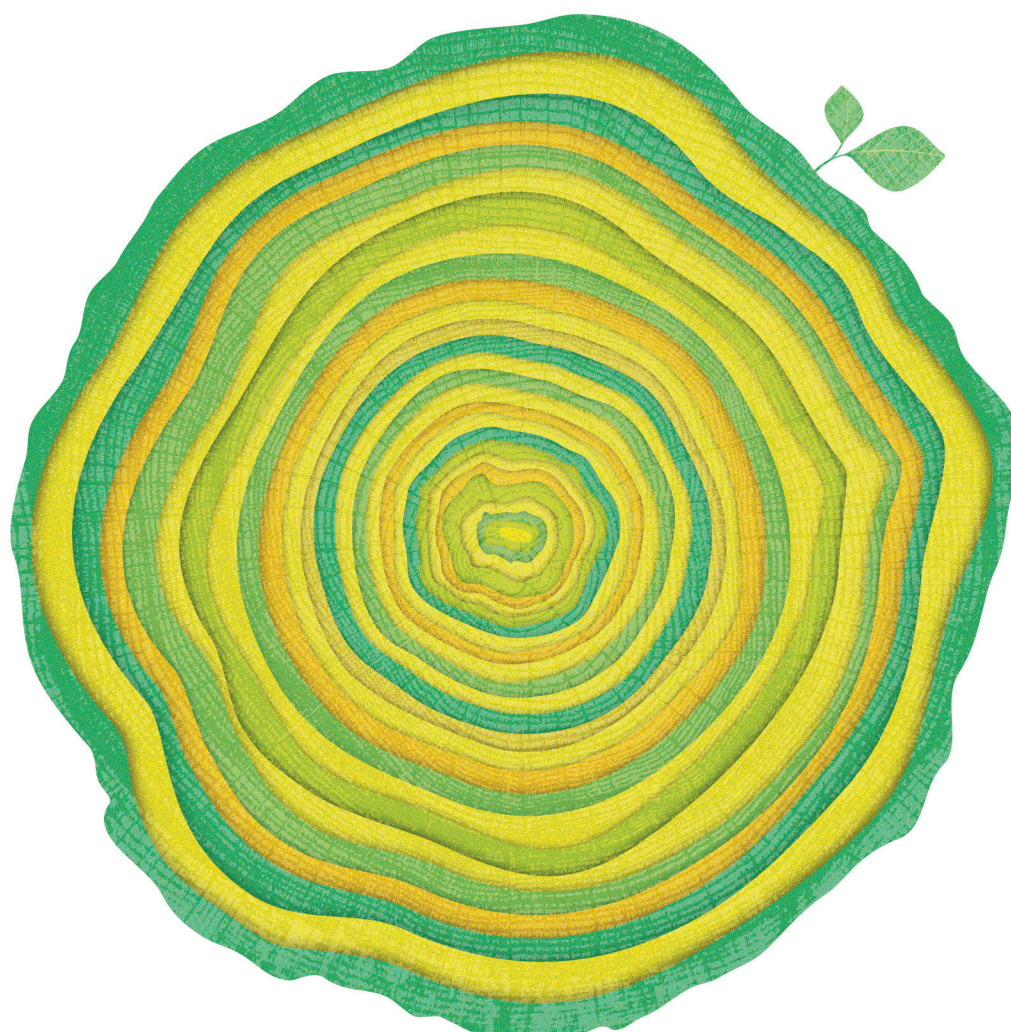


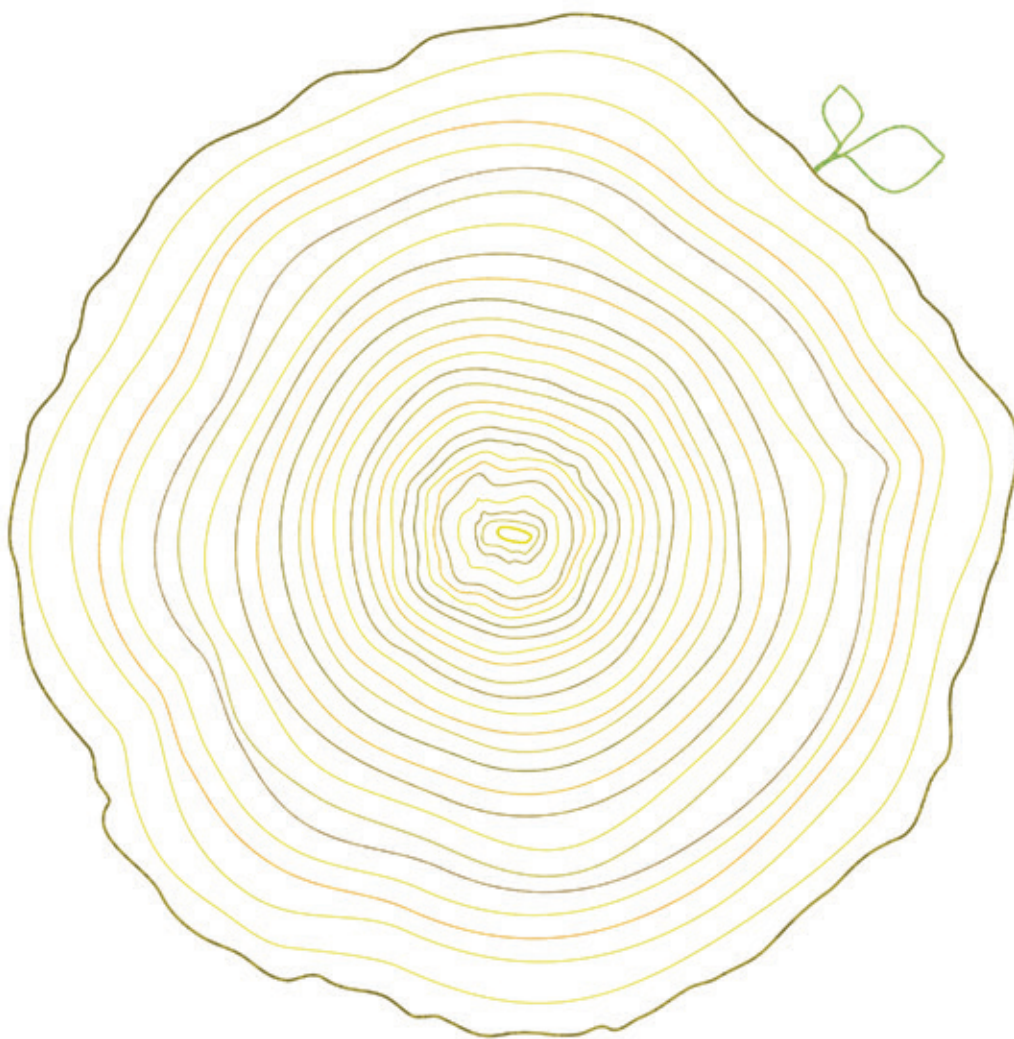
# RADICATI NEL PAESE, PROIETTATI NEL FUTURO.

BILANCIO INTEGRATO 2021 - SINTESI



# RADICATI NEL PAESE, PROIETTATI NEL FUTURO.

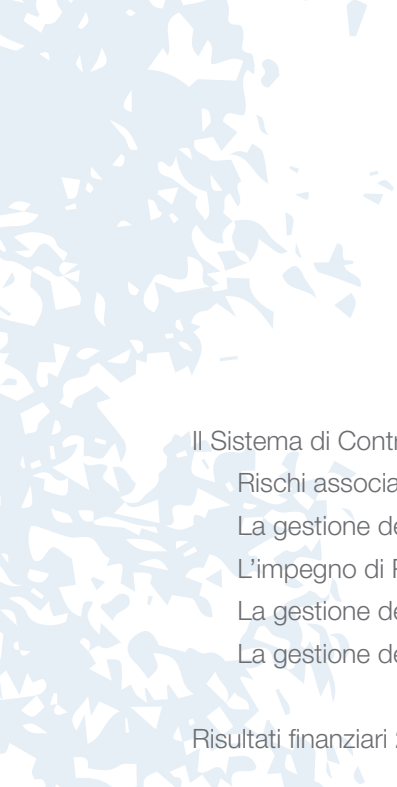
BILANCIO INTEGRATO 2021 - SINTESI



Inquadra il qr code  
e guarda il video

# Contenuti

Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese .....	4
<i>Highlights</i> .....	6
<i>Outcome</i> 2021 del processo di creazione di valore in Poste Italiane .....	6
Gli impatti generati da Poste Italiane .....	8
Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs .....	11
Il modello di <i>business</i> di Poste Italiane .....	18
Processo di creazione del valore in Poste Italiane .....	19
Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane .....	20
Il Piano Strategico “2024 Sustain & Innovate Plus” .....	22
<i>Strategic Business Unit</i> Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione .....	24
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Finanziari .....	26
<i>Strategic Business Unit</i> Servizi Assicurativi .....	28
<i>Strategic Business Unit</i> Pagamenti e Mobile .....	30
La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane .....	32
I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane a supporto del Piano “2024 Sustain & Innovate Plus” .....	32
Temi di Sostenibilità rilevanti per Poste Italiane .....	34
Il Percorso di Sostenibilità intrapreso da Poste Italiane a supporto della creazione di valore .....	38
Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG .....	40
Premi e riconoscimenti ESG .....	40
Gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane .....	43
Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane .....	43
Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità .....	45
Il Regolamento sulla Tassonomia Europea .....	46



Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane .....	48
Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione .....	50
La gestione della pandemia da Covid-19 .....	52
L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani .....	54
La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico .....	56
La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate .....	60
Risultati finanziari 2021 .....	63
I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane .....	64
Integrità e trasparenza .....	66
Valorizzazione delle persone .....	72
Diversità e inclusione .....	80
Valore al territorio .....	86
Transizione <i>green</i> .....	92
<i>Customer experience</i> .....	100
Innovazione .....	106
Finanza sostenibile .....	114



# Gruppo Poste Italiane: responsabili del benessere del Paese

Poste Italiane riveste un ruolo fondamentale all'interno del tessuto nazionale italiano. L'Azienda, configurandosi come *leader* nel settore logistico e all'avanguardia nel settore finanziario, assicurativo e nei servizi di pagamento, si pone come promotrice dello sviluppo socio-economico della realtà in cui è immersa. Attraverso i suoi **12.761 Uffici Postali**, distribuiti all'interno di una rete che conta **121.000 dipendenti**, il Gruppo garantisce una presenza capillare nel Paese, che contribuisce ad accrescere la percezione di vicinanza dell'Azienda ai cittadini. In tale prospettiva, Poste Italiane coopera attivamente al benessere delle comunità in cui opera, con la convinzione che il proprio contributo possa rappresentare uno strumento di grande valore per accompagnare la ripresa economica rispetto alle difficoltà causate dal contesto emergenziale degli ultimi due anni.

In ragione della sua costante attenzione verso tematiche di interesse pubblico, il 2021 è stato per Poste Italiane un anno fondamentale per poter implementare iniziative a supporto delle necessità del Paese, fornendo un impulso rilevante rispetto all'innovazione e digitalizzazione dei prodotti e dei processi, e sostenendo un progressivo *shift* verso un'economia sostenibile. Nello specifico, Poste Italiane ha adottato un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e del Paese, fissando obiettivi di riduzione delle emissioni nelle operazioni commerciali che mirino a raggiungere la *Carbon Neutrality* entro il 2030 e supportando così l'ambizioso obiettivo dell'Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

---

*Poste Italiane adotta un modello di business sostenibile basato su un processo di creazione del valore che utilizza in maniera ottimale capitali finanziari e non-finanziari, integrando in maniera sinergica il Piano Industriale con gli obiettivi ESG*

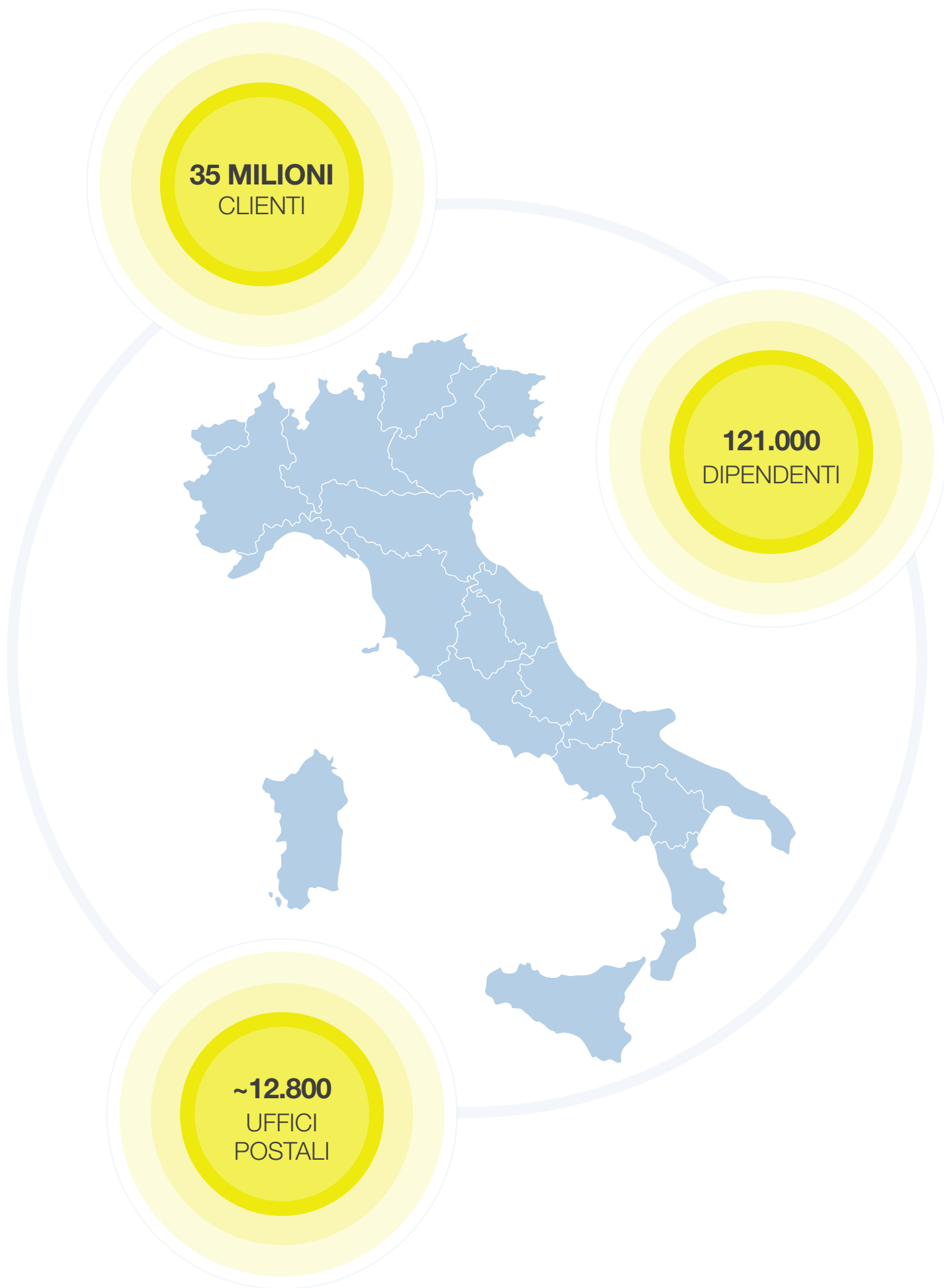
---

In continuità con quanto già avviato negli anni precedenti, Poste Italiane ha portato avanti nel 2021 la transizione verso un modello di *business* che integri gli obiettivi ESG, nell'ottica in cui la sostenibilità ambientale e sociale, congiuntamente con l'innovazione e la digitalizzazione di prodotti e processi, costituiscano elementi imprescindibili dello sviluppo economico. È infatti su questi fattori che si fonda il **nuovo Piano Strategico "2024 Sustain & Innovate Plus"**, strumento con il quale il Gruppo si pone l'obiettivo di guidare il Paese verso una crescita responsabile e sostenibile.

## IL PURPOSE DI POSTE ITALIANE



Crescere responsabilmente grazie al decisivo contributo delle proprie persone per il successo sostenibile, l'innovazione, digitalizzazione e la coesione sociale del Paese.



# Highlights

## Outcome 2021 del processo di creazione di valore in Poste Italiane

Nel corso del 2021, attraverso i significativi investimenti nelle sei forme di capitale su cui si fonda l'Azienda (finanziario, umano, fisico-strutturale, intellettuale, sociale-relazionale e naturale), il processo di creazione di valore di Poste Italiane ha generato significativi risultati in linea con il framework degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



#### Record storico del titolo a 12,675€ nel mese di ottobre

Crescita del 21% del **DPS per il 2021** vs 2020

*Economics* in crescita rispetto al 2020 e ai livelli pre-pandemia:

- Ricavi da mercato **11,2 €mld (+6,6%** vs FY 2020)
  - EBIT **1,8 €mld (+21,1%** vs FY 2020)
  - Utile netto **1,6 €mld (+31%** vs FY 2020)

- CAPEX al massimo livello storico con **754 €mln (+11%** vs FY 2020)

Prima emissione di un *Hybrid Bond* da 0,8 €mld

**586 €mld** Masse gestite/amministrate (+3,1% vs FY 2020)

**30 €mld** la Raccolta lorda sui BFP: record degli ultimi 10 anni

**Acquisizioni strategiche** Gruppo Nexive, Sengi, Financit, Replica SIM



**12.761 Uffici Postali** su tutto il territorio Nazionale e **121 mila persone impiegate**

**Strategia Omnicanale:** oltre 17 mln le **interazioni giornaliere** in omnicanalità (>20 mln a dicembre 2021)

**32%** del totale delle **transazioni giornaliere** effettuate in **digitale** o su **reti terze**

**6,7 mln** di **contatti giornalieri** su canali digitali del Gruppo

**Hub di Landriano:** inaugurato il **centro logistico più grande d'Italia** certificato **BREEAM In-Use Excellent** per la Sostenibilità

**Oltre 22 mln** di **identità digitali (SPID)** rilasciate per permettere ai cittadini l'accesso a piattaforme e servizi della PA

Primo operatore in Italia per **carte di pagamento (28,6 mln)** e nelle **transazioni e-commerce (+31%** vs FY 2020)

**Oltre 400 Cassette postali smart** per l'ottimizzazione del ritiro della corrispondenza



**Fisico strutturale**



**POSTE**

La campagna di lancio di Poste Delivery vince ai

**Touchpoint Awards | Strategy 2021** nella categoria **The Best New Brand**

**1° posto nel ranking globale di Brand Finance**

Per il secondo anno consecutivo Poste Italiane al primo posto nella graduatoria mondiale per il settore assicurativo

BancoPosta Fondi SGR: Premio *European Funds Trophy 2021* come **"Best Italian Asset Management Company"**

**Interactive Key Award** premia la campagna di lancio di Postepay Digital

L'app **NoidiPoste** vince ai **Touchpoint Awards Engagement 2021** nella categoria **mobile marketing**

Poste Italiane e Tg Poste: premio **"Best in Media Communication"**

**ISO 29993:2019** | Novembre 2021

**ISO 22222** | Novembre 2021

**ISO 20400** | Ottobre 2021



**Intellettuale**





**Umano**



**Inaugurazione “Poste Centro Medico” per i dipendenti**

**Tamponi** rapidi gratuiti e **permessi** retribuiti per la somministrazione del vaccino per i dipendenti

**Piano di vaccinazione aziendale del Gruppo**

**Rinnovato il contratto collettivo di lavoro** per il personale non dirigente valido fino al **31 dicembre 2023**

**6 mln di ore di formazione** erogate nel corso del 2021

Certificazione **“Top Employer Italia”** ottenuta per il **terzo anno consecutivo**

**Sociale relazionale**



**Supporto alla ripresa economica con circa 7,4 €mld (valore nominale) di Crediti di imposta** acquistati al 31 dicembre 2021 in **multicanalità** su una gamma completa di crediti

**Campagna vaccinale Covid-19: oltre 25 mln di vaccini** consegnati e **oltre 31 mln** di prenotazioni del vaccino effettuate attraverso la **piattaforma IT** di Poste Italiane

**Poste Italiane è Top Sponsor della Nazionale Italiana di Calcio, campione d'Europa 2020, esposta bandiera con i volti di 1.200 dipendenti** sulla **sede centrale di Poste Italiane a Roma**

**Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di Euronext MIB ESG, figurando prima tra le società best performer**

**Naturale**



**Oltre 10.000 mezzi a basse emissioni** disponibili nella **flotta**, di cui circa **1.700 elettrici** (tricicli, quadricicli e autoveicoli)

**Circa 650 edifici** coinvolti nel progetto **Smart Building\***, **oltre 379 mila lampade LED** installate

**Recapito Full Green:** a Imperia e Viareggio i primi centri di distribuzione a zero emissioni. Recapito a zero emissioni su 15 centri città

\* Gestione automatizzata e a distanza degli edifici per ottenere efficientamenti energetici



## Gli impatti generati da Poste Italiane

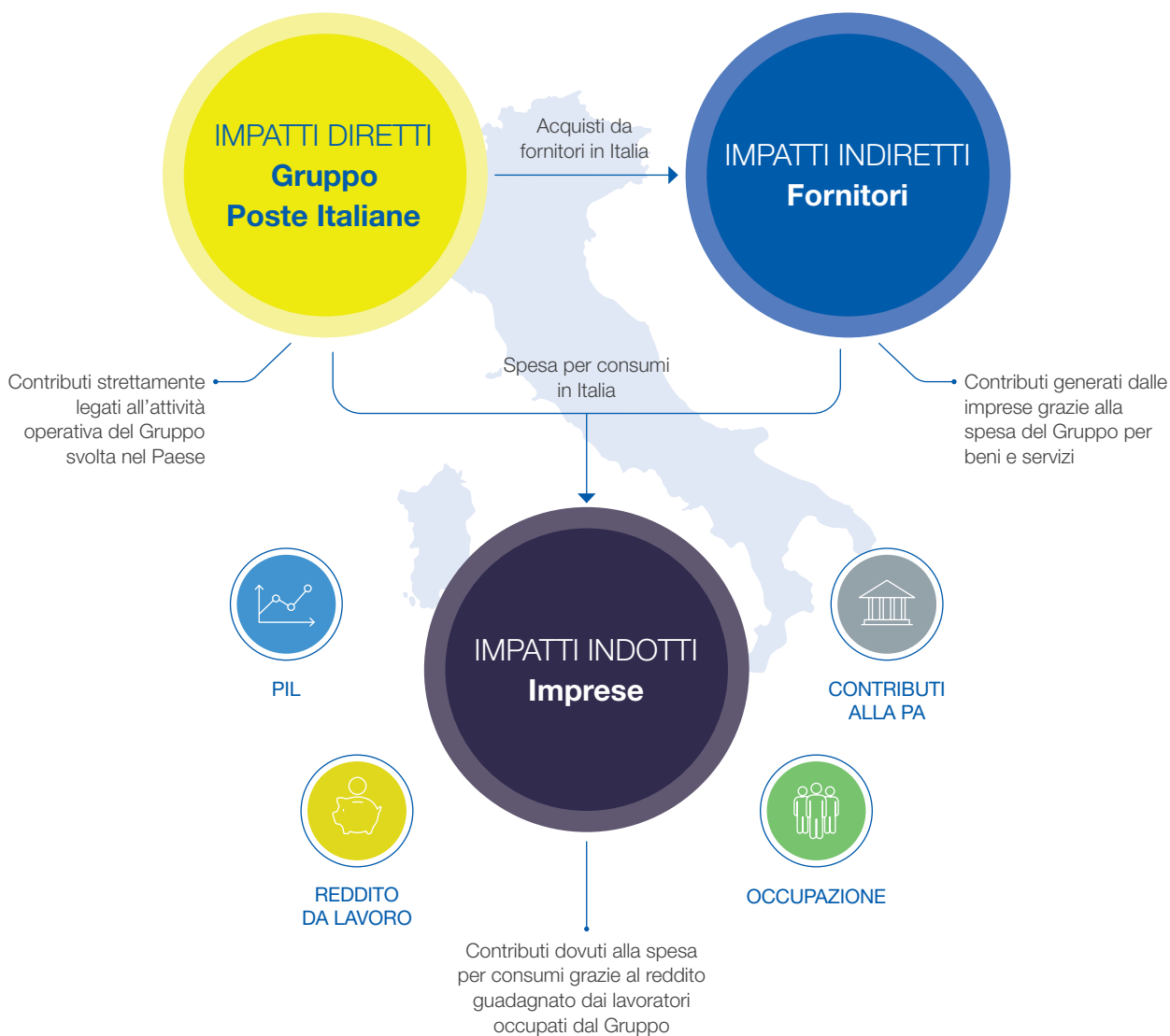
La capillarità di Poste Italiane sul territorio e le risorse di cui dispone, consentono al Gruppo di generare impatti di natura economica, ambientale e sociale per le diverse categorie di *stakeholder* con cui si relaziona, assumendo un ruolo di grande rilievo nella vita e nell'economia del Paese.

Nel 2021 Poste Italiane ha registrato un fatturato di circa **11,2 miliardi** di euro e ha generato impatti diretti, indiretti e indotti che si sono riversati sull'intera economia italiana.

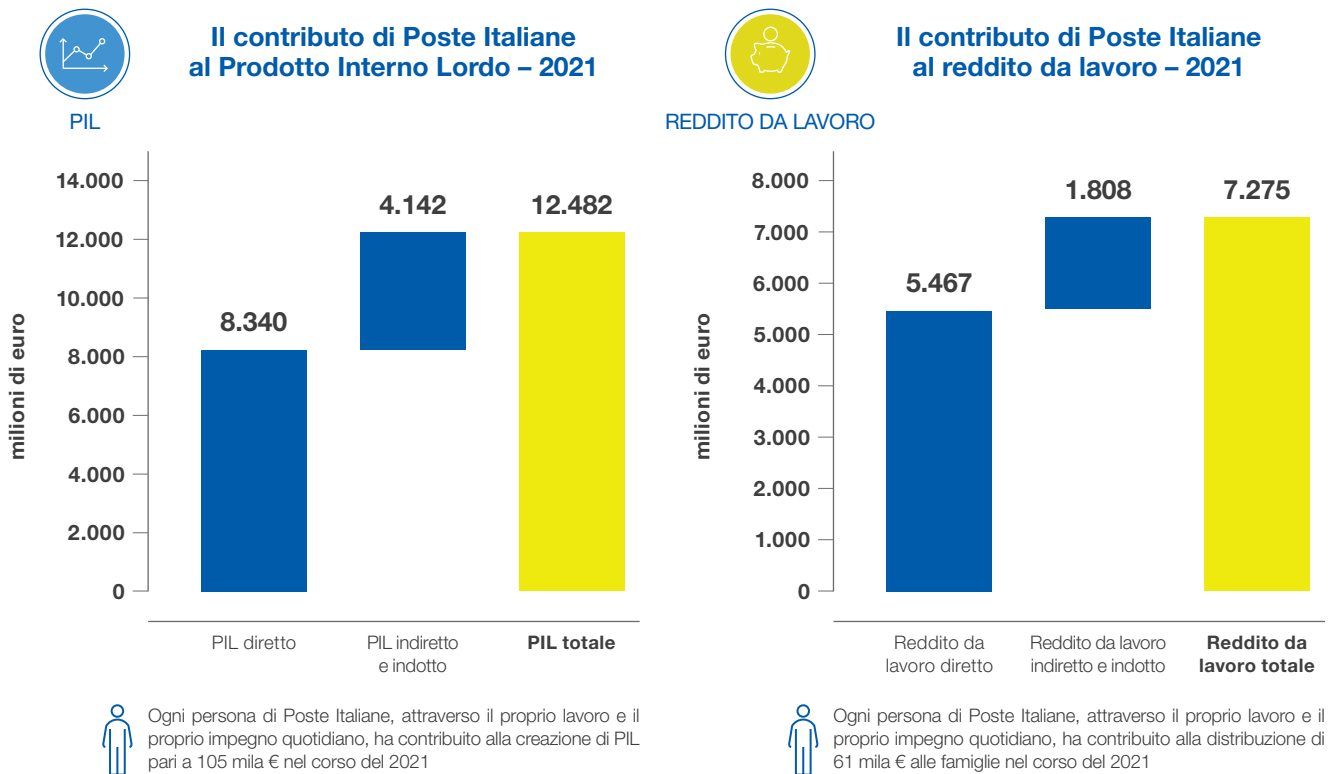
In particolare, durante il 2021, il Gruppo ha generato impatti sul Paese in termini di Prodotto Interno Lordo per un valore complessivo di **12,5 miliardi di euro** e di 2 miliardi di euro in termini di gettito fiscale, contribuendo, alla creazione di circa 183 mila posti di lavoro. Inoltre, attraverso l'utilizzo della propria forza lavoro, il Gruppo ha contribuito direttamente e indirettamente alla distribuzione di redditi ai lavoratori, per un totale di **7,3 miliardi di euro**.

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

### Il processo di creazione di valore economico di Poste Italiane



La creazione di valore da parte di Poste Italiane si basa sul contributo che le singole persone del Gruppo apportano attraverso il proprio lavoro e impegno quotidiano:

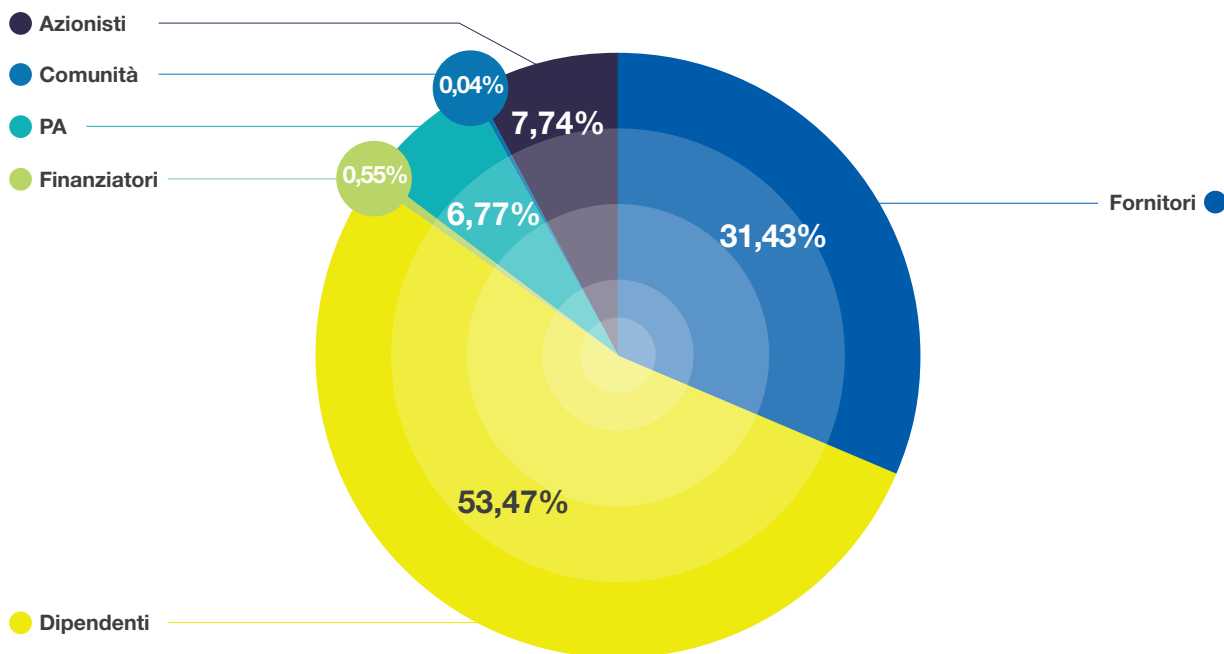


Nel 2021, le PMI hanno impattato sul livello del Prodotto Interno Lordo per un valore pari a 1,4 miliardi di euro, portando all'occupazione di 23.000 persone e ad una distribuzione di reddito di circa 652 milioni di euro. Sono stati generati oltre 388 milioni di euro in termini di gettito fiscale.

Poste Italiane fornisce un quadro del valore economico generato e distribuito dall'Azienda ai propri *stakeholder* quali fornitori, dipendenti, finanziatori, comunità, Pubblica Amministrazione e azionisti. Tale valore rappresenta la ricchezza prodotta dall'Azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di *stakeholder*, in conformità ai requisiti dello *standard* di rendicontazione 201-1 dei GRI *Standards*.

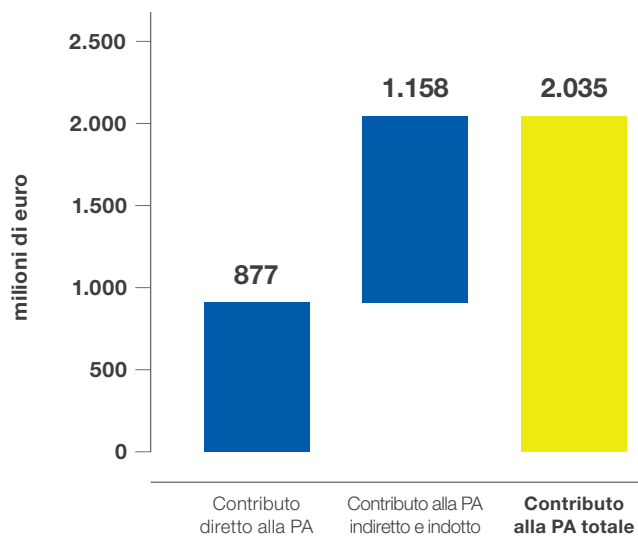
Nell'esercizio 2021, oltre l'**85%** della **ricchezza aziendale** prodotta è stata **distribuita** ai propri **stakeholder**; in particolare, dipendenti e fornitori rientrano tra le categorie di *stakeholder* che beneficiano maggiormente della ricchezza prodotta dall'Azienda, rispettivamente per il 53,47% e il 31,43% del valore distribuito totale.

Ripartizione valore economico distribuito



Il contributo di Poste Italiane alla PA – 2021

CONTRIBUTI ALLA PA

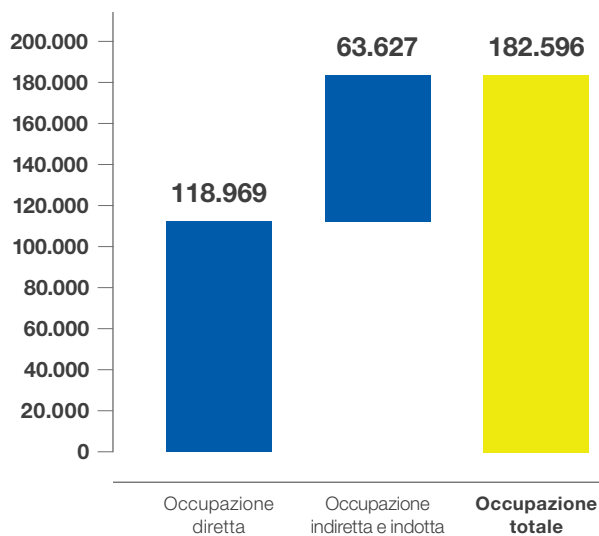


Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito alla generazione di un gettito fiscale pari a 17 mila € nel corso del 2021



Il contributo di Poste Italiane all'occupazione – 2021

OCCUPAZIONE



Ogni persona di Poste Italiane, attraverso il proprio lavoro e il proprio impegno quotidiano, ha contribuito all'occupazione di 1,5 persone nel corso del 2021

## Creare valore condiviso per il raggiungimento degli SDGs

Poste Italiane, in quanto realtà unica in Italia per dimensioni, riconoscibilità e capillarità è parte integrante del tessuto economico, sociale e produttivo del Paese. Le attività del Gruppo generano quindi impatti significativi su tutto il territorio, anche in ottica di raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).

Al fine di fornire una rappresentazione dell'impatto del Gruppo sugli SDGs delle Nazioni Unite, è stata predisposta la seguente rappresentazione in cui viene messa in risalto la correlazione tra gli *outcome* del modello di *business* di Poste Italiane e i «*social need*» del territorio italiano, identificati attraverso l'analisi della quarta edizione del Rapporto SDGs (2021) elaborata dall'ISTAT.



**Goal 1:** Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo

Italia

- Nel 2020, oltre 2 milioni di famiglie (pari al 7,7%), per un totale di oltre 5,6 milioni di individui (9,4%), risultano in condizioni di **povertà assoluta**. Rispetto allo scorso anno, l'incidenza della povertà cresce soprattutto nel Nord-ovest (10,1% individui in povertà assoluta; +3,3 punti percentuali rispetto al 2019) e nel Nord-est (8,2%, +1,6 p.p.).
- **L'incidenza della povertà assoluta** aumenta in misura significativa in tutte le fasce di età, tranne per gli over65. Nel 2020 l'appartenenza a famiglie composte da soli anziani o nelle quali è presente un anziano - spesso titolare di un reddito da pensione - riduce il rischio di trovarsi in condizione di povertà assoluta.
- La diffusione dei contagi ha avuto un impatto significativo sulla **mancata richiesta di prestazioni sanitarie**. La quota di persone che dichiarano di aver rinunciato a una visita medica pur avendone bisogno è salita al 9,6% nel 2020 dal 6,3% del 2019 e tra questi circa la metà ha segnalato come causa un problema legato al Covid-19.

### Posteitaliane



- Nel 2021, il Comitato Sponsorizzazioni ha approvato **82 iniziative**, privilegiando il supporto alle iniziative a rilevante impatto sociale con un'attenzione particolare ai territori «periferici» del Paese, in un'ottica di contributo alla ripresa post-pandemia.
- Poste Italiane ha contribuito 274.000 € in **donazioni di beneficenza**, 954.970 € in investimenti **nella comunità** in collaborazione con organizzazioni *non profit* e istituzioni locali e 2.994.570 € in **iniziative commerciali** con effetti benefici a favore delle comunità, per un totale di 4.223.540 €.
- A maggio 2021, Poste Italiane ha inaugurato il **Poste Centro Medico**, centro d'eccellenza per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti.



**Goal 3:** Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età

Italia

- Nel 2020 i decessi per il complesso delle cause sono stati 746.146, il valore più alto mai registrato in Italia dal secondo dopoguerra (100.526 in più rispetto alla media 2015-2019, con una percentuale di **eccesso di mortalità** del 15,6%).
- Nella stagione invernale 2020/2021 la **copertura vaccinale antinfluenzale** per la popolazione sopra i 65 anni è sensibilmente aumentata rispetto alla stagione precedente passando dal 54,6% al 66,5%.
- Nel 2020 torna ad aumentare dopo oltre 10 anni la quota di uomini di 14 anni e più che presentano **comportamenti a rischio nel consumo di alcol** (23,6%; +1,3 punti percentuali rispetto al 2019). Stabile invece la quota di donne (10,2%). Resta invariata anche la percentuale di uomini e donne di 14 anni e più che dichiarano di fumare: 15,8% per le donne e 22,5% per gli uomini.

### Posteitaliane



- In totale, per i dipendenti del Gruppo, i **decessi a seguito di infortuni sul lavoro** (sul lavoro e in itinere) nel 2021 sono diminuiti di circa il 55% rispetto al 2020.
- Al 19 gennaio 2022 Poste Italiane ha **consegnato oltre 25 milioni di vaccini** tramite SDA e ha effettuato oltre **31 milioni di prenotazioni** del vaccino tramite la piattaforma IT.
- Poste Italiane ha organizzato, in collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi, 13 webinar su tematiche legate a **stili di vita corretti, all'etica e alla scienza** con la partecipazione media di circa 300 dipendenti per ciascuna edizione.
- Poste Italiane considera l'assenza di **tossicodipendenza** da sostanze stupefacenti e psicotrope e l'assenza di **alcol dipendenza** tra le attività soggette a misure di prevenzione sanitaria, come stabilito dal Documento di Valutazione dei Rischi.





**Goal 4:** Garantire un'istruzione di qualità, inclusiva ed equa, e promuovere opportunità di apprendimento continua per tutti

Italia

- Nell'anno educativo 2019/2020, i posti disponibili in Italia **nei servizi per la prima infanzia** pubblici e privati coprono il 26,9% dei bambini fino a 2 anni compiuti, un valore inferiore al parametro del 33% fissato nel 2002 dall'Ue per il 2010. Ampio il divario tra Centro-nord e Mezzogiorno.
- Nel 2020 il 27,6% dei giovani di 30-34 anni possiede una **laurea o un titolo terziario** (34,3% delle donne e 21,4% degli uomini), un livello stabile negli ultimi 3 anni ma tra i più bassi d'Europa.
- L'Italia è in ritardo anche per le competenze digitali: nel 2019 soltanto il 41,5% della popolazione di 16-74 anni ha **competenze digitali almeno di base** (in Ue27 sono il 56%), con forti differenze per età e genere.
- L'aggiornamento continuo delle competenze è stato penalizzato dalle chiusure di attività, scuole, luoghi di apprendimento dovute alle misure di contenimento sociale. Nel corso del 2020 solo il 7,2% degli individui tra 25 e 64 anni ha svolto almeno una **attività formativa** nelle quattro settimane precedenti l'intervista, in decisa riduzione rispetto all'8,1% del 2019. Il calo è stato maggiore al Nord.
- Nell'anno scolastico 2020/2021 peggiorano le **competenze in Italiano e Matematica** degli studenti dell'ultimo anno della scuola secondaria di primo e secondo grado. Particolarmente grave la situazione per gli studenti residenti nel Mezzogiorno.

Posteitaliane



- Nel biennio 2020-2021 sono state erogate complessivamente circa **11,9 milioni di ore di formazione**, che hanno coinvolto la quasi totalità delle figure professionali.
- Nel 2021, il 19,1% dell'organico del Gruppo possiede una **laurea** mentre il 67,9% detiene il diploma.
- È proseguita la *partnership* con le principali università e *Business School* per l'approfondimento di contenuti innovativi.
- Poste Italiane continua a investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei **ruoli STEM**.



**Goal 5:** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze

Italia

- Nel 2020 più di 49 donne ogni 100 mila si sono rivolte al **numero verde 1522** perché vittime di violenza (27 ogni 100mila nel 2019).
- Nel 2019 sono stati commessi **111 omicidi di donne** (133 nel 2018). Nell'84% dei casi l'omicidio è avvenuto in ambito domestico (da *partner*, da ex *partner* o altro parente).
- Nel 2019 risultano attivi **281 Centri Anti Violenza** (24 in più rispetto al 2018) e 257 **Case Rifugio**. Il tasso medio di copertura nazionale è di 2 servizi offerti ogni 100mila donne di età superiore ai 14 anni.
- Nel 2020 il rapporto tra il **tasso di occupazione delle donne di 25-49 anni con figli** in età prescolare e il tasso di occupazione di quelle senza figli si attesta al 73,4%, in lieve diminuzione (-0,9 punti percentuali) rispetto all'anno precedente.
- La ripartizione delle **cure domestiche** continua a essere a sfavore delle donne. Nel 2020 l'indice di asimmetria nel lavoro familiare è al 62,8%, un valore molto superiore al 50% che rappresenta l'equa distribuzione tra i sessi.
- Nelle ultime elezioni amministrative la percentuale di donne che **presiedono i consigli regionali** sale al 22%. Raggiunge invece il 39% la quota femminile negli **organi di amministrazione** delle società italiane quotate in borsa, posizionando l'Italia al secondo posto, dopo la Francia (45%), nell'Europa a 27.

Posteitaliane



- I messaggi istituzionali di sensibilizzazione sul tema della **violenza di genere** sono visibili sugli schermi degli sportelli Postamat ATMs. Si segnalano anche il **numero verde 1522** e l'app per la prevenzione e il contrasto ai fenomeni di violenza, inclusi *stalking* e maltrattamento.
- La presenza di donne in Azienda per categoria è pari al 31,50% in posizioni manageriali, al 17,9% per il *top management* e al 21% in posizioni STEM.
- Nel 2021 il Gruppo ha sostenuto oltre **10 progetti a sostegno dell'equità di genere**.
- **700 dipendenti** hanno partecipato al **progetto Lifed**, il programma digitale mirato al rafforzamento delle capacità genitoriali.
- Poste Italiane ha finanziato interamente il **progetto "Autonomia abitativa donne vittima di violenza"** che ha previsto la consegna, a marzo 2022, di 10 alloggi, ristrutturati e arredati, destinati a 40 donne vittime di violenza.
- Il **44,4% del Consiglio di Amministrazione** di Poste Italiane è composto da donne.



**Goal 6:** Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti

Italia

- Con 153 m<sup>3</sup> annui per abitante, l'Italia occupa il secondo posto nella graduatoria europea del **prelievo da corpi idrici superficiali e sotterranei** per scopi idropotabili (dati 2018). Nelle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile sono stati erogati quotidianamente 215 litri per abitante (circa 5 in meno rispetto al 2015) che salgono a 237 nei comuni capoluogo di provincia. Misure di razionamento dell'acqua sono state adottate, nel 2019, in 9 comuni capoluogo di provincia/città metropolitana, tutti ubicati nel Mezzogiorno.
- **L'efficienza delle reti comunali di distribuzione** dell'acqua potabile è in costante peggioramento dal 2008: la quota dell'acqua immessa che arriva agli utenti finali è pari al 58,0% nel 2018.
- Rimane elevata la quota di **famiglie che dichiarano di non fidarsi a bere l'acqua di rubinetto** (28,4% nel 2020) nonostante il leggero calo rispetto all'anno precedente (29,0%). È invece complessivamente stabile la quota di famiglie che **lamentano irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua** nella propria abitazione: 8,9% nel 2020 (8,6% l'anno precedente).

## Posteitaliane

- Poste Italiane promuove l'**efficienza nell'uso delle risorse** necessarie allo svolgimento delle attività di *business*, siano esse svolte in proprio o tramite fornitori e *business partner*.
- Nel 2021 il **prelievo idrico** di Poste Italiane equivale a circa 1.756 megalitri, riconducibili principalmente ad acque sotterranee (3,934 MI) e a risorse idriche di terze parti (1.752,14 MI), confermando il *trend* positivo di riduzione del prelievo idrico.



**Goal 7:** Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti

Italia

- Nel 2019 torna a crescere la quota di **consumo di energia da fonti rinnovabili** sul consumo finale lordo di energia, dopo la lieve flessione registrata l'anno precedente (18,2%, un valore superiore di 5,4 punti percentuali rispetto a dieci prima). Per il sesto anno consecutivo, l'Italia è tra i Paesi Ue che superano il *target* assegnato dagli obiettivi del piano europeo 20-20-20. Nonostante la contenuta crescita del 2019 (+0,6 punti percentuali), il settore elettrico continua a svolgere un ruolo centrale, con una quota di rinnovabili sul consumo interno lordo di energia elettrica pari al 34,9%. L'apporto risulta comparativamente più modesto nei settori termico e trasporti.
- Nel 2019 l'**intensità energetica** presenta una nuova flessione (-1,3%). La progressiva diminuzione del rapporto tra consumo interno lordo di energia e Pil nell'ultimo decennio (-12%) colloca l'Italia al quarto posto della graduatoria europea.
- La percentuale di popolazione con **difficoltà a riscaldare adeguatamente l'abitazione** è pari all'11,1% nel 2019, in calo rispetto all'anno precedente. Permangono le criticità nelle fasce di popolazione a rischio di povertà, tra i cittadini stranieri e nel Meridione.

## Posteitaliane

- Nel 2021, circa il **98% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo** è stato acquisito tramite la Società del Gruppo Europa Gestioni Immobiliari, con una percentuale pari al 100% da **fonti rinnovabili certificate** attraverso Garanzie di Origine.
- L'**intensità energetica** delle emissioni dirette e indirette GHG Scope 1 e 2, è diminuita del 5,6% rispetto al precedente anno.
- Nel 2021, Poste Italiane ha continuato a implementare **iniziative finalizzate alla riduzione delle emissioni**. In totale, con investimenti annuali pari a circa **10,6 milioni di euro**, i progetti hanno consentito un **risparmio annuale di 5.456 tCO<sub>2</sub>e** e un risparmio monetario annuale di più di **3,2 milioni di euro**.



**Goal 8:** Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Italia

- Nel 2020 il **prodotto interno lordo** ha subito in Italia una caduta eccezionale (-8,9%) di entità superiore sia all'area euro sia all'Unione europea. Il Pil per abitante diminuisce dell'8,4%.
- La riduzione dei ritmi produttivi ha avuto effetti rilevanti sul mercato del lavoro. Nel 2020, il **tasso di occupazione** scende al 62,6% (-0,9 punti percentuali rispetto all'anno precedente) mentre il tasso di disoccupazione si riduce al 9,2% in presenza di un aumento dell'inattività legato alle limitate possibilità di ricerca di lavoro durante le fasi di lockdown.
- Le misure di contenimento sociale hanno determinato una ricomposizione dei luoghi di lavoro favorendo il **lavoro da casa**, la cui incidenza in termini di occupati sale al 13,7% (4,8% nel 2019).
- Nel 2020 i dipendenti che percepiscono **basse retribuzioni** tornano a crescere, attestandosi a 10,1 su 100.

## Posteitaliane



- Nel 2021 Poste Italiane ha generato impatti sul Paese per **12,5 miliardi di euro di PIL, 7,3 miliardi di reddito di lavoro** e ha contribuito alla creazione di **183 mila posti di lavoro**.
- Ogni persona del Gruppo ha contribuito alla **creazione di impatti economici per il territorio** pari a 105 mila € di PIL, 62 mila € di reddito per le famiglie e all'occupazione di 1,5 persone.
- Nello stesso anno il Gruppo ha effettuato **2.623 nuove assunzioni**, circa il 20% in più rispetto al 2020, delle quali il 52% erano uomini e il 48% donne.
- Per assicurare la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, Poste Italiane ha effettuato una riorganizzazione straordinaria ricorrendo allo **smart working** che è arrivato a toccare l'85% della popolazione aziendale.



**Goal 9:** Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione

Italia

- Il **trasporto passeggeri su treno e aereo** mostra un deciso aumento tra il 2010 e il 2019 mentre le merci continuano a essere movimentate in prevalenza su strada (61,9% del totale).
- Nel 2019, l'**intensità di Ricerca & Sviluppo** rispetto al Pil si attesta all'1,45% (1,42% nel 2018) un valore ancora lontano dalla media europea (2,2%).
- Nel 2020 le misure di contenimento della pandemia hanno determinato una riduzione del **valore aggiunto per abitante dell'industria manifatturiera**; tuttavia è rimasto immutato il peso del settore sul totale dell'economia in termini di valore aggiunto e occupazione.
- Nel 2019 prosegue il processo di riduzione delle **emissioni di CO<sub>2</sub> per unità di valore aggiunto**, che scendono sotto le 160 tonnellate per milione di euro.
- Tra il 2013 e il 2019 è in deciso aumento il **numero di imprese che hanno effettuato vendite via web**, sia alle imprese e alle istituzioni pubbliche sia agli utenti finali.
- Nel 2020 solo il 3,6% degli occupati in Italia è impiegato in posizioni **specializzate nelle ICT**, meno della media europea.

## Posteitaliane



- Poste Italiane ha avviato un completo **rinnovamento del parco mezzi**, passando dall'11% di mezzi green nel 2016 al 15% nel 2021. L'obiettivo è di sostituire l'intera flotta con mezzi a basse emissioni entro il 2022.
- Nel 2021 è diventato operativo l'innovativo **hub di Passo Corese** ed è stato inaugurato l'**hub di Landriano**.
- Nel 2021, sono aumentate le **operazioni effettuate dai canali digital consumer** (web e app) (+38.1%), i download e le registrazioni delle app del Gruppo, e il totale delle transazioni elettroniche e transazioni dematerializzate effettuate.



**Goal 10: Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi**

Italia

- Nel 2020 il **reddito disponibile lordo delle famiglie residenti** in Italia subisce una flessione (-2,8%) meno intensa di quella segnata dalle attività produttive, beneficiando delle politiche economiche adottate dal governo per mitigare l'impatto della crisi. La flessione del potere d'acquisto è di intensità simile (-2,6%).
- Nel 2019 si riduce sensibilmente il **numero dei nuovi permessi di soggiorno**, che si attestano a 177.254, il 26,8% in meno rispetto al 2018. La contrazione interessa tutte le motivazioni all'ingresso ma a scendere di più, come nell'anno precedente, sono i permessi rilasciati per richiesta di asilo (-47,4%).
- La tendenza al calo degli ingressi si è inevitabilmente accentuata nel 2020 in presenza delle chiusure temporanee dei confini. Nei primi 6 mesi del 2020 sono stati concessi a cittadini non comunitari circa 43mila nuovi permessi di soggiorno (meno della metà del primo semestre 2019).

**Posteitaliane**



- Nel 2021 Poste Italiane ha rivolto una  **Crescente attenzione alle categorie più vulnerabili**, debilitate da condizioni fisiche, psichiche, familiari, economiche, etniche e sociali.
- Il Gruppo ha proseguito il programma avviato a favore delle comunità dei Piccoli Comuni impegnandosi a garantire la continuità del servizio.
- Poste Italiane ha portato avanti numerose **iniziative di volontariato d'impresa**, come il Progetto "Sentieri di Prossimità", in collaborazione con la Croce Rossa, e il progetto "Riscriviamo il futuro" ideato da Save the Children.
- Per **sostenere la comunità sul piano finanziario**, Poste Italiane ha accolto migliaia di richieste di sospensione dei mutui BancoPosta e delle rate dei finanziamenti BancoPosta per PMI e lavoratori autonomi con partita Iva.



**Goal 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili**

Italia

- Più di un quarto dei residenti in Italia reputa insoddisfacente la **qualità delle abitazioni** in cui vivono. Nel 2019, il numero delle persone che vivono in **abitazioni sovraffollate** continua ad aumentare, raggiungendo il 28,3%, la percentuale più alta registrata negli ultimi 10 anni.
- Tre famiglie su dieci (30,2%) dichiarano, nel 2020, di avere molta o abbastanza difficoltà di collegamento con i **mezzi pubblici di trasporto** nella zona in cui risiedono, in calo rispetto all'anno precedente (33,5%).
- Nel 2019 prosegue la diminuzione della quota di **rifiuti urbani conferiti** in discarica, dal 21,5% al 20,9%, ma aumentano i volumi di rifiuti urbani raccolti per abitante, che superano quota 500 chilogrammi.
- I livelli di **inquinamento atmosferico** continuano a ridursi, ma a ritmo sempre più lento e con valori che rimangono, nel 2019, superiori alla media Ue27.

**Posteitaliane**



- Nel 2021 Poste Italiane ha generato 34.471,7 tonnellate di rifiuti, di cui 33.202,2 t sono stati recuperati e 1.269,5 t sono stati smaltiti.
- Il Gruppo ha partecipato al **Premio Cresco Awards Città Sostenibili**, scegliendo tre progetti di Piccoli Comuni che si distinguono sullo sviluppo sostenibile.
- Poste Italiane ha continuato a sostenere **iniziative di carattere locale**, portando avanti progetti quali la riqualificazione dell'area limitrofa al Ponte della Musica a Roma.
- In continuità con le **iniziative di riqualificazione di aree verdi** avviate nel 2020, Poste Italiane, partendo dalla regione Liguria, lancia il **Progetto Pilota Green che prevede** nuove piantumazioni e il piano di rinnovo della flotta in ottica green. Nel 2021 è stata presentata ad Imperia la prima area urbana "**full green**" in Italia di Poste Italiane dedicata al recapito della corrispondenza e dei pacchi.





### Goal 12: Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili

Italia

- Nel 2019, il **consumo di materia per unità di Pil** è stabile rispetto al biennio 2017-2018 (0,28 tonnellate per 1.000 euro). L'Italia risulta comunque tra i Paesi dell'Unione europea con il più basso CMI, sia per abitante sia per unità di Pil, attestandosi al primo posto nella graduatoria pro capite e al quarto in quella rispetto al Pil.
- Prosegue nel 2019 la fase di moderato aumento della **produzione di rifiuti urbani per abitante** avviatasi l'anno precedente (+1%). Tuttavia si segnalano avanzamenti nei processi di gestione dei rifiuti e di riconversione in nuove risorse.
- L'evoluzione del **tasso italiano di utilizzo circolare dei materiali** (19,3% nel 2019), evidenzia un costante miglioramento nell'ultimo decennio, più accentuato di quello della media dell'Ue27. L'Italia si attesta al quarto posto nella graduatoria europea.
- In aumento, nel 2019, anche la **percentuale di riciclaggio** (+2,5 punti percentuali) e la percentuale di **raccolta differenziata dei rifiuti urbani** (+3,1 p.p.). Le differenze territoriali nella raccolta differenziata sono rilevanti, ma anche nella media nazionale (61,3%) la quota è inferiore agli obiettivi di legge (*target* del 65% programmato per il 2012).
- Tra le imprese con più di 100 addetti hanno redatto **bilanci e/o rendicontazioni ambientali e di sostenibilità** 2,5 imprese su 100 (dati 2016-2018).

## Posteitaliane



- Il **totale dei materiali utilizzati** (kg) dal Gruppo nel 2021 è aumentato del 19,7% rispetto al 2020 mentre il totale dei **materiali rinnovabili utilizzati** è aumentato del 20,2%. È inoltre aumentato il volume dei **materiali** (cartone, legno e inchiostri/toner) **utilizzati che provengono da riciclo**. Il *trend* conferma una crescita correlata allo sviluppo dei volumi in ambito e-commerce.
- Nel 2021 il **Bilancio Integrato di Poste Italiane** giunge alla sua quarta edizione, proseguendo nell'obiettivo di condivisione del percorso di Sostenibilità del Gruppo con gli *stakeholder*.



### Goal 13: Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze

Italia

- Nel 2019 diminuiscono le **emissioni di gas serra** in Italia (-2,8% rispetto all'anno precedente), confermando la tendenza al disaccoppiamento tra dinamica delle emissioni delle attività produttive e andamento del Pil.
- Nel 2019, le **anomalie di temperatura media** sulla terraferma registrano, rispetto ai valori climatologici medi del periodo 1961-1990, un incremento di 1,28°C a livello globale e di 1,56°C in Italia. Nel 2020 sono esposti in **aree a rischio di alluvioni** 22,57 abitanti per km<sup>2</sup>.
- La superficie forestale (boscata e non boscata) percorsa dal fuoco è pari a 1,2 per 1.000 km<sup>2</sup> nel 2019, con valori più elevati nel Mezzogiorno. Nello stesso anno la preoccupazione delle famiglie per i **cambiamenti climatici** diminuisce di un punto percentuale, attestandosi al **70%** (63,3% nel 2012).

## Posteitaliane



- Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **Politica di Sostenibilità Ambientale**.
- Il Gruppo si è posto l'obiettivo di raggiungere la **carbon neutrality entro il 2030**.
- Dal 2019 Poste Italiane è membro del **Global Compact** delle Nazioni Unite (attualmente membro *advanced*) e firmatario della lettera presentata da **We Mean Business Coalition**. Nel 2021 il Gruppo è diventato supporter ufficiale della **Task Force on Climate Related Disclosures**.
- Il modello di consegna Green Delivery ha permesso di evitare più di 2 milioni di passaggi, con risparmi pari a circa 277 mila km e una conseguente **riduzione delle emissioni in atmosfera** di 36 tonnellate di CO<sub>2eq</sub> e di 163 kg di contaminanti atmosferici. Ogni pacco consegnato ha permesso un risparmio di emissioni di CO<sub>2eq</sub> e di contaminanti atmosferici pari a circa 8,4 grammi.



**Goal 16:** Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

Italia

- Nel 2019 in Italia sono stati commessi 0,5 **omicidi volontari** per 100mila abitanti. Il tasso di omicidi diminuisce significativamente nel corso degli anni per gli uomini mentre rimane stabile per le donne.
- Al 31 dicembre 2020 i **detenuti in attesa di primo giudizio** sono 8.685, pari al 16,3% della popolazione carceraria. Il numero di detenuti presenti in istituti di detenzione è superiore al numero di posti disponibili definiti dalla capienza regolamentare (105,5 per cento posti disponibili).
- Nel 2020 la durata dei **procedimenti civili** nei tribunali ordinari rimane elevata (in media 419 giorni), anche se in diminuzione di due giorni rispetto all'anno precedente.

## Posteitaliane



- Poste Italiane ha aggiornato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** al fine di garantire il recepimento delle evolutive interne organizzative e operative.
- La **certificazione ISO 37001** in materia di anticorruzione è stata estesa a SDA e Poste Assicura.
- Nel 2021 Poste Italiane ha rinnovato la **collaborazione con la Guardia di Finanza** per diffondere i principi di legalità e trasparenza nel mercato e per prevenire gli illeciti finanziari.
- Poste Italiane ha anche rafforzato la collaborazione con l'**Arma dei Carabinieri** a servizio dei cittadini firmando un Protocollo di intesa centrato sulla legalità, la sicurezza sul lavoro e la formazione.
- Poste Italiane ha **confermato il proprio rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il massimo punteggio di tre stelle.
- Il Gruppo, a seguito dell'ingresso nel **regime di Adempimento Collaborativo**, si è dotato di un corpo procedurale a presidio della tematica che disciplina le modalità di gestione del rischio fiscale.
- Nel 2020 Poste Italiane ha ottenuto l'attestato di verifica **UNI ISO 26000** per l'adozione di strategie di sviluppo sostenibile e la promozione di scelte virtuose in ambito ESG.
- Nel 2021 il Gruppo ha conseguito l'attestazione sugli Acquisti Sostenibili **ISO 20400 - Sustainable procurement**, norma internazionale che definisce le linee guida per l'integrazione della responsabilità sociale nelle politiche e nei processi di approvvigionamento.



**Goal 17:** Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile

Italia

- Nel 2020, le **entrate delle Amministrazioni Pubbliche** rappresentano il 43,1% del Pil, con un incremento dell'1,5% rispetto al 2019.
- Nel 2019, il rapporto tra **Aiuto Pubblico allo Sviluppo (APS)** e reddito nazionale lordo si riduce di 0,03 punti percentuali rispetto al 2018, portandosi a 0,22%. L'APS destinato ai Paesi meno sviluppati rispetto al reddito nazionale lordo rimane invariato nel confronto con l'anno precedente. L'Italia resta ancora lontana dal raggiungimento dei *target* previsti dall'Agenda 2030.
- Nel 2020 le **rimesse dei lavoratori immigrati** in Italia ammontano a circa 6,7 miliardi di euro, con una crescita del 12,5% rispetto al 2019.
- La percentuale di famiglie che accede a Internet tramite **connessione a banda larga** è pari al 77,8% nel 2020. Gli **utenti regolari di internet** (dai 6 ai 74 anni e più) sono circa il 70%. Tra questi, il 31,4% si è collegato in rete per ordinare merci o accedere a servizi online e quasi il 40% per effettuare operazioni bancarie o di ricerca di informazioni sul conto (*internet banking*).

## Posteitaliane



- Poste Italiane è parte di un **network di associazioni nazionali ed internazionali** per confrontarsi sui temi legati alla Sostenibilità. Tra queste associazioni vi sono il *Global Compact* delle Nazioni Unite, i *Principles for Responsible Investment (PRI)*, i *Principles for Sustainable Insurance*, *UN Women*, il Salone CSR e molte altre.
- Per **ridurre il digital divide** e contribuire al processo di digitalizzazione e sviluppo economico del Paese, Poste Italiane, attraverso PostePay, ha firmato due separati accordi per proporre **soluzioni avanzate di connettività Internet** con banda ultra-larga con due operatori nazionali che forniscono il servizio, TIM e Open Fiber.
- Nel 2021 PostePay è entrata nel mercato ultrabroadband lanciando PosteCasa Ultraveloce.
- Nel 2021 il Gruppo ha contribuito alla Pubblica Amministrazione circa **2 miliardi di euro di gettito fiscale**.

# Il modello di *business* di 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

INPUT

Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

VALORE

Output

#### Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

- Servizio Postale Universale
- Consegna di corrispondenza e pacchi
- Consegna di prodotti di *e-commerce*
- Comunicazioni elettroniche

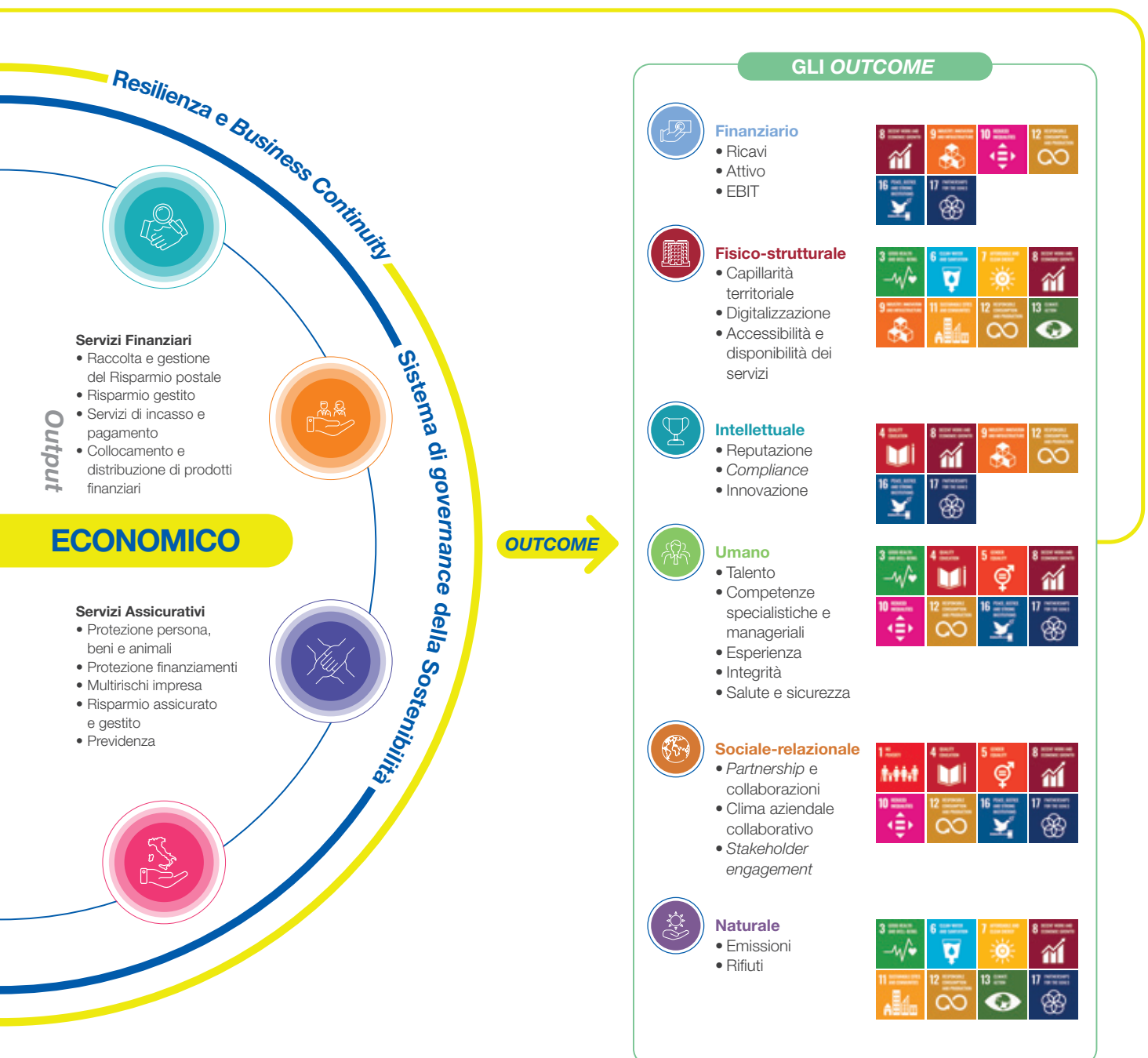
#### Pagamenti e Mobile

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

## 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).

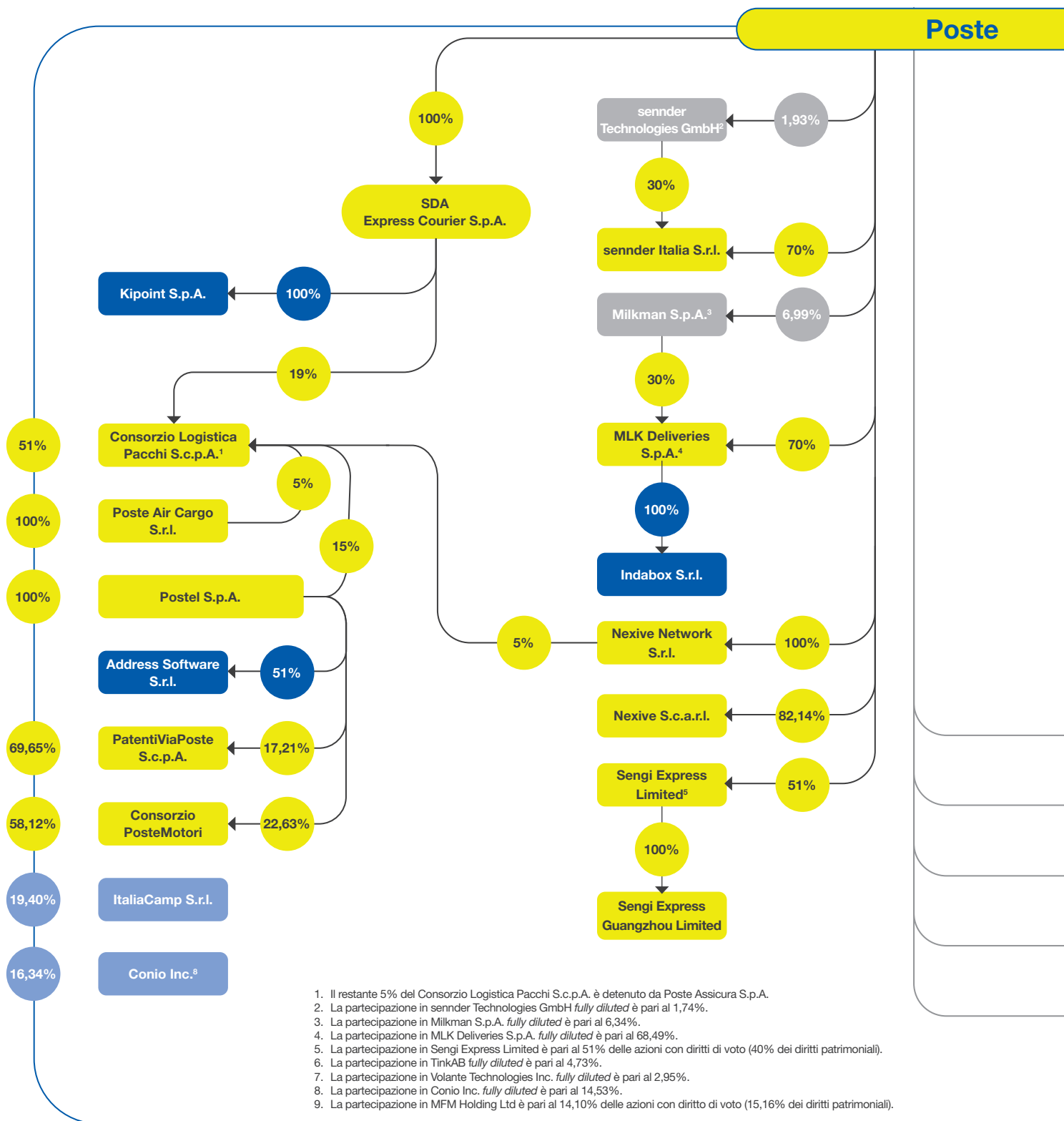
La figura che segue esemplifica l’interazione tra strategia, il processo di creazione di valore e le forme di capitale finanziario e non-finanziario che caratterizzano il modello di *business* di Poste Italiane.

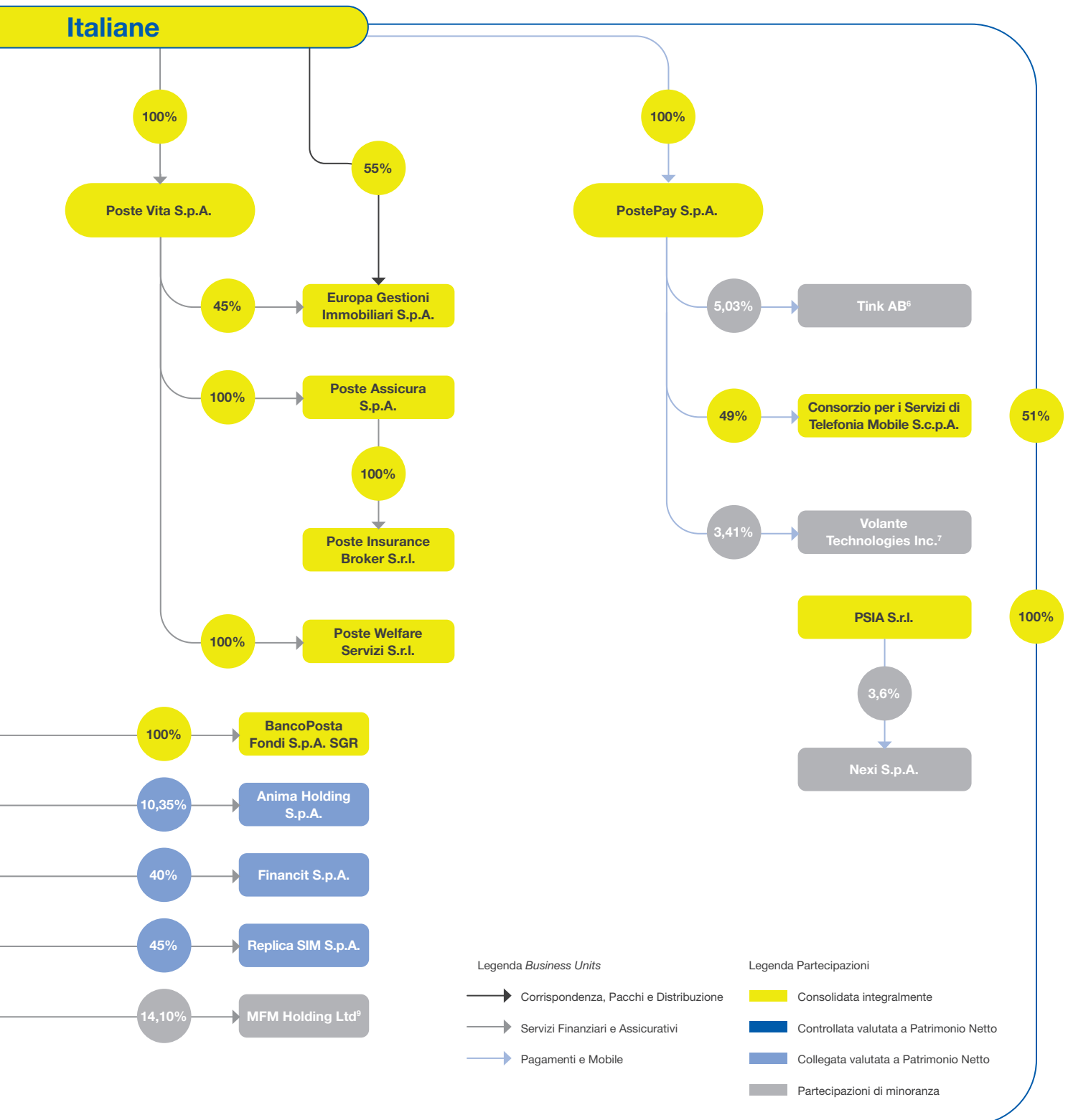




# Struttura societaria del Gruppo Poste Italiane

Il modello di *business* di Poste Italiane viene implementato attraverso la 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 possiede al 31 dicembre 2021, direttamente e indirettamente, partecipazioni in 35 società e consorzi, di cui 21 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 5 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.





## Il Piano Strategico 2024 *Sustain & Innovate Plus*

Il piano strategico quadriennale “2024 *Sustain & Innovate Plus*”, avviato a marzo 2021 sulle solide basi del Piano *Deliver 2022*, e successivamente aggiornato a marzo 2022, prevede investimenti per 3,1 miliardi di euro nelle attività strategiche per raggiungere obiettivi finanziari.

### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 3,9 miliardi di euro (2019: 3,5 miliardi), con un aumento dei ricavi del comparto Pacchi e un’attenuazione del calo del comparto Corrispondenza.
- Ricavi del comparto Pacchi: 2,0 miliardi di euro (2019: 0,85 miliardi di euro).
- EBIT: atteso utile operativo entro il 2024.

### OBIETTIVI OPERATIVI

- Raddoppio del volume dei pacchi smistati automaticamente.
- Quota di mercato pacchi B2C: 38% entro il 2024.
- Quota di mercato C2X: 57% entro il 2024 (2019: 41%).



**CORRISPONDENZA,  
PACCHI E  
DISTRIBUZIONE**

## 2024 *SUSTAIN &*

### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 2,7 miliardi di euro (2019: 1,7 miliardi di euro).
- EBIT: 1,3 miliardi di euro (2019: 0,8 miliardi di euro).
- Utile netto: 5% CAGR nel periodo 2019-2024.
- *Solvency Ratio*: >200%.

### OBIETTIVI OPERATIVI

- Premi lordi: 26,5 miliardi di euro (2020: 16,7 miliardi di euro).
- Raddoppio del premio medio dell’offerta modulare.
- 8.000 Uffici Postali abilitati alla vendita di polizze auto entro il 2024.



**SERVIZI  
ASSICURATIVI**

**INNOVAZIONE**

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

### Il Piano 24SI Plus

mira a conseguire una **crescita responsabile** e accompagnare il percorso di **Sostenibilità** e di **inclusione sociale** del Paese

## 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 PLUS

### SERVIZI FINANZIARI



#### OBIETTIVI FINANZIARI

- Ricavi: 6,1 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 Plus"



## CORRISPONDENZA PACCHI E DISTRIBUZIONE

Player logistico *leader* di mercato, con l'obiettivo di crescere sul settore di pacchi e corriere espresso.

- 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'efficientamento 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*.

I servizi vengono erogati attraverso **2 network logistici**, la Rete Logistica Postale e la Rete Logistica dei Pacchi, ulteriormente integrate tra di loro dal 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). Con l'acquisizione del Gruppo Nexive, avvenuta nel corso del primo trimestre 2021 e con la riorganizzazione societaria avvenuta nel corso dei mesi successivi, si è aggiunta un'ulteriore rete di recapito costituita da parte degli attuali partner di recapito esterni di Nexive. Tale rete verrà progressivamente focalizzata sulla consegna dei pacchi e della corrispondenza con recapito "alla persona" e non in cassetta.

L'attività della rete logistica postale possiede caratteristiche uniche e conta su quasi **31mila portalettere** e **1.430 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 **13.500 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 **6.400 linee di pick-up** e **88 filiali per la raccolta**; su **4 hub automatizzati** e **7 mini-hub** per lo smistamento; su circa **900 linee** di trasporto su strada e **6.350 linee** di recapito.

249 mln  
di pacchi  
recapitati

4 hub  
automatizzati



## 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.



### 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.



### 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 delle distanze percorse.







### Plurima S.p.A.

Plurima è una società leader di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. Operando attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli.

Nel 2021 sono stati smistati complessivamente circa **2,6 miliardi** di pezzi di **corrispondenza** ed è stato registrato un numero *record* dei volumi di **pacchi** nella misura di **249 milioni** di unità (+18,3 % rispetto al 2020).

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	Entrati a regime i due nuovi hub pacchi nel Nord e nel Centro Italia, con l'inaugurazione nel mese di giugno del nuovo hub sito nel Nord Italia, presso Landriano (PV).	
	Lanciato il servizio di vendita dei pacchi Poste Deliverybox Express presso i tabaccai aderenti alla Federazione Italiana Tabaccai (FIT) facenti parte della rete Punto Poste. Al 31 dicembre 2021 sono attivi sul servizio oltre 10.000 punti.	
	Prosegue l'estensione del servizio di consegna a domicilio dei farmaci nelle grandi città e nei medio-piccoli Comuni. Il servizio è attualmente attivo in 169 Comuni (le principali grandi città e i medio-piccoli comuni).	
	Nell'ambito dei servizi <i>last mile</i> , è stato rilasciato Poste Delivery Now. Il servizio, disponibile già oggi nelle principali città italiane, seguirà un ulteriore piano di espansione nel 2022.	
	<i>È stata rilasciata la nuova funzionalità Reverse Paperless, la nuova soluzione che permette agli e-shopper di restituire gli acquisti online senza dover stampare alcun documento cartaceo.</i>	
	<i>È stato arricchito il servizio online Poste Delivery Web25 (che permette di spedire pacchi, di massimo 30 Kg, in tutta Italia e nel mondo), con la nuova consegna "Instant Delivery". Il servizio è attualmente attivo sulle città di Roma e Milano.</i>	
Corrispondenza	<i>È stata finalizzata nel mese di marzo 2021 l'acquisizione della partecipazione di maggioranza in Sengi Express Limited, punto di riferimento per i merchant dell'e-commerce cinese presenti sul mercato italiano e leader nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche transfrontaliere.</i>	
	Supporto logistico alla campagna vaccinale per la consegna delle dosi di vaccino anti Covid-19, con oltre 25 milioni di dosi consegnate su tutto il territorio italiano. Poste Italiane ha inoltre messo a disposizione delle regioni in modo gratuito una piattaforma online per la prenotazione dei vaccini. Prosegue infine la distribuzione dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) sul territorio nazionale.	
	Progetto "Smart Letter Boxes". Nel corso del 2021 sono state installate 58 cassette con schermo (21 su Milano, 34 su Roma e 3 su Torino) che si aggiungono alle 347 cassette senza schermo installate dall'avvio del programma. Installate in Piccoli Comuni e altri Comuni (> 5.000 abitanti).	
	<i>È stata finalizzata nel mese di gennaio 2021 l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Nexive, per la razionalizzazione della catena del valore nel settore logistico. Sono proseguite le attività di integrazione all'interno del Gruppo, necessarie al raggiungimento delle sinergie economiche e delle efficienze operative prefissate e a partire dal 1° ottobre 2021 Nexive Network opera come Operating Company per la gestione e coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo.</i>	



# Strategic Business Unit Servizi Finanziari

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



## 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 2021, al fine di massimizzare la propria gamma d'offerta, il Gruppo Poste Italiane ha realizzato **investimenti per 57 milioni di euro** in ambito finanziario, i quali hanno riguardato principalmente lo sviluppo dell'offerta a distanza e l'ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale, l'introduzione di un nuovo processo di gestione per la Cessione del Quinto e l'emissione e la ricezione di bonifici in modalità istantanea, nonché la digitalizzazione della customer base e l'ampliamento dei canali di accesso ai servizi online.

In continuità con il 2020, tra i servizi offerti nel 2021 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.

**7,4 miliardi di euro** in crediti d'imposta acquisiti nel 2021

CET1 Ratio pari a **19,3%**



## Operazioni societarie strategiche



### MFM Holding LTD

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



### BNL Finance

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.











### Eurizon Capital Real Asset SGR S.p.A.<sup>1</sup>

Società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale, controllata da Eurizon. L'organizzazione ha competenze in *multi-manager* (selezione di Fondi di Investimento Alternativi), co-investimenti e investimenti diretti *equity*.

1. L'operazione è stata condotta in maniera congiunta da BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita (Strategic Business Unit Servizi Assicurativi).

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>Conti correnti</b>	A regime il servizio di acquisto dei crediti d'imposta avviato nel 2020 dedicato ai titolari di conto corrente BancoPosta, con l'estensione del servizio ad altre tipologie di crediti.	
	Nel comparto dei conti correnti <i>Business</i> e PA, è stato lanciato sul mercato il nuovo conto corrente BancoPosta Business Link destinato al segmento di clientela <i>Small Business</i> , che prevede un'offerta modulare accessibile dalla innovata piattaforma online di <i>Internet Banking</i> e da una nuova app.	
<b>Risparmio amministrato</b>	Poste Italiane ha partecipato al collocamento della terza e quarta emissione del Buono del Tesoro Poliennale (BTP) Futura, in particolare per il sostegno della ripresa economica e della campagna vaccinale.	
<b>Gestione del risparmio</b>	<p>È stata avviata la distribuzione dei seguenti Fondi Comuni di investimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“BancoPosta Focus Rilancio 2026” e “BancoPosta Focus Rilancio Giugno 2027” incentrati su 6 megatrend in atto (tecnologia, salute pubblica, consumi, cambiamento climatico, infrastrutture e smart cities), di cui Anima SGR è il gestore delegato;</li> <li>“BancoPosta Universo 40” e “BancoPosta Universo 60”, prodotti flessibili, multimanager e sostenibili;</li> <li>“BancoPosta Focus Ambiente 2027”, un prodotto bilanciato obbligazionario che punta alle potenzialità di crescita di 5 settori economici collegati alla tutela dell'ambiente: lotta al cambiamento climatico, energia pulita, economia circolare, acqua e gestione sostenibile delle risorse idriche, salvaguardia degli oceani.</li> </ul>	 
	Nell'ottica di evoluzione della gamma prodotti in termini ESG, la politica di investimento dei due Fondi “BancoPosta Azionario Euro” e “BancoPosta Selezione Attiva” è stata integrata per tenere in considerazione i fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di <i>governance</i> .	
<b>Distribuzione di prodotti di terzi</b>	Congiuntamente con i Partner per i quali sono distribuiti i prodotti di finanziamento, sono proseguite nel corso del 2021 le iniziative previste dalla normativa e quelle adottate su base volontaria nel corso del 2020 in relazione all'emergenza sanitaria, a sostegno delle imprese in difficoltà, nonché in materia di accesso al credito, a tutela di famiglie, piccole e medie imprese.	
	Nel corso del 2021, in ambito finanziamenti è stato realizzato e rilasciato il prodotto Prestito Personale BancoPosta erogato in collaborazione con il nuovo partner Santander Consumer Bank.	 
	È stata lanciata la promo <i>Green</i> sui prestiti BancoPosta a sostegno degli interventi di efficientamento energetico.	

## Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



### 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 26 milioni di euro**, principalmente orientati allo sviluppo e al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.

Nel corso del 2021, nel *business Vita* è stata ampliata la gamma dei prodotti Multiramo, anche attraverso l'introduzione nel portafoglio di offerta di prodotti finanziari ESG. Sono proseguiti, inoltre, gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi. Il Gruppo Poste Vita ha inoltre continuato a implementare le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.





Nel 2021 l'area di *business Servizi Assicurativi* ha contribuito alla formazione dei ricavi di Poste Italiane con 1.870 milioni di euro e ha chiuso l'esercizio con un **Solvency Ratio al 261%**, confermando la solvibilità del Gruppo assicurativo.

Riserve tecniche  
nette del Gruppo  
Poste Vita pari a  
**159 mld €**



Coefficiente di  
solvibilità pari  
a **261%**

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
Vita	<p>Per il ramo Vita, nel corso del periodo sono state lanciate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le polizze Multiramo "Poste Progetto Dinamico" (con relativo restyling: Poste Progetto Dinamico New) e "Poste Progetto Dinamico Più". Le prestazioni sono collegate alla Gestione Separata "Posta Valore Più" e al valore delle quote di uno dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (di cui uno ESG). Tali polizze prevedono la possibilità di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale e il servizio di riallocazione graduale del rischio all'approssimarsi della data di scadenza dei prodotti;</li> <li>la polizza "Poste Soluzione Valore", un contratto di assicurazione sulla vita Multiramo le cui prestazioni sono collegate a una Gestione Separata "Posta Valore Più" e al valore delle quote di un Fondo Interno Assicurativo scelto tra i due disponibili (uno dei quali ESG). La durata è pari a 10 anni;</li> <li>il restyling del prodotto "Poste Soluzione Valore New", con durata pari a 15 anni;</li> <li>la polizza "Poste Domani Per Te Plus", un prodotto di Ramo I della durata di 10 anni con garanzia a scadenza del premio investito, al netto di eventuali riscatti parziali e delle cedole già liquidate;</li> <li>la polizza "Poste Progetto Capitale", lanciata nel mese di febbraio 2022, è un contratto sulla vita Multiramo a premio ricorrente della durata di 10 anni, che unisce la stabilità della Gestione Separata Posta ValorePiù (ramo I) e le potenzialità dei due Fondi Interni Assicurativi disponibili (uno dei quali ESG).</li> </ul>	
	<p>Al fine di ridurre la sottoassicurazione del Paese mediante la sensibilizzazione della clientela sull'importanza dei bisogni di protezione, è stata avviata nel periodo la commercializzazione della nuova offerta integrata rami Vita/Danni, con la quale ai sottoscrittori di specifiche polizze Vita viene offerta gratuitamente una polizza danni.</p>	
Danni	<p>Lanciata sul mercato la nuova offerta RC Auto "Poste Guidare Sicuri", seguendo un approccio graduale nell'abilitazione alla vendita da parte della rete distributiva (oltre 4.100 Uffici Postali abilitati alla vendita).</p>	
	<p>Apportati miglioramenti alle condizioni di polizza del prodotto modulare "Poste Vivere Protetti".</p>	

## Strategic Business Unit Pagamenti e Mobile

Strategia "2024 Sustain & Innovate Plus"



### 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.

Il 2021 ha visto Poste Italiane affermarsi come il maggiore emittente di carte di pagamento, con **28,6 milioni di carte** di pagamento emesse sul mercato, con un **transato complessivo** in crescita di circa **10,9 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 2020, 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 2021 Poste Italiane ha ulteriormente ampliato il proprio portafoglio di servizi di pagamento. Ad ottobre 2021, il Gruppo ha introdotto la funzionalità Codice WEB nell'offerta per i Grandi Clienti per uniformare le *user-experience* del servizio di pagamento con Codice, sia online che *in-store*. Tale nuova funzionalità consente di pagare online inquadrando il qr-code sul sito web dell'esercente convenzionato.

Rispetto al comparto delle telecomunicazioni, grazie agli accordi siglati nel 2020 con TIM e Open Fiber, nel 2021 il Gruppo è entrato nel mercato ultrabroadband con l'erogazione di servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra larga: PostePay ha lanciato PosteCasa Ultraveloce, la nuova offerta "data only", sottoscrivibile *online*, con un processo "full-digital", che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti. L'offerta include inoltre una seconda connessione su rete 4G per navigare da subito senza limiti e portare il WiFi ovunque, un Modem WiFi e una chiavetta USB forniti in comodato d'uso gratuito. 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.

28,6 mln di  
carte emesse



+ 10,9 mld €  
sul transato  
complessivo

### Operazioni societarie strategiche

Volanté

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.

LIS Holding

LIS Holding S.p.A.

LIS è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità attraverso una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati e offre servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers*.

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
	<p>È proseguita la commercializzazione di Postepay Connect, l'offerta che integra la Carta prepagata Postepay Evolution e la SIM PosteMobile in un'unica <i>app</i>, con focus sull'offerta Postepay Connect Back che consente di ricevere un <i>cash back</i> sulla Carta Postepay Evolution per i giga non consumati.</p> <hr/> <p>Lanciata la prima carta biodegradabile Postepay Green. La nuova carta prepagata sostenibile, pensata per il <i>target</i> dai 10 ai 17 anni, è realizzata in materiale biodegradabile e offre nuove funzioni per i ragazzi e i loro genitori, dal "<i>parental control</i>" al servizio "paghetta". Tali servizi possono essere utilizzati sia da canale <i>web</i> che da <i>app</i>.</p> <hr/> <p>Lanciata la nuova carta di debito Postepay, a valere sui conti correnti BancoPosta <i>retail</i> e <i>business</i>, che sostituirà progressivamente l'attuale carta di debito BancoPosta, garantendo così al correntista tutti i servizi attualmente disponibili sulla Carta BancoPosta, oltre agli elementi aggiuntivi e differenzianti dell'ecosistema Postepay.</p> <hr/> <p>Si è conclusa l'abilitazione dei punti vendita LIS all'accettazione dei pagamenti <i>bill payments</i> tramite Codice Postepay.</p>	
<b>Monetica</b>	<p>È stato lanciato il servizio SoftPOS abilitando come primo esercente il corriere SDA.</p> <hr/> <p>Nel mese di ottobre è stata rilasciata la funzionalità Codice WEB nell'offerta per i Grandi Clienti per uniformare le <i>user-experience</i> del servizio di pagamento con Codice, sia <i>online</i> che <i>in-store</i>.</p> <hr/> <p>È proseguita la partnership con ENI attraverso la progressiva attivazione presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta dei servizi di acquiring Postepay (POS fisico e in modalità digitale tramite la soluzione Paga con Postepay presente all'interno dell'<i>app</i> ENI Station).</p> <hr/> <p>È stato avviato il progetto pilota per il collocamento del servizio di Acquiring AMEX al fine di arricchire l'offerta dei servizi di acquiring Postepay.</p> <hr/> <p>Nel 2021 PostePay si è aggiudicata la procedura di sponsorizzazione indetta dal Ministero dell'Istruzione per la fornitura de "La Carta dello Studente – Io Studio".</p>	
<b>Incassi e pagamenti</b>	<p>È stata estesa la possibilità di pagare anche il bollettino di conto corrente postale PA presso gli esercenti convenzionati LIS e ENI.</p> <hr/> <p>È stata prevista l'accettazione dei pagamenti innovativi tramite circuito Alipay, inizialmente negli Uffici Postali ad alta densità abitativa di popolazione di nazionalità cinese (Roma, Milano, Prato e Firenze) e successivamente estesa a tutti gli Uffici Postali.</p>	
<b>Telecomunicazioni</b>	<p>Ingresso nel mercato ultrabroadband con l'erogazione di servizi in fibra ottica mediante tecnologie a banda ultra larga: PostePay ha lanciato PosteCasa Ultraveloce, la nuova offerta "<i>data only</i>", sottoscrivibile online, con un processo "<i>full-digital</i>", che consente di navigare da casa alla velocità della Fibra fino a 1Gbps senza limiti.</p> <hr/> <p>Il processo di migrazione verso un nuovo Mobile Host Operator (che non richiede il cambio della SIM) iniziato nel mese di giugno e in larga parte completato (con il 90% di SIM migrate sulla nuova rete), si concluderà nel corso della prima parte del 2022.</p>	



# La Strategia di Sostenibilità di Poste Italiane

Per contribuire al conseguimento degli obiettivi nazionali e internazionali di sviluppo sociale e ambientale, Poste Italiane ha adottato una Strategia di Sostenibilità, costituita da un insieme di Politiche di Sostenibilità e da un Piano Strategico ESG. Nel contesto del quadro strategico più ampio definito dal Gruppo, tale strategia risulta coerente con le attività e i criteri di *business* di Poste Italiane.

Tutti i principi, gli obiettivi qualitativi e le differenti modalità di gestione sono incorporati nelle politiche adottate, che, in maniera sinergica, regolamentano le diverse tematiche emerse dall'analisi di materialità e gli ambiti richiesti dal D.Lgs. 254/2016. Il Piano Strategico ESG, invece, comprende tutti gli obiettivi e i *target* specifici, sia di natura qualitativa che quantitativa, fissati dal Gruppo in un'ottica di costante miglioramento delle proprie *performance* di Sostenibilità. Il Piano **è integrato in maniera strutturale negli obiettivi strategici definiti nel Piano Industriale "2024 Sustain & Innovate Plus"**, con il fine di conseguire una crescita responsabile e accompagnare il percorso di sostenibilità e di inclusione sociale dell'Italia.

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



Al fine di garantire una adeguata rappresentazione della attività svolte, nel 2021 è stata aggiornata la denominazione di due degli otto Pilastri strategici del Gruppo: “Sostegno al territorio e al Paese” e “Decarbonizzazione immobili e logistica”. Rispettivamente, Sostegno al territorio e al Paese è stato rinominato “Valore al territorio” al fine di esprimere al meglio l’impegno del Gruppo nella creazione e nell’erogazione di valore condiviso. Il nome del Pilastro Decarbonizzazione immobili e logistica è invece stato modificato, in “Transizione *green*” allo scopo di promuovere il nuovo approccio omnicomprensivo adottato dall’Azienda che integra la tematica ambientale in tutti i prodotti, i servizi e i processi di Poste Italiane. Il nuovo nome si pone anche l’obiettivo di rappresentare al meglio la rinnovata strategia green di Poste Italiane che ha l’ambizione di accelerare il processo di transizione energetica in particolar modo attraverso la cosiddetta “*Green Challenge*” che comprende l’ingresso nel mercato energy con un’offerta 100% da fonti rinnovabili e la compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> tramite lo sviluppo di strumenti ad hoc.

**PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI**



Finanza **sostenibile**

8



Innovazione

7



*Customer experience*

6



Transizione **green**

5



## Temi di sostenibilità rilevanti per Poste Italiane

Poste Italiane ha elaborato un processo di **analisi di materialità**, in conformità ai requisiti del D.Lgs. 254/16 e degli *standard* di rendicontazione, finalizzato a una comprensione sempre più approfondita delle tematiche non-finanziarie più rilevanti, in termini di rischi e opportunità, relative al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Tale processo, approvato in ultimo dal CdA, si è articolato in tre fasi:



A partire dal 2021, anticipando le richieste introdotte dalla nuova proposta di modifica della Direttiva Europea 2014/95/UE, Poste Italiane ha avviato il processo di **doppia materialità**, introducendo nel processo di valutazione dei temi materiali una duplice prospettiva: *“Inside-out”* e *“Outside-in”*. Attraverso l’engagement esterno (*Inside-out*), l’Azienda ha preso in considerazione gli impatti significativi attuali o potenziali sulla società e sull’ambiente generati dalle proprie attività e dalle attività della propria catena del valore. L’engagement interno (*Outside-in*) invece, ha tenuto conto dei temi di Sostenibilità che possono influenzare positivamente o negativamente la strategia, la performance e il posizionamento dell’Azienda nel breve, medio o lungo termine e quindi creare o erodere il suo valore.

La rilevanza dei temi materiali è stata definita attraverso il **coinvolgimento diretto dei portatori di interesse** tramite le iniziative di ascolto ed *engagement* realizzate, di cui l’annuale *Forum Multistakeholder* rappresenta la massima espressione.



La quinta edizione del *Forum*, tenuta in diretta streaming nel rispetto delle limitazioni imposte dall’emergenza sanitaria, ha coinvolto circa 500 partecipanti, circa 100 in più rispetto all’edizione 2020 e ha rappresentato un prezioso momento di confronto al fine di comprendere l’ambiente esterno e individuare le azioni necessarie per la creazione di valore condiviso con i principali *stakeholder* e il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

Nello svolgimento dell'attività, gli *stakeholder* hanno preso parte, a seconda della categoria di appartenenza, a quattro *Focus Group* legati ai diversi Pilastri di Sostenibilità. Tramite un *tool* digitale accessibile da *smartphone* e *pc* che ha favorito una visualizzazione immediata e dinamica dei risultati, i partecipanti al *Forum* hanno espresso le proprie valutazioni rispetto ai temi materiali potenzialmente rilevanti per l'Azienda.

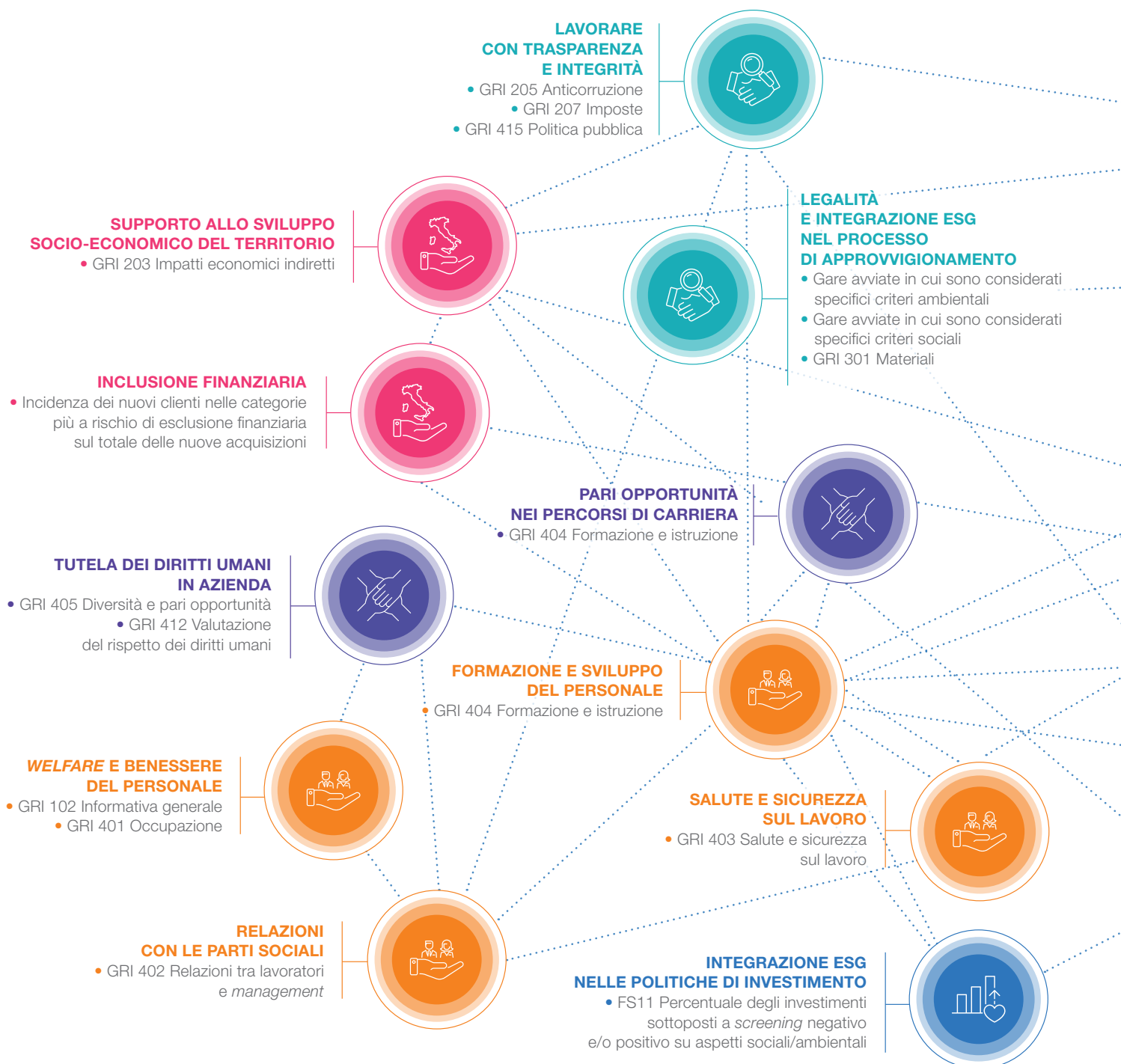
A valle del processo di coinvolgimento dei principali interlocutori sociali del Gruppo, è stato possibile rilevare, rispetto al 2020, una maggiore importanza attribuita alle tematiche inerenti alle pari opportunità nei percorsi di carriera, agli impatti ambientali degli immobili e della logistica, al supporto allo sviluppo socio-economico del territorio e al *welfare* e al benessere del personale.

Grazie al *Forum* si è reso possibile identificare le tematiche materiali di tipo economico, sociale e ambientale che possono impattare in maniera sostanziale le fasi decisionali degli *stakeholder* e che rivestono 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.



## Interconnessione tra temi materiali e metriche

Il **processo decisionale integrato** adoperato da Poste Italiane prevede azioni specifiche mirate alla creazione di valore nel breve, medio e lungo termine e tiene conto delle connessioni e le interdipendenze tra la moltitudine di fattori che influenzano la capacità dell'Azienda di creare valore durevole nel tempo. Tale approccio consiste nella comprensione del grado di combinazione, correlazione e interdipendenza fra le tematiche che impattano in maniera rilevante le performance economiche, sociali e ambientali. A tale scopo, in accordo 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.





**Integrità**  
e trasparenza



Transizione  
**green**



Valorizzazione  
delle **persone**



**Customer**  
*experience*



**Diversità**  
e inclusione



**Innovazione**



Valore  
al **territorio**

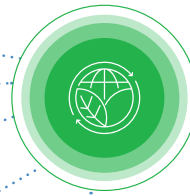


Finanza  
**sostenibile**



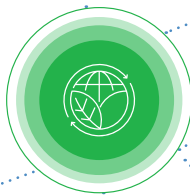
**DIALOGO E TRASPARENZA  
CON LE ISTITUZIONI**

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



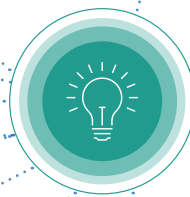
**IMPATTI AMBIENTALI DELLA LOGISTICA**

- GRI 302 Energia
- GRI 305 Emissioni



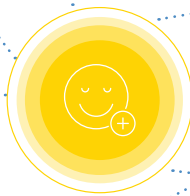
**IMPATTI AMBIENTALI DEGLI IMMOBILI**

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



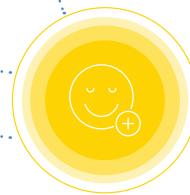
**INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE  
DI PRODOTTI, SERVIZI E PROCESSI**

- Numero dei servizi digitali offerti
- Numero delle transazioni digitali



**CYBERSECURITY, SICUREZZA  
INFORMATICA E PRIVACY**

- GRI 418 *Privacy* dei clienti



**QUALITÀ  
E CUSTOMER EXPERIENCE**

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



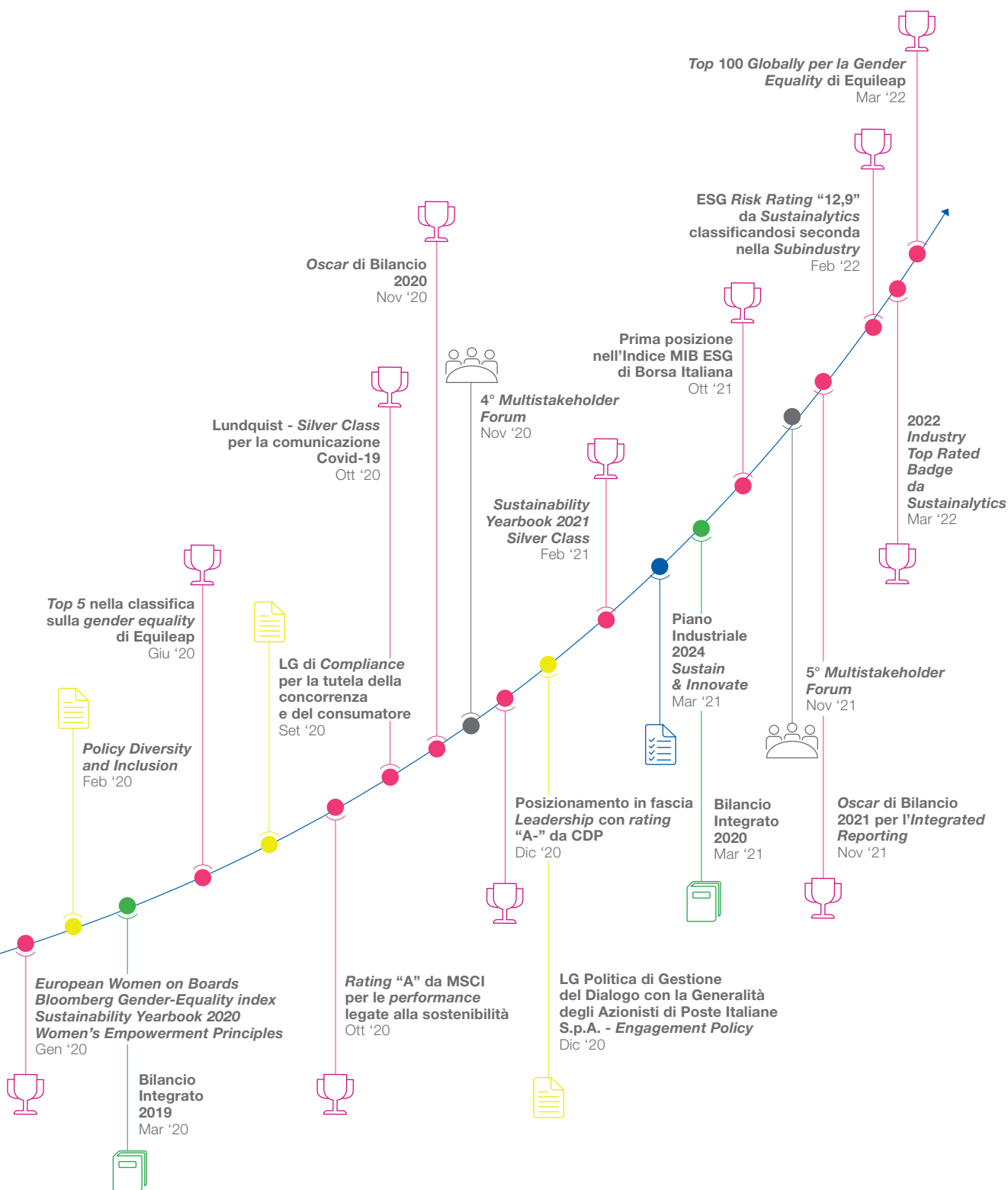
**INTEGRAZIONE ESG NELLE  
POLITICHE DI ASSICURAZIONE**

- FS 11 Percentuale degli investimenti sottoposti a *screening* negativo e/o positivo su aspetti sociali/ambientali





Poste Italiane pone grande attenzione alla sostenibilità e alla responsabilità sociale d'impresa nelle scelte strategiche e finanziarie del Gruppo, sviluppando politiche di inclusione e solidarietà



2020

2021

2022

# Il valore della reputazione: premi e riconoscimenti ESG

Poste Italiane, consapevole che la creazione di valore si basa sempre più su capitali intangibili, considera la reputazione un *asset* fondamentale per indirizzare le decisioni dei propri *stakeholder*. Una buona reputazione aziendale, infatti, non solo rafforza la fiducia nei suoi confronti ma ne accresce la competitività. Durante la pandemia da Covid-19, che ha segnato uno dei momenti più difficili della storia democratica italiana, il Gruppo ha confermato la propria vocazione tradizionale di vicinanza al territorio portando avanti una serie di iniziative eccezionali e avviandone numerose altre. Tra queste, risultano degne di menzione l'attività di pagamento anticipato delle pensioni, l'accordo con l'Arma dei Carabinieri per la consegna a domicilio della pensione agli *over 75* e la collaborazione con le Istituzioni nella distribuzione delle mascherine alla popolazione.

A testimonianza dell'impegno e dell'efficacia delle scelte strategiche intraprese, il Gruppo ha ricevuto negli ultimi anni molteplici premi e riconoscimenti che hanno contribuito a rafforzarne l'immagine e la reputazione.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## Premi e riconoscimenti ESG

### Top Employer Italia 2022



Poste Italiane è azienda *Top Employer Italia 2022*, per il terzo anno consecutivo. Il prestigioso riconoscimento è stato assegnato a Poste Italiane dal *Top Employers Institute*, l'ente certificatore globale dell'eccellenza delle pratiche *HR*.

### Poste Italiane scala il Brand Finance Global 500



Nel 2022, Poste Italiane si è classificata 266° dopo aver risalito 51 gradini del *ranking*, con una valorizzazione da 7,8 miliardi di dollari (quasi 7 miliardi di euro) a +26% e un *brand* più forte del 2,5% in termini di influenza, attrattività e solidità.

### 1° nella Top 100 mondiale dei brand assicurativi



Per il secondo anno consecutivo Poste Italiane conquista il primo posto per forza del marchio nell'*"Insurance 100"*. L'indicatore *Brand Strength Index (BSI)* ha assegnato un punteggio di 86,2 (in aumento rispetto all'anno scorso) e il *rating* corrispondente di AAA.

### Postepay Digital prodotto dell'anno



Nel 2021, "Postepay *Digital*" ha ricevuto il premio "Eletto Prodotto dell'Anno 2021" nella categoria "servizi pagamenti *smart*" come prima carta *full digital* facilmente richiedibile tramite l'App Postepay. Questo premio è un importante riconoscimento della capacità di innovazione di Poste Italiane.

### Postepay Digital vince l'Interactive Key Award 2021



La campagna pubblicitaria realizzata per il lancio commerciale della Postepay *Digital* vince l'*Interactive Key Award* nella categoria *Display Advertising*, uno dei più prestigiosi premi a livello italiano dedicato alla comunicazione pubblicitaria *all digital* su *Web/Mobile*.

**Leader  
nella comunicazione media**



Nel 2021 Poste Italiane si conferma tra le 21 aziende premiate per l'impatto della loro comunicazione aziendale con il BIC, la certificazione ideata da *Fortune Italia* ed *Eikon Strategic Consulting*. Per la categoria "Corporate" Poste Italiane ha vinto con Tg Poste che racconta quotidianamente l'Azienda e il suo ruolo sempre più centrale a sostegno del Paese.

**3° posizione**



Poste Italiane si colloca in terza posizione nella ventesima edizione italiana della ricerca "Webranking", condotta da Lundquist in collaborazione con Comprend, sulla qualità e la trasparenza dell'attività di comunicazione digitale delle aziende, salendo per la prima volta sul podio, scalando 261 posizioni in 5 anni. Il Gruppo ha anche ottenuto il primo posto tra le aziende del settore assicurativo, ottenendo le "5 stars", il secondo posto nella sezione *Investor Relations* e il secondo posto nella sezione carriere.

**Poste al top per i giovani**



Poste Italiane è stata riconosciuta come una tra le aziende più attrattive per gli studenti nel mercato del lavoro in Italia dalle classifiche "Most Attractive Employer 2021 – Studenti". Il Gruppo conquista la ventesima posizione nel segmento "Business", la decima posizione nell'ambito delle discipline legali e la diciottesima posizione nel ranking "Humanities/Liberal Arts/Education students".

**Oscar di Bilancio**



Poste Italiane si è aggiudicata il Premio Speciale Oscar di Bilancio 2021 per l'"Integrated reporting", che premia le aziende più efficaci e trasparenti nell'integrare la comunicazione sul business con la rendicontazione dei risultati in tema di politiche ambientali, sociali e di governo d'impresa (ESG).

**Primo posto al  
Financial Innovation-Italian Award**



Nel 2021 BancoPosta si è aggiudicata il primo posto nella categoria "Investment Advisory" al "Financial Innovation – Italian Awards" promosso dall'Associazione Italiana Financial Innovation, per il progetto "La Consulenza 4.0".

**European Funds Trophy 2021  
a BancoPosta Fondi SGR**



BancoPosta Fondi SGR si è aggiudicata il premio *European Funds Trophy 2021* come "Best Italian Asset Management Company" per la categoria da 4 a 7 fondi con rating FUNDCLASS. Il riconoscimento, giunto alla 15a edizione, è un premio dei Fondi Comuni d'Investimento europei assegnato sulla base della qualità della gestione dei fondi in un periodo di almeno 4 anni.

**Premiato il prodotto "Poste Vivere Protetti" di Poste Assicura**



Nel 2021 il prodotto "Poste Vivere Protetti" della società del Gruppo Poste Assicura è stato riconosciuto con il premio "2021 *Celent Model Insurer Award for Customer Experience Transformation*", per la sua capacità di offrire ai clienti un'offerta multicanale che raggruppi tutte le coperture in un'unica polizza.

**Poste Italiane tra i migliori datori  
di lavoro per le donne**



A seguito dell'analisi condotta dall'Istituto Tedesco Qualità ITQF in collaborazione con il *Media Partner* La Repubblica Affari&Finanza, il Gruppo Poste Italiane ha ottenuto il riconoscimento "Italy's Best Employers for Women 2021", figurando come uno dei 200 migliori datori di lavoro per le donne in Italia.

**Primati nelle classifiche di Comscore**



Nel 2021 Poste Italiane si è classificata in prima posizione nella classifica italiana stilata da Comscore per aver registrato il maggior numero di utenti unici mensili (33 milioni nel mese di gennaio) che accedono ai servizi finanziari tramite il sito *web* e le app del Gruppo. Sempre nel 2021, la stessa Comscore ha riconosciuto a Poste Italiane il primato alle app Ufficio Postale e Poste ID, classificandole in cima alla classifica *Top 10* di quelle più utilizzate dagli italiani.

**LinkedIn – Best Talent Acquisition Team**



Poste Italiane è stata premiata come “*Best Talent Acquisition Team – above 20.000 employees on LinkedIn*” per aver adottato soluzioni innovative nella ricerca di risorse ad alto potenziale nell’ambito dei *LinkedIn Talent Awards 2021*. Inoltre, Poste è stata inclusa tra le aziende finaliste nella categoria “*Diversity Champion – above 20,000 employees on LinkedIn*”, per aver avviato un dialogo importante sui temi della diversità e dell’inclusione.

**NoidiPoste premiata da Intranet Italia Champions**



Poste Italiane è stata premiata da “*Intranet Italia Champions*” nella categoria “*Applicazioni e Servizi Online*” per l’App NoidiPoste, L’evento annuale, promosso e organizzato da *Intranet Management* e *Ariadne Digital*, premia le iniziative e le funzionalità più innovative introdotte attraverso le *intranet* aziendali.

**Poste Italiane premiata al Touchpoint Awards 2021**



NoidiPoste ha vinto il premio di miglior progetto nella categoria *mobile marketing* nell’ambito dei *Touchpoint Awards Engagement*. Inoltre, nell’ambito dei *Touchpoint Awards Strategy 2021*, Poste Italiane è stata premiata nuovamente per la campagna di lancio di Poste Delivery nella categoria “*The Best New Brand*”.

**Poste Italiane premiata agli ASCAI Media Awards 2021**



Poste Italiane è stata premiata per la “*Digital multichannel strategy*”, ossia la strategia digitale multi-canale, massimo riconoscimento degli *ASCAI Media Awards*, promossi dall’Associazione dei Comunicatori d’Impresa. Inoltre, l’app NoidiPoste ha ottenuto il primo posto nella categoria “*social media/ customer media*” e il TG Poste, il telegiornale aziendale, ha vinto la categoria “*web TV*”.

**NoidiPoste premiata al Digital Communication Awards**



Per l’anno 2021 l’app NoidiPoste si è classificata al secondo posto nella categoria *Internal Channel (Intranet, Digital Workplace & App)* ai *Digital Communication Awards*, confermando la sua capacità di innovarsi e di rispondere alle molteplici esigenze della popolazione aziendale.

# Gli Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane

Nel corso del 2021 Poste Italiane ha affermato la propria presenza in importanti indici di Sostenibilità che costituiscono validi parametri sia in termini di comunicazione dei risultati agli *stakeholder*, sia per la valutazione ed eventuale miglioramento della performance interna al Gruppo. Questi, infatti, vengono utilizzati come strumenti di riferimento da azionisti e *stakeholder* per il confronto delle prestazioni aziendali in relazione a tematiche ESG rispetto ad altri attori di mercato. Inoltre, gli indici sono oggetto di analisi interna a capo del *management* aziendale nell'ottica di sviluppo di piani di investimento sostenibile per il Gruppo.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



## Indici di Sostenibilità in cui è presente Poste Italiane



Nel 2021 Poste Italiane ha confermato la propria presenza per il terzo anno consecutivo all'interno del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) e del più selettivo Dow Jones Sustainability Europe Index.



FTSE4Good

Poste Italiane è entrata per il terzo anno consecutivo nei prestigiosi indici di Sostenibilità FTSE4Good. 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, per il secondo anno consecutivo, all'interno della fascia "Leadership" con rating A- della classifica annuale stilata da CDP (ex *Carbon Disclosure Project*).



Poste Italiane si colloca al primo posto sia nella classifica complessiva "Universe", sia nella sezione "Transport&Logistics", consolidando la propria presenza nell'indice *Euronext Vigeo-Eiris World 120* e negli indici regionali *Euronext Vigeo Eurozone 120* e *Europe 120*.



A partire da ottobre 2021, Poste Italiane è presente all'interno del nuovo indice di *Euronext MIB ESG*, figurando prima tra le società *best performer*. Il MIB ESG rappresenta il primo indice *blue-chip* per l'Italia dedicato alla Sostenibilità, combinando elementi di *performance* economica con valori *Environmental, Social* e *Governance* (ESG).



A febbraio 2022 l'Azienda ha ottenuto da parte di Sustainalytics un *ESG Risk Rating* pari a 12,9 (*Low risk*), classificandosi seconda a livello *Universe* nella *subindustry Air Freight and Logistics*.



Nel 2022 Poste Italiane è stata riconosciuta da Sustainalytics come *top ESG performer 2021* su un panel che conta oltre 4.000 aziende valutate a livello mondiale, ottenendo il *2022 Industry Top-Rated Badge*. Il Gruppo è una delle 18 realtà a livello globale ad aver ottenuto tale riconoscimento nella *industry Transportation*.



Poste Italiane è stata confermata per il terzo anno consecutivo nel *Bloomberg Gender Equality Index* (GEI).





Nel 2022 il Gruppo è entrato nella Top 100 della classifica globale sulla parità di genere stilata da Equileap. In particolare, Poste Italiane è tra i 19 gruppi a livello mondiale che hanno superato il *gender pay gap*, nonché tra le 5 aziende italiane che sono rientrate nella classifica globale e prima nel settore *financial*.

**Sustainability Yearbook**

Member 2022

**S&P Global**

Poste Italiane conferma la propria presenza nell'edizione 2022 del *Sustainability Yearbook* di S&P Global. Il Gruppo rientra nel 10% di società selezionate per il *Sustainability Yearbook*.



Il Gruppo di 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 ha confermato il *rating* "A" da MSCI una delle principali agenzie di valutazione delle *performance* legate alla Sostenibilità ESG.

# Le principali iniziative a supporto della Sostenibilità

Al fine di proporre una strategia al passo con l'evoluzione del contesto globale in materia ESG, Poste Italiane è parte di un **network di associazioni** che operano in ambito nazionale e internazionale. Tale *network* si pone l'obiettivo di ricercare continui stimoli ed occasioni di confronto riguardo i temi di Sostenibilità.

## 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 ambientale, sociale e di *governance* (ESG) all'interno delle politiche di investimento tradizionali.



*Principles for Sustainable Insurance*: i PSI sono un'iniziativa ad adesione volontaria, supportata dalle Nazioni Unite, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connessi a tematiche ESG nel settore assicurativo.



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.

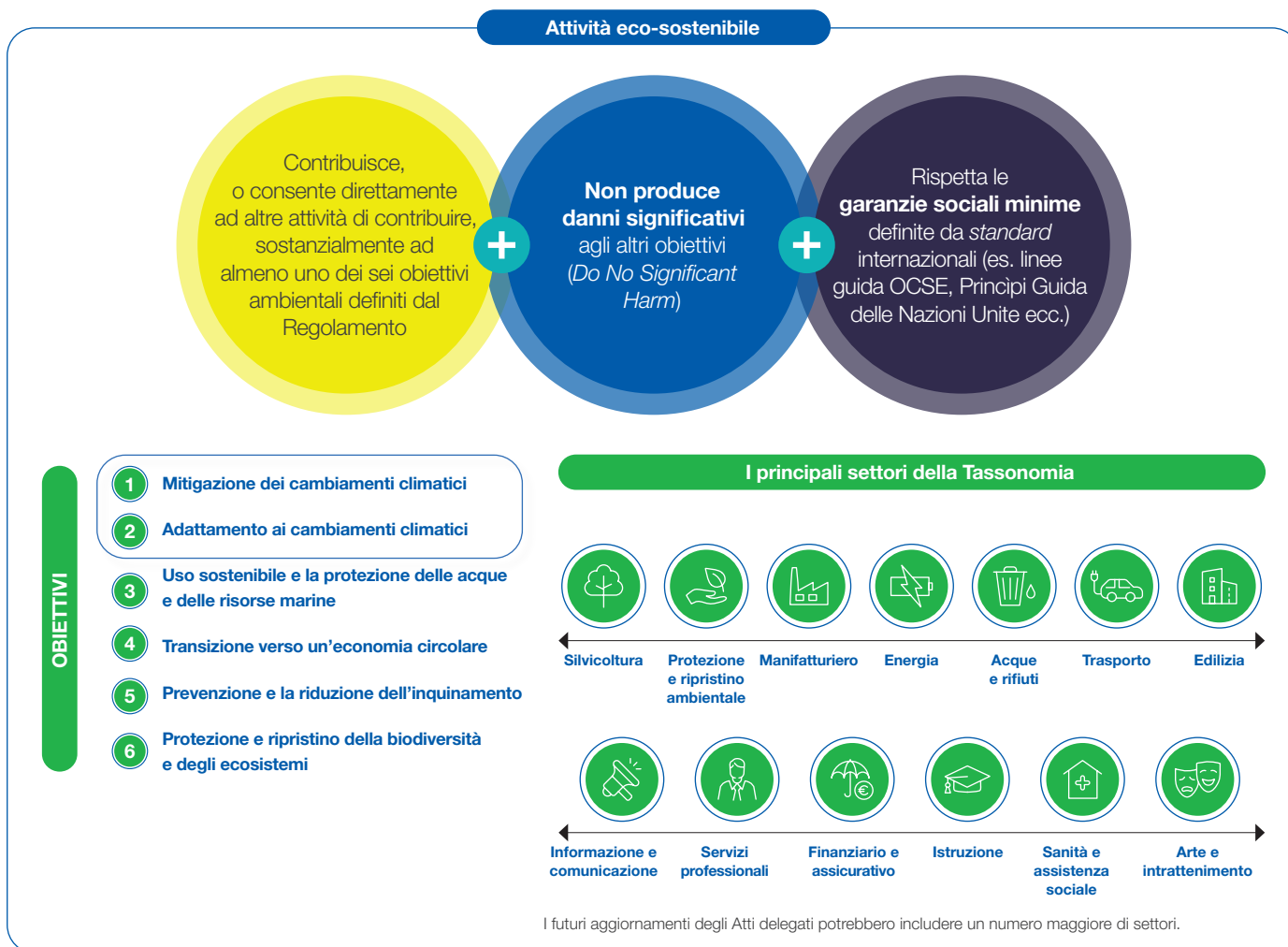


ASPHI: organizzazione che promuove da oltre 30 anni l'integrazione di persone disabili nella scuola, nel lavoro e nella società attraverso l'uso della tecnologia ICT. La collaborazione con Poste Italiane è consolidata da diversi anni in relazione all'adesione a programmi di inclusione e valorizzazione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

# Il Regolamento sulla Tassonomia Europea

Negli ultimi anni l'Unione Europea ha rivolto una crescente attenzione ai temi della Sostenibilità ambientale e sociale, rinnovando il proprio impegno nei confronti di una rapida transizione a un'economia moderna e competitiva, resiliente ai cambiamenti climatici ed efficiente in termini di risorse, in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e con le indicazioni del *Green Deal* europeo. A riprova della sensibilità mostrata rispetto a tali tematiche, la Commissione Europea ha introdotto un sistema di classificazione riconosciuto in tutti i Paesi europei per valutare la sostenibilità ambientale di un'attività economica, la cosiddetta **Tassonomia UE**.

Attraverso il Regolamento sulla Tassonomia Europea, pubblicato a giugno 2020, sono stati definiti specifici criteri che un'attività economica deve soddisfare per potersi qualificare come "sostenibile" dal punto di vista ambientale. Inoltre, la Commissione Europea ha definito sei obiettivi ambientali per identificare le attività economiche sostenibili:



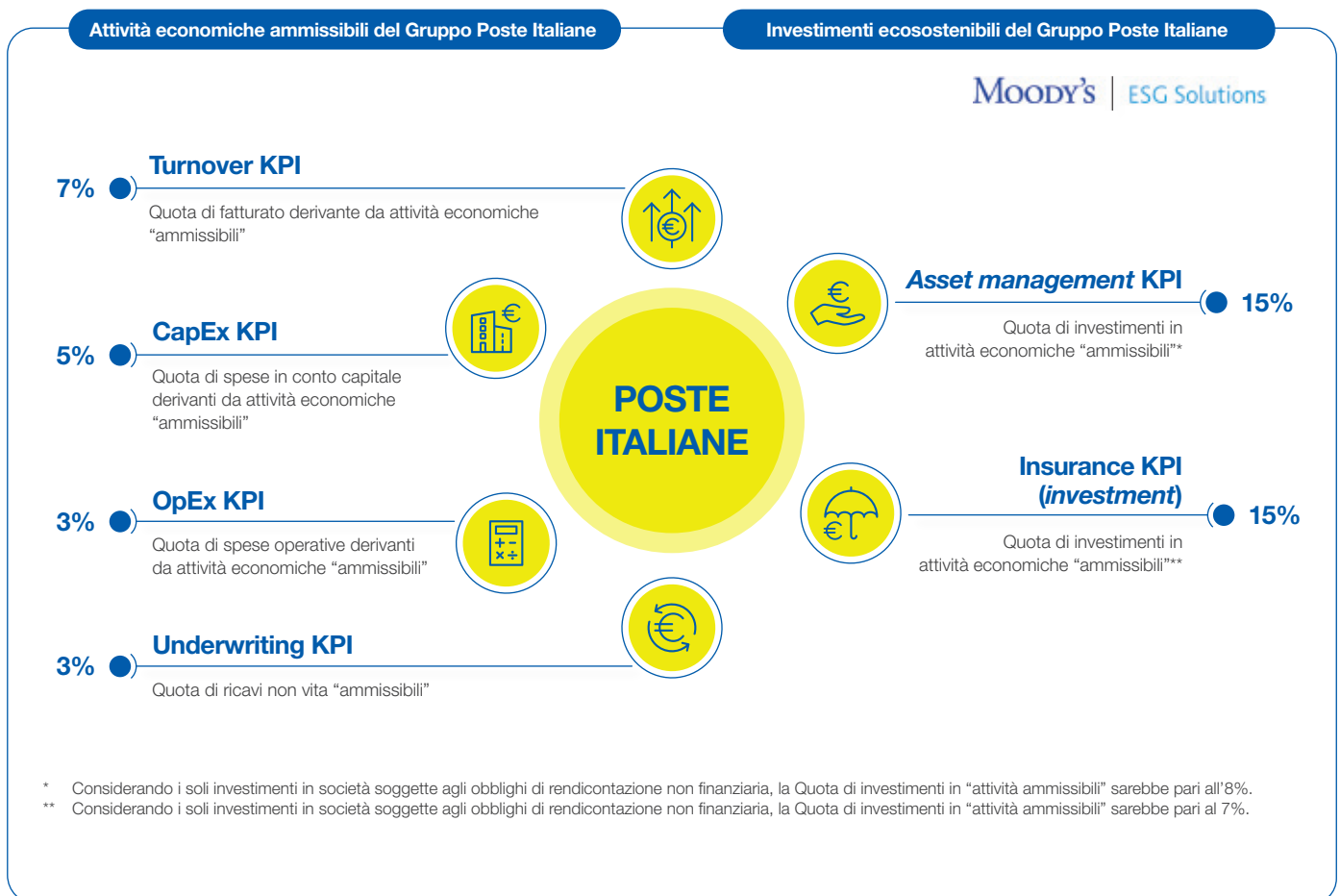
Le modalità di rappresentazione delle informazioni di sostenibilità ambientale che le società finanziarie e non finanziarie sono tenute a fornire sono state stabilite da un atto delegato che integra le disposizioni previste dal Regolamento e precisa il contenuto e le modalità di determinazione dei cosiddetti «indicatori fondamentali di prestazione» o «KPI» oggetto di rendicontazione e delle informazioni di natura qualitativa che dovranno corredarli.

Poste Italiane ha intrapreso un'attenta analisi delle proprie attività e del quadro normativo emanato dalle istituzioni europee, elaborando un approccio metodologico finalizzato a fornire una *disclosure* adeguata e rappresentativa del proprio profilo di *business*, anche tenendo in considerazione il punto di vista degli *stakeholder* sulla natura fondamentale del Gruppo.

L'approccio metodologico scelto da Poste Italiane, in coerenza con il principio di trasparenza verso il mercato da sempre seguito, prevede una rendicontazione che consente di rappresentare sia l'operatività industriale (*Non Financial Undertakings*) che finanziaria (*Financial Undertakings*). Tale scelta è stata guidata dalla convinzione che questa modalità di *disclosure* possa contribuire a completare il quadro informativo sia per gli investitori che, più in generale, per gli *stakeholder* di Poste Italiane consentendo loro di disporre di una prima informativa coerente con le disposizioni normative attuali, tuttora in fase di completamento ed evoluzione.

Il processo di rendicontazione delle richieste informative previste dal nuovo Regolamento sulla Tassonomia UE ha previsto una prima fase di analisi della normativa e di selezione dei KPI rilevanti per il Gruppo, seguita da un processo articolato di raccolta delle informazioni qualitative e dei dati di natura gestionale e contabile necessari per il relativo calcolo. Tale processo ha coinvolto numerose funzioni del Gruppo, richiedendo la partecipazione delle principali strutture aziendali di *business* per l'identificazione delle attività "ammissibili" alla tassonomia e la gestione del processo di *data collection*; si è inoltre ritenuto opportuno richiedere il supporto del *provider* esterno Moody's per l'elaborazione di alcuni dati necessari al calcolo dei KPI delle *Financial Undertaking*.

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica delle risultanze ottenute attraverso l'approccio definito dal Gruppo per l'adempimento degli **obblighi di disclosure** previsti dalla **Tassonomia UE**. Si specifica che per maggiori informazioni di dettaglio, è possibile consultare la sezione "Il Regolamento della Tassonomia europea" del nono capitolo del Bilancio Integrato 2021 di Poste Italiane.



# Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi Integrato di Poste Italiane

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI

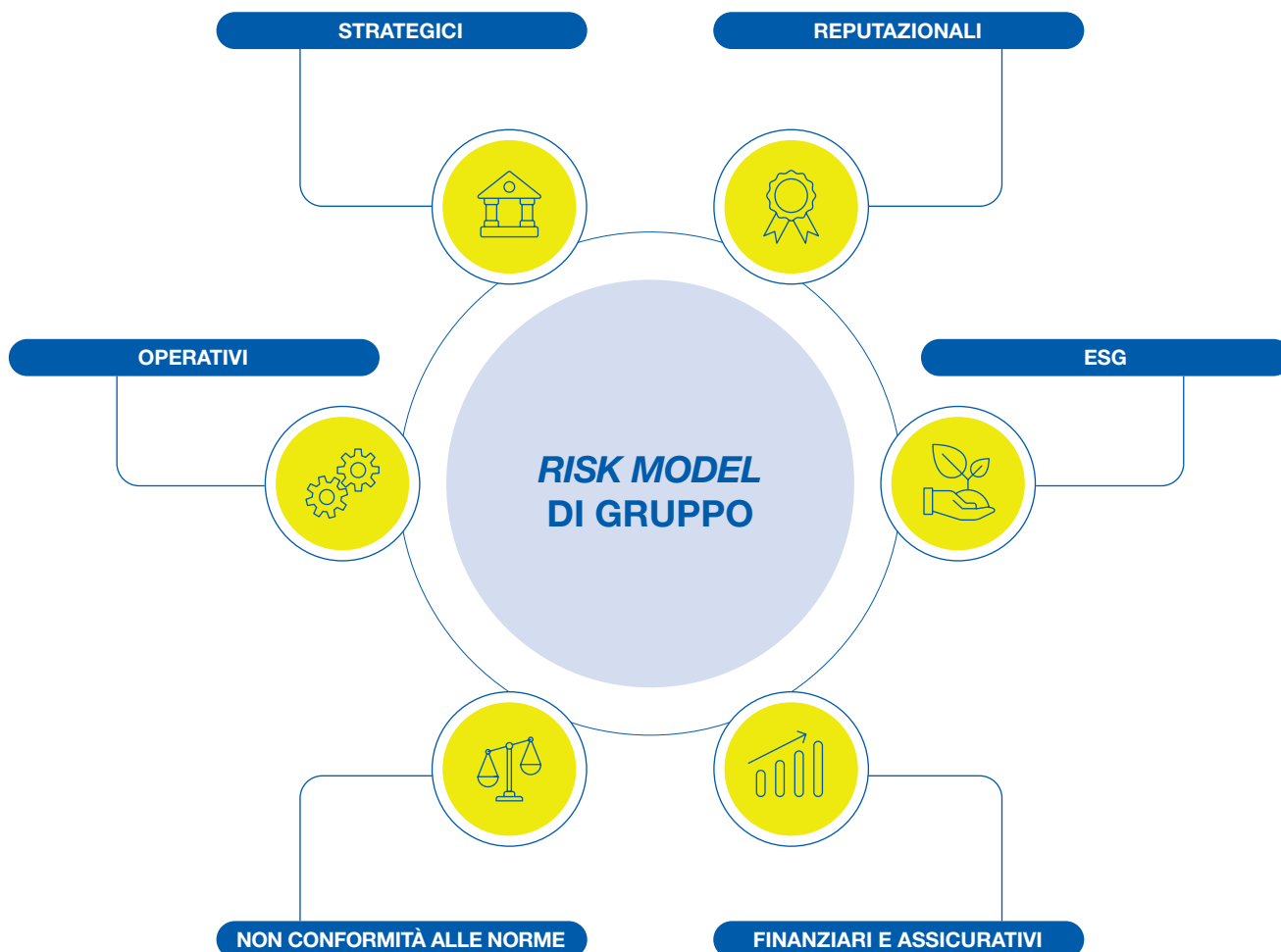


In un contesto caratterizzato da un'elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali, nell'ottica della creazione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

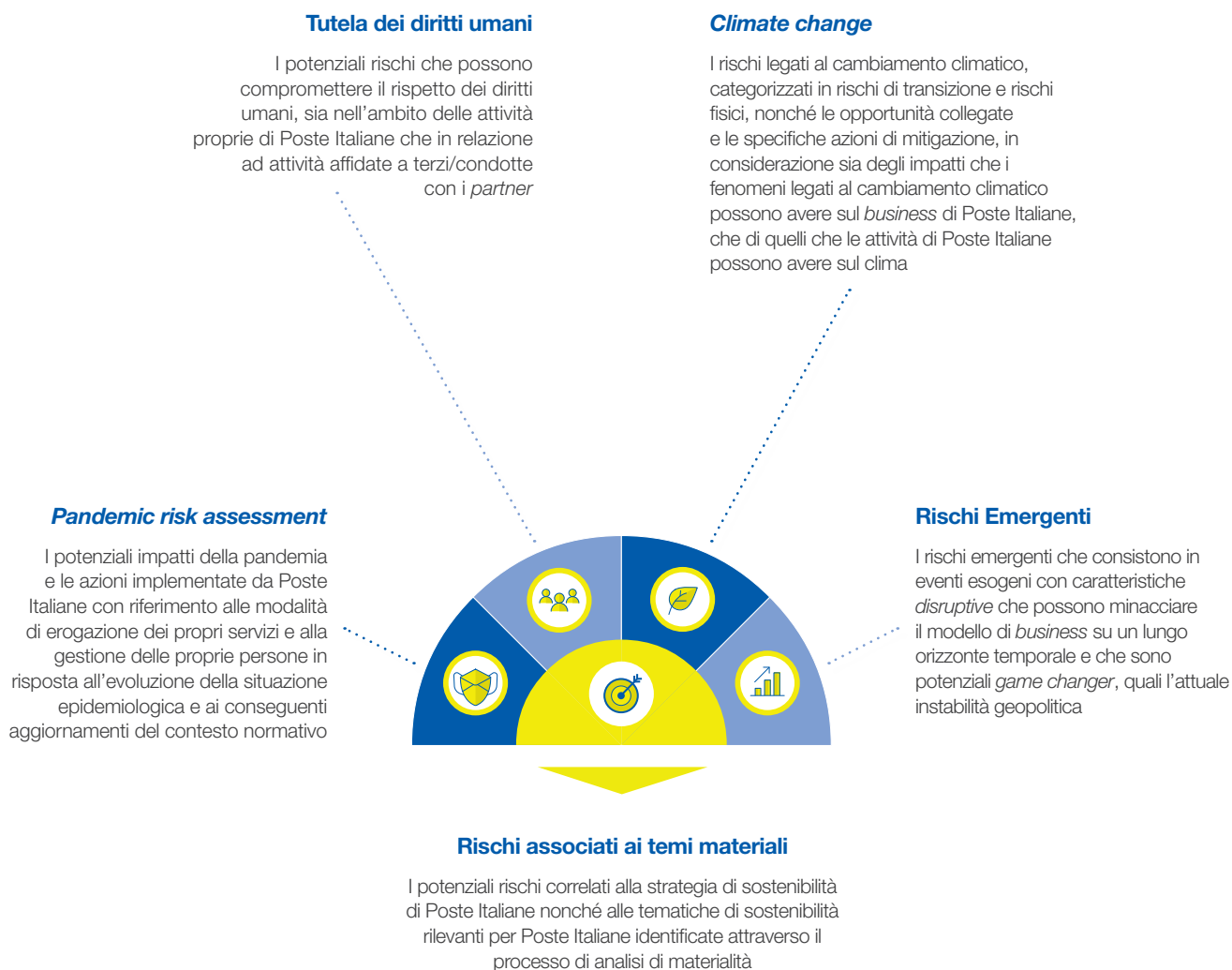
Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali nonché a perseguire il successo sostenibile, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, così come attraverso la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management (ERM)*, finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto.

I principali rischi in questione sono esplicitati all'interno della figura seguente:



Con particolare riferimento alle attività di *assessment* dei principali rischi di Poste Italiane, oltre alla consueta attività di analisi del contesto interno, si è posta particolare attenzione al contesto esterno, anche in considerazione degli obiettivi generali del Paese per una ripresa economica sostenibile, così come definito dalle direttrici del piano *Next Generation* EU, nonché in considerazione dell'attuale contesto geopolitico caratterizzato da una forte instabilità, anche alla luce del recente conflitto tra Russia e Ucraina.



# Rischi associati ai temi materiali e modalità di gestione
























## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Al fine di garantire un'efficace integrazione delle dimensioni ambientale, sociale e di *governance* all'interno della strategia e nei processi aziendali, si riportano di seguito i rischi non finanziari associati ai temi materiali, specificandone il pilastro di riferimento e i correlati capitali finanziari e non finanziari.

PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
<p><b>Integrità e trasparenza</b></p>	Lavorare con trasparenza e integrità	Comportamenti contrari alle norme di corretta gestione del <i>business</i>	<p><b>Umano</b></p> <p><b>Intellettuale</b></p> <p><b>Finanziario</b></p>
	Legalità e integrazione ESG nel processo di approvvigionamento	Comportamento dei fornitori non in linea con le politiche di Sostenibilità di Poste Italiane	<p><b>Umano</b></p> <p><b>Sociale-relazionale</b></p> <p><b>Finanziario</b></p>
<p><b>Valorizzazione delle persone</b></p>	Formazione e sviluppo del personale	Inadeguatezza in termini di competenze del personale	<p><b>Umano</b></p> <p><b>Intellettuale</b></p>
	<i>Welfare</i> e benessere del personale	Inadeguatezza della programmazione e/o attuazione dei programmi di <i>welfare</i> e benessere riferiti al personale	<p><b>Umano</b></p>
	Relazioni con le parti sociali	Conflittualità sindacali	<p><b>Sociale-relazionale</b></p>
	Salute e sicurezza sul lavoro	Incidenti/Infurtuni a lavoratori o contrattisti sui luoghi di lavoro	<p><b>Umano</b></p>
<p><b>Diversità e inclusione</b></p>	Tutela dei diritti umani in Azienda	Possibili discriminazioni che riguardano lavoratori di Poste Italiane (es. genere, età, orientamento politico o sessuale, stato civile, ecc.)	<p><b>Umano</b></p>
	Pari opportunità nei percorsi di carriera	Scarsa trasparenza nella comunicazione e applicazione di <i>driver</i> oggettivi di valutazione nei percorsi di carriera dei dipendenti	<p><b>Sociale-relazionale</b></p>



PILASTRO	TEMA MATERIALE	EVENTI DI RISCHIO	IMPATTO POTENZIALE SUI CAPITALI
 <b>Valore al territorio</b>	Supporto allo sviluppo socio-economico del territorio	Tensioni con le comunità locali	 <b>Sociale-relazionale</b>
	Dialogo e trasparenza con le istituzioni	Mancata considerazione delle aspettative delle istituzioni	
	Inclusione finanziaria	Insufficiente considerazione nell'accesso ai servizi finanziari da parte di specifiche categorie di clienti (es. anziani, stranieri, ecc.)	 <b>Sociale-relazionale</b>  <b>Finanziario</b>
 <b>Transizione green</b>	Impatti ambientali della logistica	Esternalità ambientali delle attività logistiche (es. produzione di emissioni inquinanti)	 <b>Naturale</b>
	Impatti ambientali degli immobili	Aumento delle emissioni derivanti dalla gestione degli immobili (es. <i>energy management</i> , gestione dei rifiuti, ecc.)	 <b>Fisico-strutturale</b>
 <b>Customer experience</b>	Qualità e <i>Customer experience</i>	Deterioramento dei livelli di qualità erogata e aumento di reclami	 <b>Sociale-relazionale</b>
	<i>Cybersecurity</i> , Sicurezza informatica e <i>Privacy</i>	Aumento dei disservizi legati all'infrastruttura tecnologica	 <b>Intellettuale</b>  <b>Finanziario</b>
 <b>Innovazione</b>	Innovazione e digitalizzazione di prodotti, servizi e processi	Insufficiente capacità di innovazione in ambito multicanalità, <i>customer experience</i> e <i>digital</i>	 <b>Intellettuale</b>
			 <b>Fisico-strutturale</b>  <b>Finanziario</b>
 <b>Finanza sostenibile</b>	Integrazione ESG nelle politiche di investimento	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	 <b>Finanziario</b>
	Integrazione ESG nelle politiche di assicurazione	Mancata percezione del rischio globale delle operazioni e perdita di opportunità di <i>business</i>	 <b>Umano</b>  <b>Sociale-relazionale</b>  <b>Intellettuale</b>  <b>Naturale</b>

## La gestione della pandemia da Covid-19



Sin dagli inizi del 2020, la pandemia da Covid-19 ha condizionato l'economia globale richiedendo grandi sforzi agli operatori economici per l'identificazione di **soluzioni** volte a garantire la salute delle persone e, nello stesso tempo, la continuità del proprio *business*. Nello specifico, Poste Italiane ha riadattato le modalità di erogazione dei propri servizi in relazione all'evoluzione dello scenario pandemico, 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 CAPITALI COLLEGATI



**Principali pilastri impattati**



**Integrità e trasparenza**



Valorizzazione delle **persone**



**Diversità e inclusione**



Valore al **territorio**



Transizione **green**



**Customer experience**



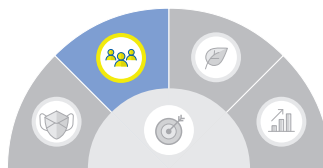
**Innovazione**



Finanza **sostenibile**



## L'impegno di Poste Italiane nella gestione dei rischi legati ai diritti umani



**PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI**

La "Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani" sancisce l'impegno di Poste Italiane ad assicurare il rispetto dei diritti umani, sia nell'ambito delle proprie attività che in relazione ad attività affidate a terzi/condotte con i *partner*. La politica mira a definire un approccio chiaro sul tema, che permetta di monitorare e gestire rischi e opportunità relativi ai diritti umani in tutte le loro forme attraverso l'applicazione sistematica ad ogni livello organizzativo e funzionale dell'Azienda, anche confermando l'impegno a realizzare un'attività di investimento e di gestione socialmente responsabile.

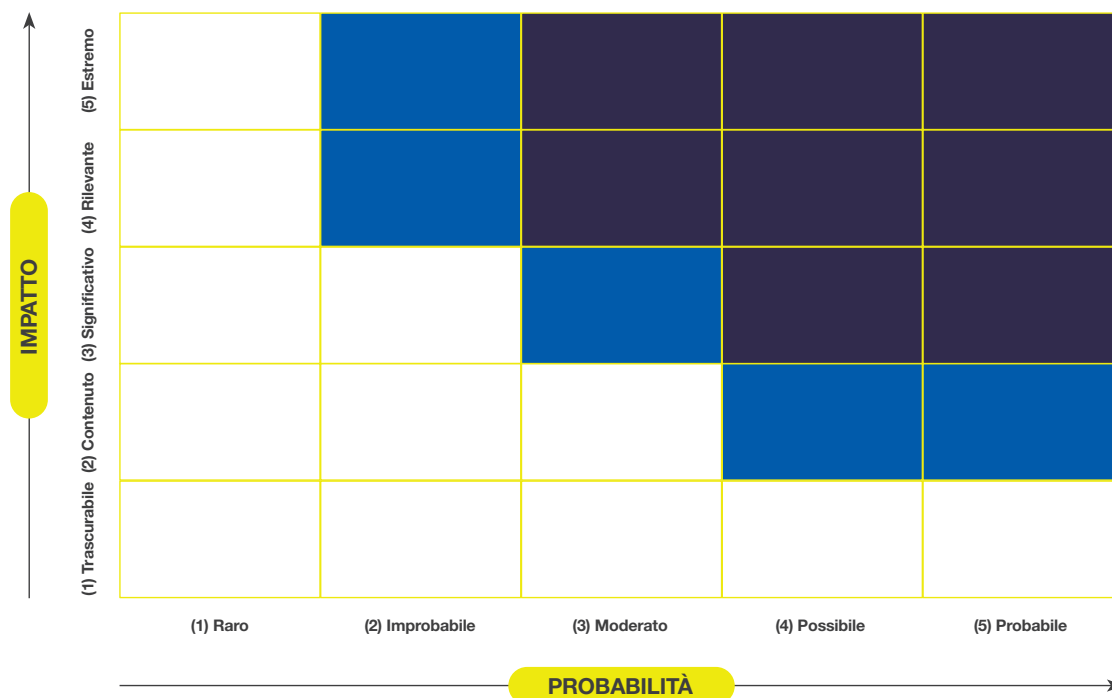
In linea con quanto già affermato all'interno del Codice Etico e nella Politica Aziendale in materia di tutela e protezione dei Diritti Umani, Poste Italiane ha adottato una specifica *Policy Diversity and Inclusion* allo scopo di incentivare una cultura aziendale basata sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità e con l'intento di identificare un focus chiaro e strutturato sul tema. Lo scopo è, altresì, quello di incentivare la diversità in tutte le sue dimensioni in modo da poter creare valore all'interno degli ambienti lavorativi e permettere una valutazione più efficace del rischio collegato al verificarsi di discriminazioni dentro l'Azienda.

Inoltre, il modello di gestione dei rischi di Gruppo prevede, attraverso l'applicazione di procedure di *risk assesment*, l'individuazione periodica delle attività aziendali e delle aree organizzative che potrebbero comportare un rischio di violazione dei diritti umani.

Tale processo è svolto almeno annualmente, nonché in funzione di specifiche esigenze ad esempio previa autorizzazione di una qualsiasi operazione societaria, ed è strutturato come segue:

- identificazione e analisi dei *driver* di rischio legati ai diritti umani più rilevanti rispetto al business di Poste Italiane (es. libertà di associazione, dignità e rispetto diritti umani, discriminazione, ecc.);
- esecuzione di un *assessment* con lo scopo di:
  - identificare le aree maggiormente esposte al rischio di violazione dei diritti umani;
  - identificare misure atte alla mitigazione di tale rischio (es. certificazioni, linee guida, politiche, accordi contrattuali, due *diligence*, formazioni, *audit*, ecc.);
  - definire potenziali piani di azione nel caso tali misure fossero assenti o inadeguate;
  - monitorare l'implementazione dei piani di azione.

L'esito di tale attività è riportato all'interno della seguente *heatmap* di rischio al fine di prioritizzare le eventuali modalità di intervento in base al livello di rischio di ciascuna area analizzata.



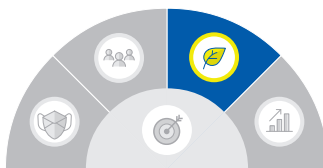
Tali attività vengono svolte sia in funzione degli impatti diretti, ossia generati direttamente dalla Società, che in funzione degli impatti indiretti, ossia generati da parti terze che collaborano con la Società. In particolare, le analisi si focalizzano da un lato sulle operazioni proprie di Poste Italiane e quindi con riferimento alla tutela dei diritti umani dei propri dipendenti e degli ulteriori *stakeholder*, dall'altro sulle attività svolte da terze parti connesse alla Società, quali fornitori, sub-fornitori, clienti, comunità locali, comunità finanziaria. Dunque, nello specifico, tali attività sono applicate con riferimento ai seguenti gruppi: dipendenti propri, donne, bambini, persone indigene, migranti, lavoratori di terze parti, comunità locale, persone con disabilità, vittime di violenza, clienti, *freelancer* e business partner. Inoltre, le analisi sono altresì svolte previa approvazione di nuove relazioni commerciali e operazioni societarie, quali ad esempio fusioni, acquisizioni, *joint ventures* e *partnership*.

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), tenendo conto, dunque, di tematiche come il lavoro forzato, il traffico di esseri umani, il lavoro minorile, la libertà di associazione, i diritti sindacali, la parità retributiva, episodi di violenza e discriminazione, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ecc.

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



# La gestione dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico



**PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI**

Poste Italiane, in considerazione della sua capillarità all'interno del Paese e del conseguente impatto ambientale derivante dal regolare svolgimento delle proprie attività, adotta un approccio responsabile volto a diminuire la propria impronta ambientale e contribuire alla transizione *low-carbon* dell'economia e del Paese. L'Azienda è consapevole dei rischi legati al cambiamento climatico potenzialmente rilevanti per le proprie attività di *business* e ritiene dunque importante identificare i potenziali impatti economici che ne possono derivare. L'impegno del Gruppo nella transizione verso un'economia *low-carbon* è sostenuto da obiettivi di riduzione delle emissioni nell'ambito delle operazioni commerciali in linea con il Piano Industriale, per poter raggiungere la Carbon Neutrality entro il 2030, supportando così l'ambizioso obiettivo dell'Accordo di Parigi di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

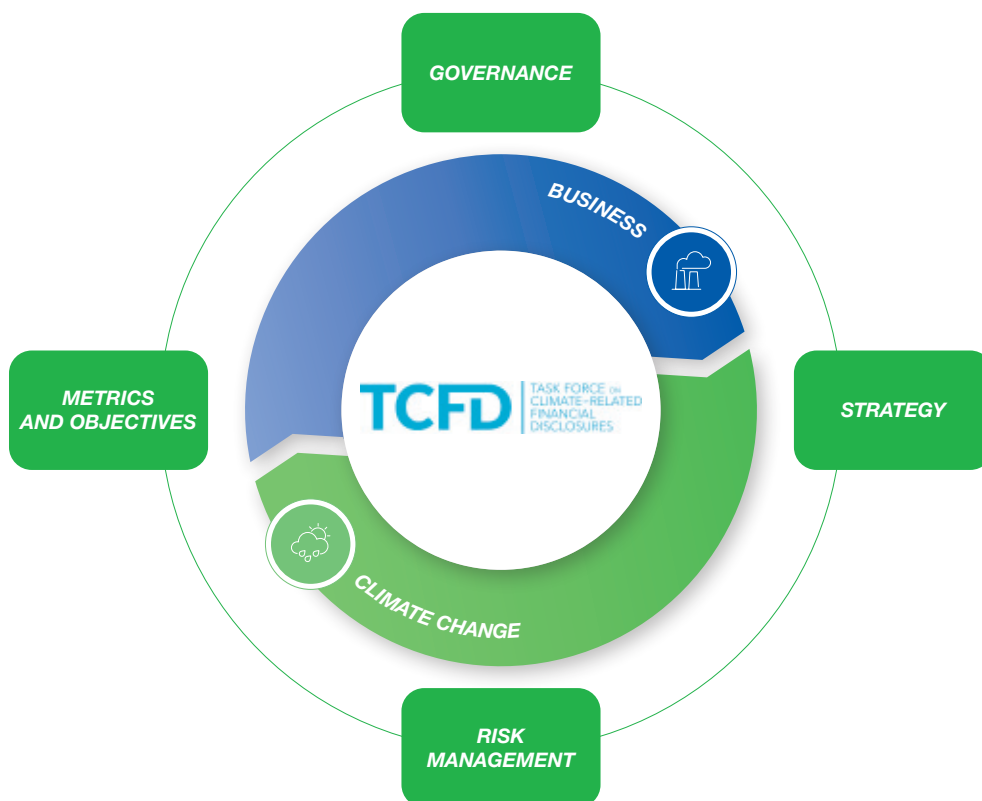
Tale impegno è in linea con quanto espresso nella nuova edizione del *Global Risks Report* pubblicata dal *World Economic Forum* a gennaio 2022. Il documento traccia le percezioni sui rischi globali tra gli esperti del settore e i leader mondiali a vari livelli, esaminandoli in cinque categorie: economici, ambientali, geopolitici, sociali e tecnologici. Il *report* rivela come i primi tre rischi globali da affrontare nel corso del prossimo decennio siano tutti ambientali. Al lato si riporta la classifica dei 5 *Top Global Risk* individuati nel *Report*. Ad oggi, la lotta al cambiamento climatico non è più 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.

**! I 5 Top Global Risk**

- 1 **Climate Action Failure**  
(Lentezza nell'azione climatica)
- 2 **Extreme Weather**  
(Eventi meteorologici estremi)
- 3 **Biodiversity Loss**  
(Perdita di biodiversità)
- 4 **Social Cohesion Erosion**  
(Erosione della coesione sociale)
- 5 **Livelihood Crises**  
(Crisi dei mezzi di sussistenza)

↑  
10 anni



*Poste Italiane, consapevole dei rischi in cui incorre il proprio business a causa del cambiamento climatico, identifica i potenziali impatti derivanti dalle mutazioni climatiche, facendosi promotrice del progresso sostenibile*

Al fine di classificare i rischi legati al cambiamento climatico, Poste Italiane prende in considerazione diversi *driver* - riconducibili a due macro-ambiti, rischi di transizione e rischi fisici. A fronte di tali rischi individuati e associati a ciascun *driver*, il Gruppo ha collegato i relativi temi materiali e capitali impattati, ha definito i potenziali impatti negativi e le opportunità correlate e ha individuato le specifiche azioni di mitigazione poste in essere. Nel processo di valutazione dei rischi, Poste Italiane ha considerato un orizzonte temporale 2019-2030, definendo azioni per il *business* e le attività rispetto a prospettive di breve (0-3 anni), medio (3-5 anni) e lungo termine (5-10 anni).

In merito ai rischi di transizione, prendendo come riferimento le organizzazioni *International Energy Agency* (IEA) e *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) e la principale letteratura in tema, il Gruppo ha effettuato una verifica di diversi scenari per riflettere i potenziali sviluppi futuri in tale ambito. In particolare, Poste Italiane ha voluto adottare, confrontando le possibili alternative, due scenari, IEA 450 e IEA B2DS, considerati i più coerenti con la durata prevista dei beni e delle attività, risultati quindi come i più adatti al *business* e all'ambizione del Gruppo di allinearsi ad un percorso per il mantenimento della temperatura globale ad 1,5°C.

Lo scenario IEA 450 descrive un percorso energetico coerente con l'obiettivo di limitare l'aumento medio della temperatura globale a 2°C, limitando la concentrazione di gas serra nell'atmosfera a circa 450 parti per milione di CO<sub>2</sub> equivalente. Entro l'anno 2030, lo scenario prevede un settore energetico con una significativa penetrazione delle energie rinnovabili, un netto miglioramento dell'efficienza dei veicoli e dei processi, e una diffusa sostituzione del carbone con il gas naturale nella produzione di energia. In quest'ottica, a partire dal 2019, il Gruppo ha implementato un Piano di Rinnovo che prevede la sostituzione completa entro il 2022 dell'intero parco veicoli con modelli di nuova generazione a propulsione elettrica, ibrida ed endotermica a basse emissioni, che garantiranno una riduzione dei consumi energetici.

Lo scenario IEA B2DS è stato preso in considerazione, anche data la rilevanza attribuitagli da SBTi (*Science Based Target Initiative*) per fissare gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra. Il *focus* è sulle ipotesi di sviluppo di politiche climatiche e di tecnologie per ridurre le emissioni di gas serra. Poste Italiane si è impegnata ufficialmente, infatti, a fissare *target science-based* per le proprie emissioni di gas serra.



L'analisi di scenario condotta dall'Azienda, oltre a considerare le ipotesi di base dei modelli, ha preso in considerazione i *trend* del settore dei trasporti e la stima delle previsioni e dello sviluppo nei prossimi anni. Il Gruppo ha successivamente effettuato delle proiezioni del proprio *business* volte all'identificazione di rischi e opportunità collegate. Il perimetro dell'analisi ha coinvolto il settore della logistica, includendo, quindi, i trasporti, gli edifici e le strutture, *asset* chiave per il *business* dell'Azienda e per l'obiettivo di *Carbon Neutrality*.



A valle delle diverse attività di analisi, i rischi di transizione individuati da Poste Italiane risultano essere i seguenti:



Per quanto riguarda la valutazione dei rischi fisici, la Governance di Poste Italiane dedicata ai rischi e alla sostenibilità, coerentemente con quanto sviluppato dall'IPCC su scala mondiale in materia di proiezioni climatiche, ha recentemente aggiornato la propria metodologia di valutazione del rischio climatico e idrico. In particolare, a seguito di un ampio processo di analisi in cui sono stati valutati i principali Percorsi Rappresentativi di Concentrazione (*Representative Concentration Pathways*, RCP) di gas serra, e la coerenza di tali percorsi con la durata prevista dei beni e delle attività, il Gruppo ha selezionato due scenari: RCP 2.6 e RCP 8.5. Lo scenario di riferimento identificato dall'Azienda è l'RCP 2.6, in ragione della natura ambiziosa delle attività di mitigazione dei rischi previste dal Piano Industriale rispetto al panorama identificato dall'IPCC. Lo scenario RCP 2.6 prospetta un picco delle emissioni in una fase iniziale, per poi diminuire a causa della rimozione attiva dell'anidride carbonica all'interno dell'atmosfera. L'RCP 2.6 è anche conosciuto come RCP 3PD, con riferimento al picco di metà secolo di ~3W/ m<sup>2</sup> a cui seguirà un declino consistente. In funzione dell'azzeramento delle emissioni di gas serra entro il 2100, questo scenario si avvale di un massiccio intervento in tema di regolamentazione e *policy*, che porta ad una riduzione quasi immediata delle emissioni di gas serra (GHG). Il Gruppo considera anche lo scenario RCP 8.5 dell'IPCC, in quanto esemplificativo del *worst-case scenario*, ovvero della condizione di aumento continuo di emissioni durante il corso del XXI secolo. Il percorso RCP 8.5 deriva da uno scarso sforzo per ridurre le emissioni e rappresenta un fallimento nel frenare il riscaldamento entro il 2100. In merito alle proiezioni climatiche rispetto ai due scenari, infatti, per RCP 8.5 le aree geografiche del Mediterraneo subiranno un incremento di temperatura e una riduzione delle precipitazioni, che andranno ad intensificarsi nella seconda metà del secolo con un trend crescente fino al 2100. Secondo lo scenario RCP 2.6, invece, ci saranno effetti simili ma di minor intensità nella prima metà del secolo, con un *trend* di decremento nella seconda metà. Al 2100, ciò porta ad un differenziale notevole tra i due scenari.



Il Gruppo ha effettuato un *risk assessment* al fine di valutare i potenziali impatti di eventi fisici legati all'evoluzione dei cambiamenti climatici sul *business*. Il *risk assessment* ha considerato l'entità del rischio esistente nei siti e il rischio futuro fino all'anno 2024 (scenario di medio termine), in un'ottica di scenario RCP 2.6 e RCP 8.5. Oltre alle ipotesi di base dei modelli scelti, l'Azienda ha inoltre condotto uno studio relativo ai dati derivanti dai principali parametri di precipitazione e di temperatura degli scenari, confrontandoli poi con i dati attuali con l'obiettivo di determinare l'importanza della variazione rispetto al rischio esistente nei siti esaminati, in linea con lo scenario RCP 2.6 e tenendo in considerazione le possibili implicazioni del *worst case scenario* di RCP 8.5.

Il risultato di prodotto del *risk assessment* 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. I rischi principali emersi dall'analisi di scenario sono quindi gli eventi meteorologici estremi e i cambiamenti nell'andamento delle precipitazioni. La maggiore gravità degli eventi meteorologici estremi come piogge, temporali, nevicate e possibili alluvioni o gelate, con conseguenti frane e inondazioni, 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 2016, 2019 e 2020 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. Fenomeno di natura simile si è verificato in Sicilia con una serie di disastrose alluvioni nel 2018, 2020 e 2021. In particolare, ad ottobre 2021, quando in 48 ore ha piovuto per un ammontare d'acqua di 6 mesi, provocando danni ingenti sul territorio catanese, molti Uffici Postali hanno dovuto sospendere i propri servizi.

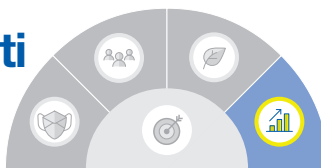
Come anticipato, Poste Italiane ha effettuato un'analisi basata sui propri stabilimenti di produzione e smistamento dislocati in diverse zone d'Italia, in considerazione di una possibile interruzione dell'attività. In questo modo il Gruppo ha potuto valutare i potenziali impatti finanziari, rispetto al 2024, legati agli eventi climatici. I siti con il maggiore impatto finanziario potenziale dovuto alle inondazioni nel 2024 sono situati nelle regioni dell'Italia settentrionale. In particolare, i nuovi hub di Bologna e Landriano sono stati identificati tra i siti a maggior rischio e che comporterebbero consistenti perdite di ricavi, in caso di interruzione dell'attività, a causa della sua rilevanza operativa. Rispetto ai rischi fisici, di seguito riportati, il Gruppo prevede specifiche misure di mitigazione.



#### CONDIZIONI CLIMATICHE ESTREME

- Valanghe
- Inondazioni
- Frane
- ...

# La gestione dei rischi emergenti e delle opportunità correlate

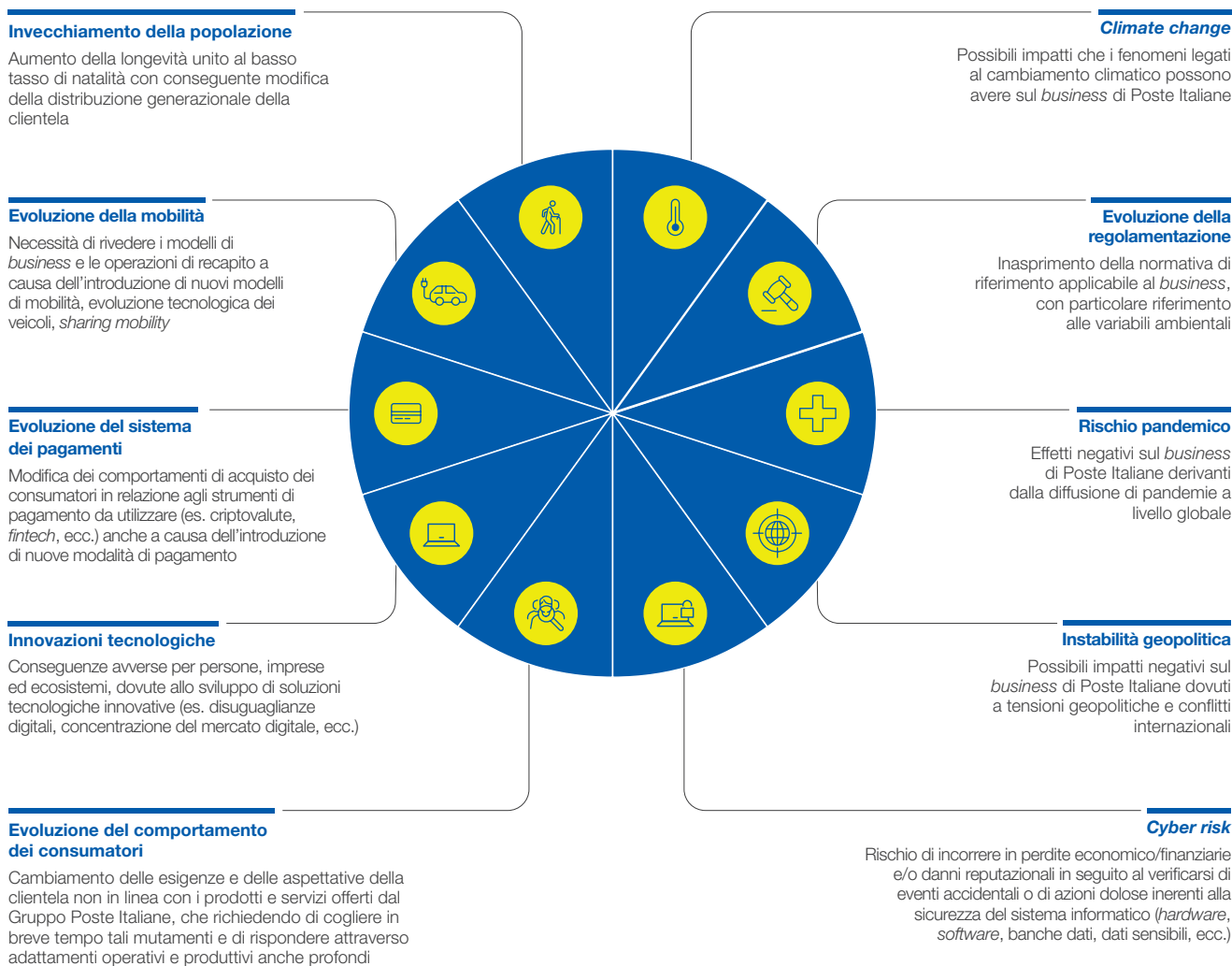


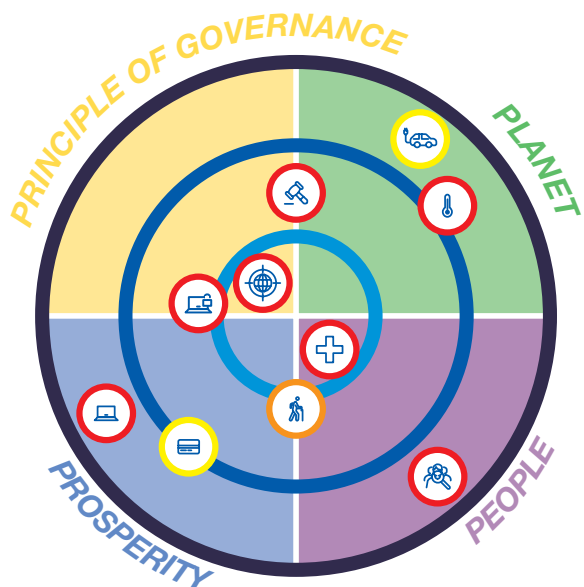
**PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI**

Poste Italiane, in considerazione della pervasività dei rischi emergenti, ha ritenuto necessario inglobarli e gestirli 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.





**Legenda orizzonte temporale**

-  *Now* (0-3 anni)
-  *Near Future* (3-10 anni)
-  *Distant Future* (10-20 anni)

**Legenda impatto**

-  **Alto**
-  **Medio-Alto**
-  **Medio-Basso**

 **Evoluzione del comportamento dei consumatori**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Climate change**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Evoluzione della regolamentazione**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Invecchiamento della popolazione**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Rischio pandemico**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Evoluzione del sistema dei pagamenti**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Innovazione tecnologica**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

 **Rivoluzione della mobilità**

- Pilastrini > 
- Capitali > 


 **Cyber risk**

- Pilastrini > 
- Capitali > 


 **Instabilità geopolitica**

- Pilastrini > 
- Capitali > 

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 2021 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.



### Principle of Governance



La responsabilità di un'azienda nel definire un all'interno delle proprie strategie e operazioni *purpose* che integri tematiche sociali, economiche e ambientali

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




### 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



### Prosperity



Ruolo dell'azienda 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



### People



La responsabilità di un'azienda nei confronti dei suoi dipendenti nella creazione di luoghi di lavoro inclusivi e sicuri

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

# Risultati finanziari 2021

In un anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalla conseguente crisi sociale ed economica, il Gruppo ha realizzato *performance* economico-finanziarie solide e resilienti. Le *performance* del Gruppo del 2021 risultano in crescita sia rispetto al 2020, sia ai livelli pre-pandemia in termini di ricavi, di ebit e risultato netto a conferma dell'efficacia degli indirizzi strategici definiti nel Piano "24SI" e della loro *execution* in uno scenario economico maggiormente favorevole rispetto a quello del 2020. Nel 2021 i ricavi del Gruppo risultano in crescita rispetto al precedente esercizio, in quasi tutti i comparti, e il risultato operativo in miglioramento, nonostante l'incremento dei costi variabili sostenuti per la crescita dei *business*. Il Gruppo ha conseguito nell'anno un **risultato operativo di 1,8 miliardi** di euro e un **utile netto di 1,6 miliardi** di euro.

Nel 2021 i ricavi del Gruppo ammontano a 11,2 miliardi di euro, segnando un incremento di 694 milioni di euro rispetto al 2020 (+6,6%). La variazione complessiva dei ricavi è in parte influenzata dalla crescita economica legata ad un contesto di ripresa post *lockdown* che ha comportato un generale aumento di operatività. L'incremento del 6,6% è stato possibile attraverso il contributo positivo delle *Strategic Business Unit* di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione i cui ricavi sono aumentati di 484 milioni di euro rispetto al 2020 (+15,1%), Servizi Assicurativi i cui ricavi sono aumentati di 228 milioni di euro rispetto al 2020 (+13,9%) e Pagamenti e *Mobile*, i cui ricavi sono aumentati di 144 milioni di euro rispetto al 2020 (+19,6%). La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari registra ricavi in flessione rispetto al 2020 di 162 milioni di euro (-3,3%). Il quarto trimestre 2021 evidenzia ricavi in flessione di 189 milioni di euro (-6,4%) rispetto allo stesso periodo del 2020 riconducibile alle minori performance della *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (-261 milioni di euro; -19,4%) principalmente dovuta al diverso timing di realizzazione delle plusvalenze nell'ambito della gestione pro-attiva del portafoglio e della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (-35 milioni di euro; -7,9%) per il minor contributo dei rami vita (-30 milioni di euro) e danni (-6 milioni di euro). Le performance dei ricavi del quarto trimestre si riflettono in un risultato operativo del periodo che si attesta a 230 milioni di euro, registrando una diminuzione di 49 milioni di euro (-17,6%), rispetto allo stesso trimestre dell'esercizio precedente. Il comparto Assicurativo ha contribuito nel corso del 2021 alla formazione dei ricavi di Gruppo con 1.870 milioni di euro, in crescita del 13,6% rispetto al precedente esercizio, i quali sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che si attesta sui 1.740 milioni di euro, mentre la contribuzione del ramo Danni ammonta a 130 milioni di euro in flessione di 12 milioni di euro rispetto al 2020. La distribuzione di prodotti di finanziamento risulta essere l'unica categoria ad aver registrato una flessione dei ricavi rispetto allo scorso esercizio, principalmente imputabile ai minori volumi sui bollettini e ai minori ricavi derivanti dal servizio di raccolta e gestione del risparmio postale.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**1.846 mln €**  
risultato  
operativo

**1.580 mln €**  
utile netto

**11.220 mln €**  
ricavi totali



# I Pilastri del Piano Strategico ESG di Poste Italiane

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.

## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**Integrità e trasparenza**



**Valorizzazione delle persone**



**Transizione green**



**Customer experience**





Diversità e inclusione



Valore al **territorio**



Innovazione



Finanza **sostenibile**





Inquadra il qr code  
e guarda il video.



# Integrità e trasparenza

**La nostra etica nel lavoro, il nostro impegno  
per cittadini, comunità e aziende**

- Conferma del massimo punteggio del *rating* di legalità
- +7,5% di gare espletate sulla base di criteri ambientali
- +10,4% di gare espletate sulla base di criteri sociali
- 83,4% dei fornitori dotati di un sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 o EMAS



## Integrità e trasparenza

SDGs IMPATTATI



### Poste Italiane firmataria dell'UN Global Compact

Il Gruppo è membro del UN Global Compact e ha predisposto nel **2021** una *Communication on Progress* di livello **"Advanced"**

Poste Italiane riconosce l'etica e la trasparenza come valori fondanti dell'identità aziendale che supportano l'Azienda nella guida di un *business* responsabile e nella gestione delle relazioni con gli *stakeholder* in maniera diretta e onesta. A tal riguardo, il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e, nel 2021, ha formalizzato la **"Linea Guida di Compliance Integrata"**, elaborata sulla base del modello sviluppato durante il 2020, coerentemente con le *best practice* e con quanto previsto dalla nuova ISO 37301:2021 (Compliance Management Systems). Tale modello 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 2021 è stata altresì data attuazione al Programma di *Compliance* per la tutela della concorrenza e del consumatore a livello di Gruppo attraverso un primo ciclo di *Risk Assessment* sui rischi antitrust e di tutela del consumatore relativi al settore postale-logistico. Il Programma affianca la **"Linea Guida di compliance per la tutela della concorrenza e del consumatore"**, redatta nel 2020, che costituisce elemento fondante del Programma stesso.

- 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*)

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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 segnalazioni da parte del personale e di soggetti terzi. Inoltre, a dicembre 2021 il Gruppo ha aggiornato la **Linea Guida "Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Finanziaria" (SCIIF)**, che definisce le norme e le metodologie per l'istituzione e il mantenimento nel tempo del sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria del Gruppo Poste Italiane, nonché per la valutazione della sua efficacia. Tali norme e metodologie sono coerenti con le previsioni normative e le principali *best practice* di mercato nonché con la **Linea Guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIIGR)** adottata da Poste Italiane S.p.A. e con i processi di *Risk Management* e *Compliance Integrata* di Gruppo. La Linea Guida SCIIF è stata aggiornata nel dicembre 2021 per recepire le evoluzioni del SCIIGR di Poste Italiane intervenute nel corso degli ultimi anni, ivi inclusi i diversi fattori abilitanti che hanno guidato l'armonizzazione del processo di istituzione, mantenimento e valutazione del SCIIF con gli ulteriori modelli di controllo interno, tra cui l'adozione di un modello che preveda l'accentramento della figura del Dirigente Preposto nella Capogruppo, ad esclusione di quelle società controllate dove è richiesta per legge, al fine di uniformare l'assetto di *governance* sul SCIIF e consentire una gestione unitaria dei rischi e dei relativi presidi di controllo.

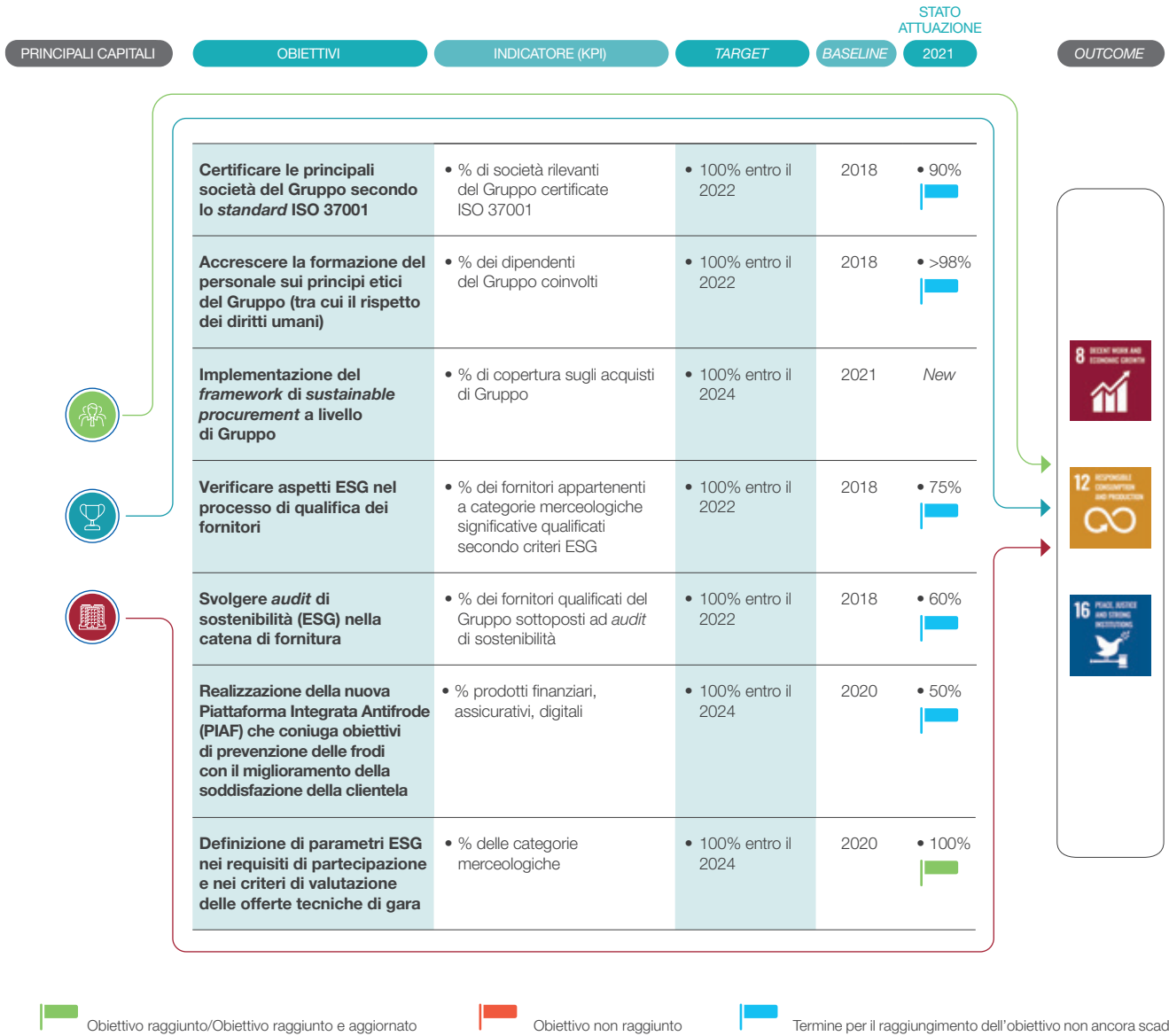
### Rating di legalità

Nel **2021** Poste Italiane ha confermato il proprio **rating di legalità** ricevendo dall'AGCM il **massimo punteggio** di tre stelle, rientrando nel **7,9%** delle aziende che hanno ottenuto tale riconoscimento



Poste Italiane conduce un *business* etico e responsabile, in ottemperanza a normative, politiche e dei codici di condotta interni ed esterni che garantiscono il rispetto delle regole e la più rigorosa correttezza

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 seguito dell'ingresso nel regime di Adempimento Collaborativo di Poste Italiane e della controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria, riconoscimento assegnato dall'Agenzia delle Entrate, il Gruppo si è dotato di un corpo procedurale ben strutturato a presidio della tematica in modo da disciplinare le modalità di gestione del rischio fiscale ed includendo in tale *corpus* di procedure le attività, i controlli e i ruoli e le responsabilità definite all'interno dei processi. Poste Italiane da sempre gestisce la variabile fiscale nel pieno rispetto dei principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa tributa-

ria, 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. Nel corso dell'esercizio 2021 il Gruppo ha eseguito il monitoraggio dei controlli a presidio dei rischi previsti nell'ambito del sistema di gestione e controllo del rischio fiscale, in coerenza con quanto definito nel Piano di monitoraggio 2021 - 2023 e in linea con la metodologia



adottata. Nel medesimo anno è stato effettuato l'aggiornamento del *Tax Risk Assessment*, che ha comportato una revisione dei rischi fiscali di Poste Italiane, sia in termini di rischi esistenti che di valutazione degli stessi. Coerentemente con le iniziative poste in essere dal Gruppo allo scopo di contrastare la criminalità economica e finanziaria, nel 2021 Poste Italiane ha altresì rinnovato la collaborazione con la Guardia di Finanza per la diffusione sempre più capillare dei principi di legalità e trasparenza nel mercato e per la prevenzione degli illeciti finanziari.

### Il regime di Adempimento Collaborativo

ha ammesso Poste Italiane e la controllata Poste Vita con l'Amministrazione finanziaria

### La nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF)

Nel corso del 2021 sono stati implementati nuovi progetti e attività nell'ambito del processo di gestione di prevenzione delle frodi attraverso un sistema antifrode integrato. In particolare, tali attività hanno riguardato la prima fase di rilascio in produzione della nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF), sistema di prevenzione antifrode innovativo sul quale confluiscono tutti i prodotti e servizi finanziari digitali di: monetica On US, e-commerce e *digital banking*, basato su modelli analitico predittivi e che consente - *real time* in modalità pre-autorizzativa (come richiesto dalla Normativa) - il monitoraggio delle operazioni disposte dalla clientela. Tale piattaforma prevede l'implementazione di una soluzione di *machine learning* comportamentale di *prevention/detection* unica per tutti i canali e il conseguente avvio della migrazione di tutte le Carte di Pagamento sulla nuova Piattaforma Integrata Antifrode (PIAF).

Poste Italiane, nella scelta dei propri fornitori, segue criteri oggettivi e documentabili, con l'inclusione di tematiche ESG che assicurano agli stessi, lealtà, imparzialità, trasparenza e pari opportunità di collaborazione

83,4%

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

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 qualificazione 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". Il Gruppo, in relazione ai rapporti che intrattiene con i propri fornitori, prevede specifiche clausole contrattuali legate a tematiche di sostenibilità (es. diritti umani, salute e sicurezza sul lavoro, etica, ecc.) e, nell'ambito del processo di selezione degli stessi, prevede specifici criteri ambientali e sociali, 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.

Nello specifico, Poste Italiane ha selezionato l'84,5% dei fornitori in coerenza con specifici *standard* sociali e l'83,4% sulla base di *performance* ambientali. Con l'obiet-

+10,4%

di gare espletate sulla base di criteri sociali rispetto al 2020

+7,5%

di gare espletate sulla base di criteri ambientali rispetto al 2020

tivo di completare il modello ESG nel processo di approvvigionamento, l'Azienda ha introdotto nel 2021 l'indicatore di *governance*, evidenziando una percentuale pari al 33% di gare espletate in considerazione di tale aspetto.

In considerazione dell'attenzione riservata al monitoraggio delle *performance* dei fornitori, Poste Italiane ha implementato un modello di *rating* in fase di qualifica che esamina le modalità adottate da ciascuno di essi nella gestione dei rischi ESG individuati come rilevanti sulla

di gare espletate  
sulla base di criteri di  
*governance* nel **2021**

33%

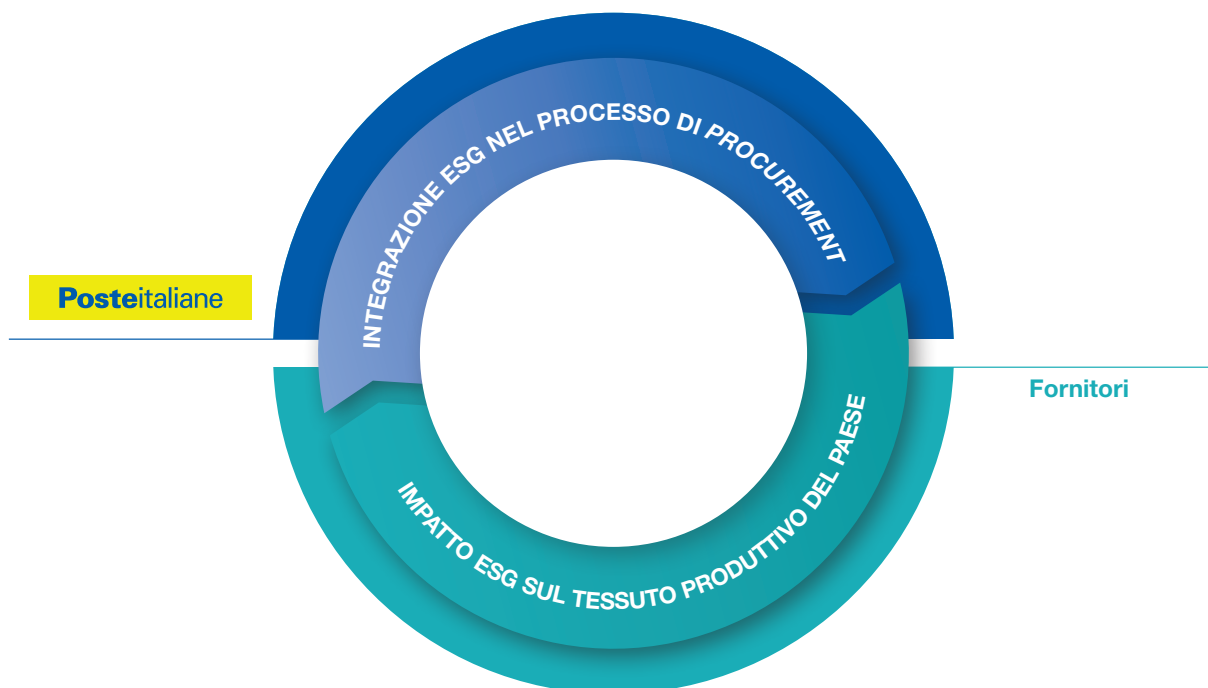
base del settore di appartenenza dell'azienda e la dimensione della stessa (approccio *risk-based*).

Poste Italiane somministra ai fornitori un questionario, in fase di qualifica, allo scopo di ottenerne una scrematura sulla base di specifici criteri di valutazione: il settore di appartenenza e la dimensione dell'azienda. In relazione al primo aspetto, Poste Italiane classifica la totalità dei fornitori all'interno dei 99 settori ATECO riconosciuti, ciascuno dei quali è sensibile, per sua natura, a determinati rischi specifici di tipo ambientale, sociale e socio-ambientale. A tali rischi sono esposte, di conseguenza, tutte le aziende appartenenti alla medesima categoria.

In relazione al secondo parametro, Poste Italiane ha identificato circa 10 principali rischi in ambito *Governance* potenzialmente ritenuti rilevanti sulla base della dimensione dell'organizzazione (piccola, media o grande impresa, in conformità con quanto disciplinato dalla Commissione Europea in materia).

Le informazioni ottenute vengono successivamente processate attraverso un modello di *scoring* ESG che prevede l'assegnazione di un *rating* per ogni rischio rilevante, per ogni dimensione analizzata, e un *rating* ESG totale.

**Il modello  
di *rating*  
di Poste  
Italiane per la  
selezione  
dei fornitori**



### Società analizzate per rischio corruzione

	2019	2020	2021
Percentuale delle società del Gruppo analizzate per rischi legati alla corruzione	64	66	66







*Inquadra il qr code  
e guarda il video.*



# Valorizzazione delle **persone**

**Il capitale umano, un elemento chiave  
per la crescita della nostra Azienda**

- 6 milioni di ore di formazione erogate
- Inaugurazione del “Poste Centro Medico”, centro d'eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti
- Rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro fino al 2023
- Implementazione di tutte le iniziative necessarie per garantire la tutela della salute dei dipendenti e dei clienti durante l'emergenza sanitaria



## Valorizzazione delle persone

SDGs IMPATTATI



PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



**6 milioni** di ore di **formazione** erogate nel 2021

Poste Italiane dedica particolare attenzione al **capitale umano**, in quanto elemento chiave nella creazione di vantaggio competitivo e nel raggiungimento degli obiettivi aziendali; in tale ottica, la formazione riveste un ruolo strategico in Azienda. Il Gruppo investe significativamente nella promozione di percorsi formativi per il proprio personale che siano di supporto in maniera sempre più efficace e coerente alle esigenze di un *business* in continua trasformazione. In accordo con quanto stabilito all'interno del Piano "2024 Sustain & Innovate Plus", le attività formative trovano collocazione in un progetto ben più ampio, che, coerentemente con i principi aziendali e le esigenze del mercato, dei clienti e delle normative, prevede l'erogazione di circa **25 milioni di ore di formazione** nel periodo compreso fra il 2020 e il 2024.

**Il Gruppo promuove un'offerta formativa che sia continua ed in linea con le esigenze innovative del business in quanto driver principale del vantaggio competitivo sul mercato**

Nel contesto del proprio modello formativo, Poste Italiane ha riservato sempre massima attenzione alla formazione normativa obbligatoria riferita a tematiche trasversali per tutta la popolazione aziendale. In tale contesto, a maggio 2021 si è svolto il webinar formativo "Nuovi programmi di *compliance* del Gruppo, Compliance Integrata e Compliance Antitrust" organizzato dalla *Corporate University* e rivolto ai 1.400 manager, centrali e territoriali, del Gruppo.

- 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

**3,267 milioni** di ore di **formazione** di *compliance*

### Poste Italiane ottiene la certificazione ISO 29993

A conferma della validità del modello formativo di Poste Italiane, il Gruppo ha conseguito, a novembre 2021 con validità fino al 2024, la certificazione dei processi di formazione del Gruppo Poste Italiane (UNI ISO 29993:2019). L'attestazione da parte di un ente esterno è avvenuta a seguito della profonda trasformazione dell'ultimo biennio dei processi di formazione attraverso la revisione del modello organizzativo della *Corporate University per Academy*, l'implementazione di nuovi strumenti e sistemi di supporto, l'erogazione della formazione quasi esclusivamente da remoto. Tale certificazione assume un'importante valenza ai fini della robustezza e solidità del modello formativo implementato.

Poste Italiane pone particolare attenzione al confronto attivo con la popolazione aziendale al fine di migliorare la vita lavorativa dei propri dipendenti. A tal proposito, nel corso degli anni, il Gruppo ha dato impulso ad un importante canale di comunicazione interna, la *Community NoidiPoste*, che mira a generare, promuovere

ed implementare l'interazione costante tra tutte le Persone dell'Azienda, facilitando la condivisione e la gestione di richieste di informazioni, diffondendo la cultura aziendale, sostenendo la *brand reputation* e incoraggiando i dipendenti a partecipare attivamente alle dinamiche che caratterizzano la vita aziendale.

Poste Italiane, al fine di consolidare la propria strategia di sviluppo sostenibile, ha lanciato a novembre 2021 “INSIEME 24 SI”, la piattaforma per la raccolta di idee e contributi rivolta a tutta la popolazione del Gruppo. Essa coinvolge trasversalmente i diversi ambiti dell’Organizzazione, coerentemente con l’obiettivo di crescita responsabile e con il processo di digitalizzazione e di coesione sociale, favorendo la proattività, innovando e creando valore condiviso. Nel contesto del Piano Strategico di Poste Italiane “2024 *Sustain&Innovate Plus*”, “INSIEME 24 SI” rappresenta uno spazio in cui promuovere persone, idee, competenze, ambiti territoriali differenti e creare condizioni idonee affinché si possano attivare progetti concreti e proporre soluzioni innovative in grado di generare un impatto positivo sia internamente che esternamente.

Tale iniziativa, che si protrarrà fino al 2024 con diversi cicli, consente implicitamente di favorire la diffusione di una cultura dell’innovazione e prepararsi ad affrontare le trasformazioni future che attendono Poste Italiane e il contesto in cui opera, sviluppando capacità di adattamento e potenziando l’abilità del Gruppo di sapersi costantemente rinnovare.

## Piattaforma “INSIEME 24 SI”

Inoltre, il Gruppo durante il 2021 ha dato ulteriore impulso al programma “**Insourcing e reimpiego**”, che prevede il ricollocamento in attività nuove o strategiche di personale precedentemente impiegato in altri settori produttivi, svolgendo una funzione sociale di valorizzazione delle persone. Circa 700 persone hanno preso parte al progetto e sono state conseguentemente reimpiegate o risultano in corso di inserimento grazie un percorso di *reskilling* e formazione, il cui obiettivo è l’arricchimento e l’acquisizione di nuove conoscenze.

Poste Italiane promuove numerose iniziative volte a consentire condizioni di vita più agevoli per i propri dipendenti, come conseguenza, prestazioni lavorative migliori. Queste attività si contestualizzano all’interno di un processo di rafforzamento dell’*engagement* del proprio personale, in quanto condizione imprescindibile affinché si generi un clima aziendale positivo che garantisca il benessere sociale e livelli di produttività in linea con gli obiettivi di *business*. L’evolversi della situazione epidemiologica durante il 2021 ha spinto il Gruppo

a rafforzare ancor di più i canali di comunicazione con i propri dipendenti, offrendo una semplificazione dei servizi utili alla vita lavorativa e di tutti i giorni del personale. In un contesto caratterizzato dal distanziamento sociale, stimolare le relazioni interpersonali tra i dipendenti è stato fondamentale per mantenere alto il senso di appartenenza aziendale. In questa prospettiva, per assolvere a tale compito, si inseriscono iniziative quali TG Poste, l’app NoidiPoste e l’app Postenews.

In continuità con il 2020, durante il 2021 Poste Italiane ha continuato a realizzare diverse 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, abbinando a tali progetti l’erogazione di servizi specialistici gratuiti di carattere nazionale mirati alla prevenzione oncologica presso le sedi aziendali o presso presidi medici esterni. Tuttavia, il servizio svolto all’interno delle sedi aziendali è stato rimodulato in funzione dell’evolversi della pandemia da Covid-19.

In linea con il programma di salute e prevenzione, Poste Italiane ha inaugurato a maggio 2021 “Poste Centro Medico”, centro d’eccellenza per visite specialistiche e di servizi diagnostici per la prevenzione, la cura e il benessere dei dipendenti. Poste Centro Medico è stato pensato come primo centro in Italia per la *community* NoidiPoste, ma si estende anche ai familiari dei dipendenti. Il Centro, sotto il profilo tecnico-sanitario e igienico-organizzativo, è coordinato da un Direttore Clinico e Sanitario che si avvale di professionisti provenienti dalle più importanti strutture sanitarie nazionali per offrire visite specialistiche e servizi diagnostici specializzati in 14 diverse aree mediche ed è inoltre dotato di apparecchiature medico-strumentali all’avanguardia. I soggetti interessati hanno la possibilità di prenotare tutte le prestazioni sull’app NoidiPoste e sul sito NoidiPoste, nella sezione PosteCentroMedico. Tutte le persone che operano all’interno di Poste Centro Medico si impegnano ad agire in conformità ai valori di eguaglianza, imparzialità, rispetto e partecipazione.

## Poste Centro Medico



Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. In tale ottica, l'Azienda ha individuato tutte le responsabilità organizzative e si è dotata di specifiche *policy*, in linea con la normativa, con la contrattazione collettiva e con gli *standard* nazionali e internazionali di riferimento (es. ILO), al fine garantire un adeguato presidio di tutti gli aspetti inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro. L'Amministratore Delegato del Gruppo, in qualità di Datore di Lavoro, è la più alta figura incaricata della supervisione sulle tematiche di salute e sicurezza in Azienda. Poste Italiane, inoltre, si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali, promuovendo il benessere psicofisico delle persone attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione. Il costante monitoraggio e controllo del fenomeno

**447mila**  
ore di **formazione** in  
materia di Sicurezza sul  
lavoro erogate nel **2021**

meno infortunistico ha contribuito, anche nel 2021, a realizzare diverse iniziative nel campo della prevenzione e sicurezza dei lavoratori e 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 gestire 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.

### Campagna "Work in safety way"



Tra le diverse iniziative messe in campo, si evidenzia che l'azienda ha monitorato il livello di rischio da contagio derivante dal virus SARS-CoV-2 anche attraverso una campagna denominata «Work in safety way», finalizzata alla prevenzione del rischio di contagio da SARS-CoV2. Tale iniziativa ha previsto, su base volontaria, la possibilità di effettuare tamponi rapidi di tipo naso faringeo per tutti i dipendenti del Gruppo Poste Italiane, intercettando in tal modo casi probabili di positività.

Il Gruppo ha adattato le modalità di erogazione dei propri servizi in base all'evoluzione della situazione epidemiologica e ai conseguenti aggiornamenti del contesto normativo nazionale. Al fine di garantire la salvaguardia della salute dei dipendenti e dei clienti, Poste Italiane ha continuato ad adottare forme di lavoro flessibili (c.d. *smart working*) per una percentuale massima dell'85% della popolazione aziendale. Nei casi di attività incompatibili con lo *smart*

*working*, come per l'ambito postale e logistico, il Gruppo ha fornito al personale tutti gli strumenti e le attrezzature necessarie (es. DPI, pannelli di *plexiglass* ecc.) per svolgere le funzioni di competenza in presenza in totale sicurezza. A partire dal 4 ottobre 2021 Poste Italiane ha adottato un modello di lavoro "ibrido", promuovendo un ambiente lavorativo sia digitale che fisico, stabilendo il rientro in ufficio per un minimo di 2 giorni a settimana.

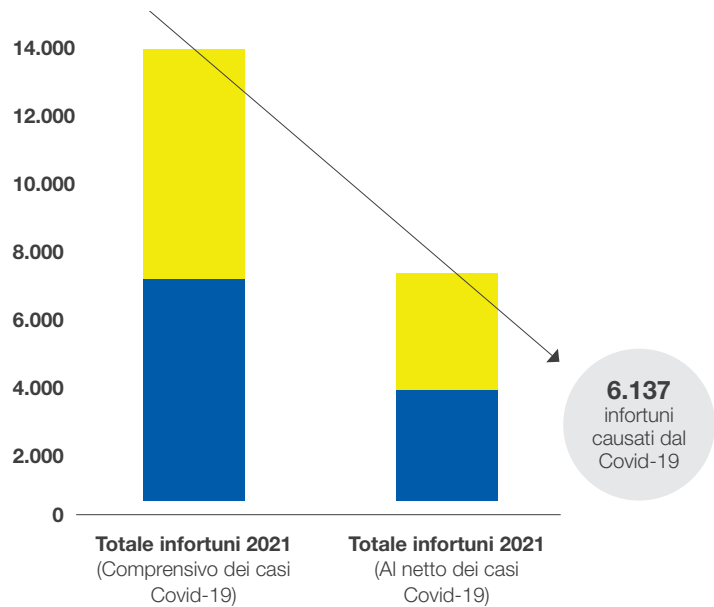
### Certificazione UNI ISO 45001

Ciascuna unità produttiva di Poste Italiane S.p.A. adotta il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro – SSL (progettato secondo la norma UNI ISO 45001) a governo della tematica di SSL. Nel corso del 2021 è avvenuta la migrazione di tutti i Sistemi di Gestione SSL dalla norma OHSAS 18001 alla norma UNI ISO 45001. Tutte le unità produttive hanno rinnovato o mantenuto attivi i propri certificati, rendendo quindi la Capogruppo interamente certificata secondo la norma ISO 45001.

Anche le Società del Gruppo hanno come obiettivo sia l'adozione, sia la certificazione dei SGSSL. La documentazione SSL per quanto concerne *policy*, politiche e procedure, che costituisce la documentazione inerente ai SGSSL adottati è disponibile, per la Capogruppo, nel Sistema Documentale Aziendale (SDA). Altra documentazione relativa a valutazioni dei rischi, relazioni tecniche, registrazioni, viene gestita attraverso piattaforme informatiche dedicate.



■ Uomo  
■ Donna













Poste Italiane effettua l'analisi dei *near-miss* e degli incidenti sul lavoro, in base a specifici processi codificati in tema di sistemi di gestione della salute e sicurezza adottati. Ogni unità produttiva della Capogruppo e le Società del Gruppo monitorano continuamente ed esaminano gli incidenti ed in particolare il fenomeno infortunistico per individuare ed eliminare, o gestire, i fattori scatenati, seguendo la propensione al continuo miglioramento. L'evoluzione dell'andamento del numero di infortuni sul lavoro della Capogruppo è stato, altresì, osservata attraverso l'applicazione di una **media mobile triennale** di passo annuale, utilizzando i dati degli infortuni, al lordo e al netto Covid, a partire dal 2017 al 2021. Tale metrica consente di determinare il *trend* del fenomeno infortunistico attenuando gli effetti

distorsivi degli eventi eccezionali (pandemia), nonché di osservare l'efficacia delle azioni del *management* con orizzonte temporale di medio-lungo periodo e finalizzate al contenimento dei fattori di rischio controllabili dall'azienda (es. progressiva adozione della metodologia *Lean* nei centri di smistamento).

In conformità con la normativa vigente, il Gruppo si impegna ad assicurare il benessere e la tutela dei diritti dei suoi lavoratori e la loro libertà di associazione e contrattazione collettiva e, come sancito dal Codice Etico di Poste Italiane, assicura **imparzialità e indipendenza di riferimento** per la promozione dei propri rapporti con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

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

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

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
				BASELINE	2021	
 	Garantire la formazione continua di tutti i dipendenti del Gruppo	• Ore di formazione erogate	• 25 milioni entro il 2024	2020	• 11,9 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)	• % di quadri coinvolti nei piani di sviluppo • % di impiegati coinvolti nei piani di sviluppo	• 20% entro il 2022 • 25% entro il 2022	2018	• 18,7% • 36%	
	Aumentare la capacità di intercettare il potenziale delle persone del Gruppo, anche in una logica di inclusione intergenerazionale, al fine di favorire la migliore integrazione fra il talento e l'organizzazione	• % di persone coinvolte nei processi di rilevazione del potenziale	• +200% entro il 2022	2021	New	
	Implementazione di un mix di iniziative finalizzate a rafforzare lo sviluppo, la motivazione e la crescita professionale dei dipendenti mediante la valorizzazione delle persone del Gruppo Poste Italiane	• % di iniziative	• +5% entro il 2024	2021	New	
	Favorire la valorizzazione dei talenti identificati nel processo aziendale di «People review» attraverso l'ampliamento delle opportunità di crescita professionale (diversificazione professionale, aumento di responsabilità, partecipazione a programmi di sviluppo delle competenze, ecc..)	• % di talenti (identificati in People Review) coinvolti in opportunità di crescita	• 25% entro il 2024	2021	New	
	Aumentare il numero delle iniziative di orientamento scolastico e professionale a favore dei figli dei dipendenti	• Numero di iniziative	• +15% entro il 2022	2019	• +82%	
	Rafforzamento e diffusione dell'iniziativa di welfare aziendale per la conversione del premio di risultato in beni e servizi attraverso l'ampliamento dell'utilizzo della piattaforma dedicata, il miglioramento dell'offerta e della user experience	• % di adesioni	• +50% entro il 2024	2020	New	
	Rafforzare l'attività di comunicazione e ascolto della Community di dipendenti del Gruppo, ampia e variegata per provenienza geografica, età, ruolo professionale, fornendo risposte puntuali al fine di migliorare il dialogo continuo tra Azienda e dipendenti	• N° di Community tematiche promosse con strategia di ingaggio, moderazione e risposta ai commenti, reportistica quali-quantitativa	• 1 entro il 2024	2021	New	
	Diminuire il numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Numero infortuni	• -740 eventi nell'area PCL entro il 2024	2020	• -455	
	Diminuire l'Indice di Frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti del Gruppo	• Indice di frequenza infortuni	• -8% entro il 2024	2020	• -7,01%	
	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	• Individuato perimetro normativo su cui dal 2022 è previsto l'avvio del monitoraggio	
	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 <sup>1</sup>	• % dipendenti coinvolti • % di avanzamento delle iniziative strumentali	• 100% entro il 2024 • 100% entro il 2024	2020	• 100% • 25%	






1. L'obiettivo incorpora il precedente obiettivo relativo all'incremento del numero di iniziative di prevenzione per i dipendenti.

 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	2019	2020	2021
Spesa totale per programmi di formazione e sviluppo (in euro)	7.709.433	7.020.250	8.220.217





Inquadra il qr code  
e guarda il video.



# Diversità e inclusione

## Il valore della diversità per una cultura aziendale inclusiva

- Ingresso nella Top 100 *Globally* sulla parità di genere definita da Equileap
- Assegnazione di 10 alloggi per 40 donne vittime di violenza su tutto il territorio nazionale
- Partecipazione di oltre 700 dipendenti al progetto Lifeed
- 46,4% dell'incidenza femminile tra quadri e dirigenti



## Diversità e inclusione

SDGs IMPATTATI



Poste Italiane si propone come attore fondamentale nella realizzazione di una **cultura d'impresa** che si basa sul rispetto e sulla valorizzazione della diversità. Quest'ultima, in tutte le sue manifestazioni, viene considerata dal Gruppo come una preziosa fonte di vantaggio competitivo.

**L'Azienda si impegna nell'interesse di tutte le persone che vi lavorano, o che vi collaborano, e si prodiga per il benessere della comunità in cui essa opera**

Per garantire il rispetto dei principi di sviluppo sostenibile, Poste Italiane si è dotata di un Codice Etico, al quale si affiancano un *corpus* di *policy* e di linee guida aziendali in tema di tutela e protezione dei diritti umani. Fra queste figura la **Policy Diversity and Inclusion**, strumento essenziale per lo sviluppo di una cultura d'impresa realmente inclusiva e valorizzante. Per favorire una più ampia conoscenza del valore di ogni unicità in Azienda e delle iniziative in suo sostegno, è stata realizzata

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



un'apposita sezione "*Diversity & Inclusion*" sull'intranet aziendale NoidiPoste che contiene notizie, documenti e materiale multimediale. In concreto, la politica in ambito di diversità ed inclusione è incentrata su quattro pilastri: genere, generazioni, disabilità-vulnerabilità e interculturalità. L'adozione di questa politica basata sull'ascolto dal basso ha incoraggiato oltre 30 proposte di progetti su sviluppo e opportunità, comunicazione aperta, inclusione e *caring*, partecipazione e dialogo, cultura e consapevolezza.

- 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'Europa e i diritti universali di cittadinanza Poste Italiane al Festival dello Sviluppo Sostenibile

Poste Italiane ha partecipato al festival dello sviluppo sostenibile, tenutosi in data 11 ottobre 2021, che ha lo scopo di promuovere una cultura condivisa sui temi della sostenibilità promossa da ASVIS (Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile).

In particolare, il Gruppo ha partecipato all'evento "l'Europa e i diritti universali di cittadinanza" in qualità di *tutor* dell'obiettivo 16 "Giustizia e istituzioni solide" dell'agenda di sviluppo sostenibile, un programma d'azione per le persone e il pianeta adottato da tutti i paesi dell'ONU nel 2015, che traccia 17 obiettivi da concretizzare entro il 2030.



Anche nel 2021, Poste Italiane sostiene la "Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro", con l'obiettivo di promuovere una cultura d'impresa e politiche di risorse umane che riflettano i valori di inclusività e non discriminazione. Inoltre, in accordo con il Ministero per le Pari Opportunità, l'Azienda prosegue l'azione di sensibilizzazione, comunicazione e diffusione di iniziative volte alla **tutela dei Diritti Umani** e di azioni di contrasto a fenomeni di violenza e discriminazione. Poste Italiane, infatti, monitora costantemente i casi di discriminazione e di violenza in Azienda al fine di gestirli e attuare delle azioni correttive di vario tipo (ad esempio, applicando sanzioni disciplinari) al fine di contrastarli.

A tal riguardo, nel corso del 2021, il Gruppo non ha registrato casi di discriminazione o violenza in Azienda e pertanto non si è resa necessaria l'implementazione di alcuna azione correttiva. Inoltre, Poste Italiane prosegue l'importante *partnership* con Valore D, con l'obiettivo di sostenere il talento e la *leadership* femminile, garantendo un maggior **equilibrio di genere**. La fruttuosa collaborazione si riflette nella possibilità di partecipare ad eventi di formazione manageriale, *skill building*, *role model* e a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, nonché una maggiore focalizzazione sui ruoli e sulle competenze STEM in

Azienda. 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	2021	
	Rafforzare la presenza femminile nei piani di successione manageriale, funzionale a incrementare la presenza delle donne nelle posizioni a maggiore responsabilità del Gruppo	% di candidature alla successione occupate da donne	• 45% entro il 2024	2021	New	
	Investire nella valorizzazione interna delle competenze e dei ruoli STEM e nella promozione di modelli culturali di riferimento in ottica plurale e di <i>gender equality</i> , anche attraverso <i>role model male e female</i>	• N° di campagne di sensibilizzazione • N° di edizioni nell'ambito delle iniziative per le giovani generazioni • % <i>role model</i>	• 2 entro il 2023 • 10 entro il 2023 • +50% entro il 2023	2021	New	
	Aumentare il coinvolgimento di donne nel programma di <i>mentoring</i>	• % di <i>mentee</i> donne • % di <i>mentor</i> donne	• + 65% entro il 2022 • + 35% entro il 2022	2021	New	
	Aumentare il coinvolgimento di donne nei programmi di <i>coaching</i>	• % di <i>coachee</i> donne	• +65% entro il 2022	2021	New	
	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	• 2	
	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	• 21%	
	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	• 100%	
	Realizzazione di campagne e azioni di sensibilizzazione sui temi dell'inclusione lavorativa e dei diritti delle persone LGBTQ+	• N° di campagne di sensibilizzazione e/o misure di <i>welfare</i> a sostegno della genitorialità sociale	• 2 entro il 2023	2021	New	
	<i>Employer branding</i> specifico su <i>Diversity &amp; Inclusion</i> , in sinergia con le Università	• N° di università coinvolte	• 4 entro il 2022	2019	• 2	
	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	• 3	
	Realizzare azioni formative e di sensibilizzazione sulla tutela dei diritti umani	• % della popolazione aziendale	• 60% entro il 2022	2019	• 51,6%	
	Definire campagne di ascolto e di comunicazione per far evolvere la consapevolezza e la cultura aziendale sui temi della <i>Diversity &amp; Inclusion</i>	• N° campagne di comunicazione integrate (interna/esterna) • N° <i>survey</i> realizzate sulla <i>intranet</i>	• 3 entro il 2021 • 5 entro il 2021	2019	• 3 • 5	
	Sostenere sull' <i>intranet</i> aziendale i temi <i>Diversity &amp; Inclusion</i> e il relativo <i>commitment</i> del Gruppo	• N° di piani editoriali dedicati (es. nuova Rubrica "D&I") • N° di <i>podcast</i> seriali con pubblicazione progressiva rivolti a tutti i dipendenti	• 2 entro il 2022 • 1 entro il 2022	2021	New	
	Mettere in atto azioni pervasive di implementazione della strategia di <i>Diversity &amp; Inclusion</i> attraverso laboratori di <i>envisioning</i> , <i>meeting</i> ed eventi tematici di sensibilizzazione integrata nei processi e nelle relazioni di lavoro	• N° di iniziative (laboratori, <i>meeting</i> D&I, eventi tematici)	• 28 entro il 2024	2021	New	
	Contribuire al rafforzamento di misure e percorsi volti a promuovere la genitorialità attiva, anche come leve di contrasto al fenomeno della denatalità, e a favorire una sempre più equilibrata distribuzione dei carichi di cura	• <i>Policy</i> genitorialità attiva formalizzata • N° di interventi realizzati	• Formalizzazione <i>Policy</i> genitorialità attiva entro il 2023 • 2 entro il 2023	2021	New	
	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	• % di popolazione aziendale coinvolta	• 100% entro il 2022	2020	• La progettazione del modello della <i>Community</i> è in linea con il <i>target</i> prefissato	
	Promozione di una visione interculturale in Azienda per lo sviluppo di soluzioni inclusive attraverso la realizzazione di processi partecipati connotati dalla compresenza di un mix di culture diverse tra i dipendenti	• N° di realtà regionali alle quali è stato esteso il progetto pilota	• 2 entro il 2023	2021	New	
	Definire un piano editoriale di contenuti a sostegno dell'occupazione e della <i>leadership</i> femminile focalizzato sul Goal 5 dell'Agenda 2030, e che sia inoltre allineato agli eventi e iniziative mondiali sul tema	• N° di piani editoriali integrati e multicanale	• 1 entro il 2022	2021	New	
	Certificazione <i>Equal Salary</i>	• Certificazione	• Ottenimento certificazione entro il 2022	2020	• Le attività strumentali all'ottenimento della certificazione risultano in linea con il <i>target</i> prefissato	
	Potenziamento del progetto Volontariato d'Impresa dei dipendenti attraverso lo sviluppo di una nuova piattaforma per l' <i>engagement</i> , e attraverso la definizione di programmi sociali integrati con la strategia di sostenibilità aziendale	• N° di piani di <i>engagement</i> e formazione • N° di programmi a valenza sociale	• 1 entro il 2024 • 3 entro il 2024	2021	New	
	Apertura a logiche di <i>welfare</i> comunitario in sinergia con le comunità locali, fornendo servizi di <i>welfare</i> aziendale a sostegno delle vulnerabilità dei dipendenti e della cittadinanza	• N° di iniziative/servizi attivati	• 2 entro il 2024	2021	New	

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

Con riferimento al tema della **diversità generazionale**, Poste Italiane ha promosso iniziative quali la *survey* “Generazioni Connesse”, in continuità con il progetto “*FishBowl generation*”, con lo scopo di rafforzare l’alleanza intergenerazionale. Tra le altre iniziative intraprese in questa prospettiva si annoverano le attività di tutoraggio e di *knowledge transfer*, i piani di accompagnamento motivazionale per i *senior* e la diffusione di modelli per la gestione di *team* multigenerazionali.

Infine, a tutti i dipendenti è stato possibile prendere parte al corso formativo online “Gestione delle Emozioni”, incentrato sull’aspetto intergenerazionale delle emozioni e delle azioni, al fine di promuovere un dialogo proficuo.

Nell’ottica di **valorizzazione della disabilità**, Poste Italiane ha avviato il Progetto LIS in alcuni Uffici Postali sul territorio nazionale. Il progetto prevede la creazione di uno sportello dedicato alle persone affette da disabilità uditiva, che verranno seguite dal personale in grado di esprimersi nella lingua dei segni italiana. Analogamente il Gruppo si è impegnato nella realizzazione del progetto Laboratori Musicali Inclusivi, come percorso di sensibilizzazione alla cultura dei non udenti e alla LIS. In ultimo, riguardo alle proposte in tema di **sostegno alla fragilità**, Poste Italiane ha promosso la partecipazione al progetto di ricerca interaziendale per affrontare il tema della salute nei contesti di lavoro per l’inclusione e la gestione delle persone che vivono una grave patologia o una malattia cronica. Grazie ai risultati ottenuti è stato possibile promuovere l’iniziativa “Noi Siamo Qui”.

**“Noi Siamo Qui”**  
Un programma di ascolto rivolto ai più fragili



Anche nel 2021 è stato attivato un percorso di ascolto per individuare le principali implicazioni di natura culturale, organizzativa e gestionale legate alle condizioni di fragilità e rilevare, al tempo stesso, la sensibilità aziendale sul tema. Il percorso si è svolto attraverso interviste e *focus group* con i colleghi in costanza di malattia o da poco rientrati e con i loro responsabili, a cui ha fatto seguito un’indagine online a tutta la popolazione aziendale. Hanno partecipato oltre 2.700 persone.

L’iniziativa è stata inquadrata come un’occasione rilevante per portare all’attenzione dell’azienda la propria condizione e per fornire il proprio contributo e il proprio punto di vista. I risultati dell’indagine hanno rafforzato l’impegno concreto di Poste Italiane nello sviluppo di politiche di intervento volte a favorire la diffusione di una cultura d’impresa inclusiva e a introdurre un’identità distintiva nell’agire rispetto alle situazioni di fragilità, in una logica di *caring* delle persone.

È stato quindi avviato il nuovo progetto aziendale denominato “Noi Siamo Qui” che ha previsto l’attivazione su base volontaria di percorsi di *coaching* inclusivo operati da coach interni della Scuola dei Coach di Poste Italiane, formati appositamente per supportare i colleghi a definire nuovi obiettivi professionali e facilitare la ripresa delle attività quotidiane. Inoltre, sono state potenziate le soluzioni di flessibilità della prestazione e strumenti di *welfare* per agevolare la conciliazione con la vita privata.

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

Società del Gruppo	2019	2020	2021
Percentuale totale delle società del Gruppo sottoposte a valutazione sul rispetto dei diritti umani	100	100	100

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---







*Inquadra il qr code  
e guarda il video.*



# Valore al **territorio**

## **Il nostro contributo per la rinascita del Paese**

- Certificazione del 100% dei consulenti finanziari del Gruppo secondo la norma ISO 22222
- Consegna di oltre 25 milioni di dosi di vaccino
- Implementazione di numerose iniziative per migliorare la qualità della vita nei Piccoli Comuni



## Valore al territorio

### SDGs IMPATTATI



Poste Italiane si dedica costantemente alle comunità locali in cui è presente supportando processi di modernizzazione e digitalizzazione, promuovendo il **benessere dei cittadini** e lo sviluppo socio-economico del territorio, al fine di generare un impatto positivo sulla comunità attraverso iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse. Poste Italiane inoltre contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile definiti all'interno dell'Agenda 2030 dell'Organizzazione delle Nazioni Unite che consistono nel porre fine ad ogni forma di povertà (SDG 1); fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti (SDG 4); incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti (SDG 8); ridurre le disuguaglianze (SDG 10). 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, coerentemente con quanto disciplinato all'interno del Codice Etico e della Politica Integrata di Gruppo, la quale, nel corso del 2021 è stata soggetta ad aggiornamento.

**Poste Italiane ambisce a generare un impatto positivo in un contesto nazionale, attraverso iniziative di inclusione sociale organiche e diffuse, che tutelano il benessere e gli interessi dei cittadini**

Poste Italiane sfrutta la propria capillarità, rivestendo un ruolo da tramite fra le istituzioni, il territorio e i servizi del Paese. A questo

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



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

proposito, il Gruppo continua ad investire nel programma avviato a novembre 2018 a favore dei **Piccoli Comuni**. Anche nel 2021 e con il perdurare dell'emergenza sanitaria, la continuità del servizio è stata garantita, permettendo così all'Azienda di porsi come facilitatore del dialogo continuo fra istituzioni, territorio e servizi nazionali per favorire la crescita e l'inclusione delle piccole realtà territoriali. Al termine dell'anno, Poste Italiane ha completato importanti obiettivi che si contestualizzano all'interno di un piano di sviluppo sostenibile: ha messo a frutto risorse altrimenti abbandonate e infruttuose curando, di conseguenza, la salute stessa dei territori. Dal punto di vista della sostenibilità ambientale, l'impegno di Poste Italiane nella riduzione delle emissioni e dell'impronta ambientale delle proprie attività viene sottolineato anche in relazione ai Piccoli Comuni. In particolare, l'Azienda punta ad offrire servizi ad emissioni zero in 800 piccoli comuni ed in 35 centri storici entro il 2024. Infine, Poste Italiane ha dato corso all'iniziativa "Smart Letter Box", installando durante il 2021 57 cassette con schermo nelle grandi città di Roma, Milano e Torino, che si vanno a sommare a quelle cassette senza schermo installate nei piccoli comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti.

Con riferimento ai traguardi raggiunti da Poste Italiane nel fornire supporto ai piccoli comuni, è opportuno menzionare i seguenti interventi:



Un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei piccoli comuni



**9.833** impianti di videosorveglianza installati in **3.173** comuni



**601** POS sono stati attivati in **368** comuni



**1.104** barriere architettoniche eliminate in **1.041** comuni



**2.645** comuni serviti da nuova flotta *green*



È stato attivato il servizio di tesoreria nei comuni che ne hanno fatto richiesta



**11.962** cassette postali rosse sono state installate in **5.296** comuni



**303** cassette postali smart sono state installate in **232** comuni



Sono stati realizzati **19** murali per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici



**1.559** nuovi ATM sono stati installati in **1.536** comuni



**3.270** scuole sono state abilitate al programma «Il Risparmio che fa scuola» in **2.684** comuni



**488** eventi di educazione finanziaria, digitale e postale sono stati erogati in **484** comuni



**5.692** spot Wi-Fi



Nessun Ufficio Postale è stato chiuso

Poste Italiane mantiene un dialogo positivo e costante con le Istituzioni per favorire la condivisione di progetti di sviluppo del territorio, oltre che garantire un'efficace erogazione del servizio alla cittadinanza, la soddisfazione dei bisogni sociali della comunità e, al tempo stesso, l'accrescimento della competitività e la continuità del *business*

dell'Ordine, il COBAN e il CODISE, allo scopo di apportare un significativo contributo nella gestione dell'emergenza sanitaria.

Poste Italiane ha ricoperto un ruolo fondamentale a sostegno del territorio e delle istituzioni, come dimostrano le numerose iniziative messe in campo nel corso dell'anno. Dall'inizio dell'emergenza sanitaria, infatti, l'Azienda ha distribuito più di un miliardo e mezzo di dispositivi di protezione individuale, ha mantenuto la continuità del servizio, assicurando l'apertura di almeno un Ufficio Postale in ogni piccolo Comune e ha consegnato in anticipo le pensioni, erogate anche in modalità domiciliare grazie al rinnovo della convenzione fra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri.

**Oltre 25 mln di dosi di vaccino** sono state consegnate dalla flotta del Gruppo durante l'emergenza

In continuità con gli anni precedenti, Poste Italiane si è impegnata, in armonia con le istituzioni, a ricercare soluzioni condivise che consentissero di rispondere ai bisogni della collettività, specialmente in relazione agli sviluppi della pandemia da Covid-19. In particolare, il Gruppo ha rafforzato il dialogo con attori quali la Protezione Civile, le Prefetture, le Forze

Sfruttando la flotta da terra più grande d'Italia, Poste Italiane si è messa a servizio del Paese per la consegna di vaccini. Dall'inizio della campagna nazionale di vaccinazione il corriere espresso di Poste Italiane SDA ha consegnato oltre 25 milioni di dosi di vaccino in tutta Italia, di cui più di 2 milioni solo nel mese di settembre 2021. Un impegno che si somma a quello che l'Azienda ha preso dal punto di vista tecnologico, attraverso lo sviluppo della piattaforma di prenotazione. I numeri raggiunti dalle missioni di SDA non fanno che confermare l'impegno di Poste Italiane nel piano di immunizzazione della popolazione italiana e la proficua sinergia con le istituzioni.

Inoltre, l'impegno del Gruppo ha riguardato anche la realizzazione di una nuova piattaforma per il tracciamento e la somministrazione dei vaccini contro il Coronavirus. Per realizzare tale iniziativa, Poste Italiane ha messo a disposizione della nazione le proprie strutture informatiche e logistiche, nonché gli investimenti dedicati all'ammodernamento delle proprie infrastrutture e piattaforme.

**L'impegno di Poste Italiane per la campagna vaccinale**



Durante il 2021, Poste Italiane ha messo a disposizione la propria rete capillare per assistere le persone che, per via di condizioni personali o fisiche, non hanno la possibilità di accedere direttamente ai prodotti e servizi offerti. In particolare, relativamente al tema dell'inclusione finanziaria, il Gruppo, ha proposto "pillole" di formazione finanziaria, per permettere ai cittadini di formarsi e informarsi, in modo da essere capaci di scelte consapevoli. Le iniziative, organizzate in due percorsi formativi "base", hanno coinvolto dipendenti, clienti e singoli cittadini per un totale di 49.000 beneficiari. In aggiunta, Poste Italiane ha proseguito, anche nel 2021, il progetto di Educazione Digitale, con l'obiettivo di favorire l'acquisizione, da parte di

cittadini, clienti ed imprese, di competenze digitali per cogliere in modo consapevole e sicuro le opportunità derivanti dalla trasformazione tecnologica, contribuendo parallelamente alla riduzione del *digital divide*. Il Gruppo ha avuto un ruolo di primo piano nell'avvicinare i più giovani al mondo finanziario, grazie all'iniziativa pluriennale "il Risparmio che fa scuola" in collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti e con il Ministero dell'Istruzione. Gli argomenti proposti per il 2021 si sono sviluppati su tre aree tematiche trattate con approccio laboratoriale, multidisciplinare e multimediale: il risparmio a livello personale; la condivisione; la qualità della vita a livello globale.

## Poste Italiane partecipa al "Mese dell'Educazione Finanziaria"

#OttobreEdufin2021  
Il mese dell'educazione finanziaria [www.posteitaliane.it/educazione-finanziaria](https://www.posteitaliane.it/educazione-finanziaria)

Nell'ambito della quarta edizione del "Mese dell'Educazione Finanziaria" (#Ottobreedufin2021 e #Prenditcuradeltuofuturo), promossa dal "Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria", Poste Italiane ha partecipato all'iniziativa realizzando 8 *webinar* di approfondimento su temi assicurativi, previdenziali e di gestione delle risorse finanziarie per aumentarne la consapevolezza di fronte a decisioni economiche e di investimento. In tale occasione, il Gruppo ha lanciato online il nuovo sito *web* di Educazione Finanziaria, completamente rinnovato nella forma e integrato di tantissimi contenuti multimediali, guide e strumenti informativi per favorire un migliore orientamento dei cittadini in materia aiutandoli a compiere scelte finanziarie sempre coerenti con le proprie esigenze e le proprie possibilità economiche.

Degli 8 *webinar*, 6 *webinar* riguardano "L'Economia Personale e Familiare" e 2 invece la "Previdenza complementare e la gestione dei rischi connessi all'aumento della longevità".











Inoltre, a riprova dell'impegno del Gruppo in ambito di **inclusione finanziaria e digitale**, viene sottolineato l'apporto fornito circa il servizio di identità digitale dei cittadini, il cosiddetto Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID). L'Azienda, a dicembre 2021, ha rilasciato 22 milioni di identità digitali SPID, su un totale italiano di 27,4 milioni.

Per sostenere la comunità sul piano finanziario, Poste Italiane ha accolto numerose richieste di sospensione dei mutui BancoPosta e delle

rate dei finanziamenti BancoPosta per piccole e medie imprese e per lavoratori autonomi con partita Iva. Inoltre, l'Azienda ha proseguito il programma di rilancio del Risparmio Postale, grazie anche all'implementazione del canale digitale che permette il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente. In considerazione del contesto sanitario, Poste Italiane ha voluto sensibilizzare il pubblico circa l'utilizzo del canale *online* attraverso specifiche campagne di comunicazione volte a promuovere l'operatività digitale del Risparmio Postale.



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

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	BASELINE	STATO ATTUAZIONE 2021	OUTCOME	
 	Proseguire i progetti di inclusione e educazione finanziaria, postale e digitale	• N° di eventi	• 258 entro il 2021	2020	• Circa 12.000 partecipanti 		
	Aumentare l'inclusività e la sostenibilità delle attività di Educazione Finanziaria attraverso la realizzazione di un articolato Piano Eventi "Edufin"	• N° di eventi percorso "Base" • N° di convegni web percorso "Tematico"	• 134 entro il 2022 • 9 entro il 2022	2021	New		
	Incrementare le conoscenze delle persone rispetto ai nuovi modelli di recapito e logistica e alle tematiche digitali attraverso webinar dedicati alle singole Macro Aree e fruibili anche dalle persone affette da disabilità dell'udito	• N° di sessioni webinar realizzate in ambito nuovi modelli di recapito e logistica con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli • N° di sessioni webinar realizzate in ambito digital con traduttore in lingua dei segni e sottotitoli	• 6 entro il 2022 • 6 entro il 2022	2021	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	• 100% 		
	Mantenimento della certificazione del servizio di consulenza finanziaria e delle competenze delle persone che agiscono secondo lo standard ISO 22222	• % dei consulenti finanziari certificati ISO 22222	• 100% entro il 2022	2021	New		
	Aumentare il sostegno del Gruppo a iniziative rientranti nella categoria «benessere e inclusione sociale»	• % di investimenti «benessere e inclusione sociale»	• +10% entro il 2022	2019	• 8,4% 		
	Rafforzare l'intervento del Gruppo a sostegno del territorio, attraverso iniziative mirate alla promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte, per i quali il perdurare della pandemia e le restrizioni sanitarie hanno inciso in maniera più grave	• % di territori coperti da iniziative per la promozione dei settori relativi alla Cultura e all'Arte	• +10% entro il 2022	2021	New		

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

### Gli ATM per l'inclusione

ATM	2019	2020	2021
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.728	7.958	8.107
di cui:			
ATM dotati di guida vocale	7.020	7.384	7.691
<b>Totale</b>	<b>7.728</b>	<b>7.958</b>	<b>8.107</b>







Inquadra il qr code  
e guarda il video.



# Transizione *green*

## **Rispetto dell'ambiente per la creazione di valore sostenibile**

- Formazione e sensibilizzazione nell'uso dell'energia e delle risorse idriche, nella gestione dei rifiuti e nelle pratiche di mobilità sostenibile
- Oltre il 98% del fabbisogno di energia elettrica del Gruppo proveniente da fonti 100% rinnovabili
- Circa 17 milioni di euro investiti in progetti per la riduzione dell'impatto ambientale
- 15,4% di mezzi *green* compongono la flotta aziendale



## Transizione green

### SDGs IMPATTATI



Per Poste Italiane, la tutela dell'ambiente rappresenta un pilastro imprescindibile nell'ambito di creazione di valore sostenibile. In questa prospettiva, il Gruppo si fa promotore del percorso di transizione verso un'economia **low-carbon**, così suggerito all'interno del Codice Etico di Gruppo, attraverso un utilizzo consapevole delle risorse e delle soluzioni innovative che permettono di minimizzare gli impatti ambientali negativi.

Poste Italiane favorisce la diffusione di una cultura di tutela dell'ambiente, attraverso un comportamento più consapevole in materia di energia, risorse idriche e gestione dei rifiuti, volto ad una transizione green delle proprie attività, impattando positivamente la comunità in cui opera

Nel corso del 2021, il Gruppo Poste Italiane ha proseguito il cammino in ambito di **riduzione del proprio impatto ambientale**, in armonia con quanto disposto dagli Obiettivi ESG aziendali. Nello specifico, Poste Italiane si è adoperata per favorire la transizione *green* dei propri immobili, anche grazie ad un processo di efficientamento energetico, di aumento della produzione delle energie rinnovabili e di implementazione di diversi progetti con l'obiettivo di ridurre sensibilmente le emissioni di agenti

### Poste Italiane con We Mean Business Coalition

Il Gruppo insieme alle grandi aziende per la lotta al cambiamento climatico

Poste Italiane è tra i 600 firmatari della lettera presentata da *We Mean Business Coalition*, associazione mondiale *no profit* impegnata nella lotta al cambiamento climatico, e sostenuta da *Global Compact*.

La lettera chiede ai leader mondiali del G20 di impegnarsi in modo deciso per raggiungere l'obiettivo di 1,5°C stabilito dall'Accordo di Parigi del 2015. L'impegno collettivo delle imprese è un fattore fondamentale per dare ai responsabili politici la fiducia necessaria per implementare un'azione climatica efficace e per eliminare gli ostacoli di natura politica che possono intralciare l'agire delle aziende.

In questo senso, Poste Italiane fornisce un importante contributo, facendo della tutela dell'ambiente uno dei pilastri della propria strategia di sostenibilità, come descritta all'interno del Piano Strategico "2024 *Sustain&Innovate Plus*".

### PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI
















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

**TCFD** | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

Nel 2021, Poste Italiane diventa *Supporter* della *Task Force on Climate Related Disclosures* (TCFD)

inquinanti. Parallelamente, l'Azienda si è dotata di una Politica di Sostenibilità Ambientale con l'intento di comunicare in modo efficace con gli *stakeholder* circa l'impostazione *green* del proprio *business*.

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

PRINCIPALI CAPITALI	OBIETTIVI	INDICATORE (KPI)	TARGET	STATO ATTUAZIONE		OUTCOME
				BASELINE	2021	
 	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	tCO <sub>2</sub> e	-30% entro il 2025	2020	-5%	
	Raggiungere la Carbon Neutrality	Net tCO <sub>2</sub> e	0% entro il 2030	2020	Definita la «Green challenge», programma di compensazione delle emissioni di Gruppo	
	Diminuire le emissioni GHG dirette del Gruppo (Scope 1) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO <sub>2</sub> e	-7.000 entro il 2024	2020	New	
	Diminuire le emissioni GHG indirette del Gruppo (Scope 2) derivanti dalle strutture immobiliari	tCO <sub>2</sub> e	-5.000 entro il 2024	2020	New	
	Diminuire le emissioni della flotta di recapito postale	% di emissioni prodotte	-40% entro il 2022	2019	-9%	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (elettrici, ibridi, basso emissivi) di Nexive, SDA, Milkman	tCO <sub>2</sub> e	-15% entro il 2025	2020	Analisi delle attività strumentali al conseguimento del target	
	Incrementare la quota di veicoli a ridotto impatto ambientale (ibridi, basso emissivi) di sender	tCO <sub>2</sub> e	-8% entro il 2025	2020	Analisi delle attività strumentali al conseguimento del target	
	Utilizzo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili	% di energia elettrica consumata	≥ 98% entro il 2024	2020	>98%	
	Sostituire il parco mezzi aziendale con veicoli a ridotto impatto ambientale	N° di mezzi aziendali a ridotto impatto ambientale introdotti	27.800 entro il 2024	2019	5.102	
	Diminuire i consumi idrici del Gruppo attraverso l'adozione di un sistema di lavaggio a secco per la pulizia della flotta	N° litri di acqua risparmiati	-12 mln entro il 2022	2021	New	
	Introdurre soluzioni di Smart Building sul patrimonio immobiliare del Gruppo	GWh di energia consumata	-8GWh entro il 2024	2020	-0,7	
	Ridurre il numero di sedi con serbatoi di Gasolio e GPL	N° di sedi	-220 entro il 2024	2020	New	
	Aumentare la produzione di GWh di energia rinnovabile utilizzabile in autoconsumo	GWh di energia rinnovabile prodotta	+20GWh entro il 2024	2020	+0,25	
	Rendere Carbon Neutral un edificio di grandi dimensioni	Edifici Carbon Neutral	0 tCO <sub>2</sub> e nette di un CS entro il 2023	2020	Effettuato uno studio di fattibilità su un set di edifici di grandi dimensioni	
	Vendere energia elettrica interamente prodotta tramite fonti rinnovabili e compensare le emissioni di CO <sub>2</sub> derivanti dal consumo di gas naturale venduto dal Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti di compensazione di tali emissioni (ad es. tramite crediti volontari di CO <sub>2</sub> off-setting)	% di energia venduta prodotta al 100% da fonti rinnovabili Strumenti di compensazione utilizzati	100% entro il 2023 Strumenti di compensazione utilizzati entro il 2023	2021	New	
Mantenimento delle certificazioni ISO 14001 e ISO 50001	Processi corporate certificati ISO 14001 e ISO 50001	100% entro il 2021	Ogni anno	New		
Implementazione Sistemi di Gestione Ambientale secondo la norma ISO 14001 nelle unità produttive di Poste Italiane	% dei siti del Gruppo con numero di dipendenti >300 dotati di Sistema di Gestione Ambientale	100% entro il 2024	2021	New		







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

**Mese verde**  
**Poste Italiane**  
**rinnova l'attenzione**  
**ai temi dell'ambiente**

Poste Italiane ha organizzato in data 20 marzo 2021 il "Mese verde", allo scopo di mettere in luce le tematiche di sostenibilità trattate dal Gruppo, anche grazie all'adesione a campagne internazionali di sensibilizzazione per la tutela della Terra.

Tema del Mese verde di Poste Italiane 2021, accompagnato sui social dall'hashtag #meseverdeposte, è stato il territorio di prossimità ed i cambiamenti a cui questo è andato incontro soprattutto in relazione alla delicata contingenza storica che stiamo vivendo.

Il Gruppo ha presentato una serie di iniziative che coinvolgono diversi ambiti, dalla mobilità sostenibile alla valorizzazione del territorio, per promuovere un approccio consapevole ai temi ambientali e arrivare all'obiettivo "zero emissioni" fissato per il 2030.

**Circa**  
**98%**

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

Anche durante il 2021, Poste Italiane ha intrapreso un ambizioso percorso di **decarbonizzazione dei propri immobili**. Il Gruppo ha

infatti incoraggiato la diffusione dei pannelli fotovoltaici nei suoi immobili, grazie a 13 milioni di euro investiti nel corso dell'anno. Inoltre, è stato promosso il progetto *Smart Building* per la realizzazione di un sistema di gestione dei siti medio-piccoli di Poste Italiane mediante monitoraggio dei consumi,

delle condizioni climatiche all'interno e all'esterno degli edifici e l'attuazione automatica di sistemi di regolazione e gestione degli impianti di condizionamento, riscaldamento e illuminazione. Il progetto prevede un sistema unico di supervisione in termini di *Building and Energy Management System* (Bems), attraverso una piattaforma unica di supervisione e gestione di oltre 2.000 edifici. Nel 2021 il contratto è proseguito con la realizzazione delle installazioni per oltre 650 sedi oltre al completamento dello sviluppo della parte Software della piattaforma BEMS.

In tema di efficientamento energetico, Poste Italiane ha avviato l'installazione dei misuratori gas ed energia elettrica negli edifici di grandi dimensioni, in armonia con quanto disposto dal D. Lgs 102/14. Il Gruppo ha previsto il coordinamento di oltre 90 progetti di efficientamento energetico condotti sul territorio, con l'obiettivo di ridurre i consumi, sia di gas che di energia elettrica, e le emissioni di agenti inquinanti. Sono stati inoltre installati 91.000 nuovi corpi illuminanti a LED, a riprova del continuo impegno di Poste

**15,4%**

della flotta costituita da veicoli *green*

Italiane nei riguardi delle *smart technologies*.

Inoltre, nel corso del 2022 il Gruppo entrerà nel settore energetico offrendo ai propri clienti domestici elettricità e gas. L'offerta di Poste Italiane sarà caratterizzata da un approccio "100% *green*", in quanto l'energia elettrica venduta sarà proveniente da fonti rinnovabili certificate e tracciabili sul territorio italiano. Le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dal consumo di gas venduto saranno, invece, compensate grazie a diversi strumenti di eccellenza, fra i quali i crediti volontari di CO<sub>2</sub> *off-setting* legati a progetti

**~ 2.200** tonnellate di anidride carbonica risparmiate grazie alle iniziative di efficientamento energetico implementate

internazionali di riduzione delle emissioni di gas climalteranti.

**Poste Italiane si impegna a rendere la propria flotta sempre più *green* al fine di creare impatti ambientali positivi derivanti dalla logistica**

Poste Italiane prosegue il progetto di rinnovamento della flotta aziendale, con lo scopo di ridurre l'impatto ambientale della logistica, incrementando l'impiego di mezzi ad alimentazione elettrica. Nel corso del 2021, l'Azienda ha completato l'inflottamento di 952 tricicli elettrici complessivi, 289 acquistati nell'anno corrente.



## Il modello di consegna Green Delivery

### I benefici:

- > 2 mln passaggi risparmiati e circa 277 mila km evitati
- emissioni evitate pari a 36 ton di CO<sub>2eq</sub> e 163 kg di contaminanti atmosferici
- ogni pacco consegnato ha permesso di evitare l'emissione di 8,4 grammi di CO<sub>2eq</sub> e di contaminanti atmosferici

Attraverso il modello di consegna "Green Delivery", il Gruppo Poste Italiane ha messo a disposizione del territorio una rete di prossimità che se da un lato garantisce una flessibilità maggiore per i clienti, dall'altra genera benefici ambientali.

I clienti di Poste Italiane, infatti, possono usufruire sia della rete PuntoPoste, (composta da 13.168 punti di ritiro come tabaccherie, bar, cartolerie, edicole, negozi Kipoint, Carrefour, API e 336 locker) che della rete degli Uffici Postali per il recapito dei pacchi, in alternativa alla consegna presso il proprio domicilio.

Tale modello di consegna permette, inoltre, una maggiore efficienza nella logistica di Poste Italiane in quanto un maggior numero di pacchi può essere consegnato presso un unico punto di ritiro, con conseguente limitazione dei passaggi effettuati e degli spostamenti della flotta.

Attraverso la rete PuntoPoste e gli Uffici Postali, nel corso del 2021 sono stati recapitati più di 4 milioni di pacchi. Ciò ha permesso di evitare più di 2 milioni di passaggi, con conseguenti risparmi pari a circa 277 mila chilometri da parte della flotta del Gruppo.

I passaggi risparmiati e i chilometri evitati grazie al modello *Green Delivery* hanno permesso di evitare l'emissione in atmosfera di 36 tonnellate di CO<sub>2eq</sub> e di 163 kg di contaminanti atmosferici (i.e. COVNM, NH<sub>3</sub>, SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, PM1<sub>0</sub>, PM<sub>2,5</sub>).

In particolare, ogni pacco consegnato attraverso il modello di consegna *Green Delivery* ha permesso un risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2eq</sub> e di contaminanti atmosferici pari a circa 8,4 grammi.

La valorizzazione della riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub> è tra gli obiettivi primari dell'accordo di *joint venture* tra Poste Italiane e sennder, *leader* europeo nella digitalizzazione del trasporto merci. La *partnership* con sennder promuove

l'efficienza del trasporto e la riduzione dell'impatto ambientale della logistica in linea con la scelta strategica del Gruppo di promuovere una cultura della sostenibilità lungo l'intera catena del valore.

## Compensazione emissioni della flotta aerea

### Quote ETS



Poste Air Cargo, leader italiano del trasporto aereo *full-freighter*, connette con un *network* notturno 8 aeroporti italiani al servizio della logistica del segmento cargo *courier* garantendo il supporto alla logistica di Poste Italiane. In merito alla flotta aerea, le norme del sistema comunitario denominato *European Emission Trading System* (EU ETS) prevedono che annualmente, entro il 30 aprile, le società che rientrano nella disciplina per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra – tra cui le compagnie aeree – debbano restituire un numero di quote ETS sufficiente a coprire le emissioni relative all'anno solare precedente. Le dinamiche del 2021, influenzate dall'attuale contesto socio-economico, sono caratterizzate da un significativo *trend* di crescita delle quotazioni (passate dai circa € 33 di inizio anno ai circa € 80 di fine dicembre) e di elevata volatilità. Poste Air Cargo, in coerenza con la strategia *green* di Gruppo, ha avviato uno specifico studio di fattibilità volto ad identificare le possibili e più idonee azioni da intraprendere per il contenimento delle emissioni ad effetto serra direttamente imputabili al trasporto aereo.



## Dati sulla flotta aziendale

	2019	2020	2021
Totale veicoli	33.477	32.791	31.645
di cui:			
veicoli tradizionali	29.119	28.133	26.747
veicoli alternativi	4.358	4.658	4.898
di cui:			
biciclette	324	324	324
veicoli elettrici	1.149	1.448	1.805
auto ibride	79	79	79
veicoli alimentati a benzina-metano	1.726	1.727	1.615
veicoli alimentati a benzina-GPL	1.080	1.080	1.075
percentuale veicoli alternativi (%)	13,1	14,2	15,5

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

Programmi che hanno generato un risparmio (€)	2020	2021
Progetto LED	2.551.886	1.739.793
Programma di efficientamento energetico	724.996	735.273
Smart Building	148.153	124.547

Programmi che hanno generato un profitto (€)	2020	2021
Impianti fotovoltaici	194.934	170.000

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---





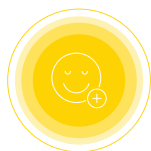
*Inquadra il qr code  
e guarda il video.*



# *Customer experience*

**Qualità e accessibilità nei servizi,  
attenzione alle esigenze dei clienti**

- -29,4% di reclami pervenuti con riferimento agli Uffici Postali
- Definizione di momenti di ascolto della clientela per l'individuazione delle aspettative
- -35% di fuoriuscite o furti di dati
- Presidi e processi finalizzati alla tutela del patrimonio informativo aziendale



# Customer experience

SDGs IMPATTATI



## PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



Le politiche di qualità di Poste Italiane si pongono come **obiettivo centrale la soddisfazione del cliente**, ottenuta grazie al dialogo e all'ascolto continuo delle esigenze del pubblico. L'Azienda è impegnata in modo costante nella creazione di un ventaglio d'offerta di prodotti e servizi di qualità, che possano rendere l'esperienza unica e distintiva per tutti i consumatori e che si conformino con le nuove necessità di ogni cliente.

Poste Italiane si impegna in un duplice processo di monitoraggio che contribuisce al miglioramento costante sia della qualità erogata che della qualità percepita dal cliente

- 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

Al fine 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	2021	
	<b>Aumentare la Customer Satisfaction</b>	• <i>Customer Satisfaction</i>	• +4% entro il 2022	2018	• +1,9%	
	<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	• 7.941	
	<b>Sviluppare le conoscenze e competenze della rete commerciale</b>	• Ore di formazione erogata alla rete commerciale	• 6,5 milioni entro il 2022	2018	• 6 milioni	
	<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	• 7.941	
	<b>Evoluzione del Modello di Servizio Omnicanale tramite l'ulteriore sviluppo del canale digitale ed offerta self per la sottoscrizioni di BFP, Ramo I, Multiramo, Fondi e GP Moneyfarm</b>	• Numero di sottoscrizioni avvenute tramite canale Digital	• > 5% entro il 2024	2020	• Ampliata l'operatività online su Buoni e Libretti, avviata l'offerta a distanza su Risparmio postale e su polizze vita e fondi comuni	

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

Il Gruppo si fa promotore di un modello basato sull'ascolto, con l'intento di identificare le azioni da realizzare con alta priorità e al fine di migliorare la Customer Experience e la qualità del servizio offerto. A questo proposito, Poste Italiane si avvale del servizio di **Customer Feedback Management** (CFM), che nel corso del 2021 ha raccolto circa 600 mila riscontri, coinvolgendo nel processo di miglioramento oltre 800 addetti.

Durante il 2021 è inoltre proseguita l'attività della *Task Force* Qualità attivata nel mese di luglio del 2020, costituita da oltre 60 risorse "inter-funzionali" che si dedicano all'analisi in tempo reale della voce del cliente, con l'obiettivo di innescare un'azione rapida e selettiva rispetto alle evidenze emerse dall'ascolto continuo della clientela e della *front line*. Dei 409 *feedback* rilevati, che sono stati associati a 457 azioni di miglioramento, 129 risultano in corso/pianificate e 328 sono state risolte.

**457 azioni di miglioramento** individuate nel **2021** grazie al **CFM**

Nei primi mesi dell'anno, l'Azienda si è dotata di un Servizio di *Web Opinion Monitoring* (WOM), attraverso cui raccogliere e analizzare i dati dalle fonti di interesse desiderate allo scopo di redigere una reportistica precisa ed accurata di tutti i temi di maggior rilevanza.

A novembre 2021 Poste Italiane ha esteso l'approccio basato sull'ascolto anche all'**Employee Experience**, grazie al quale anche i consulenti di sala consulenza possono partecipare al processo di raccolta dei feedback. Le segnalazioni sono riguardano aree di operatività, procedure e connessioni, applicativi, *hardware*. Inoltre, è stata aperta la nuova *dashboard* che permette di avere una visione per Area Territoriale, Filiale e singolo Ufficio Postale.

Nell'ambito del miglioramento della *Customer Experience* e ampliamento dell'offerta del Gruppo, Poste Italiane ha sviluppato un servizio innovativo rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini, denominato "Poste in Pratica" e, parallelamente, è stato rafforzato l'Assistente Digitale, che ha trovato ampio spazio nella quotidianità dell'Azienda. Nel 2021, i cittadini che hanno attivato il servizio PostelD abilitato a SPID hanno potuto richiedere supporto anche tramite l'Assistente Digitale, che tra le sue funzioni annovera anche il monitoraggio delle spedizioni grazie al canale *WhatsApp* dedicato.

**82,2%**

dei clienti si dichiara soddisfatto (*engaged*) dei servizi del Gruppo

"Poste in Pratica" è un servizio rivolto alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini per la consegna, il controllo, la digitalizzazione e l'invio di pratiche amministrative. Il servizio è pensato per semplificare i processi, snellire l'*iter* amministrativo e velocizzare i tempi di ricezione delle pratiche presso la Pubblica Amministrazione. Grazie ad una recente convenzione stilata fra Regione Sicilia e Poste Italiane, il servizio "Poste in Pratica" è attivo anche per i pensionati della suddetta regione, che possono inviare tramite Ufficio Postale 63 tipologie di pratiche verso il Fondo Pensione Regione Siciliana.

"Poste in Pratica" offre la possibilità di monitorare, in qualsiasi momento, lo stato di lavorazione della propria pratica, anche avvalendosi del canale *WhatsApp*, che mette il cliente in contatto con l'Assistente Digitale di Poste Italiane.

**Il servizio "Poste in Pratica"**

Le aree di miglioramento emerse in relazione all'ascolto della clientela costituiscono un importante stimolo per le attività di *assessment* e revisione dei processi, congiuntamente alle

attività di supporto funzionali al mantenimento delle certificazioni di qualità e quelle individuate dalle "community inter-funzionali".



## Certificazione ISO 22222

In data 3 novembre 2021, Poste Italiane ha conseguito la Certificazione UNI ISO 22222 per oltre 8.000 consulenti finanziari che assistono i risparmiatori nelle scelte di investimento. La certificazione è stata ottenuta sulla base delle norme internazionali di verifica e rappresenta il completamento del percorso di acquisizione di competenze tecniche e comportamenti etici dei consulenti finanziari.

Il raggiungimento di questo traguardo conferma l'impegno del Gruppo nel sostenere la più ampia applicazione dei principi etici e di sostenibilità per valorizzare lo sviluppo delle competenze professionali e offrire servizi tagliati su misura del cliente. Poste Italiane è stata, infatti, la prima tra le grandi aziende italiane a conseguire la Certificazione UNI ISO 22222 e UNI TS 11348 per il Modello di servizio di consulenza in materia di investimenti dei promotori finanziari impegnati nel ruolo di *personal financial planner*.

Con il diffondersi dell'intelligenza artificiale all'interno dei Servizi di Assistenza Clienti, Poste Italiane ha implementato lo strumento "Assistente Digitale di Poste Italiane" introdotto già nel 2019. Tale ini-

ziativa ha permesso di migliorare e semplificare l'interazione dei clienti con l'Azienda, guidandoli e fornendo loro informazioni e assistenza in caso di complicazioni nell'utilizzo dei servizi del Gruppo.

## Poste Italiane implementa il suo Assistente Digitale



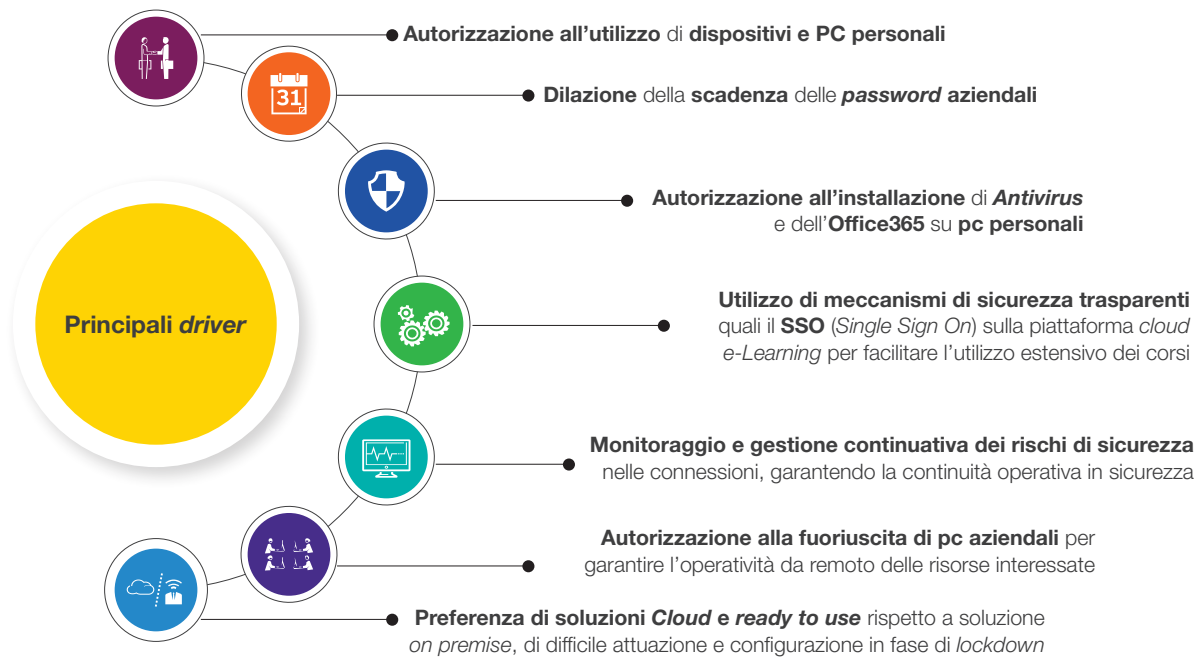
Poste Italiane, grazie all'utilizzo dell'intelligenza artificiale e dell'assistente digitale, gestisce in maniera proattiva le richieste dei clienti, promuovendo un processo di fidelizzazione di questi ultimi. Nel 2021, infatti, i cittadini che hanno attivato il servizio PostelD abilitato a SPID di Poste Italiane, hanno potuto richiedere assistenza e supporto anche tramite l'assistente digitale, attivo sul canale telefonico e *online* sette giorni su sette, 24 ore su 24. Inoltre, sempre attraverso l'assistente digitale del Gruppo, si è reso possibile richiedere i documenti necessari per l'Isce (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) e le consistenze patrimoniali, come ad esempio il rendiconto annuale dei prodotti finanziari/assicurativi detenuti in Poste Italiane. Le funzionalità dell'assistente digitale includono anche il monitoraggio delle spedizioni, grazie all'apposito canale *WhatsApp*, e l'assistenza proattiva sarà progressivamente estesa anche ad altri ambiti, come il recupero delle credenziali del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e dell'app.

I servizi di assistenza di Poste Italiane sviluppati attraverso intelligenza artificiale (su canale vocale e chat), hanno permesso di indirizzare più di 20 milioni di conversazioni su servizi finanziari e SPID.

A fronte della pandemia di Covid-19, anche nel 2021 Poste Italiane ha adottato una serie di misure che mirano a tutelare la salute e la sicurezza dei clienti, così come prescritto dalle norme emanate dal Governo. Il Gruppo ha attivato diverse modalità di **controllo del Green Pass**, per garantire l'accesso ai servizi in modo semplice e sicuro. Inoltre, Poste Italiane ha installato, all'esterno di oltre 1.000 Uffici Postali, una segnaletica orizzontale per indicare alla clientela come comportarsi durante l'attesa per l'accesso allo sportello, nonché per indicare il corretto distanziamento da mantenere in accordo con quanto previsto dalle misure di contenimento del virus. Contestualmente alla segnaletica orizzontale, il Gruppo ha mantenuto attiva una campagna di comunicazione rivolta ai clienti per favorire l'adozione delle misure di contenimento del virus. A questo proposito, sono stati utilizzati strumenti digitali quali mail, intranet e *push app* allo scopo di raggiungere un ampio bacino di utenti.

**Poste Italiane si impegna a preservare il patrimonio informativo aziendale al fine di tutelare i propri clienti e la totalità degli stakeholder, attraverso sistemi di protezione tecnologicamente avanzati e coerentemente con le misure previste dalle normative di riferimento**

Poste Italiane guarda all'implementazione di sistemi di sicurezza efficaci e alla protezione del patrimonio informativo aziendale come a elementi di imprescindibile importanza per lo sviluppo e la continuità del *business* e per preservare le infrastrutture del Gruppo da violazioni di dati. L'Azienda, dunque, si prodiga per **garantire la riservatezza di dati ed informazioni**, grazie alla funzione *Corporate Affairs* – Sicurezza Informatica, che effettua su base mensile una valutazione in termini di rischio informatico. La metodologia attualmente in uso considera tale rischio da un punto di vista puramente tecnologico, basandosi su verifiche tecniche di sicurezza preventive svolte sui tre applicativi: *Vulnerability Assessment*, *Code Review* statica e dinamica, *Penetration Test*.



Al fine di garantire la continuità operativa per la gestione di situazioni di crisi conseguenti a incidenti di portata settoriale, aziendale o catastrofi estese che colpiscono il Gruppo, Poste Italiane ha definito e implementato un piano di continuità operativa aziendale basato su un'adeguata identificazione dei sistemi maggiormente critici, delle potenziali minacce che possono realizzarsi su di essi e delle contromisure da adottare. Il piano di continuità operativa viene aggiornato e testato periodicamente e a fronte di tutte quelle situazioni in grado di generare nuovi rischi.

Inoltre, l'emergenza sanitaria che ha investito il mondo negli ultimi anni ha reso sempre più centrale la necessità di garantire un certo grado di sicurezza per quanto riguarda il modello dello *smart working*. In quest'ottica, Poste Italiane ha continuato anche nel 2021 a monitorare e presidiare la sicurezza delle proprie infrastrutture digitali, attraverso iniziative specifiche. Tra queste vi è il monitoraggio del livello di aggiornamento, *patching* e sicurezza dei sistemi operativi utilizzati, sia per i PC/laptop aziendali che per i dispositivi BYOD (*Bring Your Own Device*), monitoraggio degli accessi di terze parti e dei relativi aspetti di sicurezza e la verifica ed eventuale blocco di connessioni remote provenienti da indirizzi IP stranieri e/o non attendibili in termini di sicurezza.

Guardando alla **protezione dei dati personali**, Poste Italiane garantisce la piena adesione alle disposizioni vigenti, con particolare attenzione alla *General Data Protection Regulation* (GDPR), attraverso l'adozione di un adeguato quadro normativo aziendale. Il Gruppo, a tal proposito, ha predisposto una *Policy Aziendale* in materia di Protezione Dati Personali e dalle Linee Guida *Privacy* e Sistema di Gestione della protezione dei dati personali, quest'ultima introdotta con l'obiettivo di garantire una gestione dei dati uniforme a livello di Gruppo. Inoltre, l'Azienda adotta il *Framework Privacy*, con l'intento di garantire il rispetto degli obblighi di monitoraggio dei principali processi del *business*, nonché la corretta gestione dei rischi in materia di protezione dei dati.

Infine, Poste Italiane individua per tutto il Gruppo la figura del *Data Protection Officer*, soggetto esperto di *privacy* che assume la responsabilità di vigilare sull'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali da parte del titolare del trattamento, così come disposto dal GDPR. Inoltre, proprio attraverso l'esplicazione delle proprie mansioni, garantisce anche l'impulso verso un *continuous improvement*.

di fuoriuscite o furti di dati rispetto al 2020

**-35%**





*Inquadra il qr code  
e guarda il video.*



# Innovazione

**La trasformazione dei nostri servizi, prodotti  
e processi per un mondo più semplice, per tutti**

- Commercializzate 1,1 milioni di Postepay realizzate al 100% da plastica proveniente dagli oceani
- Implementazione di nuovi prodotti e servizi digitali
- Investimenti continuativi per la trasformazione tecnologica del Paese
- 70,3 mln di app scaricate



## Innovazione

SDGs IMPATTATI



Il Gruppo Poste Italiane riconosce i valori di **innovazione e digitalizzazione** quali *driver* di cruciale importanza per il progresso strategico dell'Azienda e dell'intero sistema Paese. In quest'ottica, Poste Italiane si pone come *leader* nel processo di trasformazione digitale, assicurando l'accessibilità e la funzionalità della propria offerta a tutti i cittadini e promuovendo una maggiore connessione con il tessuto imprenditoriale e la Pubblica Amministrazione. Inoltre, il Gruppo amplierà nel corso del 2022 il ventaglio diversificato di servizi che già eroga attraverso l'ingresso nel settore energetico, tramite un approccio 100% *green*.

**Poste Italiane identifica l'innovazione e la digitalizzazione come driver del progresso strategico, necessari per poter offrire soluzioni tecnologiche all'avanguardia**

La pandemia da Covid-19 ha dato una forte spinta al processo di innovazione e digitalizzazione, già avviato negli anni precedenti. Il

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



+15%

di acquisizione clienti  
tramite **canali digitali**

Gruppo ha colto le occasioni che il particolare contesto storico ha offerto, realizzando un aumento del 38%, rispetto al 2020, delle operazioni *customer oriented* eseguite per mezzo dei canali digitali.

Inoltre, nel corso del 2021, Poste Italiane ha raggiunto notevoli traguardi in termini di sviluppo e creazione di valore condiviso per il Paese, grazie soprattutto all'impegno costante nella ricerca di soluzioni innovative da integrare nei modelli di *business*. In particolare, il processo ha portato alla rivisitazione del ventaglio d'offerta di prodotti e servizi, che si è concretizzata nell'ambito dei **pagamenti** con un miglioramento tangibile della *customer experience*, in una logica sempre più omnicanale.

### Poste Italiane nei pagamenti digitali

**PostePay accompagna la transizione digitale**



Poste Italiane ha avuto un ruolo di primo piano nell'approccio alla transizione digitale, che ha comportato un notevole incremento dell'utilizzo della moneta elettronica, accompagnata alla crescita del fenomeno *dell'e-commerce*.

Nel primo semestre del 2021, infatti, si sono registrati 1,6 milioni di utilizzatori in più delle transazioni digitali e un aumento del 130% dei pagamenti tramite app. In questo panorama di cambiamento si inserisce l'azione del Gruppo che ha contribuito in maniera decisa all'alfabetizzazione di una parte della popolazione italiana che non presentava familiarità con il pagamento digitale. Inoltre, il Gruppo ha incrementato le possibilità di pagamento *contactless* nei propri punti fisici, anche per i piccoli importi relativi alle spese quotidiane.

Infine, da ottobre 2021 tutte le carte di pagamento Poste Italiane rientrano negli asset PostePay, che, in qualità di intermediario specializzato, ha incentivato la gamma di servizi evolutivi a beneficio di tutti i clienti dell'Azienda.

In linea con quanto previsto dalle iniziative proposte dal Governo, anche il Gruppo Poste Italiane ha rinnovato l'intenzione di promuovere l'utilizzo della moneta elettronica e dei pagamenti digitali, quali strumenti importanti per contrastare l'utilizzo del contante. In questa prospettiva, sono stati lanciati sul mercato

prodotti e servizi dal taglio innovativo e digitale, pensati anche per coinvolgere un pubblico giovane, come ad esempio la nuova carta prepagata PostePay Green, composta da materiali di origine naturale, o la carta loStudio PostePay, realizzata in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.



Nel 2021 Poste Italiane, attraverso la propria controllata PostePay S.p.A., ha firmato un accordo vincolante per l'acquisizione del 100% di LIS Holding S.p.A. ("LIS") da *International Game Technology PCL* ("IGT") per un corrispettivo totale di €700 milioni, sulla base di un *Enterprise Value* di €630 milioni ed una cassa netta disponibile pari a €70 milioni.

LIS (Lottomatica Italia Servizi) è attiva nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità attraverso una rete di circa 54.000 punti vendita convenzionati e offre servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers* ed altre soluzioni per esercenti e imprese.

Tale acquisizione rafforzerà maggiormente la presenza di Poste Italiane in un mercato in rapida crescita quale quello dei pagamenti, creando valore per l'Azienda e per tutti gli *stakeholders* e marcando un ulteriore avanzamento nell'ambito della strategia omnicanale integrata di Gruppo.

**Poste Italiane  
acquisisce  
il 100% di LIS**  
Il Gruppo rafforza  
la sua presenza  
nel mercato dei  
pagamenti



Grazie all'accordo tra PostePay S.p.A., Mastercard e le società che gestiscono il trasporto pubblico a Milano, Roma, Torino, Bari e Napoli, è stato introdotto il servizio *Tap & Go*® che offre la possibilità di accedere e viaggiare su mezzi di trasporto pubblici (metro, tram, autobus) senza dover acquistare preventivamente il biglietto cartaceo.

Nello specifico, tale collaborazione consente di utilizzare una carta prepagata o di debito PostePay aderente al circuito Mastercard per pagare direttamente ai tornelli *contactless* abilitati. È altresì possibile completare il pagamento utilizzando Pay per iPhone o Google Pay per gli smartphone Android.

Il servizio non ha costi aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla società di trasporto pubblico.

**Tap & Go®**  
Il trasporto pubblico  
diventa *contactless*



Guardando al comparto **incassi**, Poste Italiane ha consolidato il proprio ruolo all'interno del sistema PagoPA, con l'estensione dell'offerta e dei servizi rivolti alla Pubblica Amministrazione Centrale (PAC) e Locale sui canali digitali (*web* e *App*). Inoltre, nel 2021 il Gruppo è entrato nel mercato dell'RC Auto, grazie alla realizzazione e al lancio del prodotto Poste Guidare Sicuri, per il quale è stato seguito un approccio graduale nell'abilitazione alla vendita da parte della rete distributiva. Infine, rimanendo in ambito assicurativo, nel corso dell'anno l'Azienda ha avviato la commercializzazione di una nuova offerta integrata dei rami Vita e Danni, al fine di ridurre il fenomeno di sottoassicurazione del Paese ed in armonia con quanto previsto dal Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*".

Nel corso del 2021 Poste Italiane, attraverso la controllata PostePay S.p.A., ha mantenuto gli accordi con due operatori nazionali, *Open Fiber* e *TIM*, allo scopo di portare ai privati e alle aziende soluzioni avanzate di connettività *internet*. A queste iniziative nel comparto **mobile**, si aggiungono importanti accordi che hanno permesso al Gruppo di porsi come attore principale anche nel settore delle telecomunicazioni, come ad esempio i servizi di telefonia mobile in *App Postepay* e la nuova offerta "*data only*" *PosteCasa Ultraveloce*.

I primi tre mesi del 2021 sono stati cruciali nell'ambito dei servizi di **Pacchi e Distribuzione**, vista l'inaugurazione del centro di smistamento del Centro Italia, situato in prossimità di Roma, e dell'*hub* di Landriano, in provincia di Pavia. Entrambi i centri sono diventati operativi a pieno regime e si ispirano ai principi di innovazione e sostenibilità promossi da Poste Italiane. Inoltre, durante l'anno, sono state mantenute numerose iniziative, tra le quali la *partnership* con Amazon, nell'ambito della quale è stata rilasciata la nuova funzionalità *Reverse Paperless* di Poste *Delivery Business*, che permette agli *e-shopper* di restituire gli acquisti *online* senza dover stampare alcun documento cartaceo. Anche la *partnership* con Zalando si è mantenuta per il 2021, mentre in relazione alla clientela *consumer*, il Gruppo ha continuato l'offerta del servizio *online* *Poste Delivery Web* che permette di spedire in modo semplice, facile e flessibile, pacchi di massimo 30 kg, in tutta Italia e nel mondo.

Infine, con l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Nexive Group, finalizzata nel mese di gennaio 2021, Poste Italiane si è assicurata la possibilità di consolidare il settore della corrispondenza e delle relative infrastrutture logistiche a salvaguardia della sua sostenibilità.

di *download* dall'app  
Postepay rispetto al 2020

+28%



## I nuovi maxi hub strategici

Landriano  
e Passo Corese



All'inizio del 2021, Poste Italiane ha inaugurato il nuovo *hub* di Passo Corese, in provincia di Rieti. Il nuovo centro si ispira ai principi di sostenibilità ambientale promossi dal Gruppo, grazie a un sistema automatico di nuova generazione per lo smistamento.

A giugno del 2021, Poste Italiane ha inoltre inaugurato a Landriano, in provincia di Pavia, il più grande *hub* d'Italia per l'*e-commerce* e i servizi di corriere espresso. Il nuovo centro logistico adotta soluzioni tecnologiche avanzate, assicurando un rapido regime di consegna in tutto il Paese. Il sistema automatico per lo smistamento implementato nell'*hub* di Landriano utilizza i più elevati *standard* tecnologici.

Il nuovo centro di Landriano, in linea con i principi di sostenibilità promossi dal Gruppo, è dotato di 2.500 pannelli fotovoltaici installati sul tetto, che coprono l'80% del fabbisogno energetico dell'impianto, riducendo così di 210 tonnellate le emissioni annue di CO<sub>2</sub>; dispone di sistemi di controllo per il risparmio idrico e un impianto di illuminazione *full LED*.

Sulla spinta della rivoluzione tecnologica, Il Gruppo si è servito di piattaforme digitali che sfruttano le opportunità create da tale trasformazione per offrire prodotti e servizi nuovi e personalizzati, aprendo nuovi canali di comunicazione con i propri clienti in grado di offrire un'esperienza *seamless* e in linea con le loro esigenze.

Nell'arco del 2021, l'Azienda ha rafforzato il proprio canale di vendita digitale, attraverso l'ottimizzazione dei processi di acquisto in logica "*one click to buy*" e grazie anche all'ampli-

~ 2 miliardi  
verranno investiti per  
la trasformazione digitale  
del Gruppo nell'arco  
temporale **2021-2024**

mento del ventaglio di offerta di prodotti e servizi acquistabili direttamente *online*.


















## Poste Italiane per la trasformazione tecnologica del Paese

La *Platform Company*

Sulla scia della digitalizzazione e della modernizzazione del Paese, Poste Italiane ha notevolmente investito sulla tecnologia, dovendo così conciliare la trasformazione tecnologica con l'esigenza di flessibilità, propositività e reattività del *business*, la tradizionale presenza fisica con la nuova dimensione virtuale. Il Gruppo ha adottato un approccio *knowledge intensive*, deciso e radicale, identificando nel capitale umano una risorsa di vitale importanza. In questa prospettiva, si è rivelato fondamentale combinare una virtualizzazione dei servizi con una presenza costante e qualificata sul territorio.

Questo modello ibrido viene denominato "*Platform Company*", l'azienda piattaforma che ridisegna professioni più in linea con nuove esigenze e abitudini che richiedono anche supporto qualificato di prossimità, facendo leva sulla formazione per azionare la grande forza derivante proprio dalla presenza sul territorio.

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	2021	
  	<b>Sviluppo e diffusione di servizi digitali e paperless nella fornitura di energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% di contratti <i>paperless</i></li> <li>% di clienti acquisiti tramite canali digitali</li> <li>% di bollette digitali e/o pagamenti digitali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% entro il 2025</li> <li>15% entro il 2025</li> <li>30% entro il 2025</li> </ul>	2021	<i>New</i>	
	<b>Installare cassette postali smart</b>	Numero di cassette postali SMART	10.500 entro il 2025	2019	400	
	<b>Incrementare le transazioni digitali effettuate da app o da web</b>	Numero transazioni digitali	100 milioni entro il 2022	2019	215 milioni	
	<b>Incrementare il numero di Postepay EVO</b>	Numero di Postepay EVO	11,6 milioni entro il 2024	2019	16,1 milioni	
	<b>Incrementare il numero di carte biodegradabili</b>	Numero di carte biodegradabili	16 milioni entro il 2024	2020	1,1 milioni	
	<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	3,6 miliardi	
	<b>Aumentare il numero di pagamenti per beni e servizi online</b>	Numero di pagamenti <i>online</i>	894 milioni entro il 2024	2019	917 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	+37%	
	<b>Incremento merchant abilitati ad accettare pagamenti con Codice</b>	Numero merchant abilitati	500.000 entro il 2024	2019	18.670,5	
	<b>Dematerializzazione Processo Emissione/Pagamento/Rimborso Vaglia a sportello</b>	% di UP in cui si dematerializzano i processi	100% in <i>roll out</i>	2020	100%	
	<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 2024	2021	<i>New</i>	
	<b>Incrementare i Wallet Postepay</b>	Numero di Wallet Postepay	10,5 milioni entro il 2024	2019	16,5 milioni	
	<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	40%	
	<b>Progetto RDS-Richiesta Digitale dei Servizi</b>	Numero app realizzate	Sviluppo app entro il 2022	2020	Sviluppo software in fase avanzata	
	<b>Digitalizzazione Ricevuta Cliente</b>	Digitalizzazione ricevuta cliente	Digitalizzazione ricevuta cartacea entro il 2021	2020	Sviluppo software in fase avanzata	
	<b>Eliminazione della distinta cartacea utilizzata per i prodotti diretti ai Centri di Distribuzione</b>	N° fogli di carta formato A4 risparmiati	8 milioni entro il 2022	2021	<i>New</i>	
	<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	67%	

\* Nel 2021 le attività relative al progetto «Green-ticket» sono state sospese a causa di criticità legate all'emergenza sanitaria.

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

## La dematerializzazione delle pratiche

	2019	2020	2021
Percentuale pratiche dematerializzate	88	92	94

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

	2019	2020	2021
Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>app</i> ) di Poste Italiane	20,8	27,1	34,2
Identità digitali rilasciate	4,1	12,2	21,2
<i>Download</i> App Postepay	11,2	14,4	18,4
<i>Download</i> App BancoPosta	6,1	8,3	10,8
<i>Download</i> App Ufficio Postale	4,6	6,8	12,2
<i>Download</i> App PostelD	4,8	13,8	24,1
<i>Download</i> App PosteMobile	4,1	4,8	4,8
Operazioni effettuate dai canali digitali <i>consumer</i> ( <i>web</i> e <i>app</i> )	57,1	90,3	124,7

---

Pagina volutamente lasciata in bianco

---





Inquadra il qr code  
e guarda il video.



# Finanza sostenibile

## Investimenti responsabili per una crescita sostenibile

- Partecipazione ad iniziative di dialogo e di sviluppo a livello nazionale e internazionale sui temi della finanza responsabile
- Ampliata l'offerta di prodotti di investimento e assicurativi con valore ambientale e sociale
- Monitoraggio semestrale del grado di responsabilità sociale e della *carbon footprint* dei portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita





## Finanza sostenibile

SDGs IMPATTATI



Il Gruppo Poste Italiane adotta, da anni, un approccio responsabile agli investimenti, in armonia con quanto prescritto dai principi della finanza sostenibile. L'integrazione dei criteri ESG all'interno di tutti gli aspetti del *business* è ormai diventato un elemento imprescindibile per poter operare nel panorama economico odierno.

L'approccio adottato da Poste Italiane per le attività di investimento mira, attraverso l'integrazione dei criteri ESG, a promuovere in maniera sostenibile lo sviluppo economico e sociale del Gruppo e dell'intero Sistema Paese

Con l'obiettivo di consolidare un approccio sistemico circa le tematiche di sostenibilità, già dal 2019 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR sono firmatarie dell'iniziativa promossa dalle Nazioni Unite *Principles for Responsible Investments*. Nel 2021, il Gruppo ha aderito ad iniziative focalizzate su aspetti sociali ed ambientali, che si collocano nell'alveo degli obiettivi di sviluppo sostenibile proposti dall'ONU, tra le quali l'*Access to Medicine Index*,

PRINCIPALI CAPITALI COLLEGATI



*Land use and Climate Working Group* e il *Global Investor Statement in Support of an Effective, Fair and Global Response to COVID-19*.

Durante l'anno, in aggiunta, il Gruppo Poste Italiane ha partecipato ad attività di dialogo diretto circa le questioni ESG con le società in portafoglio nell'ambito di iniziative nazionali. Fra queste vi è la partecipazione alla *Digital Italian Sustainability Week* di Borsa Italiana e le attività di engagement nell'ambito dell'iniziativa *ClimateAction 100+*.



Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR, firmatarie dei *Principles for Responsible Investment*, nel 2021 hanno partecipato al ciclo di *reporting* indetto dall'organizzazione UN PRI

### Poste Italiane aderisce al *Global Statement in support of an effective, fair and equitable global response to Covid-19*

Coerentemente con la convinzione che il settore finanziario, mettendo a fattor comune i propri mezzi e sforzi, possa contribuire a mitigare gli effetti causati su larga scala dalla pandemia, il Gruppo nel 2021 ha deciso di sottoscrivere una lettera aperta, ossia il *Global Statement in support of an effective, fair and equitable global response to Covid-19*, promossa dall'organizzazione *Access To Medicine*, e rivolta ai leader mondiali ed al settore farmaceutico per richiedere una risposta globale, giusta e più equa.

La lettera riunisce oltre 150 investitori istituzionali, tra cui BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita, che condividono la volontà di richiedere un'azione congiunta per la gestione degli effetti negativi e la limitazione della loro portata. Attraverso questa lettera, i partecipanti, non solo rivolgono un appello a leader mondiali, ad organizzazioni internazionali ed al settore farmaceutico, ma si impegnano anche direttamente a collaborare su questi temi con l'associazione promotrice, *Access to Medicine Foundation*, ed a intraprendere attività di engagement con partecipanti ed emittenti operanti nel settore sanitario.

Le Società Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno adottato una propria Politica di Investimento Responsabile per formalizzare l'impegno verso l'integrazione ESG nei processi di investimento. Tale Politica si fonda sul principio della valutazione degli investimenti, per cui, analizzando il profilo ambientale, sociale e di *governance* dei vari emittenti, si intende gestire

in maniera sostenibile ed efficace gli stessi e, allo stesso tempo, fornire una risposta pronta e in linea con le esigenze ambientali e sociali delle comunità in cui si opera. A completamento del sistema di politiche vi sono anche Linee Guida che definiscono un approccio per fronteggiare i rischi di natura ambientale, sociale e di *governance*.

In accordo con quanto stabilito dalle Politiche di Investimento Responsabile, le Società si avvalgono di un processo di monitoraggio degli investimenti in portafoglio. Inoltre, i portafogli di BancoPosta e Poste Vita sono periodicamente soggetti ad analisi ESG attraverso la collaborazione pluriennale con l'agenzia di rating ESG di fama mondiale Moody's (ex Vigeo Eiris).

In relazione allo sviluppo sostenibile, Poste Italiane si impegna a realizzare politiche di investimento fondate sull'analisi dei criteri ESG, affiancata ad un'analisi di tipo finanziario, rafforzando la gamma di soluzioni indirizzate verso emittenti dal profilo ESG positivo. Nel 2021 BancoPosta Fondi ha lanciato sul mercato diversi fondi inquadrati come prodotti finanziari che promuovono caratteristiche ambientali e sociali, allo scopo di intercettare le preferenze ESG degli investitori. Inoltre, alcuni dei prodotti esistenti hanno assunto una nuova connotazione più spiccatamente ESG, grazie a precise modifiche alle politiche d'investimento. Questa linea è stata condivisa anche con Poste Vita, che ha intrapreso i passi necessari al fine di configurare un nuovo prodotto con un profilo rafforzato dal punto di vista dell'integrazione ESG.

BancoPosta Fondi SGR ha lanciato nel 2021 il suo primo prodotto focalizzato sull'ambiente, *BancoPosta Focus Ambiente 2027*, a cui è seguito il lancio nel 2022 di *BancoPosta Focus Ambiente Marzo 2028*. BancoPosta Fondi ha inoltre introdotto due prodotti appartenenti alla famiglia "Universo" che rappresentano i primi prodotti *fondi di fondi* della gamma sviluppati in chiave ESG grazie alla strutturazione di un apposito modello proprietario per le decisioni di investimento. In ultimo, con riguardo ai Fondi ESG Best-in-class, l'offerta è stata ampliata durante il 2021 attraverso processi di trasformazione di prodotti esistenti in prodotti rivolti a investimenti che rispettano specifici parametri legati al profilo di sostenibilità degli emittenti. In particolare, tali fondi si distinguono per la presenza di un *benchmark* composto da uno o più indici "sostenibili", in quanto costituiti da una ristretta platea di titoli selezionati sulla base di criteri ESG, consentendo di rappresentare in modo chiaro, trasparente ed oggettivo l'universo di riferimento del proprio investimento, senza far venire meno la discrezionalità del gestore.

### BancoPosta Fondi SGR

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

- 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

### Screening dei portafogli

I portafogli di BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita sono periodicamente sottoposti ad analisi ESG e della *carbon footprint* con l'obiettivo di mitigare eventuali rischi

Il Gruppo Assicurativo Poste Vita, compatibilmente con gli obiettivi aziendali, persegue l'obiettivo di valorizzare il ruolo sociale della **protezione assicurativa** e renderla inclusiva facilitandone l'accessibilità economica. In quest'ottica, i prodotti offerti incentivano comportamenti responsabili da parte degli assicurati e, al contempo, risultano funzionali per la mitigazione dei rischi ESG. Inoltre, dal 2019 Poste Vita è firmataria dei *Principles for Sustainable Insurance* promossi dalle Nazioni Unite, impegnandosi così formalmente ad includere nei propri processi decisionali i criteri di sostenibilità rilevanti per il settore assicurativo, anche attraverso percorsi di collaborazione con clienti e partner volti ad accrescere la consapevolezza in ambito e la promozione di sinergie con

enti e istituzioni aventi l'obiettivo di determinare un'azione diffusa e coesa sulle tematiche ESG. Tra le offerte assicurative in ambito protezione maggiormente riconosciute dalla clientela è presente il prodotto "Poste Vivere Protetti" offerto da Poste Assicura.

Nel corso del 2021, il Gruppo Poste Vita ha portato avanti il percorso di evoluzione della gamma Multiramo attraverso prodotti che permettono di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale e anche cogliendo le opportunità di rendimento che derivano dagli investimenti in titoli caratterizzati da profili ESG positivi.

### **Brand Finance Global 500**

Anche per il 2022, il *ranking* conferma Poste Italiane tra i marchi italiani inclusi nella classifica

#### **I prodotti multiramo collegati al Fondo Interno Assicurativo Obiettivo Sostenibilità**

L'offerta di polizze di Poste Vita attualmente comprende tre prodotti multiramo la cui componente ramo III può essere investita, a discrezione del sottoscrittore, nel Fondo Interno Assicurativo, *Obiettivo Sostenibilità*, caratterizzato da una gestione orientata verso scelte di investimento che seguono logiche ESG e in particolare verso emittenti che soddisfano determinati requisiti in termini di performance in ambito ambientale, sociale e di *governance*, contribuendo allo sviluppo sostenibile globale. Tale opzione di investimento, prevista per i prodotti *Poste Progetto Dinamico New*, *Poste Soluzione Valore New* e *Poste Progetto Capitale* (quest'ultimo lanciato nel 2022) 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).

Infatti, il Fondo è gestito secondo un *benchmark* dove gli indici ESG costituiscono la componente principale in termini percentuali e, tra cui, è previsto un 20% di investimenti azionari verso emittenti che si contraddistinguono per le loro performance in termini di basse emissioni di carbonio al fine di contribuire, attraverso il settore finanziario, alla transizione verso un'economia *low-carbon*.

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		OUTCOME
				BASELINE	2021	
	<b>Sviluppo di iniziative sul tema della finanza sostenibile dedicate agli stakeholder interni</b>	• N° di iniziative	• 4 entro il 2024	2021	<i>New</i>	
	<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	• 50%	
	<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: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>Benchmark</i>	• 50% entro il 2022	2019	• 42%	
	<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: a) <i>benchmark</i> composti da Indici ESG per i Fondi a <i>benchmark</i> ; b) politiche di investimento che prevedono specifici criteri di selezione degli strumenti finanziari legati a fattori ESG per i Fondi privi di <i>Benchmark</i>	• 75% entro il 2023	2021	<i>New</i>	
	<b>Monitoraggio della carbon footprint dei portafogli di investimento</b>	• % delle gestioni attive	• 100% entro il 2021	2020	• 100%	
	<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	• Diffusione del prodotto sul mercato	
	<b>Favorire l'inclusione finanziaria delle categorie sociali più vulnerabili (rischio di non autosufficienza e clientela Senior)</b>	• Prodotti <i>Long Term Care</i> (LTC) dedicati al rischio di non autosufficienza • Prodotti dedicati a clientela <i>over 80</i>	• Lancio dei prodotti entro il 2021	2020	• Commercializzazione di prodotti dedicati al rischio di non autosufficienza e di prodotti dedicati alla clientela <i>over 80</i>	
	<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	• 100% dei prodotti lanciati	
	<b>Lancio sul mercato dell'offerta assicurativa protezione rischi digitali di Poste Assicura legata all'utilizzo del web</b>	• Sviluppo offerta per protezione dai rischi digitali	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	<i>New</i>	
	<b>Lancio sul mercato della copertura visite specialistiche, fisioterapia e accertamenti diagnostici di Poste Assicura, acquistabile da un target ampio e che supporti il bisogno di dover ricorrere alla sanità privata in un contesto pandemico e di contrazione generalizzata di spesa sanitaria nazionale</b>	• Sviluppo offerta	• Sviluppo e lancio dell'offerta sul mercato entro il 2022	2021	<i>New</i>	
<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	• Sviluppo del concept dell'offerta		



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

	2021
Percentuale dell'AuM complessivo di Poste Vita	98,9
Percentuale dell'AuM <i>corporate</i> di BancoPosta Fondi SGR	96
Percentuale dell'AuM governativi di BancoPosta Fondi SGR	100

# 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

**Giugno 2022**

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

## Progetto grafico



## 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**