitati, e sono dotati di un'autonomia energetica di circa 60 km, tale da permettere ai portalettere di consegnare la corrispondenza giornaliera con una sola ricarica.</p> <p>Per ogni nuovo mezzo Poste Italiane metterà in funzione anche una nuova colonnina elettrica per la ricarica, confermando la volontà di garantire la Sostenibilità ambientale dei territori e permettere una crescente diffusione della propria flotta elettrica in tutte le regioni italiane.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento delle opportunità di <i>business</i> dovuto alle variazioni nei bisogni dei consumatori (es. sviluppo di servizi a basse emissioni; sviluppo di prodotti d'investimento e di prodotti assicurativi per l'adattamento al clima);</li> <li>gestione più snella ed efficiente delle <i>operations</i>;</li> <li>diminuzione di consumi energetici totali del Gruppo da fonti non rinnovabili (es. combustibili fossili);</li> <li>abbattimento delle emissioni connesse all'utilizzo dei mezzi che compongono la flotta aziendale;</li> <li>riduzione dei costi.</li> </ul> |
|  <p><b>4. Reputazione</b></p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Focalizzazione dell'attenzione sullo sviluppo della pandemia, con impatti reputazionali dovuti alla riduzione dell'impegno su tematiche ambientali.</li> </ul>   | <p><b>LUNGO TERMINE</b></p> | <p>Poste Italiane, contestualmente alla gestione dell'emergenza sanitaria, è orientata al perseguimento dello sviluppo sostenibile continuando ad investire in progetti volti al rafforzamento delle iniziative in ambito ESG. A tal proposito, nella sua costante attenzione alla Sostenibilità, il Gruppo ha deciso di aderire, insieme ad altri 110 firmatari tra associazioni, enti ed imprese, al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo <i>Green Deal</i> per l'Italia".</p> <p>Al fine di ridurre gli impatti diretti che le attività di Poste Italiane possono avere sul clima, l'Azienda sta costantemente avanzando nel ricorso a fonti energetiche che non utilizzano combustibili fossili (es. energia solare da pannelli fotovoltaici sugli immobili) e nella riduzione del consumo energetico (es. sostituzione delle lampade al neon e utilizzo di led), anche al fine di fronteggiare potenziali repentini cambiamenti di prezzi dell'energia. Tra gli altri, Poste Italiane, in coerenza con l'adesione all'Accordo di Parigi e al <i>New Green Deal</i>, si è posta l'ambizioso obiettivo di dare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi internazionali di <i>carbon neutrality</i> entro il 2030, in largo anticipo rispetto alla tempistica definita dall'Unione Europea.</p> <p>La corretta identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità "<i>climate-related</i>" è assicurata anche dalle attività di ascolto degli <i>stakeholder</i> che sono periodicamente coinvolti nell'ambito dei <i>Forum Multistakeholder</i> organizzati da Poste Italiane. Viene inoltre messo a disposizione un sistema di segnalazione che consente loro di portare all'attenzione dell'Azienda eventuali rischi percepiti.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maggiore reattività rispetto ai <i>competitor</i> nel mantenere alta l'attenzione verso le tematiche ambientali pur nel contesto segnato dalla pandemia.</li> </ul>  |

RISCHI DI TRANSIZIONE

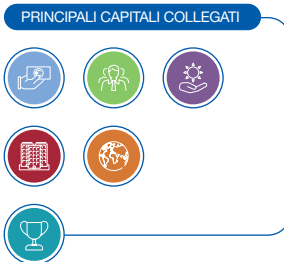
La *Governance* di Poste Italiane, dedicata ai rischi e alla sostenibilità, ha recentemente aggiornato la metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico per meglio comprendere i potenziali rischi così come le opportunità su diversi orizzonti temporali (breve, medio e lungo termine). L'obiettivo della valutazione comprende tutti i siti produttivi e di smistamento del Gruppo situati in diverse aree d'Italia. A seguito di un ampio processo di *screening*, lo scenario "RCP 8.5" dell'IPCC (segue un percorso di *business as usual*) è stato selezionato come scenario climatico rilevante per valutare i rischi fisici e le opportunità per Poste Italiane. Al fine di valutare i potenziali impatti di eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business* del Gruppo, è stato effettuato un *risk assessment* che ha considerato l'entità del rischio esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2022 (scenario di medio termine). Oltre alle ipotesi sottostanti al modello scelto, sono stati studiati i dati relativi ai principali parametri di precipitazione e di temperatura dello scenario e confrontati con i dati attuali al fine di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati.

Il risultato di prodotto viene poi tradotto in giorni potenziali di interruzione dell'attività e poi moltiplicato per il valore in termini di ricavi persi (euro) di un giorno di interruzione dell'attività. Gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni sono quindi il rischio emerso dall'analisi di scenario. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, potrebbe causare interruzioni della produzione, dello smistamento e quindi delle attività logistiche, danni ai siti e maggiori costi logistici. Tali danni fisici acuti e l'interruzione della distribuzione di energia determinerebbero un impatto negativo sulla *performance* finanziaria aziendale, quindi sui risultati e sui flussi di cassa, nonché una lesione della reputazione e la conseguente perdita di fiducia da parte dei clienti. Un esempio è rappresentato dalle alluvioni verificatesi a Genova nel 2011, 2014 e 2016, a seguito delle quali il Gruppo ha collaborato con le istituzioni nazionali e locali. Le inondazioni sono state causate da molte piogge che hanno superato picchi superiori ai 500 mm in poche ore, in diverse zone di Genova e provincia, determinando i conseguenti allagamenti o torrenti in piena. Il violento temporale che ha portato allo straripamento dei fiumi, ha poi generato una grande ondata di acqua mista a fango e detriti che ha spazzato via mezza città provocando morti e feriti e causando danni alle infrastrutture. Tra queste, anche gli Uffici Postali di Poste Italiane sono stati danneggiati, con conseguente sospensione dei servizi.

Come anticipato, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia, in considerazione di una possibile interruzione dell'attività. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari, rispetto al 2022, legati agli eventi climatici. Secondo le suddette valutazioni, i siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2022 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, il nuovo *hub* di Bologna è stato identificato come uno dei siti a maggior rischio e che comporterebbe consistenti perdite di ricavi, in caso di interruzione dell'attività, a causa della sua rilevanza operativa. Rispetto ai rischi fisici, il Gruppo prevede in risposta specifiche misure di mitigazione, di seguito esplicitate all'interno della tabella.

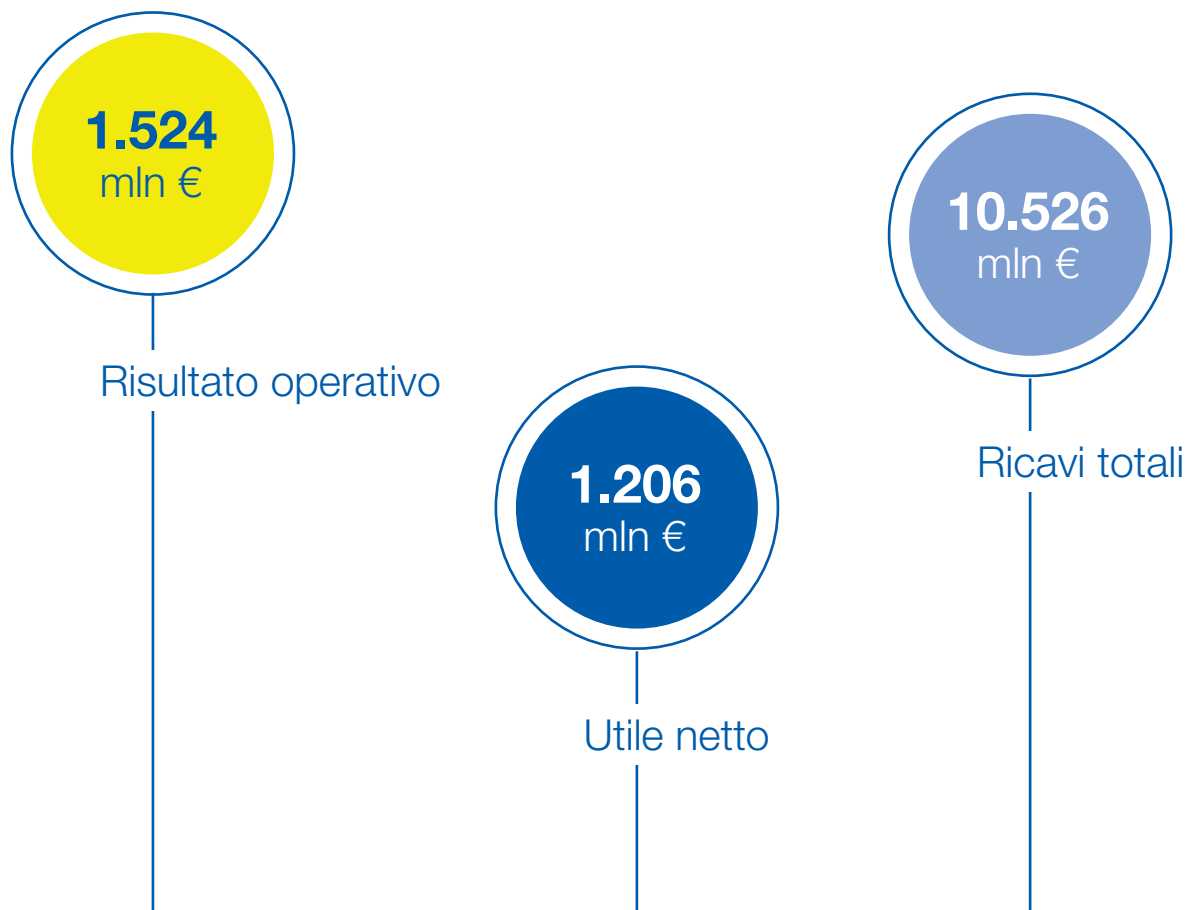
|                      | <b>DRIVER DI RISCHIO</b>   | <b>IMPATTI NEGATIVI</b>  | <b>ORIZZONTE TEMPORALE</b> | <b>PRINCIPALI AZIONI E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO</b>  | <b>OPPORTUNITÀ</b>   |
|----------------------|--|--|----------------------------|---|--|
| <b>RISCHI FISICI</b> |  <p><b>5. Condizioni climatiche estreme</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Limitazioni nell'operatività aziendale dovute a condizioni climatiche estreme.</li> </ul> | <b>MEDIO TERMINE</b>       | <p>Al fine di garantire l'operatività aziendale anche in caso di condizioni climatiche estreme, Poste Italiane ha adottato piani di <i>business continuity</i> e <i>disaster recovery</i> oltre ad azioni finalizzate a prevenire danni fisici alle strutture. Tra queste vi è la certificazione ISO 45001, sistema di gestione che prende in considerazione anche elementi strutturali di un'azienda per la gestione dei rischi sulla sicurezza. Inoltre, per prevenire possibili ulteriori danni causati da eventi climatici estremi, il Gruppo ha sviluppato un sistema di monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, analizzato sulla base della valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti. Infine, per il coordinamento di attività emergenziali e di ripristino, Poste Italiane intrattiene il dialogo con le istituzioni (es. Protezione Civile, Difesa Civile) e si interfaccia con gli enti preposti e con gli organismi internazionali di protezione e difesa (es. partecipazione a esercitazioni o altre iniziative, ecc.).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vantaggi derivanti dalla maggiore affidabilità della catena di fornitura e della migliore capacità di Poste Italiane di operare in varie condizioni rispetto ai <i>competitor</i>.</li> </ul> |

# Risultati finanziari 2020



In un anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalla conseguente crisi sociale ed economica, il Gruppo ha realizzato *performance* economico-finanziarie solide e resilienti. Lo scostamento negativo che emerge dal confronto con i risultati del 2019 è imputabile principalmente alla significativa flessione di operatività del secondo trimestre dell'anno. La prima parte del 2020 è stata, infatti, quella maggiormente impattata dalle severe misure restrittive imposte per far fronte all'emergenza; nel secondo semestre ogni segmento di *business* ha dimostrato tangibili segnali di ripresa che hanno portato il Gruppo a conseguire nell'anno un **risultato operativo di 1,5 miliardi** di euro e un **utile netto di 1,2 miliardi** di euro.

Nel 2020 i ricavi del Gruppo ammontano a circa 10,5 miliardi di euro, segnando una flessione di 434 milioni di euro rispetto al 2019 (-4,0%). La variazione complessiva dei ricavi risente significativamente dell'effetto *lockdown* che ha comportato un sensibile calo di operatività nella prima parte dell'anno. In particolare, i ricavi del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione passano da 3.492 milioni di euro del 2019 a 3.201 milioni di euro del 2020 (-8,3%) ed evidenziano minori ricavi della corrispondenza tradizionale (-558 milioni di euro, pari al -22,7%), mitigati solo in parte dalla crescita del comparto pacchi (+307 milioni di euro, pari al +36,1%), grazie alle *performance* positive del segmento B2C, trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*. Il settore Pagamenti e *Mobile* ha registrato ricavi per 737 milioni di euro, con un incremento di 74 milioni di euro (+11,1%) rispetto al 2019. Nello specifico, sia il comparto delle Telecomunicazioni che quello della Monetica segnano una crescita dei ricavi rispettivamente di 45 milioni di euro (+18,6%) e 35 milioni di euro (+10,5%), in parte limitata dai minori ricavi dei servizi di Incasso e Pagamento imputabili alla sospensione del pagamento dei tributi correlata all'emergenza sanitaria. Nel segmento Servizi Finanziari i ricavi ammontano a 4.945 milioni di euro e registrano una contrazione di 190 milioni rispetto a 5.135 milioni di euro realizzati nel corso del 2019 (-3,7%). La distribuzione di prodotti di finanziamento e i servizi di incasso e pagamento risultano le categorie che hanno registrato la maggiore flessione dei ricavi rispetto allo scorso esercizio, mostrando una riduzione dei volumi e delle commissioni unitarie di distribuzione, i primi, e una riduzione dei volumi sui bollettini i secondi. Il comparto Assicurativo ha contribuito nel corso del 2020 alla formazione dei ricavi di Gruppo con 1.643 milioni di euro, in diminuzione dell'1,6% rispetto al precedente esercizio, i quali sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che si attesta sui 1.500 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 132 milioni di euro.



# I Pilastri del Piano Strategico Enviromental, Social & Governance (ESG) di Poste Italiane

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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



**Integrità e trasparenza**



**Valorizzazione delle persone**



**Customer experience**



**Innovazione**





**Diversità e inclusione**



**Sostegno al territorio e al Paese**



**Decarbonizzazione immobili e logistica**



**Finanza sostenibile**





# Integrità e trasparenza

- Conferma del massimo punteggio del *rating* di legalità
- Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali +27%
- Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali +16%
- 75,9% dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS





## Integrità e trasparenza

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Nel 2020 Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nel **7%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento

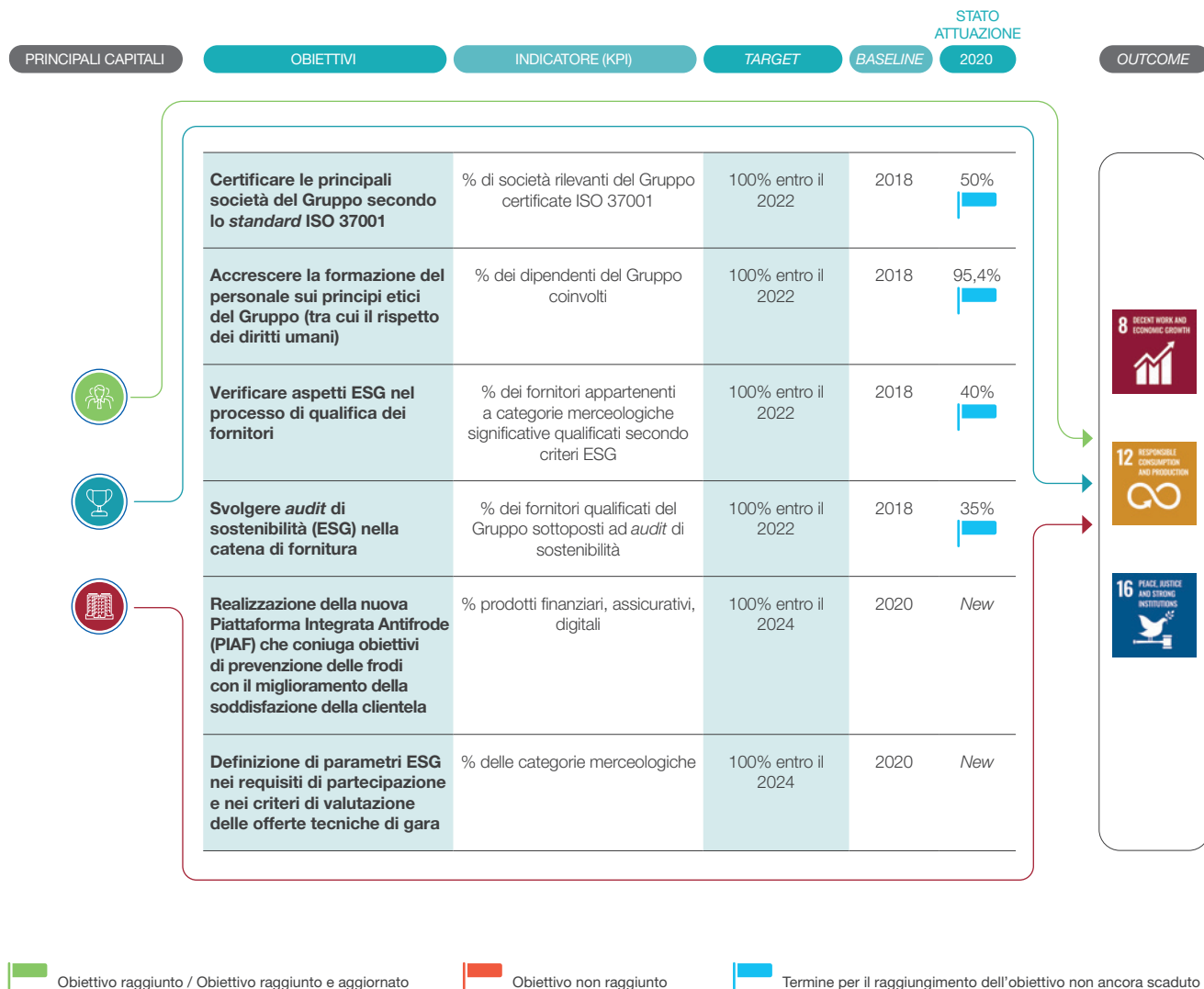
Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza come valori fondanti dell'identità aziendale, *driver* di una gestione responsabile delle relazioni intrattenute con le diverse tipologie di *stakeholder*. Per tale motivo, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e di un **modello di compliance integrata**, il quale consente di creare sinergie operative tra i diversi presidi specialistici dei rischi di *compliance* e di garantire una *Governance* unitaria nella gestione degli stessi. Nel corso del 2020, l'Azienda ha adottato un Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo e ha redatto la "**Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore**", elemento fondante del Programma.

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

L'osservanza delle normative, delle politiche e dei codici di condotta interni ed esterni, il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza guidano Poste Italiane verso un *business etico e responsabile*

- Codice Etico
- Politica Integrata
- Sistema di Gestione Integrato
- Linea Guida di *compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore
- Sistema per la qualificazione dei fornitori
- Strategia Fiscale
- Linea Guida-Sistema di segnalazione delle violazioni (*Whistleblowing*)

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



A consolidamento del percorso ispirato ai valori di etica, integrità e trasparenza, a gennaio 2020 sia Poste Italiane che la controllata Poste Vita risultano ammesse al **regime di Adempimento Collaborativo** con l'Amministrazione Finanziaria, riconoscimento assegnato previa valutazione positiva condotta dall'Agenzia delle Entrate sul sistema di rilevazione, gestione, controllo e mitigazione del rischio fiscale.

Poste Italiane da sempre gestisce la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributaria, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione

Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio, sia esso fiscale o reputazionale. A tal proposito, l'Azienda si è dotata di una Strategia Fiscale nell'ambito della quale sono stati definiti i propri obiettivi in materia.

Poste Italiane e la controllata Poste Vita sono state ammesse al **regime di Adempimento Collaborativo** con l'Amministrazione finanziaria

## Poste Italiane e Guardia di Finanza insieme per garantire legalità e trasparenza

L'importanza attribuita dal Gruppo ai temi di legalità e trasparenza trova concretezza nel rapporto di collaborazione con la Guardia di Finanza, nell'ambito del quale è stato firmato un Protocollo d'intesa per il contrasto alla criminalità economica e finanziaria, con cui l'Azienda si impegna a mettere a disposizione della Guardia di Finanza il proprio patrimonio informativo, in particolare i dati presenti nel sistema "Identity Check", utili per combattere gli illeciti finanziari e fiscali..

Posteitaliane



Guardia di Finanza

## Il Gruppo estende la certificazione ISO 37001 a BancoPosta Fondi SGR e ottiene l'attestazione UNI ISO 26000

A conferma dell'attenzione che il Gruppo Poste Italiane riserva verso i temi di trasparenza e di controllo dei rischi e in linea con l'obiettivo di Poste Italiane di certificare il 100% delle società del Gruppo entro il 2022, BancoPosta Fondi SGR nel 2020 ha ricevuto la certificazione ISO 37001 in materia di anticorruzione, attestandosi come prima società di gestione del risparmio ad ottenere tale riconoscimento. Inoltre, nel corso dell'anno Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica UNI ISO 26000, uno standard internazionale per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e di promozione di scelte e comportamenti virtuosi in ambito ESG. Tra i vari parametri premianti, il Gruppo si è distinto per la capacità di tenere conto nei propri processi strategici, decisionali e operativi, delle istanze di tutti gli *stakeholder* di riferimento e per la capacità di programmare e comunicare le azioni di responsabilità sociale intraprese in modo trasparente e continuativo.

Poste Italiane promuove una **gestione responsabile della catena di fornitura** per garantire sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti. Per la qualifica dei fornitori, 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**, con l'obiettivo di semplificare le procedure di affidamento, assicurando omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato. A tutti i fornitori che fanno richiesta di qualificazio-

ne all'Albo 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. In questo modo il Gruppo mira a rafforzare la *Governance* del processo di acquisto. Inoltre, al fine di garantire una gestione efficiente e integrata della catena di fornitura e promuovere i principi di riservatezza, autenticità, concorrenzialità, integrità e disponibilità di scambio dei dati, gli acquisti vengono gestiti attraverso il Portale Acquisti "PosteProcurement".

Numero di gare espletate sulla base di criteri sociali **+16** punti percentuali rispetto al 2019

Numero di gare espletate sulla base di criteri ambientali **+27** punti percentuali rispetto al 2019

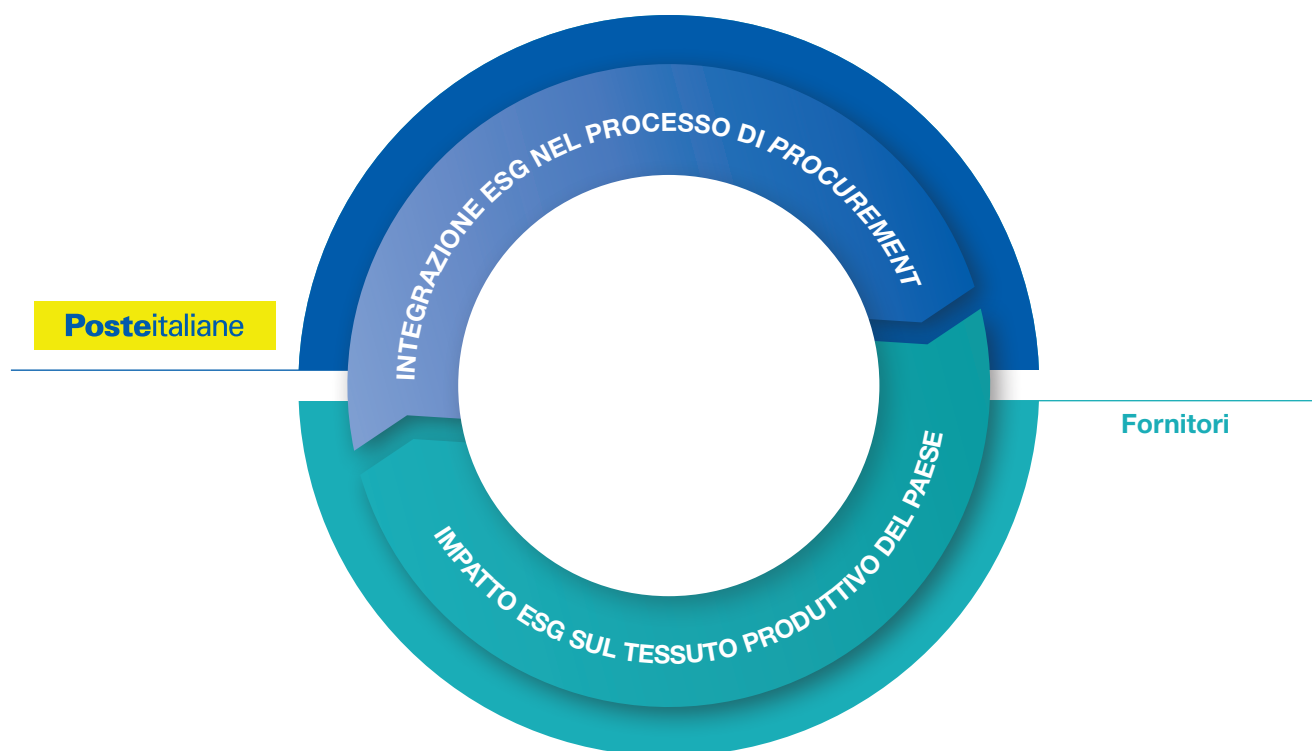
Il Gruppo prevede specifici criteri ambientali e sociali nel processo di selezione dei fornitori, richiedendo loro di aderire ai principi e alle norme di condotta espressi all'interno del Codice Etico, e indagando la presenza di requisiti in linea con le tematiche ESG attraverso

audit di sostenibilità. A tal proposito, nel 2020 le gare di appalto basate su criteri ambientali e sociali sono incrementate rispettivamente di 27 e 16 punti percentuali rispetto al 2019. Infatti, il **75,9% dei fornitori** del Gruppo è dotato di un **sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS**.

Di seguito si riportano i principali indicatori utilizzati al fine di monitorare le *performance* in ambito di Integrità e trasparenza.

**75,9%**

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



#### Società analizzate per rischio corruzione

|   | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Percentuale delle Società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione | 72   | 64   | 66   |



Posteitaliane

Posteitaliane

Posteitaliane

PosteCentroMedico

TG Poste

Posteitaliane

TG

Posteitaliane



# Valorizzazione delle persone

- 5,9 milioni di ore di formazione erogate
- Istituzione del “Poste Centro Medico”, centro per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti
- Implementazione di tutte le iniziative necessarie per garantire la tutela della salute dei dipendenti durante l'emergenza sanitaria





## Valorizzazione delle persone

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane è pienamente consapevole dell'importanza rivestita dal **capitale umano** per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Per tale motivo, nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso del 2020 il Gruppo ha messo in campo i propri sforzi per assicurare lo sviluppo di tutti i dipendenti, offrendo complessivamente circa **5,9 milioni di ore di formazione** attraverso l'implementazione di modalità di erogazione a distanza.

Poste Italiane ha a cuore i propri dipendenti e riconosce come temi fondamentali per la loro valorizzazione la formazione, il *welfare*, la cura delle relazioni con le parti social e la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

In un'ottica di valorizzazione del personale, a fine 2020 Poste Italiane ha avviato il progetto "**Insourcing e reimpiego**", che realizza un ricollocamento delle risorse impiegate in settori produttivi per i quali il numero dei dipendenti è superiore al reale fabbisogno, in attività nuove o strategiche. L'adesione all'iniziativa è su base volontaria ed è supportata da un percorso formativo orientato allo sviluppo delle competenze necessarie a rendere efficace il ricollocamento.

Il rapporto con i dipendenti viene rafforzato attraverso l'introduzione di metodologie e **canali innovativi di comunicazione** ed *engagement*, premiati anche a livello internazionale, implementati con lo scopo di aumentare il senso di appartenenza all'Azienda.

**5,9**  
milioni

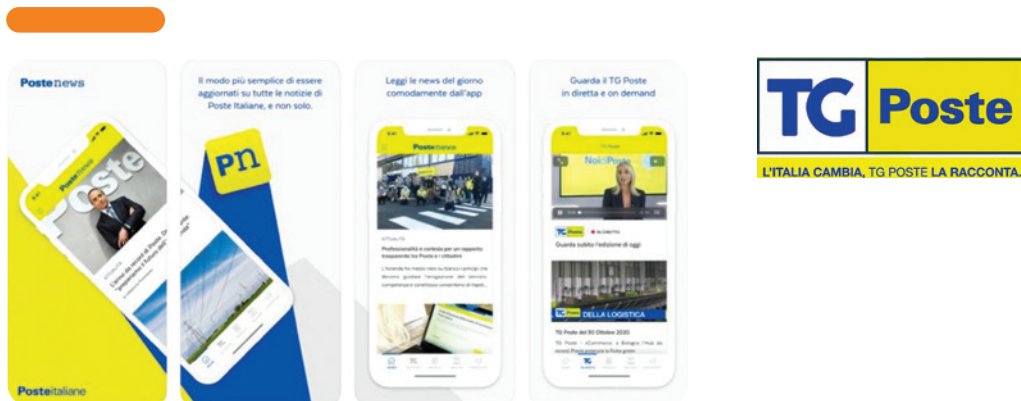
di ore di **formazione**  
erogate nel 2020

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

Distribuite **180.000** copie cartacee del mensile **Poste News**; realizzati **5.130** articoli e registrate una media di **40.000 visite al mese** sul sito Poste News

Nel 2020, ha assunto particolare rilievo la nascita di TG Poste, il telegiornale di Poste Italiane, in onda quotidianamente e fruibile sulla intranet aziendale, sull'app, in diretta streaming attraverso la sezione Postenews del sito aziendale e sugli schermi degli Uffici Postali. L'iniziativa si è rivelata particolarmente utile per stringere il legame con e tra i dipendenti. Inoltre, il Gruppo ha lanciato la nuova app Postenews, strumento che permette ai dipendenti di rimanere sempre in contatto con la realtà di Poste Italiane, e ha implementato con ulteriori funzionalità l'app "NoidiPoste", oggi fruibile anche dagli ex dipendenti.

## Nuovi canali di comunicazione: TG Poste, Postenews e l'app NoidiPoste



Nel corso del 2020 Poste Italiane ha organizzato una serie di iniziative di sensibilizzazione che hanno avuto come oggetto la prevenzione di malattie, l'individuazione dei principali fattori di rischio e le buone pratiche per uno stile di vita salutare, e ha implementato diverse misure di tutela per dimostrare una vicinanza concre-

ta ai propri dipendenti. In quest'ottica, il Fondo di Assistenza Sanitaria integrativa Poste Vita Fondo Salute per i dipendenti è stato integrato gratuitamente con specifiche coperture dedicate a coloro che hanno contratto l'infezione al virus Covid-19

In linea con il programma di salute e prevenzione, il Gruppo ha inaugurato a Roma il primo "Poste Centro Medico", centro d'eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Tale struttura accoglierà i migliori specialisti a livello nazionale, assicurando una prestazione medica in grado di soddisfare pienamente i bisogni dell'utenza.

## Poste Italiane lancia "Poste Centro Medico"

**550 mq**  
Area dedicata presso la Sede di Viale Europa, Roma

**Per tutti i dipendenti e i familiari:**  
Sede Centrale e Territorio

**Professionisti d'eccellenza:**  
15 branche specialistiche

**Visite specialistiche, diagnostiche e campagne di prevenzione**

**Il percorso**

lug 2019: Avvio Progetto  
feb 2020: Avvio lavori  
ott 2020: Conclusione lavori  
I trim 2021: Apertura del Centro Medico



circa **224 mila**  
 Ore di formazione erogate nel 2020  
 in materia di Sicurezza sul lavoro

In continuità con gli anni precedenti, il costante monitoraggio e controllo del fenomeno infortunistico ha contribuito a realizzare diverse iniziative nel campo della tutela dell'ambiente in cui si svolge l'attività professionale. In tale ottica, i **Sistemi di Gestione della sicurezza sul lavoro**, adottati già da tempo in armonia con la normativa vigente, confermano la convinzione che un efficace sistema di gestione consente,

sia di coordinare in modo organico e sistematico la sicurezza dei lavoratori, sia di implementare e sviluppare la politica di sicurezza aziendale monitorando i rischi di tutti i processi operativi.

Inoltre, per garantire la sicurezza dei propri lavoratori durante l'emergenza sanitaria e al fine di incoraggiare un equilibrio tra vita lavorativa e privata, Poste Italiane è stata protagonista di una riorganizzazione straordinaria che ha portato all'adozione del **lavoro agile** da parte di 16.500 dipendenti, circa l'81% delle risorse che operano in funzioni di *staff* centrale e territoriale.

Lavoro agile per **16.500**  
 dipendenti

**Certificazione  
 BS OHSAS  
 18001**

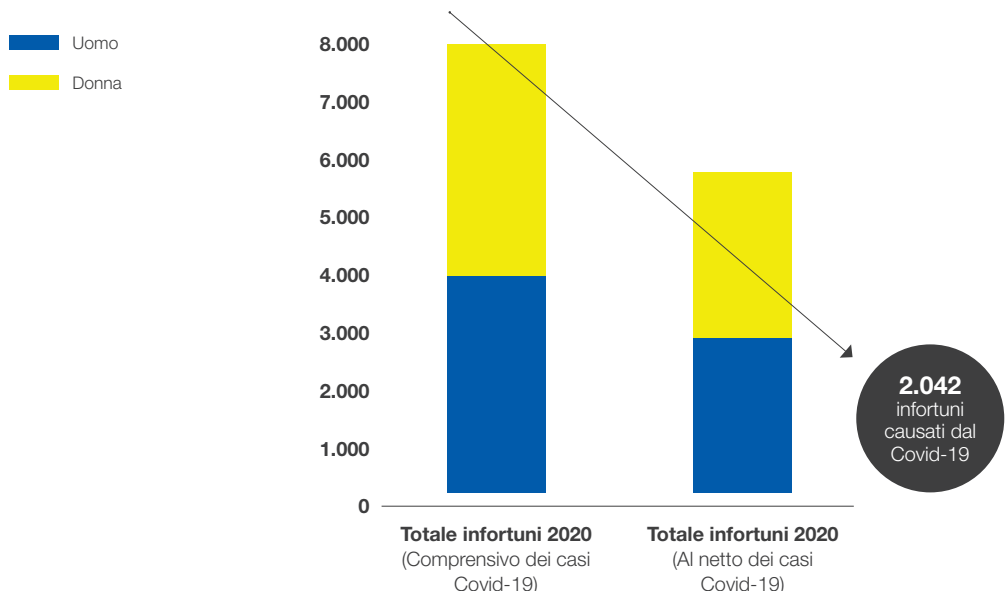
Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL), in conformità alla norma BS OHSAS 18001, nelle unità produttive del Gruppo Mercato Privati, Posta Comunicazione Logistica, Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, BancoPosta e Chief Operating Office. Il modello di gestione BS OHSAS 18001, oggi ISO 45001, costituisce elemento fondamentale per Poste Italiane, poiché consente di controllare e mitigare i rischi aziendali connessi alla salute e alla sicurezza del lavoro.

Il numero di infortuni registrati nel corso dell'anno è inevitabilmente influenzato dai lavoratori che hanno contratto il *virus* da Covid-19, considerato come infortunio sul lavoro, nella misura di 953 uomini e 1.089 donne, per un totale di 2.042 eventi.

Come sancito dal Codice Etico, Poste Italiane assicura **imparzialità e indipendenza di riferimento** per la promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) e man-

tiene un dialogo costante con tutte le parti sociali, impegnandosi ad assicurare la piena tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva. In questo senso, nel corso del corso del 2020, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, l'Azienda e le OO.SS. hanno sottoscritto una serie di accordi finalizzati a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione e di sostegno, la sicurezza e la tutela del personale e dei loro familiari, e il contenimento del *virus*.

**Totale infortuni 2020**



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

**100%** dei dipendenti coperti da Accordi Collettivi di contrattazione

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET   | STATO ATTUAZIONE |  | OUTCOME |
|---------------------|--|--|--|------------------|--|---------|
|                     |  |  |  | BASELINE         | 2020                                       |         |
|                     | Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo  | Ore di formazione erogate  | 25 milioni entro il 2024                           | 2018             | 14,3 mln di ore                            |         |
|                     | 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)  | % dei quadri e % degli impiegati coinvolti nei piani di sviluppo | 20% dei quadri e 25% degli impiegati entro il 2022 | 2018             | 13% impiegati (POP)<br>9,5% manager (MLAB) |         |
|                     | Certificare le principali società del Gruppo secondo lo standard ISO 45001   | % delle unità produttive del Gruppo certificate                  | 100% entro il 2021                                 | 2018             | 100%                                       |         |
|                     | Aumentare il numero delle iniziative di prevenzione per i dipendenti   | Numero di iniziative   | +40% entro il 2021                                 | 2019             | 18 iniziative                              |         |
|                     | Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti  | Numero di iniziative   | +15% entro il 2022                                 | 2019             | 8 iniziative                               |         |
|                     | Aumentare il numero delle partecipazioni a programmi di potenziamento delle soft skill sviluppate in occasione di attività di cura   | Numero di iscrizioni   | + 20% entro il 2021                                | 2019             | 27%  |         |
|                     | Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo  | Numero infortuni   | -740 eventi nell'area PCL entro il 2024            | 2020             | New  |         |
|                     | Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo   | Indice di frequenza infortuni                                    | -8% entro il 2024                                  | 2020             | New  |         |
|                     | Mantenimento Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro e relative certificazioni ISO 45001 di Poste Italiane e delle principali Società del Gruppo   | % delle unità del Gruppo Poste Italiane con un SGSSL certificato | 100% ogni anno                                     | 2020             | New  |         |
|                     | Monitoraggio ambientale per la determinazione della concentrazione media annua di gas radon nell'aria, finalizzato alla valutazione del rischio di esposizione a radiazioni ionizzanti, conformemente al D.Lgs. 101/2020   | % edifici di Poste Italiane monitorati                           | 100% entro il 2024                                 | 2020             | New  |         |
|                     | Implementazione di un nuovo modello di welfare aziendale: sviluppo di programmi di screening per la prevenzione di patologie e programmi di welfare aziendale per la tutela della salute e della sicurezza del personale di Poste Italiane e finalizzati allo stato di benessere e well-being del medesimo personale | % dipendenti coinvolti   | 100% entro il 2024                                 | 2020             | New  |         |



■ Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato    
 ■ Obiettivo non raggiunto    
 ■ Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

### Programmi di formazione e sviluppo dei dipendenti

| Programmi di formazione e sviluppo                            | 2018      | 2019      | 2020      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Full Time Equivalent (FTE)                                    | 132.338   | 126.445   | 123.583   |
| Ore medie di formazione e sviluppo                            | 25,85     | 40,25     | 47,61     |
| Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro) | 6.322.559 | 7.709.433 | 7.020.250 |



Posteitaliane

Posteit

Posteitaliane

Posteitaliane



# Diversità e inclusione

- Adesione alla *CEO Guide for Human Rights*
- Partecipazione di circa 700 dipendenti al progetto MAAM
- 46% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel 2020



## Diversità e inclusione

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Obiettivo primario dell'Azienda è quello di incentivare lo sviluppo di una **cultura d'impresa** fondata sul rispetto e sulla **valorizzazione della diversità** che, in tutte le sue forme e manifestazioni e ai diversi livelli dell'organizzazione, è considerata fonte di ricchezza in grado di generare vantaggio competitivo per l'intero Gruppo.

Poste Italiane mira a garantire un costante dialogo con i propri dipendenti e a promuovere una cultura d'impresa inclusiva che condanni ogni forma di discriminazione

In coerenza con quanto già affermato all'interno del Codice Etico di Gruppo e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei diritti umani, il Gruppo si è dotato di una specifica **Policy Diversity and Inclusion**, in cui vengono esplicitati i principi di cui si fa promotrice e le quattro dimensioni della diversità che si impegna a sviluppare e tutelare: **genere, generazioni, disabilità e interculturalità**.

- Codice Etico
- Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani
- *Policy Diversity and Inclusion*
- Politica in materia di diversità degli organi di amministrazione e controllo di Poste Italiane

### L'impegno continuo sui diritti umani per un'Azienda più inclusiva e sostenibile

Poste Italiane, in qualità di attore che contribuisce attivamente alla crescita del tessuto sociale ed economico del Paese, attraverso l'implementazione di attività formative promuove la conoscenza e la diffusione dei principi guida adottati dal Consiglio per i Diritti Umani delle Nazioni Unite, quali valori, storia, strumenti giuridici, sistemi di protezione, responsabilità delle aziende e delle istituzioni. In particolare, nel mese di settembre 2020, in continuità con il *workshop* di formazione manageriale "Business e Diritti Umani: il ruolo delle Imprese per lo sviluppo sostenibile" iniziato a gennaio, si è attivato il corso online su "Impresa e Tutela dei Diritti Umani" destinato a tutto il personale. Il corso online è stato progettato da Responsabilità Sociale d'impresa, Welfare e Corporate University, sulla base dei contenuti forniti da SIOI (Società Italiana per l'Organizzazione Internazionale).

46%

dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti nel 2020














44,4%

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

Il Gruppo punta alla creazione di una cultura aziendale diffusa rispetto alle tematiche di **gender equality**, promuovendo e ricercando tali valori anche all'interno del proprio *management*. A tale scopo, Poste Italiane si è dotata di una "Politica in materia di diversità degli organi di Amministrazione e controllo", che costituisce il documento con cui la Capogruppo dichiara la sua responsabilità verso i valori della diversità e inclusione, garantendo l'implementazione di una serie di iniziative volte alla tutela delle pari opportunità nei percorsi di carriera



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

| PRINCIPALI CAPITALI   | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)  | TARGET   | STATO ATTUAZIONE |   | OUTCOME   |
|---|--|---|--|------------------|---|---|
|   |  |   |  | BASELINE         | 2020  |   |
|   | Aumentare il coinvolgimento di donne nei piani di sviluppo del personale   | % di donne coinvolte nei piani di sviluppo del personale rispetto alla media raggiunta nel biennio 2016-2018  | 4% entro il 2022   | 2019             | 14%   |    |
|   | Adottare una specifica strategia per garantire il rafforzamento della rappresentanza di genere femminile nella copertura delle posizioni di <i>middle management</i>   | % di donne nelle posizioni di <i>middle management</i>  | 2% entro il 2022   | 2019             | 0,6%  |    |
|   | Investire sui programmi di <i>mentorship</i> per lo sviluppo di un nuovo stile di <i>leadership</i> in linea con le politiche di <i>gender equality</i>  | % di <i>mentor</i> donne formate  | 50% entro il 2021  | 2019             | Nel 2020 sono state formate 41 donne (+407%)  |    |
|   | Incrementare i programmi di <i>mentoring</i> allo scopo di favorire la cooperazione generazionale e lo scambio dei saperi  | % di <i>mentor</i> a supporto delle giovani generazioni   | +15% entro il 2021   | 2019             | Oltre il 50% di <i>mentor</i> a supporto delle nuove generazioni                          |    |
|   | Implementare programmi strutturati di ascolto attraverso <i>survey</i> e <i>community</i> finalizzati alla rilevazione dei fabbisogni delle diverse generazioni  | N° <i>survey</i> realizzate   | 2 entro il 2022  | 2019             | 1   |    |
|   | Rafforzare le misure di <i>caring</i> 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 | % del <i>target</i> rilevato raggiunto dalle misure di <i>caring</i> individuate                              | 40% entro il 2022  | 2019             | <i>Survey</i> destinata a tutta la popolazione aziendale per individuare il <i>target</i> |  |
|   | Estendere il servizio di sottotitolatura a tutti i video realizzati e pubblicati sulla <i>intranet</i>   | % dei video pubblicati sui canali digitali dotati di sottotitoli  | 100% entro il 2021   | 2019             | 80%   |  |
|   | <i>Employer branding</i> specifico su <i>diversity and inclusion</i> , in sinergia con le Università   | N° università coinvolte   | 4 entro il 2022  | 2019             | 1   |  |
|   | Definire campagne formative e di comunicazione volte al superamento di stereotipi e pregiudizi ( <i>unconscious bias</i> )   | N° di piani di comunicazione e sensibilizzazione realizzati   | 2 entro il 2022  | 2019             | 1   |  |
|   | Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani  | % della popolazione aziendale   | 60% entro il 2021  | 2019             | 31,4%   |  |
|   | Definire campagne di ascolto e di comunicazione per far evolvere la consapevolezza e la cultura aziendale sui temi della <i>diversity and inclusion</i>  | N° campagne di comunicazione integrate (interna/esterna)<br>N° <i>survey</i> realizzate sulla <i>intranet</i> | 3 campagne di comunicazione integrate<br>5 <i>survey</i> entro il 2021 | 2019             | 1<br>1  |  |
|   | Creare una <i>Community ad hoc</i> sulla <i>diversity and inclusion</i> per diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione una crescente sensibilità e consapevolezza sul valore della diversità e inclusione        | % popolazione aziendale coinvolta   | 100% entro il 2022   | 2020             | New   |   |
|   | Certificazione <i>Equal Salary</i>   | Ottenimento certificazione  | entro il 2022  | 2020             | New   |   |



 Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato     Obiettivo non raggiunto     Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## Poste Italiane al fianco delle donne

Nel 2020 Poste Italiane ha avviato un programma integrato di intervento a favore dell'autonomia economica delle donne che hanno subito violenza basato sull'inserimento lavorativo delle vittime in uscita dai centri antiviolenza presenti sul territorio nazionale, supportando economicamente i percorsi di riqualificazione e sensibilizzando la propria catena di fornitura al fine di individuare posizioni lavorative adatte. In continuità con il progetto, è stato inoltre delineato un piano di attività 2021 per garantire loro anche un'autonomia abitativa. L'iniziativa prevede di destinare alcuni immobili patrimoniali del Gruppo invenduti in esito alle aste, ad alloggi sociali per donne in uscita dai percorsi di violenza. A inizio 2021 sono già state individuate dieci unità abitative da adibire a tale scopo.

Nel 2020 è proseguito il programma *InspirinGirls*, promosso da Valore D con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione. Il progetto ha l'obiettivo di favorire modelli di riferimento liberi da stereotipi di genere attraverso il dialogo tra studenti delle scuole medie e le cosiddette "role model".

A riprova dell'attenzione che il Gruppo ripone nel garantire pari opportunità a tutta la popolazione aziendale, nel 2020 Poste Italiane è entrata nella **top five** della classifica sulla parità di genere delle società appartenenti all'indice FTSE MIB della Borsa di Milano stilata da **Equileap**, ed è stata riconosciuta come uno **tra i migliori datori di lavoro per le donne** in Italia dalla ricerca "*Italy's Best Employers for Women 2021*", realizzata dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il *Media Partner* La Repubblica Affari&Finanza.

Con riferimento al tema della **diversità generazionale**, Poste Italiane intende promuovere lo scambio di competenze tra dipendenti appartenenti a diverse fasce di età. In coerenza con questa visione, sono state realizzate due edizioni del programma "*FishBowl generation*", un *format* innovativo che ha consentito di ottenere una prima ricognizione rappresentativa di comportamenti e pratiche di riferimento da rinforzare e da diffondere nei contesti di lavoro, per favorire la vicinanza e la relazione attiva tra le diverse generazioni che esistono in Azienda.

Inoltre, è stato previsto il corso formativo *online* "Gestione delle Emozioni" aperto a tutti i dipendenti, il cui obiettivo è quello di intraprendere un percorso di consapevolezza sull'impatto delle

emozioni e delle azioni in chiave intergenerazionale, per affrontare ostacoli e attivare risorse utili a promuovere lo scambio tra persone di generazioni diverse.

In un'ottica di **sostegno alle fragilità**, Poste Italiane prevede l'utilizzo di interpreti LIS per rendere fruibili nel linguaggio dei segni i messaggi e le notizie più rilevanti presenti nei canali di comunicazione digitale e per supportare l'attività di formazione o lo svolgimento dei colloqui gestionali con i colleghi non udenti. Inoltre, nel 2020 il Gruppo ha proseguito l'azione di abbattimento di barriere architettoniche dei propri uffici nei Comuni con meno di 5000 abitanti, al fine di renderli più facilmente accessibili da tutti.

## 4Weeks4Inclusion

Nell'ambito delle iniziative avviate per favorire l'inclusione e la tutela della diversità in Azienda, nel mese di novembre 2020 Poste Italiane ha partecipato al "4Weeks4Inclusion", un'iniziativa interaziendale che per quattro settimane ha coinvolto il personale di 27 grandi società italiane sui temi della diversità e dell'inclusione. L'obiettivo, perseguito attraverso *webinar*, laboratori digitali e gruppi creativi online tematici, è stato quello di creare consapevolezza e condividere le pratiche di inclusione adottate dalle varie società, legate alle dimensioni di genere, generazionali, disabilità, vulnerabilità e interculturalità. Poste Italiane ha fornito il proprio contributo all'iniziativa realizzando un seminario sul *welfare* sociale che ha avuto la finalità di approfondire come le iniziative di volontariato aziendale e l'apertura alle realtà sociali e al territorio possano innescare virtuosi processi inclusivi.

### Attività sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani

| Società del Gruppo  | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani | 100  | 100  | 100  |







# Sostegno al territorio e al Paese

- Continuità del servizio anche durante la pandemia
- Consegna più di 1.500.000 di dosi di vaccino
- Estensione dell'offerta durante l'emergenza per favorire l'inclusione finanziaria di tutti i cittadini



## Sostegno al territorio e al Paese

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI



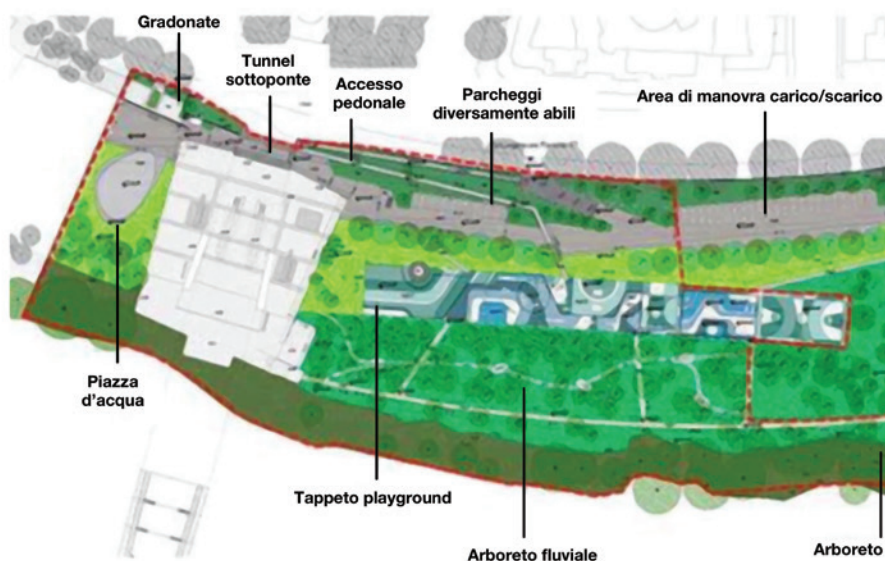
Il Gruppo Poste Italiane, consapevole dell'impatto che esercita sull'economia e sul territorio nazionale, si impegna da sempre a **promuovere il benessere dei cittadini** e a guidare il Paese verso il progresso e l'innovazione attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi di alta qualità, contribuendo, in questo modo, al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Tale impegno verso la promozione di interventi di natura socio-economica nel territorio nazionale è sancito all'interno della **Politica sulle iniziative per la comunità** del Gruppo.

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

Obiettivo del Gruppo è avere un impatto positivo sull'intero tessuto nazionale, facendo leva sulla prossimità alle varie comunità per offrire prodotti e servizi inclusivi, nell'interesse del benessere dell'intero Paese

### Poste Italiane al fianco della Regione Lazio per la riqualificazione di un'area del fiume Tevere

In continuità con le iniziative di sostegno al contesto sociale in cui opera, a dicembre 2020 Poste Italiane insieme alla Regione Lazio ha presentato il progetto di riqualificazione di un'area del fiume Tevere. Il progetto presentato dal Gruppo prevede la riqualificazione ambientale e paesaggistica dell'area, in un'ottica di rilancio del Tevere e delle zone circostanti. Al termine dei lavori, la nuova area sarà fruibile dalle scuole primarie e secondarie per visite guidate attraverso percorsi culturali focalizzati sulla storia delle comunicazioni e del sistema postale italiano, e per attività all'aperto in grado di incentivare la creatività e la socialità degli studenti.



La presenza capillare sul territorio nazionale e la rete logistica più grande d'Italia permettono al Gruppo di proporsi come collegamento tra istituzioni, territorio e servizi nazionali, e di contribuire allo sviluppo delle piccole realtà territoriali. In questo senso, in linea con il programma di rilancio del Paese e in continuità con i sette impegni prefissati nel 2019, Poste Italiane ha promosso diverse iniziative per il **sostegno dei Piccoli Comuni**.

**Zero**

Uffici Postali chiusi nel 2020

L'Azienda, ponendosi come punto di riferimento per la comunità, soprattutto nelle aree considerate periferiche, si è impegnata ad offrire servizi puntuali, presenza fisica e vicinanza ai cittadini. In particolare, nel 2020 il Gruppo ha continuato l'installazione di cassette postali nei Piccoli Comuni, contando complessivamente **9.857** nuove installazioni in 4.778 Comuni, e **300** cassette postali *Smart*, in 231 comuni. Con la volontà di ridurre il *digital divide*, sono stati installati **5.692** spot *Wi-Fi*, raggiungendo così l'obiettivo di coprire il 100% dei Piccoli Comuni.

Nel corso del 2020 sono stati, inoltre, installati **1.327** nuovi ATM, dislocati in 1.320 Comuni; installati **7.096** impianti di videosorveglianza in 2.584 Comuni e abilitate **2.830** scuole in 2.280 Comuni al programma "Il Risparmio che fa Scuola". In aggiunta, presso la sede centrale di Poste Italiane, all'interno della funzione *Corporate Affairs*, è stato istituito un **Ufficio dedicato a supporto dei Piccoli Comuni**, raggiungibile attraverso l'indirizzo *e-mail* [piccolicomuni@posteitaliane.it](mailto:piccolicomuni@posteitaliane.it), a cui gli amministratori possono fare riferimento per richiedere informazioni e promuovere iniziative.

Per garantire una sostenibilità economica e sociale, anche nei Piccoli Comuni si è mirato al rinnovamento dei mezzi di trasporto verso soluzioni a ridotto impatto ambientale, arrivando a contare, nel 2020, **1.308** Comuni serviti dalla flotta *green*.

**Impegno verso i Piccoli Comuni - Azioni concrete**

Nel 2020 l'attenzione del Gruppo si è concentrata sulla mitigazione degli effetti che l'emergenza sanitaria ha avuto sulla collettività e sull'economia italiana tramite l'implementazione di diverse iniziative volte al sostegno dei cittadini. Nel corso dell'anno, infatti, Poste Italiane ha messo a servizio del Paese la rete logistica di cui dispone e la propria flotta aziendale, aiutando l'intera nazione nella lotta al *virus* Covid-19.

Il Gruppo ha sottoscritto con l'Arma dei Carabinieri una convenzione grazie alla quale tutti i cittadini di età pari o superiore a 75 anni hanno potuto richiedere di ricevere gratuitamente le prestazioni previdenziali presso il proprio domicilio, delegando i Carabinieri al ritiro. Inoltre, l'Azienda ha richie-

sto esplicitamente al MEF, la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro, l'Inps e la Banca d'Italia di individuare una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata e, al fine di garantire la gestione di possibili asseveramenti all'esterno degli Uffici Postali, Poste Italiane ha stipulato contratti con oltre 500 istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile.

**80**

prefetture (75% del totale) contattate per intensificare i controlli negli Uffici Postali e +6.000 *tablet* dotati di un canale di comunicazione diretto con l'Arma dei Carabinieri

Grazie all'accordo con 4k S.r.l., società *leader* nella consegna di farmaci a domicilio, Poste Italiane mette a disposizione la propria capillarità per offrire un servizio fondamentale alle categorie di persone che non hanno la possibilità di uscire di casa: i cittadini, grazie all'iniziativa, possono effettuare gli ordini presso la farmacia di fiducia e vederli recapitati al proprio domicilio in modalità *instant*, entro 90 minuti.

**Poste Italiane consegna i farmaci a domicilio**

## Poste Italiane in prima linea nella lotta al Coronavirus

Allo scopo di contribuire alla realizzazione della campagna vaccinale, a febbraio 2021 Poste Italiane ha lanciato la nuova piattaforma per la tracciatura e la somministrazione dei vaccini contro il Coronavirus, mettendo a disposizione della Nazione le proprie strutture logistiche e informatiche. La piattaforma consente ai cittadini delle regioni aderenti di effettuare la prenotazione per il vaccino *online*, tramite *call center*, recandosi al Postamat e inserendo la propria tessera sanitaria, oppure direttamente tramite i palmari conferiti in dotazione ai portalettere. Il Gruppo, inoltre, garantisce il proprio supporto al Paese anche per la consegna dei vaccini. A tal proposito, la società SDA ha infatti rafforzato il proprio parco mezzi riuscendo a consegnare più di 1.500.000 dosi di vaccino nei primi mesi del 2021.

Consegnate più di **1.500.000** dosi di vaccino dalla flotta del Gruppo

In un'ottica di **inclusione finanziaria**, l'Azienda ha voluto rafforzare il proprio impegno verso le persone 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. In particolare, durante il 2020, Poste Italiane ha **accolto migliaia di richieste di sospensione dei mutui** BancoPosta e delle **rate dei finanziamenti** BancoPosta per piccole e medie imprese e lavoratori autonomi con partita Iva e ha proseguito il programma di rilancio del Risparmio Postale accompagnato dal miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente, anche attraverso lo sviluppo del canale digitale.








Inoltre, coerentemente con quanto previsto dal "Decreto Rilancio" (D.L. n. 34/2020 convertito con modifiche nella L. n. 77/2020), a settembre 2020 il Gruppo ha promosso un servizio che consente a privati, imprese e liberi professionisti di cedere i propri crediti di imposta a Poste Italiane, ottenendo la relativa liquidità in un'unica soluzione direttamente sul conto corrente BancoPosta. In particolare, è stata prevista la cessione del Superbonus 110%, degli altri Bonus edilizi, del Bonus Vacanze delle strutture ricettive e, da febbraio 2021, di canoni di locazione, sanificazione e acquisto DPI e adeguamento degli ambienti di lavoro.

**15.000**

richieste per la cessione del credito di imposta



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

| PRINCIPALI CAPITALI  | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)                                   | TARGET                   | STATO ATTUAZIONE |  | OUTCOME   |
|--|--|--|--------------------------|------------------|--|---|
|  |  |  |                          | BASELINE         | 2020   |   |
| <br> | Proseguire i progetti di inclusione e educazione finanziaria, postale e digitale   | N° eventi  | 258 entro il 2021        | 2020             | New  |    |
|  | Certificare il servizio di consulenza finanziaria e le competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222 | % dei consulenti finanziari certificati ISO 22222  | 100% entro il 2022       | 2018             | Formati 500 consulenti   |    |
|  | Programmi di Educazione Finanziaria, Postale e Digitale nei Piccoli Comuni   | N° eventi  | 193 eventi entro il 2020 | 2019             | I programmi di Educazione finanziaria postale sono stati effettuati per 484 Piccoli Comuni |    |
|  | Servizi di pagamento e POS gratuiti per i Piccoli Comuni   | N° POS   | 250 entro il 2020        | 2019             | 465 POS  |   |
|  | Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»                  | % di investimenti «benessere e inclusione sociale» | +10% entro il 2021*      | 2019             | 26 iniziative  |  |

\* L'anno di riferimento è stato posticipato al 2021 poiché l'emergenza sanitaria ha avuto un significativo impatto sulla realizzazione delle iniziative. Nonostante ciò, con l'impegno e il grande sforzo di Poste Italiane sono state realizzate 26 iniziative in ambito benessere ed inclusione sociale per un valore economico pari a 532 mila euro.

 Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato
  Obiettivo non raggiunto
  Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

### Gli ATM per l'inclusione

| ATM   | 2018         | 2019         | 2020         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti | 7.279        | 7.728        | 7.958        |
| di cui:   |              |              |              |
| ATM dotati di guida vocale                          | 6.307        | 7.020        | 7.384        |
| <b>Totale</b>                                       | <b>7.279</b> | <b>7.728</b> | <b>7.958</b> |







## *Customer experience*

- -23% di reclami pervenuti nel 2020
- Dialogo continuativo con le Associazioni dei Consumatori
- Sviluppo di nuove funzionalità dell'Assistente Digitale
- Attività di sicurezza preventive per la tutela del patrimonio informativo aziendale



## Customer experience

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Poste Italiane pone la **soddisfazione del cliente come obiettivo centrale** delle proprie politiche di qualità, riservando ai momenti di ascolto un ruolo fondamentale nel processo di orientamento verso tutta la propria clientela. Il Gruppo si adopera costantemente per il miglioramento della qualità dei propri prodotti e servizi, con l'obiettivo di garantire un'esperienza unica e distintiva a tutti i consumatori, prestando attenzione ad intercettare e soddisfare i bisogni emergenti.

Poste Italiane si impegna per far sperimentare ai propri clienti un'esperienza di consumo di alto livello e assicura la tutela del patrimonio informativo aziendale, dotandosi di sistemi tecnologicamente avanzati

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

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET                    | STATO ATTUAZIONE |              | OUTCOME |
|---------------------|--|--|---------------------------|------------------|--------------|---------|
|                     |  |  |                           | BASELINE         | 2020         |         |
|                     | <b>Aumentare la Customer Satisfaction</b>  | <i>Customer Satisfaction</i>                             | +4% entro il 2022         | 2018             | +0,8%        | <br>    |
|                     | <b>Sviluppare il modello di servizio tramite l'attribuzione di un Consulente Dedicato ai clienti</b>   | Numero consulenti dedicati                               | 9.500 entro il 2022       | 2018             | 8.078        |         |
|                     | <b>Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale</b>  | Ore di formazione erogata alla rete commerciale          | 6,5 milioni entro il 2022 | 2018             | 2,68 milioni |         |
|                     | <b>Migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e Azienda</b>   | Numero chiamate gestite in automatico                    | 15% entro il 2022         | 2019             | 18%          |         |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio tramite la specializzazione dei Consulenti Finanziari in base al target di clientela in Personal, Dinamici e Premium</b>                             | Numero di consulenti specializzati                       | > 10.000 entro il 2024    | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiram, Fondi e GP Moneyfarm</b> | Numero di sottoscrizioni avvenute tramite canale Digital | > 5% entro il 2024        | 2020             | New          |         |

■ Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato    
 ■ Obiettivo non raggiunto    
 ■ Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Nel 2020 è stata costituita la nuova funzione **Digital, Technology & Operations** con l'obiettivo di realizzare un ecosistema di soluzioni di prodotti e servizi innovativi che, in logica di piattaforma, aggrega servizi ed esperienze d'uso dei clienti, massimizzandone la soddisfazione e abilitando al contempo meccanismi sincroni, tra le componenti IT ed *operation*, per poter così rispondere rapidamente ed efficacemente ai bisogni di *business*. La funzione, mira ad un continuo perfezionamento della *customer experience* e cura il monitoraggio e il conseguente miglioramento della *customer satisfaction*, in un'ottica di *continuous improvement*.

Un ulteriore passo in avanti è stato reso possibile attraverso l'adozione del **Customer Feedback Management**. Tale strumento permette di inviare ai clienti sondaggi relativi alla qualità percepita, mettendo rapidamente a disposizione delle strutture competenti le risposte ottenute ed evidenziando le tematiche più ricorrenti sottolineate dalla clientela.

Al fine di presidiare attivamente eventuali criticità segnalate dai clienti e indirizzare azioni correttive, è stata inoltre attivata una *Task Force* Qualità e *Customer experience*, trasversale all'Azienda.

237

**azioni di miglioramento individuate** tra luglio e dicembre 2020

-23%

**di reclami** annuali pervenuti rispetto al 2019

In continuità con il percorso intrapreso di integrazione dell'intelligenza artificiale all'interno dei propri Servizi di Assistenza Clienti, nel 2020 il Gruppo ha ulteriormente sviluppato il proprio Assistente Digitale denominato Poste.

Poste, l'Assistente Digitale di Poste Italiane, è lo strumento sviluppato con l'obiettivo di migliorare e semplificare l'interazione tra cliente e azienda grazie all'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale. Nei primi mesi del 2020 è stata implementata la nuova funzionalità VoiceBot, un sistema basato sulla guida vocale in grado di fornire indicazioni e risposte in maniera immediata e facilmente comprensibile. A seguito di questi sviluppi, Poste Italiane ha integrato l'utilizzo dell'assistente digitale con la piattaforma di messaggistica istantanea *WhatsApp* e ha previsto l'estensione delle sue funzionalità anche in app e attraverso i canali *social*. Poste è in grado di indirizzare numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai dipendenti dell'area di Servizio di Assistenza Clienti per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti. La soluzione digitale si è rivelata particolarmente utile durante il periodo di *lockdown* per via delle numerose pratiche pervenute.

**L'Assistente Digitale di Poste Italiane si evolve**



In linea con l'obiettivo di intercettare i bisogni dei clienti al fine di garantire un'offerta di qualità crescente, Poste Italiane conferisce fondamentale importanza al confronto, su piccola e larga scala, con le Associazioni dei Consumatori. Attraverso l'istituzione del "**Cantiere Consumatori**", il gruppo di lavoro

e di consultazione permanente costituito da un singolo rappresentante di ogni Associazione e da esponenti del Gruppo, è possibile individuare le **migliori soluzioni** per conciliare le esigenze dell'Azienda con quelle dei clienti nell'ambito delle iniziative aziendali.

### Dialogare significa innovare: nasce il Punto Poste da Te

A giugno 2020, dall'elaborazione degli spunti ottenuti grazie al dialogo costante tra Poste Italiane e le Associazioni dei Consumatori, è nato il "Punto Poste da Te", uno sportello digitale che può essere installato dentro qualsiasi spazio chiuso che si presti al servizio. La nuova creazione del Gruppo è un chiaro esempio di servizio che si adatta alle necessità dei cittadini, consentendo a questi ultimi di gestire le spedizioni e i pagamenti direttamente da casa o dall'ufficio, migliorando la qualità del servizio e di conseguenza l'esperienza del cliente con Poste Italiane.

Lo sportello digitale ha ricevuto il premio all'innovazione "Eletto prodotto dell'anno 2020", basato esclusivamente sul voto dei consumatori, per la categoria servizi spedizione e ritiro.



Da anni il Gruppo Poste Italiane investe per il continuo innovamento dei propri sistemi tecnologici di protezione, adottando pedissequamente tutte le misure previste dalle normative di riferimento, al fine di assicurare la corretta erogazione dei propri servizi e **garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni**. Al fine di diffondere una cultura della riservatezza e del rispetto della *privacy*, Poste Italiane si è dotata di un sistema di norme e linee guida atte a garantire un elevato livello di protezione dei dati personali degli interessati, che si impegna a divulgare e promuovere attraverso corsi dedicati.

In tale ottica, la **Funzione Privacy**, istituita con il compito di assicurare il corretto utilizzo dei dati personali e l'adempimento dei principi e delle regole che ne sono alla base, garantisce un presidio unico a livello di Gruppo per tutte le responsabilità relative alle tematiche di *privacy*. Tale struttura, attraverso l'esplicazione delle proprie mansioni, garantisce anche l'impulso al *continuous improvement*. Al suo interno, inoltre, opera il Centro Servizi *Privacy*, il cui compito è quello di rappresentare un punto di riferimento unico in materia *privacy* per i clienti

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

e di raccogliere e gestire in maniera efficiente e centralizzata tutte le istanze che pervengono da quest'ultimi, come ad esempio le richieste di accesso, rettifica o integrazione ai dati personali e di variazione dei consensi espressi, moni-

torandone altresì l'andamento al fine di identificare eventuali opportunità di perfezionamento dei processi aziendali.

L'approccio focalizzato verso il miglioramento continuo, la peculiare gestione delle richieste dei clienti e la corretta *compliance* alle disposizioni normative, hanno consentito al **Centro Servizi Privacy** di ottenere la **certificazione** del proprio sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in accordo allo **standard ISO 27001**.

Sistema di gestione  
per la sicurezza  
delle informazioni del  
Centro Servizi Privacy  
**certificato ISO 27001**

Nel corso del 2020 il Gruppo ha dato vita ad un progetto di Educazione Digitale che ha avuto l'obiettivo di contribuire alla trasformazione digitale in atto nel Paese e ridurre il *digital divide*. Il primo ciclo tematico è stato dedicato alla *cybersecurity* attraverso la collaborazione dei colleghi del CERT di Poste Italiane che quotidianamente garantiscono e vigilano sulla sicurezza dei sistemi aziendali. Le tematiche affrontate hanno riguardato vari aspetti tra cui la gestione dei dati, la crittografia e le password fino ad arrivare ad argomenti di grande attualità come, ad esempio, la *blockchain*.

**Progetto  
di Educazione  
digitale**



Posteitaliane



# Innovazione

- Commercializzata la prima Postepay in materiali biodegradabili
- Sviluppo di nuovi prodotti digitali
- Accelerazione nel percorso di *digital transformation* del Gruppo per garantire l'operatività durante la pandemia
- 48,1 mln di app scaricate nel 2020





## Innovazione

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Il Gruppo Poste Italiane si pone come **motore di innovazione e digitalizzazione del Paese**, garantendo l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini e favorendo la connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Nonostante l'emergenza sanitaria, grazie ad investimenti tecnologici e *partnership* strategiche, l'Azienda è riuscita a integrare i propri servizi tradizionali con

nuove proposte maggiormente focalizzate su un approccio digitale, garantendo continuità e ampliando la propria offerta con prodotti fruibili anche da remoto.

Per Poste Italiane l'innovazione rappresenta il volano per affrontare le sfide dello sviluppo sostenibile

### La risposta tecnologica di Poste Italiane all'emergenza sanitaria

Con l'obiettivo di contribuire al miglioramento della sanità pubblica e limitare l'accesso fisico dei cittadini presso i centri ospedalieri o ambulatori, a ottobre 2020 Postel S.p.A., società del Gruppo Poste Italiane, ha lanciato "Smart Screening", un servizio di ausilio per invitare i cittadini a partecipare ai programmi massivi di *screening* sanitari in auto-prelievo. L'innovativa soluzione dedicata alle ASL prevede la predisposizione e la consegna a domicilio dell'invito e del *KIT* di auto-prelievo, interamente a carico di Postel. A seguito degli esami effettuati, la Società predispose l'invio degli esiti, e in caso di positività, inoltra un nuovo invito a presentarsi presso la ASL per eseguire approfondimenti diagnostici, trattamenti sanitari e nuovi *test*.

**SMART SCREENING**



Nell'ambito dei pagamenti, il Gruppo ha intrapreso una serie di iniziative che vedono i clienti in una posizione centrale, improntando i propri sforzi verso il continuo miglioramento dell'esperienza nella fruizione dei servizi messi a disposizione in una logica sempre più omnicanale. Le attività del Gruppo hanno contribuito allo sviluppo di nuovi servizi e prodotti digitali e a consolidare quelli già esistenti, permettendo di orientare l'offerta verso la **lotta al contante** e all'utilizzo della moneta elettronica.

Postepay Standard al **1° posto** nella classifica stilata dall'Osservatorio Finanziario

Postepay Evolution premiata come **migliore Carta Conto** dall'Osservatorio Finanziario

14,4

milioni di *download* dell'App Postepay nel 2020

La continua innovazione e l'attenzione riservata dal Gruppo alle tematiche ambientali hanno portato alla nascita di Postepay Green, la nuova carta prepagata biodegradabile composta da materiali di origine biologica a minore impatto ambientale. La prepagata, riservata ai ragazzi dai 10 ai 17 anni, consente ai giovani clienti di effettuare pagamenti in totale sicurezza e velocità, e ai genitori di controllare le transazioni e ricaricare rapidamente la carta attraverso il sistema di "paghetta".



## Postepay Green: la prepagata biodegradabile

A partire dal mese di dicembre 2020, PostePay supporta il Governo nell'attuazione del Piano Italia Cashless volto a incentivare i pagamenti elettronici e favorire lo sviluppo di un sistema più digitale, veloce, semplice e trasparente. Il programma prevede un rimborso del 10% sugli acquisti effettuati con carte o app di pagamento in negozi fisici, erogato in modalità *cashback*.

## Poste Italiane a supporto del Piano Italia Cashless

Nonostante la contrazione del mercato, il 2020 ha visto il rafforzamento della crescita dei pagamenti digitali per Poste Italiane, complici anche le numerose collaborazioni e *partnership* intervenute nel corso dell'anno. A tal proposito, il Gruppo ha siglato un accordo con Volante Technologies, che ha permesso di rafforzare ulteriormente il programma di modernizzazione dei servizi di pagamento del Gruppo attraverso l'implementazione della **piattaforma di Open Banking** e consentendo pagamenti istantanei, fornendo anche un nuovo *gateway* di accesso alle reti interbancarie tradizionali.

Rispetto al comparto *Mobile*, grazie agli accordi siglati con TIM e Open Fiber, il Gruppo è in grado di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate di connettività *internet* e di offrire al Paese servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra-larga, con l'obiettivo di **ridurre la digital divide** tra le diverse aree del Paese. A queste intese, nel 2020 si sono aggiunte una serie di ulteriori novità, come il servizio Postepay Connect Back e la soluzione PosteMobile Casa WEB, che hanno consentito a Poste Italiane di confermarsi come operatore di spicco anche all'interno del settore delle telecomunicazioni.

Nell'ambito dei servizi di Pacchi e Distribuzione, nel 2020 Poste Italiane si è impegnata per rendere i propri sistemi di trasporto ancora più efficienti e in linea con la domanda di mercato. In questa ottica, il Gruppo ha proseguito lo sviluppo delle connessioni aeree per favorire la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta la nazione, con particolare *focus* sul sud Italia e le isole. Inoltre, grazie a una serie di operazioni societarie, il Gruppo è stato in grado di migliorare il proprio servizio di recapito. Infatti, a seguito della *joint venture* stabilita con sender, l'Azienda è in grado di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica e realizzando un modello operativo *full-tracked* e *full-digital*, in linea con le esigenze dell'*e-commerce*.

4,8

milioni di *download* dell'App  
PosteMobile

## Poste Italiane acquisisce l'operatore logistico cinese Sengi Express

Nel 2021 Poste Italiane ha acquisito il 51% del capitale votante di Sengi Express Limited, determinando, per la prima volta nella sua storia, l'ingresso di una società estera nel Gruppo. L'operazione consentirà di sviluppare il *business* B2C a livello internazionale e di consolidare e spedire in Italia i volumi acquistati in Cina dai consumatori italiani. Sengi Express è un punto di riferimento per i *merchant* dell'*e-commerce* cinese presenti sul mercato italiano, collocandosi come *leader* nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche *cross-border*. Inoltre, nell'ambito della collaborazione e in linea con l'evoluzione delle esigenze degli *e-shopper*, è stata avviata la sperimentazione della tracciatura E2E (*End to End*) delle spedizioni, che permette di verificare sul sito di Poste Italiane lo *status* della spedizione per la prima volta lungo tutta la *supply chain*, anche oltre i confini del territorio italiano.

La rivoluzione digitale intrapresa da Poste Italiane ha coinvolto non solo la propria offerta ma anche i processi, attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in ottica *omnichannel* che garantisce all'Azienda la possibilità di erogare i servizi in maniera agile e al

passo con i bisogni della clientela. Il *roll-out* della strategia omnicanale, tramite l'estensione del *footprint* fisico e il potenziamento dei canali digitali, ha permesso un'inversione radicale dei propri paradigmi, investendo l'organizzazione a tutti i livelli di *business*.

## Poste Italiane e Microsoft per l'innovazione del Gruppo e la competitività del Paese

Posteitaliane



Nel 2020 Poste Italiane e Microsoft Italia hanno annunciato una *partnership* che mira a proseguire il percorso di trasformazione digitale avviato dall'Azienda e che favorisce la fornitura di servizi avanzati e digitali per le imprese italiane e la Pubblica Amministrazione. Il nuovo accordo ruota attorno a tre ambiti strategici di collaborazione. In primo luogo, la creazione di una "Piattaforma di Ecosistema per le PMI" volta a promuovere la trasformazione digitale delle aziende motore dell'economia del Paese. La piattaforma metterà a disposizione del mercato servizi congiunti da parte di Poste Italiane e Microsoft per creare applicazioni locali e su misura utilizzando soluzioni semplici e sicure. Il secondo ambito dell'accordo stabilisce lo sviluppo di una Piattaforma Nazionale di *Cloud* Ibrido che combina i pilastri dell'architettura *DataCenter* di Poste Italiane con le soluzioni *cloud* Microsoft Azure, per permettere al mondo delle aziende private e della Pubblica Amministrazione di intraprendere percorsi di trasformazione digitale e di modernizzazione dei servizi pubblici. Grazie al modello ibrido è possibile definire quali informazioni e applicazioni risiedono nel *cloud* pubblico e quali restano nel *cloud* privato, con una gestione semplificata e unificata tra questi due mondi che permetterà di avere i massimi vantaggi dai due approcci. L'intesa ha previsto, inoltre, il lancio di un *Hybrid Cloud Competence Center* per favorire l'accelerazione dell'adozione delle soluzioni *cloud computing*. Il terzo punto della strategia pone il *focus* sul processo di trasformazione digitale del Gruppo: l'adozione della tecnologia Microsoft permetterà a Poste Italiane di accelerare la trasformazione delle applicazioni esistenti e di creare nuove applicazioni *cloud native* con tempi di sviluppo ridotti e soluzioni agili per rispondere alle esigenze attuali e future dei clienti. Il Gruppo adotterà le piattaforme *cloud* di *Modern Workplace* per la collaborazione e la condivisione delle informazioni con tutte le figure aziendali allo scopo di guidare il cambiamento culturale sul fronte dei nuovi modelli di lavoro, anche alla luce delle esigenze emerse con l'emergenza Covid-19.

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

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)   | TARGET  | STATO ATTUAZIONE |              | OUTCOME |
|---------------------|--|--|---|------------------|--------------|---------|
|                     |  |  |   | BASELINE         | 2020         |         |
|                     | <b>Progetto Green-ticket</b>   | % di Uffici Postali abilitati  | 100% entro il 2021  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Installare cassette postali SMART</b>   | Numero di cassette postali SMART   | 10.500 entro il 2025  | 2019             | 347          |         |
|                     | <b>Incrementare le transazioni digitali effettuate da app o da web</b>                           | Numero transazioni digitali  | 100 milioni entro il 2022   | 2019             | 90,3 milioni |         |
|                     | <b>Incrementare i download delle app Postepay e PosteMobile</b>                                  | Numero download  | 10% entro il 2022   | 2019             | 25%          |         |
|                     | <b>Incrementare il numero di Postepay EVO</b>  | Numero di Postepay EVO   | 11,6 milioni entro il 2024  | 2019             | 7,7 milioni  |         |
|                     | <b>Incrementare il numero di carte biodegradabili</b>  | Numero di carte biodegradabili   | 16 milioni entro il 2024  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Incrementare il numero di transazioni tramite carta (inclusi i prelievi e le ricariche)</b>   | Numero di transazioni  | 2,7 miliardi entro il 2024  | 2019             | 1,6 miliardi |         |
|                     | <b>Aumentare il numero di pagamenti per beni e servizi online</b>                                | Numero di pagamenti online   | 894 milioni entro il 2024   | 2019             | 397 milioni  |         |
|                     | <b>Incrementare le transazioni digitali per i diversi prodotti del Gruppo Poste Italiane</b>     | Numero di transazioni digitali ambito servizi finanziari, assicurativi e di pagamenti          | 50% entro il 2024   | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Incremento merchant abilitati ad accettare pagamenti con Codice</b>                           | Numero merchant abilitati  | 500.000 entro il 2024   | 2019             | 70,5         |         |
|                     | <b>Dematerializzazione Processo Emissione/Pagamento/Rimborso Vaglia a sportello</b>              | % di UP in cui si dematerializzano i processi  | 100% in roll out  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Sostituzione di tutte le divise del personale operativo PCL</b>                               | Numero divise del personale operativo PCL sostituite   | 40.000 (tutti gli addetti) entro il 2022  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Incrementare i Wallet Postepay</b>  | Numero di Wallet Postepay  | 10,5 milioni entro il 2024  | 2019             | 7,4 milioni  |         |
|                     | <b>Digitalizzazione processi di back office</b>  | % delle risorse impattate dal nuovo BPM e dal reengineering dei processi in ambito back office | 65% entro il 2021   | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Incrementare il livello di automazione dei processi di back office</b>                        | % delle risorse di back office supportate da processi digitali automatizzati                   | 75% entro il 2024   | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi</b>   | Numero app realizzate  | Sviluppo app entro il 2021  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Digitalizzazione Ricevuta Cliente</b>   | Digitalizzazione ricevuta cliente  | Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2021                                  | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Multicanalità integrata su prodotti assicurativi protezione</b>                               | Creazione di funnel di pre-vendita e vendita   | Creazione di funnel di pre-vendita e vendita di prodotti protezione entro il 2021 | 2020             | New          |         |
|                     | <b>Sviluppo canali di pre-vendita e vendita di prodotti e servizi in ottica di multicanalità</b> | % di nuovi funnel realizzati in multicanalità  | 75% entro il 2024   | 2020             | New          |         |



Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato    Obiettivo non raggiunto    Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

## La dematerializzazione delle pratiche

|                                       | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Percentuale pratiche dematerializzate | 88   | 88   | 92   |

## Numero dei servizi digitali offerti (dati in milioni)

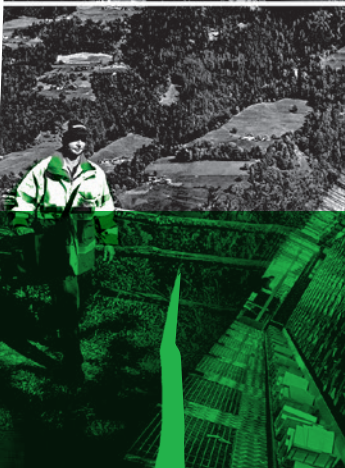
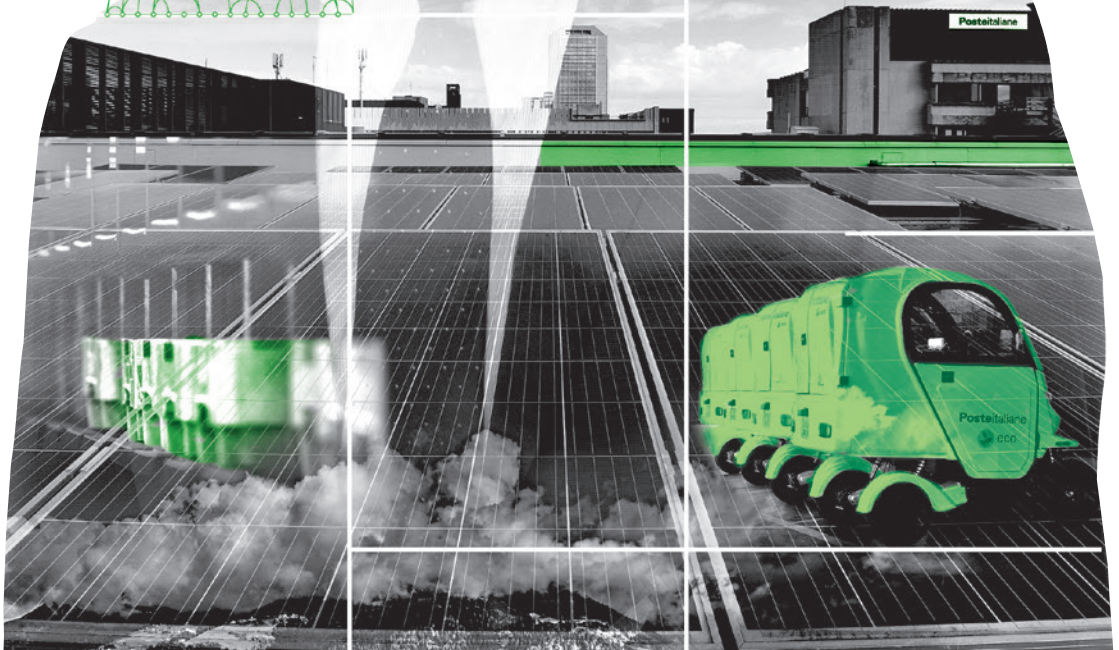
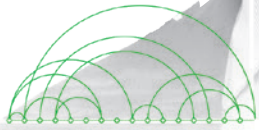
|   | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>app</i> ) di Poste Italiane | 17,6 | 20,8 | 27,1 |
| Identità digitali rilasciate  | 2,6  | 4,1  | 12,2 |
| <i>Download App Postepay</i>  | 8,5  | 11,2 | 14,4 |
| <i>Download App BancoPosta</i>  | 4,1  | 6,1  | 8,3  |
| <i>Download App Ufficio Postale</i>   | 3,1  | 4,6  | 6,8  |
| <i>Download App PostelD</i>   | 2,5  | 4,8  | 13,8 |
| <i>Download App PosteMobile</i>   | 3,4  | 4,1  | 4,8  |
| Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer (web e app)</i>               | 47,9 | 57,1 | 90,3 |

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---









# Decarbonizzazione immobili e logistica

- Sensibilizzazione nell'uso dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti
- Oltre il 95% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proveniente da fonti 100% rinnovabili
- Circa 10 milioni di euro investiti in progetti per la riduzione dell'impatto ambientale
- Mezzi *green* che compongono la flotta aziendale 14,2%



## Decarbonizzazione immobili e logistica

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



SDGs IMPATTATI



Poste Italiane riconosce la propria responsabilità nella creazione di valore sostenibile per le comunità in cui opera, impegnandosi a garantire l'efficienza nell'utilizzo delle risorse, a mitigare il proprio impatto ambientale e a sviluppare soluzioni innovative a supporto di un'economia **low-carbon**.

Obiettivo dell'Azienda è ridurre la propria impronta ecologica diffondendo una cultura di tutela dell'ambiente e incentivando comportamenti consapevoli nell'uso dell'energia, delle risorse idriche e nella gestione dei rifiuti

Negli anni l'Azienda si è dotata di una **Politica di Sostenibilità Ambientale** cui obiettivo è quello di formalizzare e comunicare agli *stakeholder* l'impegno del Gruppo per la riduzione, ove possibile, degli impatti ambientali generati dalle proprie attività operative e in particolare, quelle provenienti dall'utilizzo degli immobili e dalle attività logistiche e di trasporto. All'interno del documento sono riuniti i Principi e le iniziative, in materia di sostenibilità ambientale, verso cui Poste Italiane indirizza il proprio impegno.

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

Oltre il **95%** del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proviene da **fonti 100% rinnovabili**, certificate Garanzie di Origine

**~10 milioni**

investiti in progetti per ridurre l'impatto ambientale

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

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI   | INDICATORE (KPI)  | TARGET  | STATO ATTUAZIONE |      | OUTCOME |
|---------------------|---|---|---|------------------|------|---------|
|                     |   |   |   | BASELINE         | 2020 |         |
|                     | <b>Ridurre le emissioni totali del Gruppo in linea con gli obiettivi dell'Accordo sul Clima di Parigi e contribuire al contenimento del riscaldamento globale a 1.5°C</b> | tCO <sub>2</sub> e  | -30% entro il 2025                                | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Raggiungere la Carbon Neutrality</b>   | Net tCO <sub>2</sub> e  | 0% entro il 2030                                  | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale</b>  | % di emissioni prodotte                                       | -40% entro il 2022                                | 2019             | -3%  |         |
|                     | <b>Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman</b>  | tCO <sub>2</sub> e  | -15% entro il 2025                                | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sender</b>   | tCO <sub>2</sub> e  | -8% entro il 2025                                 | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili</b>   | % di energia elettrica consumata                              | ≥ 98% entro il 2024                               | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale</b>   | N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti | 27.800 entro il 2022                              | 2019             | 863  |         |
|                     | <b>Introdurre soluzioni di Smart Building sull'intero patrimonio immobiliare del Gruppo</b>   | GWh di energia consumata                                      | -8GWh entro il 2024                               | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo</b>  | GWh di energia rinnovabile prodotta                           | +20GWh entro il 2024                              | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni</b>  | Edifici Carbon Neutral  | 0 tCO <sub>2</sub> e nette di un CS entro il 2023 | 2020             | New  |         |
|                     | <b>Mantenimento delle certificazioni ISO 14001 e ISO 50001</b>  | Processi corporate certificati ISO 14001 e ISO 50001          | 100% entro il 2021                                | Ogni anno        | New  |         |

Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato    
 Obiettivo non raggiunto    
 Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

Poste Italiane ha aderito, insieme ad altri 110 firmatari tra associazioni, enti ed imprese, al Manifesto "Uscire dalla pandemia con un nuovo *Green Deal* per l'Italia", promosso dalla Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile. L'iniziativa è nata dalla volontà di rilanciare l'economia in chiave *green* dopo il pesante colpo subito dalla pandemia causata dal *virus* SARS-COV-2. In tale scenario, il Gruppo auspica la realizzazione di un nuovo *Green Deal*, un ambizioso programma europeo per un'economia avanzata, decarbonizzata e circolare. L'Azienda ritiene che tale progetto sia la via da seguire per una più forte e duratura ripresa che valorizzi le attività votate alla decarbonizzazione e alla circolarità dei modelli di produzione, distribuzione e consumo. Il Manifesto, siglato dai suoi sottoscrittori, è stato inviato alle istituzioni italiane ed europee.

**Poste Italiane aderisce al Green Deal**

Nel 2020 è proseguito l'impegno del Gruppo per la decarbonizzazione dei propri immobili. L'Azienda si è dedicata all'aumento di **energia autoprodotta**, prevedendo ulteriori installazioni di pannelli fotovoltaici sulle proprie strutture. A tal proposito, è stata aggiudicata una gara europea del valore di 32,2 mln € per l'implementazione di **622** installazioni di **impianti fotovoltaici** per la produzione di energia pulita. Inoltre, è proseguito il percorso di **conversione a LED** dell'illuminazione, raggiungendo la copertura del 56% dei mq degli immobili del Gruppo, con l'installazione di **40.000 pezzi** in più rispetto al 2019. L'impegno di Poste Italiane è integrato da un processo di puntuale monitoraggio del proprio impatto ambientale attraverso l'adozione di strumenti di raccolta dati e di piattaforme gestionali di controllo dei consumi e delle fatture *utilities*.

Rispetto alla decarbonizzazione delle attività di logistica, nel 2020 Poste Italiane si è concentrata sulla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, attraverso il passaggio a mezzi di trasporto più sostenibili e sensibilizzando i propri *stakeholder* con iniziative orientate alla mobilità sostenibile.

Installati **40.000 LED** in più rispetto al 2019, arrivando a coprire il **56%** dei mq degli immobili del Gruppo

A seguito dell'implementazione di una serie di attività, è stato possibile conseguire un **risparmio** di oltre **12.680 tonnellate di CO<sub>2</sub>**, riducendo in maniera sostanziale l'inquinamento generato dagli spostamenti casa-lavoro.

## L'Impegno di Poste Italiane per una mobilità sostenibile

In linea con quanto previsto dalla Politica di Sostenibilità Ambientale, 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 rendere più efficienti sotto tale aspetto gli spostamenti casa-lavoro del personale. Poste Italiane ritiene, infatti, che la gestione degli spostamenti sistematici del proprio personale dipendente costituisca un elemento chiave in grado di ridurre esternalità negative. In questa ottica, il Gruppo si impegna a monitorare periodicamente l'impatto ambientale generato dai suddetti spostamenti. A tale proposito, nel corso del 2020 è stata lanciata in via sperimentale la campagna "PostePedala", l'iniziativa rivolta ai dipendenti appartenenti alla sede di Roma che sistematicamente utilizzano la bicicletta nello spostamento casa-lavoro. Il progetto ha l'obiettivo di sensibilizzare sempre di più il personale all'utilizzo della bicicletta negli spostamenti *home-work*, promuovendo la creazione di una *community* di *bikers*.

L'impegno del Gruppo per la conversione della propria flotta attraverso l'introduzione di mezzi *green* si è concretizzato con l'acquisto di 663 tricicli elettrici e relative colonnine di ricarica,

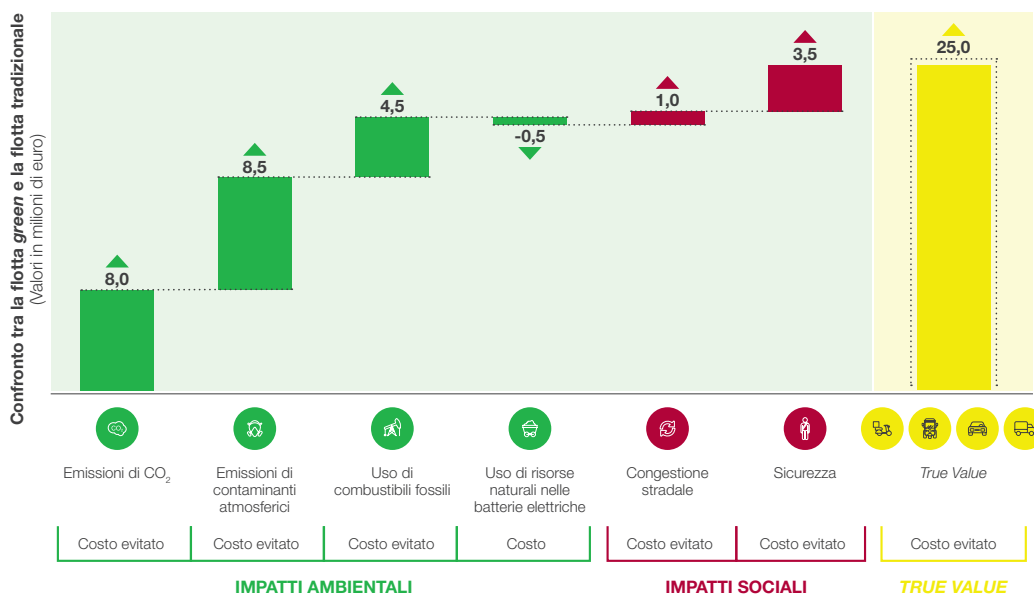
e aggiudicandosi la gara di *procurement* per l'acquisto di **5.000 tricicli** termici Euro 5, con inflottamento previsto nel corso del 2021. Tali interventi hanno permesso il raggiungimento del **14,2% di mezzi green** presenti all'interno della flotta aziendale e risultano in linea con l'obiettivo di introdurre 27.800 esemplari entro il 2022, al fine di ridurre le emissioni del 40%.

14,2%

di veicoli alternativi presenti nella flotta di Poste Italiane

## Il True Value del Piano di Rinnovo della flotta

Il Gruppo ha voluto compiere un significativo passo in avanti, impegnandosi ad implementare un **Piano di Rinnovo** che prevede la sostituzione, entro il 2022, dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni. Al fine di misurare il valore generato dall'introduzione dei nuovi veicoli della flotta, Poste Italiane ha adottato una metodologia di valutazione degli investimenti che prevede la quantificazione degli impatti economici, ambientali e sociali che un determinato progetto o attività genera per l'impresa e per la collettività. Una volta identificati, gli impatti sono stati misurati e quantificati in termini monetari tramite *proxy* finanziarie, permettendo una rappresentazione complessiva del valore generato. La figura che segue rappresenta i risultati dell'analisi sotto forma del **"True Value bridge"**, ovvero la rappresentazione grafica degli impatti netti della flotta *green* rispetto ad una flotta tradizionale. I valori positivi rappresentano i costi evitati, mentre i valori negativi rappresentano i costi aggiuntivi generati dalla flotta *green* rispetto a quella *as-is*.



In accordo con tale modello, la nuova flotta *green* genererà valore per la collettività (*True Value*) pari a +25 €/Mln rispetto alla flotta tradizionale, durante il suo totale periodo di operatività. In particolare, l'80% è rappresentato da danni evitati grazie ai minori impatti ambientali della flotta *green* rispetto alla flotta *as-is* derivanti dalla riduzione del 40% delle emissioni di CO<sub>2</sub>, equivalente a 2.500 auto in meno in circolazione. Il restante 20% è rappresentato dalla somma di costi evitati grazie alla minore congestione stradale e alla maggior sicurezza dei nuovi veicoli garantite dai nuovi mezzi. Tricicli e quadricicli elettrici, infatti, presentando dimensioni ridotte, potranno muoversi più agilmente nel traffico, non generando impatti sulla congestione stradale e potranno portare ad un minor tasso di incidentalità e minori infortuni.

## Dati sulla flotta aziendale

|                                     | 2018   | 2019   | 2020   |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| Totale veicoli                      | 34.102 | 33.477 | 32.791 |
| di cui:                             |        |        |        |
| veicoli tradizionali                | 29.786 | 29.119 | 28.133 |
| veicoli alternativi                 | 4.316  | 4.358  | 4.658  |
| di cui:                             |        |        |        |
| biciclette                          | 324    | 324    | 324    |
| veicoli elettrici                   | 1.129  | 1.149  | 1.448  |
| auto ibride                         | 88     | 79     | 79     |
| veicoli alimentati a benzina-metano | 1.705  | 1.726  | 1.727  |
| veicoli alimentati a benzina-GPL    | 1.070  | 1.080  | 1.080  |
| percentuale veicoli alternativi (%) | 12,6   | 13,1   | 14,2   |

Il Gruppo aggiorna e implementa ogni anno la propria rendicontazione per fornire una *disclosure* sempre più trasparente delle proprie *performance*. A tal proposito, nel 2020 sono stati introdotti dei nuovi indicatori in ambito Decarbonizzazione immobili e logistica, tra cui specifici KPI inerenti ai programmi di risparmio energetico:

## Risparmi totali o profitti complessivi ottenuti grazie ai programmi di risparmio energetico

| Programmi che hanno generato un risparmio (€) | 2020      |
|---|-----------|
| Progetto LED                                  | 2.551.886 |
| Programma di efficientamento energetico       | 724.996   |
| <i>Smart Building</i>                         | 148.153   |

| Programmi che hanno generato un profitto (€) | 2020    |
|--|---------|
| Impianti fotovoltaici                        | 194.934 |

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---







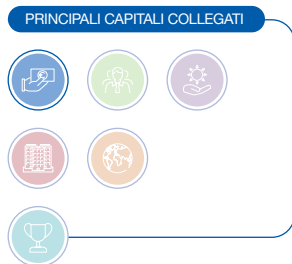
# Finanza sostenibile

- BancoPosta Fondi SGR tra i migliori 50 *asset manager* europei
- Adesione a diverse iniziative di sviluppo a livello internazionale sui temi della finanza responsabile
- Valutazione del grado di responsabilità sociale e della *carbon footprint* dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita



## Finanza sostenibile

SDGs IMPATTATI



La finanza sostenibile svolge un ruolo centrale all'interno del settore finanziario, determinando l'introduzione di nuovi meccanismi finalizzati alla promozione di investimenti in prodotti e progetti che hanno il beneficio di generare degli impatti positivi per la società.

Poste Italiane integra i criteri ESG nelle proprie scelte di investimento, promuovendo in maniera sostenibile lo sviluppo economico e sociale del Gruppo e dell'intero Sistema Paese

L'Azienda è infatti convinta che l'inclusione di tali tematiche sia necessaria per perseguire *performance* sostenibili nel lungo periodo, ridurre i rischi ambientali e sociali e agire con trasparenza e integrità. A tal proposito, dal 2019 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR sono firmatari dei *Principles for Responsible Investments* (PRI), promossi dalle Nazioni Unite con l'obiettivo di sensibilizzare gli operatori economici ad incorporare tematiche ambientali, sociali e di *governance*, all'interno dei propri investimenti. Dallo stesso anno il Gruppo Poste Vita è inoltre firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance* (PSI), la cui sottoscrizione impegna formalmente la Compagnia a includere nei propri processi decisionali i criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo.

Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR firmatari dei *Principles for Responsible Investment* dal 2019



Il Gruppo Poste Vita firmatario dei *Principles for Sustainable Insurance*



### Il nuovo Regolamento UE 2019/2088

Il Gruppo ha recepito le disposizioni e adeguato il proprio operato alle norme del nuovo Regolamento UE 2019/2088 in materia di trasparenza ESG, applicabile dal 10 marzo 2021. Il suddetto Regolamento mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti della clientela circa i rischi di sostenibilità e la promozione dei fattori ambientali, sociali e di *governance* nelle attività di investimento, ponendo a carico degli intermediari che prestano il servizio di consulenza l'obbligo di informare in via precontrattuale e continuativa gli investitori finali sui profili ESG.

La finanza sostenibile risulta determinante per la mobilitazione dei capitali utili al raggiungimento degli obiettivi sostenibili in ambito internazionale, e contribuisce anche alla ripresa sostenibile dagli impatti dovuti alla pandemia da Covid-19. A tal proposito, nel corso dell'anno il Gruppo, attraverso le partecipate Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, ha aderito a una serie di iniziative, quali:

- **Investor Agenda**, promossa da PRI, CDP, UNEPFI, nell'ambito di tale iniziativa Poste Italiane si è unita agli altri investitori che hanno sottoscritto la lettera aperta indirizzata ai *leader* europei con l'obiettivo di promuovere una ripresa sostenibile dall'emergenza Covid-19 attraverso il rafforzamento delle azioni per la transizione verso un'economia a emissioni zero.
- **Investor Statement on Coronavirus Response**, promossa dal PRI, la lettera aperta rivolta alla comunità imprenditoriale ha il fine di sensibilizzare le società per l'adozione di misure di *welfare* aziendale con l'obiettivo di mitigare gli effetti sociali dell'emergenza sanitaria.
- **European Alliance for a Green Recovery**, promossa dal PRI e lanciata dalla Commissione Parlamentare Europea per l'Ambiente, l'iniziativa mira alla costruzione di piani di investimento verdi insieme a più di 50 *business leader* del settore finanziario e assicurativo e ai fondi di investimento di 10 Paesi europei.
- **Climate Action 100+**, un'iniziativa di *engagement* collaborativo internazionale per sensibilizzare i più grandi emittenti di gas a effetto serra a livello mondiale sulle tematiche del *climate change*.

L'impegno di Poste Italiane trova concretezza nei diversi prodotti ESG sviluppati. Tra questi, il fondo *green* denominato *Diamond Eurozone Office* (DEO), il quale 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 sociale e di *governance* (ESG) in tutto il mondo; il **Fondo Diamond Core** di Poste Vita, un fondo di investimento immobiliare il cui *asset* sottostante è un immobile che gode della certificazione LEED *Gold* e che ha ricevuto una linea di credito classificata come "*Green Loan*", rappresenta il primo finanziamento *green* nel settore immobiliare italiano.

- Politica di Investimento Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Assicurazione Responsabile del Gruppo Poste Vita
- Politica di Investimento Responsabile di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* BancoPosta Fondi SGR
- Linea Guida per l'investimento in settori sensibili del Gruppo Poste Vita
- Linea Guida in materia di esercizio del diritto di voto ed attività di *engagement* del Gruppo Poste Vita

A gennaio 2021 Morningstar ha posizionato BancoPosta Fondi SGR tra i **migliori 50 asset manager europei** della categoria "*small*"

Primo **finanziamento green** nel settore immobiliare italiano ricevuto dall'*asset* sottostante il nuovo **Fondo Diamond Core**

## Fondi ESG Best in class: Poste Investo Sostenibile

Lanciato a gennaio 2020, Poste Investo Sostenibile è il nuovo fondo comune di investimento socialmente responsabile il cui paniere di titoli su cui 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 di criteri ESG.

I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita periodicamente sottoposti ad analisi ESG per valutarne il grado di responsabilità sociale, e della **carbon footprint** (impronta di carbonio), con l'obiettivo di **mitigare eventuali rischi**

Il Gruppo Poste Vita ha proseguito nel corso dell'anno il percorso di evoluzione della gamma Multiramo con il lancio di "Poste Nuovi Progetti Futuri", che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale. A luglio 2020, l'offerta è stata ulteriormente arricchita con lo sviluppo di "Poste Progetti Futuri Dinamica", nuova polizza multiramo dedicata alla clientela *Affluent*.

## Poste Progetti Futuri Dinamica

Poste Vita ha lanciato la nuova polizza multiramo "Poste Progetti Futuri Dinamica" che consente un accesso graduale ai mercati, con l'obiettivo di salvaguardare la redditività dell'investimento dei clienti dalla volatilità di mercato, includendo opzioni di investimento responsabile secondo i criteri *Environmental, Social e Governance* (ESG). Il prodotto offre un *range* di profili di investimento ampio tra cui scegliere, in base alle aspettative di rendimento, la propensione al rischio e l'orizzonte temporale di investimento del cliente. Il Premio investito viene distribuito in una combinazione predefinita di partenza costituita per il 100% dalla Gestione Interna Separata PostaValore Più e per lo 0% nel Fondo Interno Assicurativo Poste Vita Soluzione Sostenibile, il nuovo fondo ESG. Poste Vita effettua trasferimenti automatici mensili di durata massima di 18 mesi per effetto dei quali aumenta l'investimento senza garanzia di rendimento o di restituzione del capitale allocato nel Fondo Interno e diminuisce quello nella Gestione Interna Separata (cd. Riallocazione graduale). Al termine del servizio, l'investimento sarà suddiviso secondo la Combinazione Predefinita Target costituita per il 40% nella Gestione Separata PostaValore Più e per il 60% nel Fondo Interno Assicurativo Poste Vita Soluzione Sostenibile.



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

| PRINCIPALI CAPITALI | OBIETTIVI  | INDICATORE (KPI)  | TARGET   | STATO ATTUAZIONE |   |
|---------------------|--|---|--|------------------|---|
|                     |  |   |  | BASELINE         | 2020  |
|                     | <b>Inserimento graduale di una componente ESG nei prodotti d'investimento di Poste Vita</b>  | % di prodotti Poste Vita con elementi ESG   | 100% entro il 2024   | 2020             | New   |
|                     | <b>Aumentare gli investimenti di BancoPosta Fondi SGR che prevedono l'integrazione di criteri ESG</b>  | % del totale degli AUM dei Fondi in collocamento con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i>;</li> <li>• politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>benchmark</i></li> </ul> | 50% entro il 2022  | 2019             | 14,6%<br>   |
|                     | <b>Monitoraggio della carbon footprint dei portafogli di investimento</b>  | % delle gestioni attive   | 100% entro il 2021   | 2020             | New   |
|                     | <b>Nuova offerta protezione/copertura assicurativa per green building</b>  | N° prodotti assicurativi per <i>green building</i>  | Lancio e diffusione del prodotto sul mercato entro il 2021 | 2020             | New   |
|                     | <b>Favorire l'inclusione finanziaria delle categorie sociali più vulnerabili (rischio di non autosufficienza e clientela Senior)</b>   | Sviluppo offerta per categorie sociali più vulnerabili  | Lancio dei prodotti entro il 2021                          | 2020             | New   |
|                     | <b>Favorire la proposizione di coperture di protezione su polizze di investimento finalizzate a mitigare i rischi sulla salute dei clienti, riducendo l'impatto socio-economico di tali eventi</b> | % dei nuovi prodotti Vita offerti alla clientela <i>mass</i> e <i>affluent</i> che prevedono la presenza di coperture per malattia grave e invalidità permanente  | 100% entro il 2021   | 2020             | New   |
|                     | <b>Monitorare il rating ESG degli emittenti presenti nei portafogli gestiti direttamente</b>   | % degli emittenti sotto monitoraggio ESG  | 100% entro il 2020   | 2019             | 100%<br>  |
|                     | <b>Sviluppo di un'offerta dedicata alle persone con fragilità</b>  | Sviluppo offerta per persone con fragilità  | Sviluppo dell'offerta sul mercato entro il 2022            | 2020             | New   |
|                     | <b>Richiedere l'adozione della Politica di Investimento Responsabile di Poste Vita ai gestori terzi</b>  | % dei gestori terzi coinvolti   | 100% entro il 2020   | 2019             | 100%<br>  |
|                     | <b>Sviluppo di una nuova offerta salute dedicata ai dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane aderenti al Fondo Poste Italiane</b>   | N° di prodotti definiti   | Definizione di un prodotto entro il 2020                   | 2019             | Definizione e condivisione della struttura di un prodotto<br> |



Obiettivo raggiunto / Obiettivo raggiunto e aggiornato    Obiettivo non raggiunto    Termine per il raggiungimento dell'obiettivo non ancora scaduto

### Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali

|  | 2020 |
|--|------|
| Percentuale dell'AUM complessivo di Poste Vita           | 97   |
| Percentuale dell'AUM complessivo di BancoPosta Fondi SGR | 96,7 |

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---



---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---

# Poste Italiane S.p.A.

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

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

**Maggio 2021**

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

**Progetto grafico**

**centrale**  
COMUNICAZIONE

**Ritratti**

Riccardo Ghilardi photographer

**Videoimpaginazione**



**Stampa a cura di**

**Postel**

Questa carta è certificata FSC®,  
ed è proveniente da fonti forestali gestite in maniera responsabile,  
nel rispetto di rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.



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

**Posteitaliane**



**Crescere sostenibili.**

Per un 2030 a zero emissioni